

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΜΒΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

**ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ.
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ e-ΕΦΚΑ**

**MODERNIZATION OF THE INSURANCE SYSTEM IN GREECE AND
DIGITAL TRANSFORMATION. CASE STUDY OF e-EFKA**

ΚΑΛΑΪΤΖΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ

Αριθμός Μητρώου: 2132021006

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ : ΜΕΝΝΗΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ

Χίος, Μάρτιος 2023

UNIVERSITY OF THE AEGEAN



**SCHOOL OF BUSINESS STUDIES
DEPT. OF MASTER MBA**

MASTER THESIS

SUBJECT:

**MODERNIZATION OF THE INSURANCE SYSTEM IN GREECE AND
DIGITAL TRANSFORMATION. CASE STUDY OF e-EFKA**

KALAITZI DESPOINA

Registration Number: 2132021006

SUPERVISOR: MENNIS EYAGGELOS

Chios, March 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Μεννή Ευάγγελο για την πολύτιμη καθοδήγησή του.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές από το μεταπτυχιακό MBA οι οποίοι συνέβαλλαν ο καθένας με το δικό του ξεχωριστό τρόπο στο να αποκτήσω τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρίες τις οποίες μου μετέδωσαν.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερώς την οικογένειά μου που με στήριξε σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού μου προγράμματος.

Είμαι συγγραφέας αυτής της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας και κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων ή ιδεών, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά, ειδικά για τη συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία.

*Στο σύζυγό μου Νίκο
...που στηρίζει τις επιλογές μου*

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται τον εκσυγχρονισμό του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα της χώρας.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην έννοια της κοινωνικής ασφάλισης και μια σύντομη ιστορική αναδρομή για την εξέλιξη του θεσμού μέχρι τη σύγχρονη μορφή της. Στη συνέχεια παρουσιάζεται το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα, το μοντέλο των τριών πυλώνων λειτουργίας του, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την προοπτική του.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Ασφαλιστικός Φορέας της χώρας, ο τρόπος ίδρυσής του, τα ταμεία τα οποία συνένωσε, η διάρθρωση του οργανισμού και το οργανόγραμμά του. Κατόπιν γίνεται αναφορά στην ασφαλιστική μεταρρύθμιση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.

Ακολουθεί στο τρίτο κεφάλαιο η ανάλυση της έννοιας του ψηφιακού μετασχηματισμού μέσα στο επιχειρηματικό περιβάλλον, η αναγκαιότητα μετάβασης στην νέα ψηφιακή εποχή, τα στάδια υλοποίησης, οι στρατηγικές που ακολουθούν οι οργανισμοί και οι επιπτώσεις των τεχνολογικών αλλαγών.

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις των Κρατών επηρεάζονται από τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα. Αναλύεται ο όρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τα οφέλη και οι κίνδυνοι που απορρέουν από αυτήν. Εξετάζονται τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ελλάδος σε σχέση με άλλα κράτη και τα έργα υλοποίησης ψηφιακού μετασχηματισμού στο ασφαλιστικό σύστημα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στα είδη ψηφιακών πλατφορμών και στον ρόλο τους στη διαμόρφωση της νέας διαμοιρασμένης οικονομίας (sharing economy). Στη συνέχεια παρουσιάζεται η νέα ψηφιακή πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ.

Στο έκτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η ποσοτική έρευνα που διενεργήθηκε με τη μέθοδο της δειγματοληψίας σε δύο κατηγορίες: στους πολίτες και στους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ. Στόχος της έρευνας είναι να αναδείξει τον τρόπο που συμβάλλει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα του ασφαλιστικού συστήματος, μέσα από τη στάση τόσο των πολιτών όσο και των ίδιων των υπαλλήλων του φορέα.

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο πραγματοποιείται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας με τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής και στη συνέχεια με επαγωγική στατιστική. Διενεργήθηκαν έλεγχοι υποθέσεων με τη χρήση του προγράμματος SPSS. Τα αποτελέσματα των δύο ερευνών παρουσιάζονται σε γραφήματα και οι έλεγχοι συσχέτισης των μεταβλητών απεικονίζονται με ραβδογράμματα για την διεξαγωγή των τελικών συμπερασμάτων.

Λέξεις κλειδιά : Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, ψηφιακός μετασχηματισμός, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακή πλατφόρμα.

ABSTRACT

The present work discusses the modernization of the social security system in Greece through the digital transformation of the country's largest insurance provider.

The first chapter provides an overview of the concept of social insurance, as well as a brief historical overview of the evolution of the institution up to its modern form. It then presents the insurance system in Greece, the three-pillar model of its operation, and the factors that influence its prospects.

The second chapter presents the Electronic National Insurance Agency of Greece, how it was established, which funds it merged, and the structure of the organization and its organogram. It then refers to the insurance reform and the digital transformation of the National Social Security Fund.

The third chapter analyzes the concept of digital transformation in the business environment, the necessity of transition to the new digital era, the implementation stages, the strategies followed by organizations, and the impacts of technological changes.

The fourth chapter discusses how governments are influenced by the new digital reality. It analyzes the term "Electronic Governance" as well as the benefits and risks that arise from it. It also examines the initiatives and policies adopted by governments to modernize their services and better serve their citizens.

In the fifth chapter, reference is made to the types of digital platforms and their role in shaping the new sharing economy. Additionally, the new digital platform of e-EΦKA is presented.

In the sixth chapter, a quantitative research study was conducted using the sampling method in two categories: citizens and employees of e-EΦKA. The aim of the research is to highlight the contribution of the digital transformation of e-EΦKA to the effectiveness and efficiency of the insurance system, through the stance of both citizens and employees of the organization.

In the seventh and final chapter, the results of the research study are analyzed using the descriptive and inductive statistical methods. Hypothesis testing was conducted using the SPSS program. The results of the two studies are presented in graphs and the correlation tests of the variables are depicted with bar charts for the final conclusions.

Keywords: e-National Social Security Institution, digital transformation, e-government, digital platform.

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ABSTRACT	7
ΑΡΤΙΚΟΛΕΞΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	10
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	11
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	12
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	12
Κεφάλαιο 1^ο : Ασφαλιστικό Σύστημα	15
1.1. Κοινωνική Ασφάλιση.....	15
1.2. Διαμορφωτικές Τάσεις προς τη σύγχρονη μορφή κοινωνικής ασφάλισης	17
1.3. Το Ασφαλιστικό Σύστημα στην Ελλάδα	19
1.4. Παράγοντες που επηρεάζουν την προοπτική του Ασφαλιστικού συστήματος	22
Κεφάλαιο 2^ο: Ηλεκτρονικός Εθνικός Ασφαλιστικός Φορέας	23
2.1 Εισαγωγή.....	23
2.2 Ιδρυτικός Νόμος	23
2.3 Διάρθρωση Οργανισμού - Οργανόγραμμα	25
2.4 Ψηφιακός Μετασχηματισμός e-ΕΦΚΑ	28
Κεφάλαιο 3^ο: Ψηφιακός Μετασχηματισμός	30
3.1 Ο δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό – Αναγκαιότητα μετάβασης	30
3.1.1 Εισαγωγή.....	30
3.1.2 Εξωτερικοί παράγοντες που ενισχύουν την ανάγκη για Ψηφιακό Μετασχηματισμό.....	31
3.2 Εννοιολογική προσέγγιση - Όραμα	32
3.2.1 Ορισμοί.....	32
3.2.2 Όραμα.....	33
3.3 Οι φάσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	35
3.4 Στάδια υλοποίησης - Στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού	36
3.4.1 Εισαγωγή.....	36
3.4.2 Στάδια υλοποίησης.....	37
3.5 Στρατηγικά επιχειρηματικά οικοσυστήματα (Business Ecosystems).....	41
3.6 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού	43
3.7 Βασικές τεχνολογίες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	44

Κεφάλαιο 4^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	45
4.1 Εισαγωγή.....	45
4.2 Εννοιολογική προσέγγιση	45
4.3 Οι άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	46
4.4 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	47
4.5 Τα οφέλη και οι κίνδυνοι που απορρέουν από την Η.Δ.....	49
4.6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	50
4.7 Η «Βίβλος» του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	55
4.8 Τα big data στην υπηρεσία του Κράτους.....	57
4.9 Έργα υλοποίησης ψηφιακού μετασχηματισμού στο ασφαλιστικό σύστημα	59
Κεφάλαιο 5^ο: Ψηφιακές Πλατφόρμες	60
5.1 Ο ρόλος της ψηφιακής Πλατφόρμας	60
5.2 Τα είδη των ψηφιακών πλατφορμών	61
5.3 Πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ – Ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	62
Κεφάλαιο 6^ο: Ερευνητική προσέγγιση	66
6.1 Μεθοδολογία	66
6.2 Ερευνητικό εργαλείο	66
6.3 Δείγμα	67
6.4 Σκοπός Έρευνας	67
6.5 Περιορισμοί Έρευνας.....	67
Κεφάλαιο 7^ο: Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας	69
7.1 Περιγραφική στατιστική	69
7.1.1 Α΄ ΜΕΡΟΣ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	69
7.1.2 Β΄ ΜΕΡΟΣ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ e-ΕΦΚΑ	87
7.2 Έρευνα συσχέτισης – Έλεγχοι υποθέσεων	101
7.2.1 ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ (1 ^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ).....	101
7.2.2 ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ (2 ^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ).....	114
8. Συμπεράσματα	120
9. Επίλογος	129
Βιβλιογραφία.....	130
Πηγές διαδικτύου	132
Παράρτημα.....	133

ΑΡΤΙΚΟΛΕΞΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Β.Ψ.Μ : Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
Ε.Α.Π.: Ενιαία Αρχή Πληρωμών
ΕΕ : Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΛΣΤΑΤ : Ελληνική Στατιστική Αρχή
e-Ε.Φ.Κ.Α.: Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
Η.Δ. : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Κ.Ε.Α.Ο. : Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών
Κ.Ε.Δ.Υ : Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών
Μ.Δ.: Μέγα Δεδομένα
Ο.Ο.Σ.Α.: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης
Π.Ε.Κ.Α. : Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης
Π.Σ. ΑΤΛΑΣ : Πληροφοριακό σύστημα ΑΤΛΑΣ
Π.Υ.Σ.Υ. : Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού & Υποστήριξης
Σ.Ε.Π.Ε.: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος
ΣΗΔΕ : Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων
Τ.Ε.Α. : Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης
Τ.Ε.Κ.Α.: Ταμείο Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης
Τ.Π.Ε. : Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών
Ψ.Μ.: Ψηφιακός Μετασχηματισμός

A.I.: Artificial Intelligence (Τεχνητή Νοημοσύνη)
B.D.: Big Data
CRM: Customer Relationship Marketing (Management)
D.E.: Digital Europe
DESI: Digital Economic and Society Index
D.T: Digital transformation
EGDI: e-Government Development Index
ERP: Enterprise Resource Planning
IoT: Internet of things (Διαδίκτυο των αντικειμένων)
SPSS: Statistical Package for the Social Sciences
TAXISnet: Ηλεκτρονικό Σύστημα Φορολογικής Διοίκησης

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : Τα χαρακτηριστικά των τριών πυλώνων ασφάλισης

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : Κύριες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.: Στατιστικά στοιχεία ηλεκτρονικών συναλλαγών 03/2021

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : Στατιστικά αποτελέσματα αριθμού τέκνων δείγματος έρευνας

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : Στατιστικά αποτελέσματα κατηγορίας αιτήματος ηλεκτρονικής πλατφόρμας

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 : Στατιστικά αποτελέσματα επιπέδου μόρφωσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 : Βελτιστοποίηση εξυπηρέτησης πολιτών

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 : Πίνακας SPSS A1

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 : Πίνακας SPSS A2

ΠΙΝΑΚΑΣ 10 : Πίνακας SPSS A3

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 : Πίνακας SPSS B1

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 : Πίνακας SPSS B2

ΠΙΝΑΚΑΣ 13 : Πίνακας SPSS B3

ΠΙΝΑΚΑΣ 14 : Πίνακας SPSS Γ

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 : Πίνακας SPSS Δ1

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 : Πίνακας SPSS Δ2

ΠΙΝΑΚΑΣ 17 : Πίνακας SPSS E

ΠΙΝΑΚΑΣ 18 : Πίνακας SPSS 1

ΠΙΝΑΚΑΣ 19 : Πίνακας SPSS 2

ΠΙΝΑΚΑΣ 20 : Πίνακας SPSS 3

ΠΙΝΑΚΑΣ 21 : Πίνακας SPSS 4

ΠΙΝΑΚΑΣ 22 : Πίνακας SPSS 5

ΠΙΝΑΚΑΣ 23 : Στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις έρευνας

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

ΣΧΗΜΑ 1 : Οργανόγραμμα e-ΕΦΚΑ

ΣΧΗΜΑ 2 : Το όραμα και η στρατηγική του Ψ.Μ. – Πελατοκεντρική

ΣΧΗΜΑ 3 : Τα τέσσερα σίγμα των στρατηγικών συμμαχιών

ΣΧΗΜΑ 4 : Οι 4 άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΣΧΗΜΑ 5 : Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΣΧΗΜΑ 6 : Δείκτης DESI 2020

ΣΧΗΜΑ 7 : Δείκτης DESI 2022

ΣΧΗΜΑ 8 : Το Όραμα της Η.Δ. – Πολιτοκεντρική προσέγγιση

ΣΧΗΜΑ 9 : Πορεία της Ελλάδος την τελευταία 20ετία με βάση το δείκτη EGDΙ

ΣΧΗΜΑ 10 : Οι 7 στόχοι της νέας εθνικής στρατηγικής της Β.Ψ.Μ.

ΣΧΗΜΑ 11 : Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ (ΠΗΓΗ: ιστότοπος e-ΕΦΚΑ)

ΣΧΗΜΑ 12 : Γραμμή εξυπηρέτησης 1555 (ΠΗΓΗ: ιστότοπος e-ΕΦΚΑ)

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 1 - ΦΥΛΟ

ΓΡΑΦΗΜΑ 2 - ΗΛΙΚΙΑ

ΓΡΑΦΗΜΑ 3 - ΜΟΡΦΩΣΗ

ΓΡΑΦΗΜΑ 4 - ΕΥΠΑΘΗΣ ΟΜΑΔΑ

ΓΡΑΦΗΜΑ 5 - ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΓΡΑΦΗΜΑ 6 - ΤΕΚΝΑ

ΓΡΑΦΗΜΑ 7 - ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 8 - ΓΝΩΣΕΙΣ Η/Υ

ΓΡΑΦΗΜΑ 9 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ

ΓΡΑΦΗΜΑ 10 - ΩΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 11 – ΧΡΗΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 12 – ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 13 - ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΡΙΤΟΥ

ΓΡΑΦΗΜΑ 14 – ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 15 - ΠΗΓΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΒΗΜΑΤΩΝ

ΓΡΑΦΗΜΑ 16 - ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 17 – ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 18 – ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 19 – ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 20 – ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 21 - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 22 – ΤΑΧΥΤΗΤΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 23 – ΕΠΙΠΕΔΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 24 - ΟΦΕΛΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 25 - ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 26 - ΠΑΝΔΗΜΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 27 - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 28 – ΧΡΗΣΗ ΠΑΛΙΟΥ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 29 – ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΡΙΤΟΥ ΜΕ ΤΟ ΠΑΛΙΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 30 – ΚΟΣΤΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 31 - ΦΥΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 32 - ΗΛΙΚΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 33 - ΜΟΡΦΩΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 34 - ΕΥΠΑΘΗΣ ΟΜΑΔΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 35 - ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 36 – ΤΕΚΝΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 37 - ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 38 - ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 39 - ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ
ΓΡΑΦΗΜΑ 40 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 41 - ΗΜΕΡΗΣΙΕΣ ΩΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ
ΓΡΑΦΗΜΑ 42 - ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 43 - ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ Η/Υ
ΓΡΑΦΗΜΑ 44 - ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 45 - ΠΑΝΔΗΜΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 46 – ΜΕΙΩΣΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 47 – ΜΕΙΩΣΗ ΕΡΓΑΤΟΩΡΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 48 - ΑΥΞΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΥ ΧΡΟΝΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 49 - ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΡΑΒΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 50 - ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Η΄ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΓΡΑΦΗΜΑ 51 – ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Γ΄ ΜΕΡΟΣ

ΓΡΑΦΗΜΑ 52 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 1^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 53 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 2^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 54 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 3^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 55 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 4^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 56 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 5^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 57 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 6^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 58 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 7^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 59 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 8^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 60 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 9^ο

ΓΡΑΦΗΜΑ 61 – ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑ SPSS 10^ο

Κεφάλαιο 1^ο : Ασφαλιστικό Σύστημα

1.1. Κοινωνική Ασφάλιση

Το αντικείμενο της κοινωνικής ασφάλισης συνδέεται πρωταρχικά με την έννοια του κινδύνου. Κίνδυνος είναι το μελλοντικό και αβέβαιο γεγονός το οποίο είναι ανεξάρτητο από την ανθρώπινη βούληση και η επέλευσή του μπορεί να προκαλέσει ζημιές ή να δημιουργήσει ανάγκες. Κατηγορίες κινδύνων είναι οι φυσικοί (κίνδυνοι φυσικού περιβάλλοντος), οι ανθρώπινοι (ασθένεια, αναπηρία κ.α), οι οικογενειακοί (εγκυμοσύνη, τοκετός, έλλειψη στέγης) και οι επαγγελματικοί κίνδυνοι (εργατικό ατύχημα, επαγγελματικές ασθένειες, ανεργία κ.α.).

Η έννοια της κοινωνικής ασφάλισης εμφανίστηκε τον 19^ο αιώνα μετά την έναρξη της βιομηχανικής επανάστασης η οποία συνοδευόταν από την ερήμωση της υπαίθρου και τη συγκέντρωση του εργατικού δυναμικού στα αστικά κέντρα. Η νέα κοινωνική ομάδα που δημιουργήθηκε ήταν η εργατική η οποία αποτελούνταν από εργάτες και εργάτριες, συχνά ανάμεσά τους και παιδιά που κατασκεύαζαν βιομηχανικά προϊόντα. Οι συνθήκες εργασίας τους ήταν σκληρές και υπήρχε μεγάλη συχνότητα εργατικών ατυχημάτων. Εξαιτίας της πληθώρας των εργατικών χεριών, οι περισσότεροι εργάτες δεν είχαν σταθερή δουλειά. Τα υψηλά επίπεδα της ανεργίας σε συνδυασμό με τα χαμηλά ημερομίσθια επηρέαζαν τις συνθήκες διαβίωσής τους, οι οποίες ήταν σε μεγάλο ποσοστό άθλιες. Ζούσαν κάτω από εξαιρετικά άσχημες συνθήκες υγιεινής οι οποίες προκαλούσαν συχνά ασθένειες και επιδημίες.

Με την εμφάνιση των πρώτων εργατικών συνδικάτων άρχισαν οι πρώτες αντιδράσεις. Οργανώθηκαν απεργίες με αιτήματα την καλυτέρευση των συνθηκών εργασίας και την κατοχύρωση περισσότερων δικαιωμάτων των εργατών. Κάτω από αυτές τις πιέσεις, οι κυβερνήσεις των βιομηχανικών κρατών πήραν τα πρώτα μέτρα βελτίωσης των συνθηκών εργασίας μετά το 1840. Συγκεκριμένα, με τα πρώτα εργατικά νομοθετήματα περιορίστηκε η γυναικεία και η παιδική εργασία, ενώ δόθηκε το δικαίωμα στις πρώτες εργατικές ενώσεις να προστατεύουν τα μέλη τους και τις οικογένειες τους από αρρώστιες, ατυχήματα, θανάτους, αλλά και από το νέο μεγάλο πρόβλημα: την ανεργία.

Ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης παρουσιάζεται στα τέλη του 19^{ου} αιώνα στη Γερμανία επί Bismark (1881). Ο καγκελάριος Bismark εγκαινίασε ένα νέο για την εποχή σύστημα κοινωνικών ασφαλίσεων το οποίο περιλάμβανε την ασφάλιση της ασθένειας, των εργατικών ατυχημάτων και την ασφάλιση της αναπηρίας. Αρκετά χρόνια αργότερα ο θεσμός ολοκληρώθηκε με την ασφάλιση των επιζώντων και της ανεργίας (1927).

Τα βασικά γνωρίσματα του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης του Bismark, το οποίο ενέπνευσε όλα τα συστήματα κοινωνικών ασφαλίσεων ανά τον κόσμο, είναι τα εξής :

- Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική
- Τα οικονομικά βάρη διαμοιράζονται ανάμεσα σε εργοδότες και εργαζομένους με πρόβλεψη συμμετοχής του κράτους στις δαπάνες αναπηρίας ή γήρατος
- Οι διάφορες ασφαλίσεις αποτελούνται από διαφορετικούς κλάδους με διακριτά όρια
- Οι παροχές δεν τελούν σε σχέση εξάρτησης από τις εισφορές.

Στη συνέχεια ακολούθησαν και άλλες χώρες όπως η Αυστρία και η Ουγγαρία(1887-1906), Νορβηγία (1894-1909), Σουηδία (1913) θεσμοθετώντας ένα σύστημα κοινωνικών ασφαλίσεων.

Η Αγγλία πολύ αργότερα εισήγαγε για πρώτη φορά (1911) την ασφάλιση του κινδύνου της ανεργίας την οποία δεν προέβλεπε μέχρι τότε το Γερμανικό σύστημα. Επίσης, θεσπίστηκε το National Insurance Act που εισήγαγε την ασφάλιση της ασθένειας και αναπηρίας. Είχε όμως σοβαρά μειονεκτήματα καθώς δεν προέβλεπε κάλυψη γήρατος, εργατικού ατυχήματος και οικογενειακών βαρών.

Η Γαλλία, παρ' όλο που ήταν η κατ' εξοχήν χώρα με έντονο βιομηχανικό χαρακτήρα, υιοθέτησε την ιδέα της υποχρεωτικής ασφάλισης πολύ αργότερα και συγκεκριμένα το 1921, εξαιτίας των αντιδράσεων διαφόρων επαγγελματικών οργανώσεων. Το Γαλλικό σύστημα κάλυπτε σχεδόν το σύνολο των κινδύνων με μία ενιαία εισφορά, οργάνωσε την ασφάλιση δι-επαγγελματικού επιπέδου και καθιέρωσε την ασφάλιση των οικογενειακών βαρών. Παρόλα αυτά, το γαλλικό σύστημα είχε αρκετά μειονεκτήματα όπως πολύπλοκη οργάνωση, δεν κάλυπτε τον κίνδυνο εργατικού ατυχήματος και της ανεργίας, οι παροχές βρίσκονταν σε συνάρτηση με την εισφορά, και δεν υπήρχε ασφαλιστική συνείδηση. Η υπαγωγή στην ασφάλιση είχε συνδεθεί με την σύμβαση εργασίας υπό τη στενή νομική έννοια με αποτέλεσμα να περιορίζεται ο αριθμός των ασφαλισμένων και να μένει ακάλυπτο το σύνολο των οικονομικά αδύναμων εργαζομένων.

Στην Ελλάδα, η κοινωνική ασφάλιση ως σύστημα εθνικής κλίμακας εισήχθη με το Ν.6298/1934 «περί Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων» (Ι.Κ.Α.) του οποίου η εφαρμογή ξεκίνησε την 1^η Δεκεμβρίου 1937. Σημειώνεται ότι η σχετική προσπάθεια χρονολογείται από την ψήφιση του Ν.5773/1932 η οποία λόγω των πολιτικών αναταραχών εκείνης της εποχής δεν εφαρμόστηκε. Αποτέλεσε όμως τη βάση για την εκπόνηση του Ν.6298/34. Ο νόμος αυτός συμπεριλάμβανε όλους τους μισθωτούς ασχέτως ορίου μισθού και διαχώρισε την ασφάλιση σε κλάδους : ασθένειας - αναπηρίας και γήρατος – θανάτου. Η ανεργία και τα οικογενειακά βάρη δεν προβλέπονταν. Τέλος, διατηρούσε τα υφιστάμενα επαγγελματικά ταμεία κατά κλάδο ή επιχείρηση.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφερθεί ότι πριν την έναρξη του παραπάνω νόμου υπήρξαν ασφαλιστικά συστήματα επιμέρους φορέων σε επίπονα και επικίνδυνα επαγγέλματα. Το 1861 λειτούργησε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο για την ασφάλιση των εργατών θαλάσσης, του οποίου η προϊστορία χρονολογείται από την Α΄ Συνέλευση της Επιδαύρου το 1821 στην οποία ορίστηκε ότι το ½ της αξίας των λειών θα διατίθεντο προς ανακούφιση των απόμαχων ναυτικών. Το ίδιο έτος οργανώνεται και η συνταξιοδότηση των δημοσίων υπαλλήλων. Ακολουθεί η ίδρυση ταμείου συντάξεων του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας (1867), της Τράπεζας Αθηνών (1900), της εταιρίας Ελληνικών Σιδηροδρόμων (1906) και των Σιδηροδρόμων Θεσσαλίας (1908).

Το 1901 ιδρύεται το Ταμείο Μεταλλευτών, το 1925 το Ταμείο Ασφαλίσεως Καπνεργατών και το Ταμείο Συντάξεων & Αυτασφάλισης Υγειονομικών, το 1929 το Ταμείο Ασφάλισης Αρτεργατών, το Ταμείο Ασφάλισης Μυλεργατών & το Ταμείο Συντάξεως Νομικών, το 1930 το Ταμείο Ασφάλισης Κλήρου, το 1934 το Ταμείο Επαγγελματιών & Βιοτεχνών Ελλάδος, το 1936 το Ταμείο Εμπόρων κλπ.

Είναι εμφανές ότι ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης εμφανίζεται με πλήθος επαγγελματικών φορέων και κατ' επέκταση αφάνταστη ποικιλία προϋποθέσεων απονομής παροχών. Αυτό το χαρακτηριστικό αποτέλεσε και την κύρια αδυναμία της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.

Με την ασφάλιση της μεγάλης μερίδας του αγροτικού πληθυσμού (Ν.4169/1961) έκλεισε ο κύκλος της ασφάλισης των αυτοτελώς απασχολούμενων και η κοινωνική ασφάλιση κατέστη εθνική (ο ΟΓΑ έγινε Ταμείο Κύριας ασφάλισης το 1998).

Όμως το ανεπαρκές ύψος των παροχών συντάξεως και οι στοιχειώδεις χρηματικές παροχές, είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση της συμπληρωματικής ασφάλισης υπό τη μορφή επικουρικών ταμείων, προνοίας ή αρωγής.

1.2. Διαμορφωτικές Τάσεις προς τη σύγχρονη μορφή κοινωνικής ασφάλισης

Λίγο πριν το ξέσπασμα του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, ο θεσμός των κοινωνικών ασφαλίσεων ανά την υφήλιο υπέστη βασικές αλλαγές. Αυτές οι τάσεις εκδηλώθηκαν στις ΗΠΑ (1935), τη Νέα Ζηλανδία (1938) και ολοκληρώθηκαν με το Σχέδιο του Λόρδου Beveridge (1942) στην Αγγλία.

i) ΗΠΑ

Η οικονομική κρίση του 1929 που συγκλόνισε τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, ήρθε να ανατρέψει την μέχρι τότε αντίληψη της «αυτόματης αποκατάστασης της οικονομικής ισορροπίας» και στη θέση της εφαρμόστηκε μια πολιτική επέμβασης στηριζόμενη στο πνεύμα της κρατικής ευθύνης και αλληλεγγύης. Απόρροια αυτών των ιδεών υπήρξε η νομοθετική μεταρρύθμιση της 14^{ης} Αυγούστου

1935 (Social Security Act) με την οποία ιδρύθηκε σύστημα ασφάλισης ανεργίας & γήρατος για να καλύψει τους κινδύνους της εποχής. Το σύστημα παρουσίαζε πολλά κενά, όμως, για πρώτη φορά στην ιστορία της κοινωνικής ασφάλισης, η αντιμετώπιση των κινδύνων εντάχθηκε σε ένα σύνολο μέτρων τα οποία απέβλεπαν στη δημιουργία απασχόλησης και επιστροφής στην κανονική οικονομική ζωή.

Έτσι η κοινωνική ασφάλιση παύει να αποτελεί ένα τεχνικό πρόβλημα καλύψεως κινδύνων και καθίσταται πλέον όργανο κοινωνικής πολιτικής. Μάλιστα για το νόμο αυτό ο Ρούσβελτ έλεγε χαρακτηριστικά ότι «...αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο ενός ανεγειρόμενου οικοδομήματος».

ii) ΝΕΑ ΖΗΛΑΝΔΙΑ

Στη Νέα Ζηλανδία, όπου είχε ωριμάσει η έννοια των κοινωνικών ασφαλίσεων, ψηφίστηκε ο νόμος του 1938 με τον οποίο υπαγόταν στην ασφάλιση το σύνολο του πληθυσμού, ανεξαρτήτως της κοινωνικο-επαγγελματικής του κατάστασης, για όλους τους κινδύνους συμπεριλαμβανομένου και του κινδύνου πολέμου. Εφαρμόστηκε καινοτομία στον τρόπο χρηματοδότησης αντλώντας τους πόρους, όχι από εισφορές, αλλά από τη φορολογία. Για τις παροχές ασθενοείας ορίστηκε ότι αυτές πραγματοποιούνται άνευ χρονικών περιορισμών, στο πλαίσιο μιας συστηματικής πολιτικής δημόσιας υγείας και απασχόλησης. Γενικώς, η κοινωνική ασφάλιση έπαψε να είναι ένας απομονωμένος θεσμός και έγινε τμήμα μιας δημιουργικής πολιτικής αναδιανομής εθνικού εισοδήματος.

iii) ΑΓΓΛΙΑ

Η συστηματοποίηση του θεσμού της κοινωνικής ασφάλειας πραγματοποιήθηκε στην Αγγλία με το περίφημο Σχέδιο του Λόρδου Beveridge (1942). Το Σχέδιο φιλοδοξούσε να διορθώσει τις ατέλειες του υπάρχοντος μέχρι τότε συστήματος και πρότεινε τις εξής διαρθρωτικές αλλαγές:

- Γενίκευση της ασφάλισης προς όλα τα πρόσωπα (όχι μόνο τους μισθωτούς)
- Γενίκευση της ασφάλισης ως προς τους καλυπτόμενους κινδύνους συμπεριλαμβανομένου και του εργατικού ατυχήματος
- Διοικητική ενοποίηση με την εποπτεία ενός νέου Υπουργείου
- Δημιουργία μιας εθνικής υπηρεσίας υγείας για την πρόληψη και θεραπεία των ασθενειών
- Πολιτική πλήρους απασχόλησης

Το Σχέδιο Beveridge δεν υιοθετήθηκε αρχικά όπως είχε διατυπωθεί. Ενέπνευσε όμως μία σειρά από νομοθετικά μέτρα τα οποία εφαρμόστηκαν κατά την περίοδο 1945 – 1948 και άσκησε αποφασιστική επίδραση στην περαιτέρω διαμόρφωση ενός σύγχρονου συστήματος κοινωνικής ασφάλειας.

1.3. Το Ασφαλιστικό Σύστημα στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων ενώ τα συστήματα υγείας – πρόνοιας εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας.

Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης είναι ένα δημόσιο σύστημα συνταγματικά κατοχυρωμένο, με καθολικό, υποχρεωτικό και αναδιανεμητικό χαρακτήρα.

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) το επικρατέστερο συνταξιοδοτικό σύστημα που εφαρμόζουν οι περισσότερες χώρες όπως και η Ελλάδα βασίζεται στο μοντέλο των τριών πυλώνων λειτουργίας.

Το σύστημα 3 πυλώνων αποτελείται από:

- Τη Δημόσια Κοινωνική Ασφάλιση (υποχρεωτική)
- Την Επαγγελματική Ασφάλιση (προαιρετική)
- Την Ιδιωτική Ασφάλιση (προαιρετική)

Ο συνδυασμός και των τριών παραπάνω πυλώνων ασφάλισης θεωρητικά αποδίδει το μέγιστο ποσοστό συνταξιοδοτικής αναπλήρωσης. Αυτό σημαίνει ότι κατά τη συνταξιοδότηση, το εισόδημα του υποψηφίου συνταξιούχου θα παραμείνει σχεδόν στα ίδια επίπεδα με αυτό που είχε όταν εργαζόταν. Παλαιότερα ο πρώτος πυλώνας της Δημόσιας Κοινωνικής Ασφάλισης είχε ποσοστό συνταξιοδοτικής αναπλήρωσης που έφτανε το 95% . Με σημερινά όμως δεδομένα το ποσοστό αυτό έχει υποχωρήσει πολύ, φτάνοντας μόλις το 50%. Φυσικά το γεγονός αυτό δίνει τη δυνατότητα στους άλλους δύο πυλώνες του συστήματος να συμπληρώσουν το συνταξιοδοτικό εισόδημα έτσι ώστε να εξισορροπηθεί η διαφορά και να εξασφαλιστεί το επιθυμητό βιοτικό επίπεδο. Αυτός είναι και ο λόγος που τα τελευταία χρόνια τα Επαγγελματικά Ταμεία Ασφάλισης & οι Ιδιωτικές Ασφαλιστικές Εταιρείες διαδραματίζουν ολοένα πιο δυναμικό ρόλο στο συνταξιοδοτικό σύστημα.

Οι 3 πυλώνες λειτουργίας αναλύονται παρακάτω ως εξής :

1^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ : ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Προκειμένου ο εργαζόμενος να διασφαλίσει το ελάχιστο επίπεδο διαβίωσης κατά τη χρονική περίοδο της συνταξιοδότησης, πληρώνει το ποσοστό των ασφαλιστικών εισφορών που του αναλογεί (είτε ως μισθωτός είτε ως μη μισθωτός) για την περίοδο της εργασίας του. Όταν φτάσει σε ηλικία συνταξιοδότησης, το κράτος θα του εξασφαλίσει ένα εγγυημένο εισόδημα. Αυτή η παροχή της Δημόσιας Κοινωνικής Ασφάλισης είναι υποχρεωτική και περιλαμβάνει την κύρια & επικουρική

σύνταξη, το εφάπαξ, επιδόματα ή παροχές κοινωνικού χαρακτήρα. Στον πρώτο πυλώνα , η χρηματοδότηση γίνεται με το διανεμητικό σύστημα – Pay as you go με το οποίο οι εισφορές των εργαζομένων & των εργοδοτών χρηματοδοτούν τις τρέχουσες συντάξεις. Το συγκεκριμένο συνταξιοδοτικό σύστημα στηρίζεται στην αλληλεγγύη των γενεών. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι πληρώνουν εισφορές οι οποίες καλύπτουν, μεταξύ άλλων παροχών, και τις συντάξεις των μεγαλύτερων. Η υλοποίηση του πρώτου πυλώνα στην Ελλάδα γίνεται μέσω του Εθνικού Ασφαλιστικού Φορέα.

2^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ : ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Σε αυτόν τον πυλώνα ανήκουν τα ΤΕΑ δηλαδή τα Ταμεία Επαγγελματικής ασφάλισης. Η επαγγελματική ασφάλιση αφορά κατά κύριο λόγο συντάξιμες παροχές αλλά σε κάποιες περιπτώσεις καλύπτει και ασθένεια ή πρόνοια. Με το νόμο 4680/2020 τα ΤΕΑ μπορούν συμπληρωματικά να παρέχουν καλύψεις κινδύνων θανάτου από οποιαδήποτε αιτία ανικανότητας για εργασία, αναπηρία, ασθένειας ή ατυχήματος και διακοπή της εργασίας. Στον δεύτερο αυτό πυλώνα, η επαγγελματική ασφάλιση λειτουργεί με βάση το κεφαλαιοποιητικό σύστημα εισφορών – funded system το οποίο περιλαμβάνει τη συσσώρευση των εισφορών σε έναν ατομικό λογαριασμό του ασφαλισμένου, και τη δέσμευση του εργοδότη να τα αποδώσει στη λήξη τους χωρίς να είναι απαραίτητη η συμμετοχή του.

Η κεφαλαιοποιητική μέθοδος χρηματοδότησης στηρίζεται εξ ολοκλήρου στις δυνάμεις της αγοράς. Η αποδοτικότητα αυτού του συστήματος βασίζεται στην επέκταση και κερδοφορία των εγχώριων και διεθνών χρηματαγορών. Πιο συγκεκριμένα με βάση το δεύτερο πυλώνα προσφέρεται έμμεσα στον ασφαλισμένο η δυνατότητα επένδυσης στις χρηματοπιστωτικές αγορές μέσω κατάλληλων μηχανισμών. Η λογική των Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης στηρίζεται στην επένδυση των αποθεματικών τους σε χρηματιστηριακά προϊόντα με σκοπό την υψηλή κερδοφορία. Σημειώνεται ότι τα περισσότερα ΤΕΑ είναι προαιρετικά.

Στην Ελλάδα υπάρχουν 4 υποχρεωτικά Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης και 24 ταμεία προαιρετικής ασφάλισης. Ο θεσμός της επαγγελματικής ασφάλισης στην Ελλάδα θεσπίστηκε με το Ν.3029/2002 ενώ το πρώτο ταμείο ιδρύθηκε τον 05/2004 από το Υπουργείο Οικονομικών (ΤΕΑ ΥΠΟΙΚ). Από τότε η ανάπτυξη του δεύτερου πυλώνα έχει αυξηθεί κατακόρυφα (από 3 αρχικά ταμεία σήμερα αριθμεί 28 συνολικά ταμεία).

Με την ψήφιση του νόμου 4052/2012 περί αναμόρφωσης της Επικουρικής Ασφάλισης στην Ελλάδα, 4 εύρωστα και βιώσιμα ταμεία δεν εντάχθηκαν στο Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης (ΕΤΕΑ) και μετατράπηκαν σε ΤΕΑ καταθέτοντας σχετική Αναλογιστική μελέτη στην Εθνική Αναλογιστική Αρχή δεσμευόμενα παράλληλα σε 12ετές πρόγραμμα κεφαλαιοποίησης. Αυτά τα

επικουρικά ταμεία, τα οποία συγκεντρώνουν και το μεγαλύτερο αριθμό μελών λόγω της υποχρεωτικότητάς τους, είναι : α) το ΤΕΑ ΕΑΠΑΕ των υπαλλήλων ασφαλιστικών εταιριών, β) το ΤΕΑ ΥΦΕ των Φαρμακοποιών, γ) το ΤΕΑ ΥΕΤ των τροφίμων και δ) το ΕΤΕΑ ΠΕΠ του εργαζόμενου προσωπικού σε Εταιρίες Πετρελαιοειδών.

3^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ : ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Ο τρίτος πυλώνας είναι προαιρετικός και λειτουργεί συμπληρωματικά ως προς τον πρώτο και δεύτερο πυλώνα. Έχει κεφαλαιοποιητικό χαρακτήρα όπως και η Επαγγελματική ασφάλιση. Αφορά τα προγράμματα ιδιωτικής ασφαλιστικής κάλυψης στα οποία οι εισφορές καταβάλλονται εξ ολοκλήρου από τον ασφαλισμένο. Συνήθως παρέχεται μέσω των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιριών οι οποίες προσφέρουν συνταξιοδοτικά προγράμματα με σταθερό ή κυμαινόμενο επιτόκιο. Τέτοιες είναι η Εθνική Ασφαλιστική, NN, Generali, Eurolife FFH, Interamerican, Allianz, Ευρωπαϊκή Πίστη & Groupama οι οποίες παρέχουν συνταξιοδοτικά και επενδυτικά προγράμματα με σκοπό την αύξηση του ποσοστού αναπλήρωσης.

Συνοψίζοντας συνάγεται ότι το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα είναι κατά κανόνα αναδιανεμητικό (όπως κατά κύριο λόγο και στην Ευρώπη). Βασίζεται όπως είδαμε στις εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών. Κατά την αναδιανεμητική μέθοδο το άθροισμα των ασφαλιστικών εισφορών και των λοιπών πόρων (π.χ. κρατική επιχορήγηση) συγκεκριμένης χρονικής μονάδας, συνήθως ενός έτους, διαμορφώνεται με βάση τις προϋπολογισμένες δαπάνες που έχουν υπολογιστεί για να καλύψουν τους ασφαλιστικούς κινδύνους του ίδιου χρονικού διαστήματος.

Τα χαρακτηριστικά και οι διαφορές των τριών πυλώνων ασφάλισης αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα :

ΠΥΛΩΝΕΣ ΣΥΝΤΑΞ/ΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜ/ΤΟΣ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ	ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤ/ΣΗΣ	ΠΟΡΟΙ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΕΠΟΠΤΕΙΑ
1 ^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	Υποχρεωτικός	Διανεμητικό (Pay as you go)	Κράτος- Εργοδότες- εργαζόμενοι	Δημόσια ασφαλιστικά ταμεία – Κράτος

2 ^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜ. ΤΑΜΕΙΑ	Προαιρετικός & υποχρεωτικός	Κεφαλαιοποιητικό funded system	Ατομική συνταξιοδοτική αποταμίευση	Επαγγελματικά Ταμεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα
3 ^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	Προαιρετικός	Κεφαλαιοποιητικό funded system	Ατομική ή ομαδική συνταξιοδοτική αποταμίευση	Ιδιωτικές Εταιρίες ασφάλισης

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : Τα χαρακτηριστικά των τριών πυλώνων ασφάλισης

1.4. Παράγοντες που επηρεάζουν την προοπτική του Ασφαλιστικού συστήματος

Η βαθμιαία αύξηση αυτών των ελλειμάτων, το χαμηλό επίπεδο ασφαλιστικών υποδομών και η σύγχρονη οικονομική κρίση της τελευταίας 12ετίας επιβαρύνουν το κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα της Ελλάδος. Η εφαρμογή των προγραμμάτων λιτότητας (ως επακόλουθο της οικονομικής κρίσης) οδήγησαν σε μείωση της απασχόλησης και αύξηση της ανεργίας ενώ αυξήθηκαν και τα ποσοστά αδήλωτης εργασίας.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει το μέλλον του ασφαλιστικού μας συστήματος είναι το δημογραφικό πρόβλημα : η γήρανση του πληθυσμού και η φθίνουσα αναλογία σε παραγωγικές ηλικίες.

Ακόμη, η μη αξιοποίηση πόρων, τα οργανωτικά προβλήματα, οι ανεξέλεγκτες δαπάνες του κλάδου υγείας, επιβαρύνουν το ασφαλιστικό σύστημα ακόμη περισσότερο.

Σε αυτό το σημείο, αξίζει να αναφέρουμε ότι από 01/01/2022, με τα άρθρα 1-73 του Ν.4826/2021 εισάγεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα ένα νέο δημόσιο Ταμείο Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης, το Τ.Ε.Κ.Α. Υποχρεωτικά υπάγονται στην ασφάλιση του Τ.Ε.Κ.Α όλα τα πρόσωπα που αναλαμβάνουν για πρώτη φορά εργασία ή αποκτούν ασφαλιστέα ιδιότητα και εφεξής από 01-01-22. Το ύψος των εισφορών για το νέο επικουρικό σύστημα παραμένει το ίδιο με αυτό του κλάδου επικουρικής ασφάλισης του e-ΕΦΚΑ. Πρόκειται για μια στροφή της δημόσιας ασφάλισης από το αναδιανεμητικό σύστημα προς ένα νέο σύστημα οικονομικής λειτουργίας που βασίζεται στις αποδόσεις των αγορών. Κατά συνέπεια έχει καλύτερες προοπτικές ανάπτυξης αλλά και μεγαλύτερο ρίσκο.

Κεφάλαιο 2^ο: Ηλεκτρονικός Εθνικός Ασφαλιστικός Φορέας

2.1 Εισαγωγή

Στο προηγούμενο κεφάλαιο μιλήσαμε για την έννοια του ασφαλιστικού κινδύνου και για την κοινωνική ασφάλεια. Είδαμε τις παγκόσμιες τάσεις κοινωνικής ασφάλισης που διαμόρφωσαν τις σύγχρονες μορφές του ασφαλιστικού συστήματος. Στη συνέχεια είδαμε την εξέλιξη του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα και τους παράγοντες που επηρεάζουν την προοπτική του.

Σήμερα το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα διέπεται από τις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας, της αλληλεγγύης, της αναδιανομής, της υποχρεωτικότητας, της ανταποδοτικότητας, της ενότητας, της επάρκειας και της βιωσιμότητας του συστήματος (άρθρο 20, Ν.4670/20 προσθήκη άρθρ. 1^Α Ν.4387/16).

Σύμφωνα με νομοθετική ρύθμιση το Κράτος μεριμνά για την κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων, εγγυάται και διασφαλίζει την επάρκεια των παροχών κύριας και επικουρικής ασφάλισης και τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού φορέα. Έχει εγγυητική υποχρέωση για το σύνολο των ασφαλιστικών παροχών.

2.2 Ιδρυτικός Νόμος

Την τελευταία πενταετία άλλαξε ριζικά η ασφαλιστική νομοθεσία. Οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν οδήγησαν στην δημιουργία ενός νέου υπερταμείου το οποίο συνένωσε σχεδόν όλα τα ασφαλιστικά ταμεία της Ελλάδας. Το νέο αυτό ταμείο ιδρύθηκε με τον Ν.4387/2016 (ΦΕΚ Τεύχος Α 85/12-5-16) ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης - ΕΦΚΑ» υπό την εποπτεία του τότε Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης νυν Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων.

Η λειτουργία του ως φορέας κοινωνικής ασφάλισης ξεκίνησε επίσημα την 1.01.2017. Στον ΕΦΚΑ εντάχθηκαν αυτοδίκαια οι υφιστάμενοι φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης της χώρας. Με βάση το άρθρο 51 του Ν.4387/16, ο ΕΦΚΑ καθίσταται οιοσδήποτε καθολικός διάδοχος αυτών ενώ το ΝΑΤ και ο ΟΓΑ εξακολουθούν, και μετά την ένταξή τους, να διατηρούν αυτοτελή νομική προσωπικότητα για την άσκηση των μη ασφαλιστικών τους αρμοδιοτήτων. Ειδικά ως προς το δημόσιο περιέρχονται στον Ε.Φ.Κ.Α. οι εν γένει αρμοδιότητες που αφορούν στις συντάξεις του Δημοσίου, με τις εξαιρέσεις της παραγράφου 3 του άρθρου 4 που παραμένουν υπό το συνταξιοδοτικό καθεστώς του Δημοσίου. Στην πορεία, με την τροποποίηση του άρθρου 51, προστέθηκε το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και

Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) από 1.03.20, εντάσσοντας τον Κλάδο Επικουρικής Ασφάλισης και τον Κλάδο Εφάπαξ Παροχών του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. με πλήρη οικονομική, λογιστική και περιουσιακή αυτοτέλεια (παρ. 2 άρθρ. 51^Α του Ν.4670/20).

Σημαντικό γεγονός για το ασφαλιστικό αποτελεί επίσης η ψήφιση του Ν.4670/2020 (ΦΕΚ Τεύχος Α' 43/28-2-20) : Ασφαλιστική Μεταρρύθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Ο νέος φορέας κύριας κοινωνικής ασφάλισης μετονομάστηκε πλέον από 01.03.20 σε e-Ε.Φ.Κ.Α που σημαίνει «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» και αποτελεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό του ΕΦΚΑ.

Σκοπός του νέου ενοποιημένου ασφαλιστικού φορέα της χώρας είναι η κάλυψη όλων των υπακτέων στην ασφάλιση του e-Ε.Φ.Κ.Α προσώπων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία με τη χορήγηση :

α. μηνιαίας κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή/και στα μέλη της οικογενείας τους,

β. προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους και στους μέχρι τις 31.12.1992 ασφαλισμένους του Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ), οι οποίοι, έως την έναρξη ισχύος του παρόντος, έχουν θεμελιώσει δικαίωμα λήψης της παροχής, καθώς και στους συνταξιούχους προσυνταξιοδοτικού καθεστώτος του ΕΤΕΑ (τ. ΕΤΕΑΜ) σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 26 του Ν. 3455/2006 (Α'84),

γ. παροχών ασθένειας σε χρήμα,

δ. ειδικών προνοιακών επιδομάτων και

ε. κάθε άλλης παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών, για τις οποίες καθίσταται αρμόδιος ο e-Ε.Φ.Κ.Α.

Τα ασφαλιστικά ταμεία τα οποία ενοποιήθηκαν στον e-Ε.Φ.Κ.Α είναι :

Α. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (**Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ.**)

Β. Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (**Ε.Τ.Α.Π. – Μ.Μ.Ε.**).

Γ. Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων (**Ε.Τ.Α.Α.**).

Δ. Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (**ΟΑΕΕ**).

Ε. Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (**ΟΓΑ**), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας.

ΣΤ. Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (**Ν.Α.Τ.**), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας – Ασθενείας Ναυτικών (**ΚΑΑΝ**).

Ζ. Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (**Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.**).

Η. Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (**ΕΤΑΤ**).

Τα πρόσωπα που υπάγονται στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ είναι οι ασφαλισμένοι και οι συνταξιούχοι καθώς και τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα. Στο νέο ασφαλιστικό φορέα εντάσσονται τόσο οι ιδιωτικοί όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι. Ακόμη κάτω από την «ομπρέλα» του e-Ε.Φ.Κ.Α. περιλαμβάνονται εκτός από τους μισθωτούς υπαλλήλους και οι μη μισθωτοί δηλαδή αυτοί που αναλαμβάνουν ασφαλιστέα εργασία ή αποκτούν ασφαλιστέα ιδιότητα ως ελεύθεροι επαγγελματίες, αυτοαπασχολούμενοι κλπ. (Άρθρο 55 Ασφαλιστέα πρόσωπα Ν.4387/16).

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι όλα τα τέως ταμεία κοινωνικής ασφάλισης υπάγονται πλέον σε ένα κοινό Ασφαλιστικό Φορέα τον e-Ε.Φ.Κ.Α. και οι ασφαλισμένοι των εκάστοτε ταμείων (ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ, ΝΑΤ, ΔΗΜΟΣΙΟ κ.λπ.) έχουν ενιαία πλέον αντιμετώπιση σε θέματα κοινωνικής ασφάλισης.

2.3 Διάρθρωση Οργανισμού - Οργανόγραμμα

Το οργανόγραμμα του e-Ε.Φ.Κ.Α. ψηφίστηκε αρχικά με το προεδρικό διάταγμα 8/2019 (ΦΕΚ 8 Α΄/23-01-2019) αλλά ένα χρόνο μετά τροποποιήθηκε με το Ν. 4670/28-2-2020 (ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΘΝΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-ΕΦΚΑ) ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ) παίρνοντας τη μορφή που έχει σήμερα.

A) Οι Οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης και Τμήματος που υπάγονται κατευθείαν στον Διοικητή είναι οι εξής:

- 1) Διεύθυνση Διοίκησης.
- 2) Διεύθυνση Νομικών Υποθέσεων.
- 3) Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Ελέγχου Εσωτερικών Υποθέσεων.
- 4) Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών.
- 5) Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών.

B) Οι Οργανικές μονάδες επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης που υπάγονται στον Διοικητή είναι οι ακόλουθες:

- 1) Γενική Διεύθυνση Εισφορών.
- 2) Γενική Διεύθυνση Ελέγχων.
- 3) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων.
- 4) Γενική Διεύθυνση Παροχών και Υγείας.

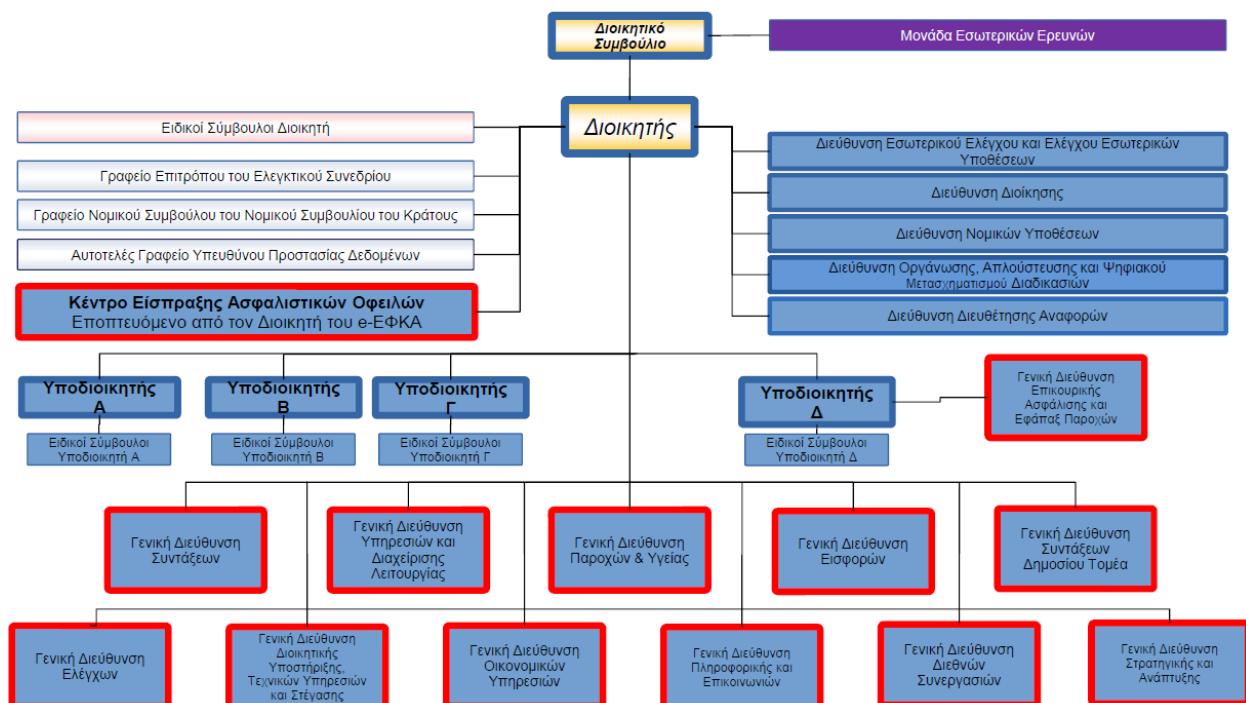
- 5) Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας.
- 6) Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.
- 7) Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης.
- 8) Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- 9) Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης.
- 10) Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).
- 11) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.
- 12) Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών.

Γ) Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών, η οποία υπάγεται απευθείας στον Υποδιοικητή, ως επικεφαλής των κλάδων Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχών, στον οποίο εκχωρείται η σχετική αρμοδιότητα.

Δ) Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).

Ε) Γραφείο Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

ΣΤ) Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων



ΣΧΗΜΑ 1 : Οργανόγραμμα e-ΕΦΚΑ (πηγή: Διοίκηση e-ΕΦΚΑ)

Με την ασφαλιστική μεταρρύθμιση του Ν.4670/20 καθορίστηκε ο χρόνος έναρξης λειτουργίας

:

- 12 ΠΥΣΥ (Περιφερειακών Υπηρεσιών Συντονισμού & Υποστήριξης) με σκοπό τον αποτελεσματικό συντονισμό και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας των Τοπικών Διευθύνσεων e-ΕΦΚΑ.
- 11 ΠΕΚΑ (Περιφερειακών Ελεγκτικών Κέντρων Ασφάλισης) με σκοπό την ενίσχυση των επιτόπιων ελέγχων για την αντιμετώπιση της αδήλωτης και υποδηλωμένης εργασίας.

Τέλος οι Περιφερειακές υπηρεσίες του ΚΕΑΟ (Κέντρο είσπραξης ασφαλιστικών οφειλών) υπάγονται πλέον στον e-ΕΦΚΑ με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια.

Με τις τροποποιήσεις που εισήγαγε ο Ν.4670/20 προστέθηκαν δύο επιπλέον διευθύνσεις που δεν υπήρχαν στο ΠΔ 8/19 :

1. Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών και
2. Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών

Η πρώτη εναρμονίζεται με τους επιχειρησιακούς στόχους της Διοίκησης σε θέματα εκσυγχρονισμού :

- Ορθολογική διάρθρωση και λειτουργία των Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ
- Απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και περιττών διατυπώσεων
- Εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των διαδικασιών

Η δεύτερη συμβαδίζει με την αποστολή της που είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη :

- Συλλογή & αξιολόγηση αναφορών πολιτών προς τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ
- Παραλαβή & διαχείριση εκθέσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.
- Επικοινωνία και ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις αναφορές τους
- Σύνταξη αναφοράς προς τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και τη Διοίκηση
- Υποβολή προτάσεων

Παρατηρείται λοιπόν ότι η νέα οργάνωση λειτουργίας του νέου ασφαλιστικού φορέα βασίζεται σε μια πολιτο-κεντρική αντίληψη.

2.4 Ψηφιακός Μετασχηματισμός e-ΕΦΚΑ

Οι διαρθρωτικές αλλαγές που ψηφίστηκαν με το Ν.4670/20 αφορούν στην αυτοματοποίηση των παραδοσιακών διαδικασιών του φορέα. Οι πιο σημαντικές από αυτές είναι:

- Ηλεκτρονική απογραφή ατομικών στοιχείων άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένων στο Μητρώο του e-ΕΦΚΑ
- Αυτόματη λήψη σε ηλεκτρονική μορφή των πιστοποιητικών και των βεβαιώσεων που εκδίδει ο e-ΕΦΚΑ από τον φορέα στον οποίο υποβάλλονται
- Διασταύρωση στοιχείων Αναλυτικών περιοδικών Δηλώσεων των εργοδοτών με το Π.Σ.ΕΡΓΑΝΗ.
- Έλεγχος δηλωθέντων – καταβληθέντων και έκδοση αυτόματων πράξεων επιβολής. Ως ημερομηνία γνωστοποίησης θεωρείται η ημερομηνία ηλεκτρονικής πρόσβασης του εργοδότη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Αυτοματοποίηση των Κέντρων Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)
- Αυτοματοποίηση ιατρικών γνωματεύσεων αυστηρά μέσω άυλης συνταγογράφησης
- Ηλεκτρονική αίτηση και χορήγηση παροχών σε χρήμα όπως επιδόματος μητρότητας, ασθενείας κ.α.
- Ψηφιακή διαδικασία απονομής σύνταξης μέσω Π.Σ. «ΑΤΛΑΣ» και υποχρεωτική υποβολή της αίτησης συντάξεως ηλεκτρονικά
- Διαλειτουργικότητα του e-ΕΦΚΑ με άλλες υπηρεσίες για βεβαιώσεις στρατολογίας, φοιτητολόγια ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Ο αρχικός παραδοσιακός σχεδιασμός των λειτουργιών του οργανισμού βασιζόταν στη φυσική παρουσία των πολιτών. Οι υπάλληλοι του φορέα απασχολούνται σε καθημερινή βάση με τη συναλλαγή του εξυπηρετούμενου κοινού. Μάλιστα κατά την ώρα της συναλλαγής γινόταν ταυτόχρονα και η άμεση εξυπηρέτησή τους στο βαθμό που αυτό ήταν εφικτό, ανάλογα με την πολυπλοκότητα του αιτήματος.

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο νέο οργανόγραμμα του φορέα τέθηκαν οι βάσεις για την εξ αποστάσεως υποβολή των ηλεκτρονικών αιτημάτων των πολιτών και την έκδοση πιστοποιητικών ή ασφαλιστικών βεβαιώσεων μετά από ταυτοποίησή τους στον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του ασφαλισμένου.

Με την έναρξη της πανδημίας Covid-19, η Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών, σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης,

έθεσε σε λειτουργία την πλατφόρμα «e-ΕΦΚΑ – Μένουμε σπίτι/μένουμε ασφαλείς» η οποία έχει μετονομαστεί σε «Ηλεκτρονικό Αίτημα εξυπηρέτησης/κλείσιμο ραντεβού».

Η ανωτέρω πλατφόρμα είναι μία αναβαθμισμένη εφαρμογή με την οποία κλείνονται πλέον αυτόματα τα ραντεβού από το ίδιο το συναλλασσόμενο κοινό μέσω του διαδικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ : www.efka.gov.gr/rv.

Παρόλο που η εφαρμογή της πλατφόρμας ξεκίνησε πιλοτικά εν μέσω πανδημίας (αρχικά μόνο ως υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης και αργότερα ως αίτημα και προγραμματισμό ραντεβού) μετεξελίχθηκε σε βασικό πλέον τρόπο συναλλαγής του φορέα με το κοινό, ο οποίος ισχύει και σήμερα.

Οι Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ εφοδιάστηκαν με νέα σύγχρονα PC και δόθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας μέσω e-mail σε κάθε τμήμα του τοπικού καταστήματος ξεχωριστά. Επιπρόσθετα, δημιουργήθηκαν προσωπικές υπηρεσιακές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω corpmail για τους υπαλλήλους, που μέχρι τότε κατείχαν μόνο οι υπάλληλοι της κεντρικής Διοίκησης. Οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις ήταν απαραίτητες για την εξ αποστάσεως εργασία στη διάρκεια των έκτακτων μέτρων της Κυβέρνησης κατά την περίοδο της πανδημίας.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφερθεί ότι, λόγω της πανδημίας και του κατεπείγοντος, δεν υπήρξε συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση της νέας πλατφόρμας και των δυνατοτήτων που είχαν εναλλακτικά οι πολίτες μέσω των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Οι οδηγίες που δόθηκαν αρχικά, συντονίζονταν από τις ΠΥΣΥ (Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού & Υποστήριξης) και από τους Προϊσταμένους των Τοπικών Διευθύνσεων. Η εξοικείωση με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας από την πλειοψηφία των υπαλλήλων που τις χειρίζονταν έγινε εμπειρικά.

Ο εκσυγχρονισμός του e-ΕΦΚΑ ψηφίστηκε με το Ν.4892/22 (ΦΕΚ Α'28 22/02/22) με αντικείμενα :

- Ρυθμίσεις βελτίωσης της απόδοσής του μέσω μηχανισμών ελέγχου και αναβάθμισης των στελεχών του ανθρώπινου δυναμικού του τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα.
- Σύσταση μονάδας εσωτερικών υποθέσεων και αλλαγές στην πειθαρχική διαδικασία
- Σύσταση εταιρίας Αξιοποίησης Ακίνητης Περιουσίας Α.Ε. του e-ΕΦΚΑ.

Από τα ανωτέρω προκύπτει μία στροφή σε μια πιο σύγχρονη αντίληψη του Ασφαλιστικού Συστήματος. Οι προοπτικές που ανοίγονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ είναι πολλές. Το ασφαλιστικό σύστημα είναι κλάδος της οικονομίας. Ο ασφαλιστικός φορέας ακολουθεί τις «επιταγές» της αγοράς, μετασχηματίζεται και εκσυγχρονίζεται. Στο επόμενο κεφάλαιο γίνεται μία προσέγγιση της έννοιας του Ψηφιακού Μετασχηματισμού από την οπτική γωνία των επιχειρήσεων.

Κεφάλαιο 3^ο: Ψηφιακός Μετασχηματισμός

3.1 Ο δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό – Αναγκαιότητα μετάβασης

3.1.1 Εισαγωγή

Μετά την εμφάνιση του παγκόσμιου ιστού σειρά έχει τώρα ένας και ολοένα μεγαλύτερος αριθμός τεχνολογικών εξελίξεων όπως τα ευρυζωνικά δίκτυα, smartphones, υπολογιστική νέφος, η αναγνώριση φωνής, διαδικτυακές συναλλαγές, τα κρυπτονομίσματα και άλλα.

Η έλευση ακόμα πιο καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών όπως τα Big Data ή Artificial Intelligence, το blockchain, το Internet of Things και η ρομποτική αναμένεται να καθορίσουν στο μέλλον την πορεία και την στρατηγική των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Σηματοδοτούν την ανάγκη μιας νέας στροφής στην ψηφιακή εποχή, στην εποχή του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει την αναδιάρθρωση του θεσμικού πλαισίου, τον εκσυγχρονισμό των υλικοτεχνικών υποδομών και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Στις ανεπτυγμένες ψηφιακά χώρες συντελείται ήδη η 4^η βιομηχανική επανάσταση. Οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες υιοθετούνται ολοένα και περισσότερο όχι μόνο από τις πολυεθνικές επιχειρήσεις αλλά και από μικρότερες επιχειρηματικές μονάδες που επιθυμούν να μπουν δυναμικά σε νέα κλαδικά περιβάλλοντα. Επιπρόσθετα όχι μόνο σε επιχειρηματικό επίπεδο αλλά και σε κρατικό ολοένα και περισσότερες χώρες - κράτη υποστηρίζουν τη διακυβέρνησή τους με τη βοήθεια της τεχνολογίας. Τα τελευταία έτη η ραγδαία αύξηση της υπολογιστικής ισχύος των σύγχρονων μικροεπεξεργαστών κατέστησε δυνατή την πρακτική εφαρμογή των νέων ψηφιακών τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας, της υγείας, των μεταφορών, της εκπαίδευσης και στο Δημόσιο τομέα. Η ψηφιακή τεχνολογία άλλαξε ολοκληρωτικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες διαμορφώνοντας νέες διαδικασίες μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων και θέτοντας σε νέες βάσεις τις σχέσεις πελατών – επιχειρήσεων αλλά και πολιτών – κράτους.

3.1.2 Εξωτερικοί παράγοντες που ενισχύουν την ανάγκη για Ψηφιακό Μετασχηματισμό

Οι παράγοντες που ενίσχυσαν την ανάγκη του Ψ.Μ. είναι ποικίλοι. Στη συνέχεια αναφέρονται οι τρεις κυριότεροι εξωτερικοί παράγοντες που καθιστούν απαραίτητη τη στροφή προς αυτόν.

i) Ψηφιακή τεχνολογία (digital technology)

Η χρήση των έξυπνων συσκευών, το διαδίκτυο των αντικειμένων (IoT), οι τεχνικές εξόρυξης μέγα δεδομένων (B.D.), η εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης, η υπολογιστική νέφος (clouds), τα διαδικτυακά συστήματα πληρωμών ενίσχυσαν την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σύμφωνα με την πηγή Statista 2019 οι παγκόσμιες πωλήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου από 2,3 τρις \$ που ήταν το 2017 διπλασιάστηκαν σχεδόν μέσα σε 4 έτη σε 4,8 τρις \$ το 2021.

Με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας αναπτύσσονται νέα εξελιγμένα λογισμικά επηρεάζοντας έτσι και τη δομή κόστους μιας επιχείρησης. Το «ακριβό» ανθρώπινο δυναμικό αντικαθίσταται με ρομπότ ή εικονικούς βοηθούς βελτιστοποιώντας τα logistic streams και μειώνοντας το κόστος της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι «μηχανές» είναι πλέον σε θέση να επιλέγουν, να αποφασίζουν, να επικοινωνούν και να διαπραγματεύονται κλείνοντας τα λεγόμενα smart contracts μέσω της τεχνολογίας του blockchain. Ακόμη να εκπροσωπούν οργανισμούς σε εμπορικές ή επενδυτικές συναλλαγές υλοποιώντας αποφάσεις. Αυτός είναι και ο λόγος που καθιστά επιτακτική την ανάγκη των οργανισμών να ακολουθήσουν των Ψ.Μ. προκειμένου να προλάβουν τις εξελίξεις και να ωφεληθούν απ' αυτές.

ii) Ψηφιακός ανταγωνισμός (digital competition)

Λόγω των νέων ψηφιακών τεχνολογιών ο ανταγωνισμός αλλάζει δραματικά. Στο λιανικό εμπόριο, οι τεχνολογίες έχουν διαταράξει το τοπίο του ανταγωνισμού μετατρέποντας τις πωλήσεις σε ψηφιακές. Ο ψηφιακός ανταγωνισμός αποκτά παγκόσμιο χαρακτήρα και γίνεται ολοένα και πιο έντονος μεταξύ των μεγάλων εταιριών οι οποίες επεξεργάζονται τεράστιο όγκο πληροφοριών όπως οι Αμερικανικές Εταιρίες Amazon, Alphabet, Apple, FB και οι Κινεζικές Alibaba και JD. Μόλις πριν από μία δεκαετία οι 5 πιο πολύτιμες εταιρίες του οίκου S&P (Standard & Poor's) περιλάμβαναν την Exxon, General Electric, Microsoft, Gazprom και τη Citigroup μόνο μία από τις οποίες ήταν πραγματικά ψηφιακή. Τον Μάιο του 2018 οι 5 πιο πολύτιμες εταιρίες του S&P ήταν όλες ψηφιακές συμπεριλαμβανομένων της Apple, Amazon, Alphabet, Microsoft και FB.

Παρατηρούμε ότι τόσο σε τοπικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, υπάρχει επιτακτική ανάγκη των επιχειρήσεων για αναδιοργάνωση προκειμένου να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα των προϊόντων τους για να μην κινδυνέψουν να χάσουν σημαντικά μερίδια αγοράς.

iii) Ψηφιακή καταναλωτική συμπεριφορά (Digital customer behavior)

Άλλος ένας παράγοντας που ενισχύει την ανάγκη για Ψ.Μ. είναι η συμπεριφορά των καταναλωτών. Τα στοιχεία της αγοράς δείχνουν ότι οι καταναλωτές μετατοπίζουν τις αγορές τους σε ηλεκτρονικά καταστήματα και τα ψηφιακά σημεία επαφής διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο ταξίδι των πελατών επηρεάζοντας τόσο τις διαδικτυακές όσο και τις offline πωλήσεις (Kannan & Li, 2017). Με τη βοήθεια νέων εργαλείων αναζήτησης και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media), οι καταναλωτές έχουν γίνει πιο ενημερωμένοι και δραστήριοι και φυσικά πιο απαιτητικοί. Οι ψηφιακές τεχνολογίες επιτρέπουν στους καταναλωτές να συνδημιουργούν αξία σχεδιάζοντας και προσαρμόζοντας προϊόντα ή υπηρεσίες στις προσωπικές τους ανάγκες. Οι ίδιοι βοηθούν άλλους πελάτες μοιράζοντας τις κριτικές και την εμπειρία τους κατά την επαφή τους με το προϊόν ή την υπηρεσία.

Οι κινητές συσκευές παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της καταναλωτικής συμπεριφοράς γιατί διευκολύνουν την έκθεση και «μαρτυρούν» την προτίμηση σε ορισμένα καταναλωτικά αγαθά. Αυτό φυσικά έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των αγορών μέσω διαδικτύου. Οι καταναλωτές χρησιμοποιούν επίσης, εφαρμογές που βασίζονται στην ΑΙ π.χ. το Echo της Amazon και το Google Home, που εισέρχονται ολοένα και περισσότερο στην καθημερινή ζωή. Αυτές οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες είναι πιθανό να αλλάξουν δομικά την καταναλωτική συμπεριφορά. Κατά συνέπεια η χρήση νέων ψηφιακών τεχνολογιών μπορεί εύκολα να γίνει ο νέος κανόνας που αψηφά τους παραδοσιακούς κανόνες επιχειρηματικότητας που γνωρίζαμε. Εάν οι επιχειρήσεις δεν μπορέσουν να προσαρμοστούν σε αυτές τις αλλαγές, θα γίνονται λιγότερο ελκυστικές για τους πελάτες τους και θα διατρέχουν τον κίνδυνο να μείνουν εκτός αγοράς.

3.2 Εννοιολογική προσέγγιση - Όραμα

3.2.1 Ορισμοί

Είδαμε προγενέστερα ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί αναγκαία στροφή όλων των οργανισμών που επιθυμούν να παραμείνουν ανταγωνιστικοί. Όλες αυτές οι τεχνολογικές εξελίξεις έχουν διαμορφώσει « νέο σκηνικό» τόσο σε οικονομικό όσο και κοινωνικό επίπεδο.

Τι είναι όμως ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός; Είναι μόνο οι αλλαγές που επιφέρουν οι ψηφιακές τεχνολογίες;

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός δεν είναι απλώς μια ψηφιακή αλλαγή που εξαρτάται στενά από τη χρήση και μόνο της ψηφιακής τεχνολογίας. Ο Ψ.Μ. στοχεύει στην επιχειρηματική μεταμόρφωση και

όχι απλά στη χρήση ψηφιακών επιτευγμάτων. Σκοπός του δεν είναι μόνο η αύξηση της αποδοτικότητας ενός οργανισμού μέσω της τεχνολογίας. Απαιτούνται περισσότερες και πιο στοχευμένες αλλαγές : επαναπροσδιορισμός της αλυσίδας αξίας των επιχειρήσεων.

Ο Ψ.Μ. αφορά την υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής όπου η τεχνολογία χρησιμοποιείται ως «όχημα» και όχι ως αυτοσκοπός. Οι σύγχρονες τάσεις δείχνουν μια πελατοκεντρική ή πολιτοκεντρική προσέγγιση κατά την οποία ο ρόλος της τεχνολογίας κρίνεται απαραίτητος ακριβώς επειδή διευκολύνει τη χάραξη και εφαρμογή της στρατηγικής του Ψ.Μ. Η υλοποίηση αυτής της στρατηγικής δεν έχει πάντα βραχυπρόθεσμο ορίζοντα μπορεί όμως, και πρέπει, να υποβάλλεται συνεχώς σε έλεγχο και βελτιστοποίηση.

Ο Michael Wade χρησιμοποίησε τον εξής όρο για να ορίσει τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των επιχειρήσεων : «Ο Ψ.Μ. των επιχειρήσεων περιλαμβάνει τις οργανωτικές εκείνες αλλαγές μέσω της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών και επιχειρηματικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης και των δραστηριοτήτων της».

Ένας πιο γενικός ορισμός δίνεται από την Cargemini (πολυεθνική εταιρεία παροχής υπηρεσιών και συμβουλευτικών υπηρεσιών πληροφορικής με έδρα το Παρίσι) :

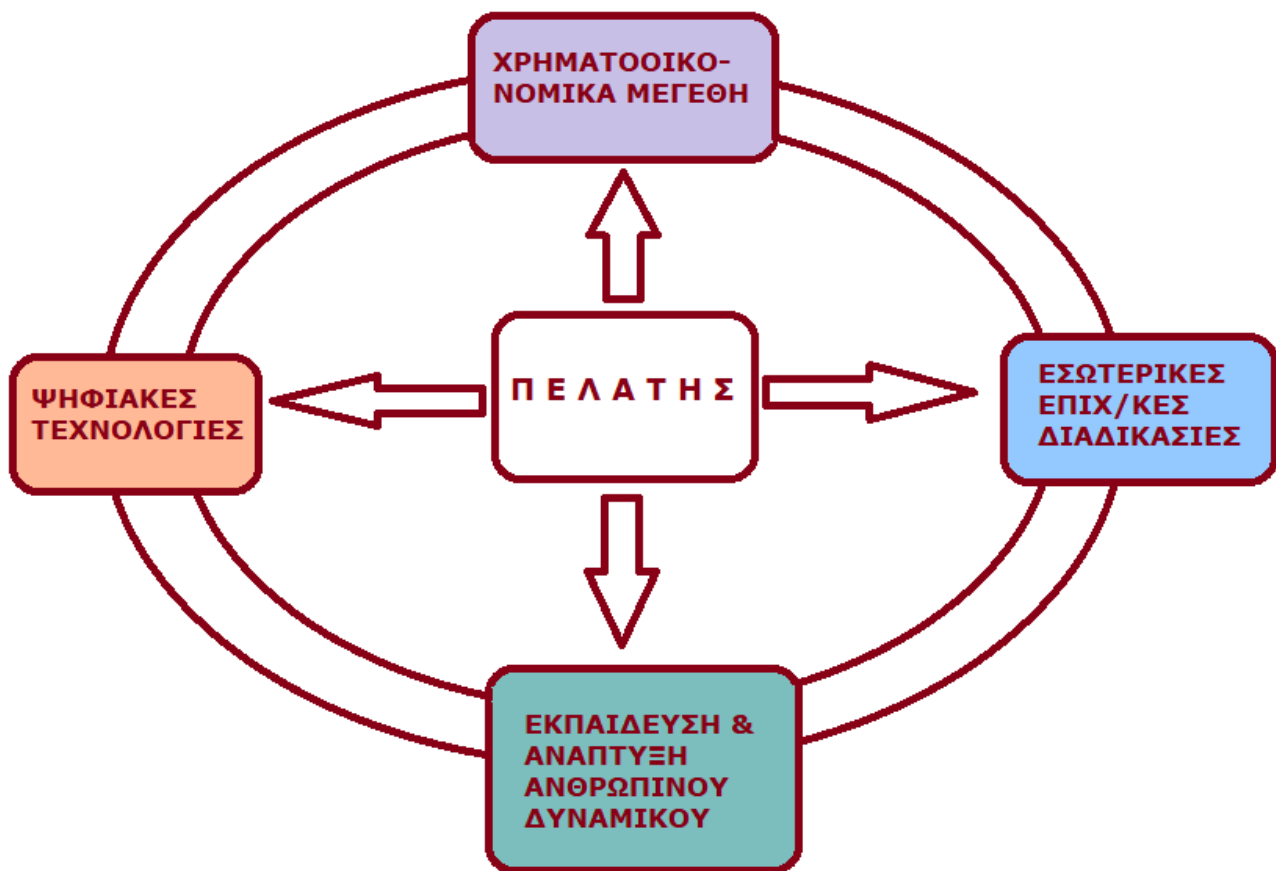
«Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι η διενέργεια της περιγραφής των εκάστοτε μεταβολών που σχετίζονται άμεσα τόσο με την εφαρμογή όσο και με τη χρήση ψηφιακών συστημάτων τεχνολογίας στο σύνολο των τομέων που απαρτίζουν τόσο την κοινωνία όσο και την καθημερινή ανθρώπινη διαβίωση» (Cargemini, 2018).

Τέλος σύμφωνα με τους Jackson & Carruthers « Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτελεί το ολοκληρωτικό αποτέλεσμα του “digitalization” στις κοινωνικές & οικονομικές δομές καθώς αλλάζουν και μετασχηματίζονται τα πρότυπα κατανάλωσης, το νομικό & θεσμικό πλαίσιο, οι επιχειρηματικές οργανωτικές δομές και η κουλτούρα των εργαζομένων στις επιχειρήσεις. Τελικά όμως επηρεάζονται ριζικά τα υφιστάμενα και δημιουργούνται νέα, ριζικά διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα τα οποία απειλούν ευθέως τα παραδοσιακά μέχρι μάλιστα και σε βαθμό εξαφάνισης» (Jackson, P. & Carruthers, C. , 2019).

3.2.2 Όραμα

Το όραμα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι η μετατροπή ενός οργανισμού σε μια σύγχρονη και καινοτόμο επιχειρηματική μονάδα. Η ύπαρξη στόχων προς αυτή την κατεύθυνση αποτελεί την αρχή μιας νέας ψηφιακής μετατροπής της οργάνωσης των λειτουργιών και της κουλτούρας της επιχείρησης. Καθοριστικός είναι ο ρόλος του ηγέτη της επιχειρηματικής μονάδας ο οποίος θα χαράξει και τη στρατηγική που θα ακολουθήσει η επιχείρηση στο μέλλον. Με την εισαγωγή νέων ψηφιακών

τεχνολογιών, θα θέσει ως στόχους την αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών, την εκπαίδευση του προσωπικού και την αύξηση των χρηματοοικονομικών μεγεθών της επιχείρησης με κεντρικό γνώμονα τον πελάτη. Στον τομέα της επιχειρηματικότητας, ο βασικός στόχος είναι η ικανοποίηση των πελατών με τον πιο αποδοτικό & αποτελεσματικό τρόπο για την επιχείρηση.



ΣΧΗΜΑ 2: ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ Ψ.Μ - ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ

3.3 Οι φάσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

ΦΑΣΗ 1^η : Ψηφιοποίηση της Πληροφορίας (Digitization)

Ψηφιοποίηση της Πληροφορίας ή ψηφιακή μετατροπή δεδομένων είναι η κωδικοποίηση αναλογικών πληροφοριών σε ψηφιακή μορφή (δηλαδή με τη μορφή 0101...) με σκοπό την αποθήκευση, επεξεργασία & μετάδοση τέτοιων πληροφοριών από Η/Υ π.χ. χρήση ψηφιακών εντύπων ή ψηφιακών εφαρμογών. Με τον παραπάνω τρόπο αντλούνται δεδομένα τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν προς όφελος του πελάτη. Στόχος είναι η βελτιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών με νέες προσωποποιημένες υπηρεσίες και στοχευμένες προωθητικές ενέργειες.

Η επίτευξη μιας σχεδόν καθημερινής επαφής μεταξύ πελάτη – επιχείρησης ενισχύει την ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ τους και αυξάνει την κερδοφορία των επιχειρήσεων. Αντίστοιχα η επίτευξη της σχέσεως πολίτη – κράτους ενισχύει την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στο κράτος και αλληλοεπιδρά θετικά στις διάφορες δημόσιες λειτουργίες.

ΦΑΣΗ 2^η : Ψηφιοποίηση των διαδικασιών (Digitalization)

Η Ψηφιοποίηση των διαδικασιών είναι η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αλλάξουν τις υπάρχουσες επιχειρηματικές διαδικασίες (business processes). Μια τέτοια αλλαγή συχνά περιλαμβάνει την οργάνωση νέων κοινωνικοτεχνικών δομών με ψηφιακά μέσα. Μέσω της ψηφιοποίησης οι εταιρίες εφαρμόζουν ψηφιακές τεχνολογίες για να βελτιστοποιήσουν τις παλιές επιχειρηματικές διαδικασίες με σκοπό την δημιουργία «πρόσθετης» αξίας (VALUE) για τον πελάτη. Η υιοθέτηση αυτών των νέων ψηφιακών τεχνολογιών επηρεάζει άμεσα τις εσωτερικές και εξωτερικές διαδικασίες ενός οργανισμού, αναδιαμορφώνει τις σχέσεις με τους πελάτες και τελικώς επηρεάζει τη συνολική προσέγγιση δημιουργίας ΑΞΙΑΣ.

ΦΑΣΗ 3^η : Ολική ψηφιακή μεταμόρφωση (Total Digital Transformation)

Το τρίτο στάδιο της ολικής ψηφιακής μεταμόρφωσης είναι η πιο διάχυτη φάση και περιγράφει μια συνολική αλλαγή που πραγματοποιείται σε ολόκληρο τον οργανισμό οδηγώντας στην ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων. Στόχος του business Model είναι να αποτυπώσει τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση θα δημιουργήσει αξία και θα την προσφέρει στους πελάτες της και φυσικά πώς θα τη μετατρέψει σε εισροές εσόδων. Ο Ψ.Μ. εισάγει ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο εφαρμόζοντας μια

σύγχρονη επιχειρηματική λογική για τη δημιουργία και την αποτύπωση αξίας (ΠΗΓΗ : Paganí και Pardo 2017, Zott και Amit 2008) Σε αυτό το στάδιο αλλάζει εντελώς η επιχειρηματική πρακτική ενός οργανισμού και η διαδικασία δημιουργίας αξίας του. Βασική επιδίωξη είναι η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος με την εφαρμογή καινοτόμων ιδεών. Επιδιώκοντας τον Ψ.Μ. οι επιχειρήσεις αναζητούν και εφαρμόζουν καινοτομία επιχειρηματικού μοντέλου.

Ο Ψ.Μ. δεν είναι εύκολος για τις παραδοσιακές κατεστημένες εταιρίες. Οι κατεστημένοι φορείς θα αντιμετωπίσουν εμπόδια και προκλήσεις κατά την αναζήτηση & εφαρμογή καινοτομίας επιχειρηματικών μοντέλων λόγω της «κληρονομιάς» τους ή της οργανωσιακής τους κουλτούρας. Συχνά αναγκάζονται να αντιμετωπίσουν συγκρούσεις και συμβιβασμούς μεταξύ υφιστάμενων και νέων τρόπων επιχειρηματικής δραστηριότητας (Christensen et al. , 2016, Markides, 2006). Η μετάβαση στο ψηφιακό μοντέλο είναι μια πρόκληση που μπορεί να απαιτεί σημαντική απόκλιση από το status quo και να οδηγήσει στην απαξίωση των υφιστάμενων επιχειρηματικών μοντέλων. Οι κατεστημένοι φορείς ενδέχεται να ξεκινήσουν με μικρές αλλαγές για να μετατρέψουν σταδιακά την παραδοσιακή τους επιχείρηση σε ψηφιακή.

Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της εταιρίας αυτοκινήτων VOLVO που βελτιώνει συνεχώς τις εμπειρίες των πελατών της. Αρχικά παρείχε πρόσβαση σε ψηφιακά μέσα και κατόπιν βελτίωσε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας μέσω αισθητήρων που ανιχνεύουν δραστηριότητα σε τυφλά σημεία για την αποφυγή των ατυχημάτων. Σήμερα η Volvo Cars προσλαμβάνει ψηφιακούς υπαλλήλους C-suite (υψηλού επιπέδου στελέχη ειδικοί στην κατηγορία τους που διοργανώνουν & ηγούνται των τμημάτων τους) και αφιερώνει μεγάλο μέρος των επενδύσεών της σε ψηφιακές πρωτοβουλίες για την επιτάχυνση ψηφιακών έργων όπως η αυτόνομη οδήγηση (autonomous cars) και “conciierge services” (υπηρεσίες κατά τις οποίες προσφέρονται με αξιοπιστία και σιγουριά πληροφορίες & λύσεις κυρίως σε τουριστικούς προορισμούς/οργάνωση πτήσεων, ταξιδιών αναψυχής, κρατήσεις σε ξενοδοχεία, εστιατόρια κλπ, διατηρώντας ένα κλίμα εμπιστευτικότητας και ανωνυμίας των πελατών).

3.4 Στάδια υλοποίησης - Στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού

3.4.1 Εισαγωγή

Όπως ήδη αναφέραμε, απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση του Ψ.Μ. είναι η χάραξη στρατηγικής η οποία συντελείται σε πολλά επίπεδα. Μια ψηφιακή στρατηγική περιλαμβάνει στρατηγική σκέψη & συμμόρφωση, οργανωσιακή δομή & δράσεις, αναγκαίες δεξιότητες & νοοτροπίες, αξιοποίηση

ταλέντων του ανθρώπινου δυναμικού που θα οδηγήσουν στην καινοτομία. Γίνεται αντιληπτό ότι μια ψηφιακή στρατηγική είναι πολυεπίπεδη ακριβώς επειδή οι απαιτήσεις της αγοράς την θέτουν συνεχώς «υπό βελτιστοποίηση».

3.4.2 Στάδια υλοποίησης

⇒ Αξιοποίηση πόρων

Οι πόροι αντιπροσωπεύουν την ιδιοκτησία, τον έλεγχο των περιουσιακών στοιχείων και δυνατοτήτων μιας επιχείρησης, κατά τον Barney (1991). Τα περιουσιακά στοιχεία χωρίζονται σε φυσικά και πνευματικά. Οι πόροι μιας εταιρίας αποτελούνται από τις υλικοτεχνικές υποδομές και τους άυλους πόρους.

Ένας σημαντικός πόρος που ενώνει το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης και μπορεί να αναδείξει τα πλεονεκτήματά τους είναι το Ανθρώπινο Δυναμικό. Πολλά παραδείγματα σύγχρονων εταιριών υπάρχουν που έχουν επενδύσει στο ανθρώπινο κεφάλαιο με το οποίο κατέστη δυνατή η επιτυχία τους ανάπτυξη και μάλιστα με εντυπωσιακά αποτελέσματα. Μια σύγχρονη οπτική της Διοίκησης ανθρώπινων Πόρων είναι ότι αντιμετωπίζει το ανθρώπινο δυναμικό ως προσόν για τις νέες επιχειρήσεις και όχι ως κόστος.

Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της γνωστής εταιρίας Emirates Airline η οποία μέσα σε τρεις δεκαετίες εξελίχθηκε από μικρή νεοφυής επιχείρηση σε έναν από τους μεγαλύτερους αερομεταφορείς στον κόσμο. Έχοντας στην κατοχή της ένα στόλο 221 αεροπλάνων τύπου Boeing 777 και super jumbo Airbus 380 υλοποίησε τη στρατηγική της να μεταφέρει μεγάλο αριθμό επιβατών σε όλο τον κόσμο. Η γνωστή αεροπορική εταιρία κάθε χρόνο προσφέρει ένα ευρύ, πολυδάπανο πρόγραμμα εκπαίδευσης του πληρώματος στο οποίο για 7 εβδομάδες κάθε νέος υποψήφιος μετακινείται σε διαφορετικά τμήματα με ειδικούς υπευθύνους σε διάφορους τομείς. Η Emirates εκπαιδεύει προσεκτικά όλους τους υπαλλήλους της, από αυτούς που κάνουν το check in μέχρι αυτούς που σερβίρουν στα αεροπλάνα της. Μόνο το 5% των υποψηφίων φτάνει στη διαδικασία επιλογής. Η Emirates διοργανώνει «Ανοιχτές Μέρες» σε πάνω από 140 πόλεις σε 70 χώρες, με στόχο να προσελκύσει νέους υποψήφιους για την επίλεκτη ομάδα των 18.000 αεροσυνοδών της από 140 εθνικότητες, που μιλούν πάνω από 50 γλώσσες. Δεν ενθουσιάζονται από τον αρχικό μισθό που είναι μόνο 30.000 το χρόνο ή τη δωρεάν διαμονή αλλά με την δυνατότητα εργασίας σε μια εμβληματική μάρκα που περιλαμβάνει ανθρώπους σε ολόκληρο τον κόσμο. Μέχρι το τέλος της εκπαίδευσης οι νεοφερμένοι έχουν καταρτιστεί σε θέματα όπως εμφάνιση, στάση σώματος, συμπεριφοράς, ασφάλειας και εκκένωσης. Όραμα της εταιρίας να κάνει τον κόσμο ένα μικρότερο μέρος.

Άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η GEIKO, τρίτη σε μέγεθος εταιρία ασφαλειών στις ΗΠΑ και πρώτη σε διαφημίσεις στον κλάδο της. Η εταιρία GEIKO ιδρύθηκε τη δεκαετία του 1930 αλλά

δεν ήταν ιδιαίτερα γνωστή στον κλάδο της έως τη δεκαετία του 1990 που έγινε θυγατρική της Berkshire και αποφάσισε να ακολουθήσει νέα στρατηγική. Η διοίκηση της εταιρίας εφάρμοσε μια ολοκληρωμένη επικοινωνία Μάρκετινγκ (Integrated Marketing Communication) που στηριζόταν όμως σε δύο άξονες : ο ένας στην προώθηση διαφημιστικής καμπάνιας με σκοπό την αναγνωρισιμότητα του ονόματος της εταιρίας και ο δεύτερος άξονας στην προσωπική πώλησης. Βασισμένη στο ικανό ανθρώπινο δυναμικό της, έχτισε μία μόνιμη σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες της οι οποίοι αναζητούσαν έναν πραγματικό άνθρωπο να συζητήσουν πριν αποφασίσουν για ένα τόσο σοβαρό ζήτημα όπως η ασφαλιστική τους κάλυψη. Η GEIKO επέλεξε ικανούς πωλητές τους οποίους εκπαίδευσε στην κατανόηση των αναγκών και ενδιαφερόντων κάθε πελάτη. Δημιούργησε ένα δίκτυο προσωπικών πωλητών οι οποίοι ήταν άμεσα διαθέσιμοι και μια υψηλού επιπέδου ομάδα εξυπηρέτησης πελατών με σκοπό τη γρήγορη επίλυση προβλημάτων τα οποία προκύπτουν από ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Έδωσε έμφαση στο κεφάλαιο «άνθρωπος» χτίζοντας σχέσεις με τους πελάτες της (CRM customer relationship marketing) με αποτέλεσμα να αυξήσει το πελατολόγιό της περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη εταιρία του κλάδου της.

⇒ Τεχνογνωσία

Επιδιώκοντας τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, ο επαναπροσδιορισμός της εταιρίας είναι απαραίτητος. Αλλάζει ο τρόπος με τον οποίο δημιουργεί και προσφέρει αξία στους πελάτες της. Αυτή η αλλαγή προϋποθέτει μεγάλες απαιτήσεις. Η εταιρία πρέπει να έχει πρόσβαση, να αποκτά ή να αναπτύσσει η ίδια νέα ψηφιακά στοιχεία και δυνατότητες. Τέτοια ψηφιακά περιουσιακά στοιχεία είναι η αποθήκευση δεδομένων, οι υποδομές πληροφοριών & επικοινωνιών και η απόκτηση ψηφιακών συστημάτων (hardware και software). Χάρη στη χρήση τους αξιοποιείται η εταιρική γνώση με σκοπό τη δημιουργία περισσότερης αξίας για τους πελάτες της. Για παράδειγμα τα Big data που προκύπτουν από τα δεδομένα ταξιδιού (π.χ. πτήσεων) πελατών μπορούν να αξιοποιηθούν ως ψηφιακό πλέον περιουσιακό στοιχείο χρησιμοποιώντας τις ικανότητες ανάλυσης δεδομένων μιας εταιρίας Big data Analytics για την εξατομίκευση υπηρεσιών και προσφορών όπως για παράδειγμα σε VIP πελάτες.

⇒ Οργανωτική δομή

Εκτός από τους ψηφιακούς πόρους που απαιτούνται για την επίτευξη του Ψ.Μ. ένα άλλο βασικό ζήτημα είναι οι οργανωτικές αλλαγές που πρέπει να γίνουν. Επομένως, η οργανωτική δομή που θα προκύψει θα πρέπει να είναι ευέλικτη στην ψηφιακή αλλαγή. Ο Ψ.Μ. επιδρά στην Οργανωτική Δομή

ενός οργανισμού ευνοώντας μια νέα δομή που αποτελείται από ξεχωριστές επιχειρηματικές μονάδες, ευέλικτες οργανωτικές μορφές και ψηφιακές λειτουργικές περιοχές. Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις για να τονώσουν την ψηφιακή τους ευελιξία, απαιτούν τέτοιες μορφές οργάνωσης που επιτρέπουν γρήγορες «απαντήσεις» στις συνεχείς ψηφιακές αλλαγές. Για παράδειγμα η εταιρία ING, κατά την υλοποίηση του Ψ.Μ. της υιοθέτησε το λεγόμενο μοντέλο Spotify με αυτοδιοικούμενες ομάδες που έχουν τη δική τους ευθύνη να ενεργούν. Αυτή η οργανωτική δομή χαρακτηρίζεται από έναν ευέλικτο τρόπο εργασίας που έχει σύντομη διάρκεια αλλά συνδυάζει την ταχύτητα λήψης αποφάσεων και την άμεση αντίδραση στις προκλήσεις της αγοράς.

Μια διεπιστημονική ανταλλαγή γνώσεων βοηθά στην καλύτερη κατανόηση των στρατηγικών επιταγών του Ψ.Μ. καθώς περιλαμβάνει πολλαπλούς λειτουργικούς τομείς οι οποίοι συνεργάζονται για να εφαρμόσουν ψηφιακές οργανωτικές αλλαγές:

- Μάρκετινγκ
- Πληροφοριακά συστήματα
- Καινοτομίες
- Στρατηγική
- Διαχείριση λειτουργιών

⇒ Ψηφιακή ευελιξία

Όπως είδαμε παραπάνω, βασική προϋπόθεση των αλλαγών τόσο στους πόρους όσο και στην οργανωτική δομή του οργανισμού, στα πλαίσια της υλοποίησης μιας στρατηγικής Ψ.Μ, είναι και η ψηφιακή ευελιξία. Αυτή αφορά την ικανότητα αίσθησης και αξιοποίησης των ευκαιριών της αγοράς που παρέχονται από τις ψηφιακές τεχνολογίες (Lee et al., 2015). Η ψηφιακή ευελιξία είναι ζωτικής σημασίας για την επιβίωση ενός κατεστημένου φορέα. Στις σημερινές δυναμικές και απρόβλεπτες αγορές η επιχειρήσεις πρέπει να είναι ευέλικτες προκειμένου : α) Να επιτρέπουν την επαναλαμβανόμενη εναλλαγή οργανωτικών ρόλων, β) Να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και γ) Να αντιμετωπίσουν τον εντεινόμενο ανταγωνισμό λόγω της ασάφειας των ορίων της αγοράς και της άρσης των φραγμών εισόδου (Lee et al., 2015).

Για να ανταποκριθούν σε αυτές τις προκλήσεις οι επιχειρήσεις θα πρέπει να γίνουν ψηφιακά ευέλικτες ώστε να τροποποιούν συνεχώς τα υπάρχοντα ψηφιακά στοιχεία και να τα αναδιαμορφώνουν ανάλογα με τις εξελίξεις.

⇒ Ψηφιακή δικτύωση

Ένα άλλο στάδιο υλοποίησης Ψ.Μ. είναι η απόκτηση δυνατότητας ψηφιακής δικτύωσης. Η ψηφιακή δικτύωση είναι η ικανότητα ενός οργανισμού να φέρνει κοντά και συνδυάζει διαφορετικούς χρήστες για την αντιμετώπιση των αμοιβαίων αναγκών τους μέσω ψηφιακών μέσων. Σε κλαδικά ανταγωνιστικά περιβάλλοντα στα οποία επιδρούν όλα και περισσότερο οι ψηφιακές τεχνολογίες, οι εταιρείες συνειδητοποιούν ότι πρέπει να δικτυώνονται και να συνδημιουργούν αξία με ένα σύνολο ψηφιακά συνδεδεμένων εταιρειών (Koch and Windsperger 2017).

Σε μια πρόσφατη μελέτη (Accenture 2017 – 18) το 75% των στελεχών ανέφερε ότι το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα δεν προκύπτει εσωτερικά από τους κόλπους της εταιρείας αλλά από τη δύναμη των συνεργατών και των οικοσυστημάτων με τα οποία επιλέγουν να συνεργαστούν. Αυτό εξηγεί γιατί οι περισσότερες από το 1/3 των εταιρειών της έρευνας είχαν διπλασιάσει τον αριθμό των εταίρων με τους οποίους συνεργάζονται, μόλις μέσα σε δύο χρόνια. Επιπλέον οι εταιρείες δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες μέσα από τις ψηφιακές τους πλατφόρμες να συνδημιουργήσουν αξία και να προσαρμόσουν τα προϊόντα στις ανάγκες των πελατών τους. Με αυτό τον τρόπο οι εταιρείες μετατρέπουν τους πελάτες σε ένα πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο και αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η ανάπτυξη των πλατφορμών συμβάλλει στην ολοκλήρωση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

⇒ Δυνατότητα ανάλυσης μέγα δεδομένων (big data)

Η ικανότητα απόκτησης και ανάλυσης Μέγα Δεδομένων για λήψη αποφάσεων είναι ζωτικής σημασίας για την υλοποίηση της στρατηγικής του Ψ.Μ. Η λειτουργικότητα των ψηφιακών τεχνολογιών βασίζεται σε ψηφιακά δεδομένα. Παρά την ευρεία διαθεσιμότητα και την ευκολία συλλογής Μ.Δ., οι εταιρείες ανταγωνίζονται για να αποκτήσουν ικανότητες ανάλυσης και χρήσης τους. Στην ίδια – προηγούμενη έρευνα το 79% των στελεχών παραδέχονται ότι τα πιο κρίσιμα συστήματα και οι στρατηγικές τους βασίζονται σε δεδομένα αλλά πολλοί από αυτούς δεν έχουν επενδύσει σε επαλήθευση της αξιοπιστίας αυτών των δεδομένων (Accenture 2018). Οι εταιρίες θα πρέπει να διαθέσουν ομάδες από άτομα που απασχολούνται με την ανάλυση, διαχείριση και οπτικοποίηση ΜΔ. Ψηφιακές εταιρίες όπως η Amazon και η Booking.com χρησιμοποιούν συνεχώς αναλυτικά στοιχεία για να προσαρμόσουν νέες προσφορές στους πελάτες τους και να πετύχουν βελτιστοποίηση εσόδων με δυναμική τιμολόγηση. Αυτό προϋποθέτει ότι εφαρμόζουν προγράμματα συνεχούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού τους.

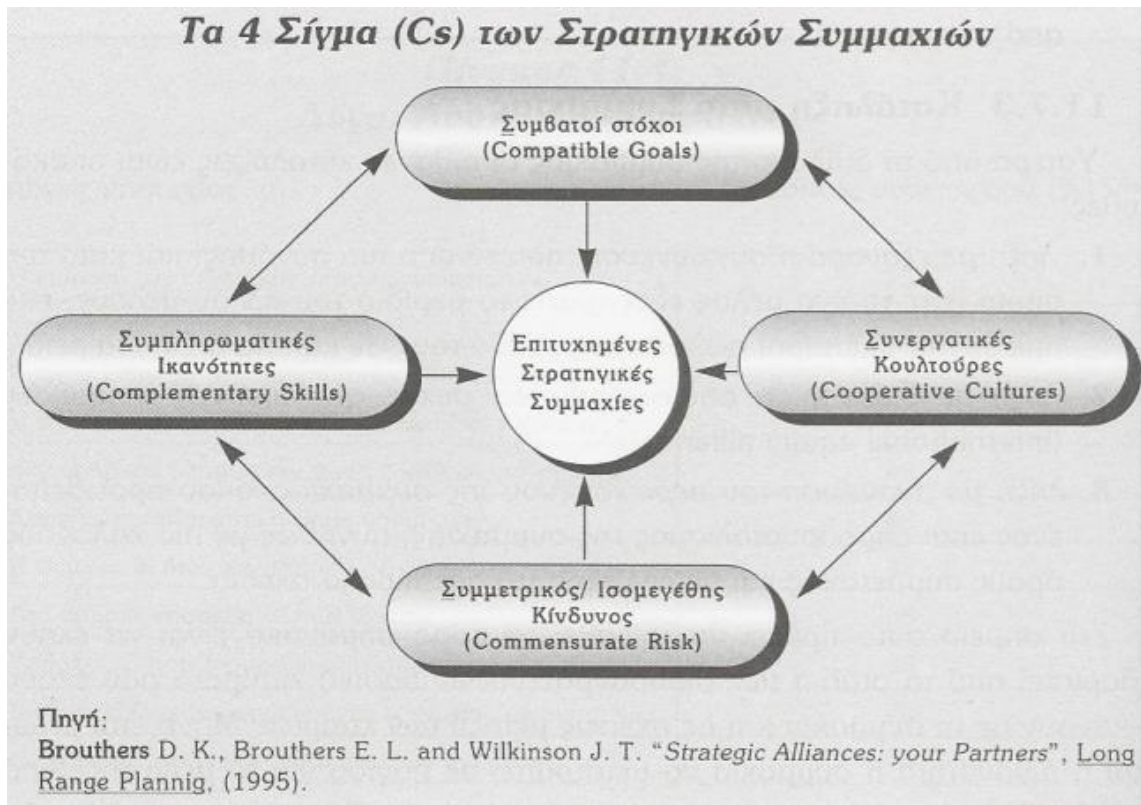
3.5 Στρατηγικά επιχειρηματικά οικοσυστήματα (Business Ecosystems)

Ο James F. Moore όρισε το επιχειρηματικό οικοσύστημα ως: «μια οικονομική κοινότητα που υποστηρίζεται από μία βάση αλληλοεπιδρώντων οργανισμών και ατόμων. Η οικονομική κοινότητα παράγει αγαθά και υπηρεσίες που προσφέρουν αξία στους πελάτες, οι οποίοι είναι οι ίδιοι μέλη του οικοσυστήματος. Οι οργανισμοί μέλη περιλαμβάνουν επίσης τους προμηθευτές, τους παραγωγούς, τους ανταγωνιστές, καθώς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders). Στην πάροδο του χρόνου, εξελίσσουν παράλληλα τις ικανότητες και τους ρόλους τους και τείνουν να ευθυγραμμίζονται με τις κατευθύνσεις που θέτει μία ή περισσότερες κεντρικές εταιρίες. Οι εταιρίες που κατέχουν ηγετικές θέσεις μπορούν να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου, αλλά η λειτουργία του ηγέτη του οικοσυστήματος εκτιμάται από την κοινότητα, διότι επιτρέπει στα μέλη να κινηθούν προς τη κατεύθυνση κοινών οραμάτων για να ευθυγραμμίσουν τις επενδύσεις τους και να βρουν αμοιβαία υποστηρικτικούς ρόλους».

Με βάση τη θεωρία του J. Moore η σύγχρονη επιχείρηση επιβάλλεται να συνεργαστεί στενά με τρίτους (προμηθευτές, διανομείς ή πελάτες) προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική ή ακόμη και να ηγηθεί στο κλαδικό της περιβάλλον. «Το κλειδί» λοιπόν με βάση το Moore είναι η σύναψη στρατηγικών συμμαχιών δηλαδή συμφωνίες συνεργασίας μεταξύ δύο ή περισσότερων επιχειρήσεων όπου όλα τα μέρη υιοθετούν μια προοπτική αμοιβαίου οφέλους και συνεισφέρουν τους απαραίτητους πόρους για την επιτυχή λειτουργία της. Έτσι επιμερίζεται ο κίνδυνος και η επιχείρηση μπορεί να έχει πρόσβαση σε εξειδικευμένες τεχνολογίες που λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας δεν μπορούσε να αποκτήσει.

Προϋποθέσεις για μια επιτυχημένη στρατηγική συμμαχία είναι :

- ✓ Συμβατοί στόχοι
- ✓ Συμπληρωματικές ικανότητες
- ✓ Συνεργατικές κουλτούρες
- ✓ Συμμετρικός/ισομεγέθης κίνδυνος



ΣΧΗΜΑ 3 : Τα τέσσερα σίγμα των στρατηγικών συμμαχιών

Συγχρόνως με την εξέλιξη και την καθιέρωση της ίδιας της επιχείρησης στο κλαδικό της περιβάλλον, προστατεύεται ολόκληρο το οικοσύστημα. Με βάση τον Moore: «Η επιχείρηση θα πρέπει να παίζει το ρόλο του κηπουρού διαμορφώνοντας και αναδιαμορφώνοντας το οικοσύστημα μέσα από τη στρατηγική της».

Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της Walmart, της μεγαλύτερης λιανεμπορικής επιχείρησης στον κόσμο, τρεις φορές μεγαλύτερη από τη γαλλική εταιρία Carrefour. Η Walmart προσφέρει ανεκτίμητες πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο στους προμηθευτές της που αφορούν στις προτιμήσεις των πελατών και τα επίπεδα ζήτησης. Μέσω αυτής της πληροφόρησης έχει άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών και ένα σημαντικό πλεονέκτημα κόστους έναντι των ανταγωνιστών της. Η Walmart προσφέρει ποιοτικά προϊόντα στις χαμηλότερες δυνατές τιμές. Οι εταιρίες που ανήκαν στο ίδιο οικοσύστημα ενθαρρύνονταν σε περαιτέρω επενδύσεις. Κατάφερε μέσω πλατφορμών, και της νέας τεχνολογίας να ενισχύσει τα επιχειρηματικά οικοσυστήματα. Σήμερα τα οικοσυστήματα αυτά αποτελούνται από χιλιάδες επιχειρήσεις και εκατομμύρια ανθρώπους.

Σημαντικός παράγοντας που συντέλεσε στην επιτυχία της αποτέλεσε ο τρόπος που ανανέωνε τα αποθέματά της εφαρμόζοντας μια πρωτοποριακή τεχνική εφοδιαστικής διαχείρισης (logistics) το λεγόμενο "cross-docking" (άμεση αποστολή & παράδοση). Η Walmart ανέπτυξε ένα πολύ ισχυρό μηχανογραφικό σύστημα, όπου διέθετε όλες τις πληροφορίες στους προμηθευτές της για την κίνηση

των αποθεμάτων της στις αποθήκες και τη ζήτηση των προϊόντων τους από τους πελάτες. Με τον τρόπο αυτό, και σε συνεργασία με τους προμηθευτές, η επιχείρηση μπορούσε ανά πάσα στιγμή να κάνει ακριβή προγραμματισμό αποθεμάτων και παραγγελιών. Τα κυριότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που κέρδισε ήταν : η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της, η αποφυγή υπεραποθεματοποίησης, η μείωση του κόστους διαχείρισης των αποθεμάτων και η εξασφάλιση συνεχούς ροής στη μεταφορά των εμπορευμάτων από τις αποθήκες στα καταστήματά της, η βελτίωση των αντίστοιχων μεγεθών για τους προμηθευτές – συνεργάτες της.

3.6 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Τα κυριότερα οφέλη αλλά και οι αρνητικές συνέπειες που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων συνοψίζονται στα εξής :

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Ψ.Μ.

- Αύξηση πελατολογίου επιχείρησης ή αναπροσαρμογή του ήδη υπάρχοντος με βάση τις νέες απαιτήσεις της αγοράς.
- Αυξημένη αποτελεσματικότητα στην καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης.
- Βελτιστοποίηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων από τα στελέχη της επιχείρησης.
- Αύξηση περιθωρίου κέρδους μέσα από τη μείωση του λειτουργικού κόστους.
- Αυξημένη ικανοποίηση πελάτη λόγω της άμεσης ανταπόκρισης στις απαιτήσεις του.
- Επίτευξη ολικής ποιότητας (total quality) στα προϊόντα ή στις υπηρεσίες.
- Αύξηση αποδοτικότητας των εργαζομένων.

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Ψ.Μ.

- Μείωση του ανθρωπίνου δυναμικού λόγω της αντικατάστασης του προσωπικού. Αυτό βέβαια είναι σχετικό διότι με την ύπαρξη της τεχνολογίας θα μπορούσαν να καλυφθούν νέες θέσεις εργασίας για τις σύγχρονες απαιτήσεις.
- Ύπαρξη ψηφιακής απάτης και εξάπλωση νέων τεχνικών εξαπάτησης.
- Οικονομικές επιβαρύνσεις ή καθυστερήσεις για την επιχείρηση εξαιτίας ενός μη προσεκτικού σχεδιασμού μιας «πρόχειρης» ψηφιακής διαδικασίας.
- Δημιουργία προστριβών μέσα στην οργανωτική δομή της επιχείρησης. Το παραδοσιακό κατεστημένο πολεμά το νέο καινοτόμο περιβάλλον.

3.7 Βασικές τεχνολογίες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Οι βασικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται κατά τον Ψ.Μ. είναι:

- Social media
- Τεχνολογίες Cloud
- Υπηρεσίες κινητής τεχνολογίας
- Ανάλυση μέγα δεδομένων (big data analytics)
- Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT)
- Τρισδιάστατη εκτύπωση (3-D printing)
- Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial intelligence – AI)
- Κυβερνοασφάλεια (Cybersecurity)
- Εικονική πραγματικότητα (virtual reality)
- Επαυξημένη πραγματικότητα (augmented reality)
- Δι-επαφές προγραμματισμού εφαρμογών (APIs)
- Αυτόνομα ρομπότ
- Αλυσίδα blockchain
- Μηχανική μάθηση (Machine learning)
- Πλατφόρμες επιχειρησιακής συνεργασίας (enterprise collaboration platforms)

Συνοψίζοντας μπορούμε να αντιληφθούμε ότι ο Ψ.Μ. δεν είναι απλώς μια ψηφιακή αλλαγή αλλά περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική η οποία έχει πελατοκεντρικό χαρακτήρα. Δίνεται έμφαση στη δυνατότητα των νέων τεχνολογιών να μετασχηματίσουν τη σχέση της επιχείρησης με τους πελάτες αλλά και με τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς. Σε αυτή την κατεύθυνση υλοποιούνται όλες οι στρατηγικές αποφάσεις. Μπορεί η χάραξη της Ψηφιακής Στρατηγικής να γίνεται από τα υψηλά διευθυντικά στελέχη όμως το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να συμμετέχει ενεργά στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό προκειμένου να επιτευχθεί η επιτυχής υλοποίησή της.

Κεφάλαιο 4^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.1 Εισαγωγή

Στο προηγούμενο κεφάλαιο είδαμε ότι η αξία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού αναγνωρίζεται πλέον τόσο από τις επιχειρήσεις, όσο και από την ίδια την οικονομία αλλά και την κοινωνία σε παγκόσμιο επίπεδο. Μπροστά σε αυτή την πρόκληση έχουν βρεθεί, επίσης, και οι κυβερνήσεις των Κρατών, οι οποίες προσπαθούν να εναρμονιστούν με τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα. Για να το πετύχουν αυτό δεν αρκεί μόνο να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες. Απαιτείται συνδυασμός πολιτικών επιλογών και αποφάσεων προκειμένου να πετύχουν υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης της χώρας τους. Σε αυτές συγκαταλέγονται η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι κεφαλαιακές επενδύσεις και η πολιτική σταθερότητας.

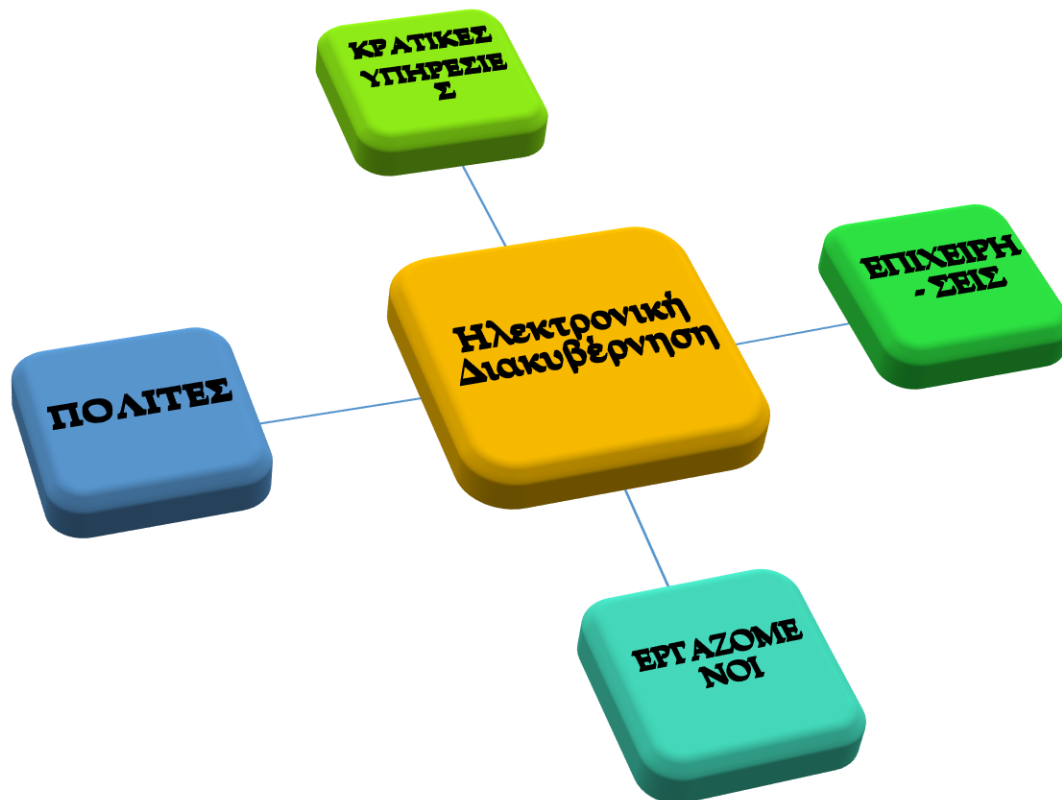
4.2 Εννοιολογική προσέγγιση

Η ταχύτατη εξάπλωση των νέων τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ - ICT: Information and Communication Technologies) δεν άλλαξε μόνο το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και το ηλεκτρονικό «επιχειρείν» (e-business) στον ιδιωτικό τομέα αλλά και την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) στο δημόσιο τομέα. Ο αγγλικό όρος e-Governance είναι η ευρεία έννοια της e-Government και δημιουργήθηκε με την προσθήκη “e” με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής υπηρεσιών (ηλεκτρονική μάθηση, ηλεκτρονική υγεία, ηλεκτρονική δικαιοσύνη, ηλεκτρονική ασφάλιση κ.α.).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης με τη βοήθεια των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνιών). Θέτει ως στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Δημόσια Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υιοθετεί νέες καινοτόμες διοικητικές πρακτικές με τη βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας.

4.3 Οι άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κινείται σε 4 άξονες : τις Ηλεκτρονικές Κυβερνητικές Υπηρεσίες, τις Δημόσιες συναλλαγές με πολίτες, τις Δημόσιες συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους εργαζομένους.



ΣΧΗΜΑ 4 : ΟΙ 4 ΑΞΟΝΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Στον πρώτο άξονα ανήκουν οι Ηλεκτρονικές Κυβερνητικές Υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν τις σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, τις διαδικασίες διεκπεραίωσης κρατικών υποθέσεων και τον τρόπο λειτουργίας των κρατικών υπηρεσιών ακόμη και σε εθνικό επίπεδο μεταξύ κρατών (*G2G - Government to Government*).

Στον δεύτερο άξονα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνονται οι δημόσιες συναλλαγές με τις επιχειρήσεις : φορολόγηση, έναρξη εργασιών, χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών για τέλη-φόρους, ανάθεση έργων για δημόσιες προμήθειες, συλλογή στατιστικών στοιχείων, θέματα προστασίας περιβάλλοντος (*G2B - Government to Business*).

Στον τρίτο άξονα συγκαταλέγονται οι δημόσιες συναλλαγές με τους πολίτες οι οποίες αφορούν στις διαδικασίες που καθορίζουν σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ κράτους και πολιτών σε τομείς όπως είναι η υγεία, η φορολογία, η εκπαίδευση, η ασφάλιση, η πρόνοια και οι κοινωνικές δομές στήριξης ειδικών ομάδων (*G2C - Government to Citizen*).

Στον τέταρτο άξονα περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους εργαζόμενους, οι σχέσεις τους με το κράτος, δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορρέουν από την εργασία τους : μητρώα εργαζομένων, επιδοτήσεις κρατικής ανεργίας, παροχές μητρότητας, τηλεργασία, προστασία ευπαθών ομάδων, έκτακτα μέτρα στήριξης των εργαζομένων σε περιόδους κρίσεων (οικονομικών, υγειονομικών κλπ) (*G2E - Government to Employees*).

4.4 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σε κάθε έναν από τους παραπάνω άξονες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιούνται διάφορα είδη δραστηριοτήτων μέσω διαδικτύου. Αυτές οι ενέργειες μπορεί να κυμαίνονται από την απλή προώθηση πληροφοριών του κράτους (ανακοινώσεις, προσκλήσεις σε διαγωνισμούς, δημόσια ακρόαση) έως την αμφίδρομη σχέση κράτους πολίτη ή επιχείρησης. Οι χρήστες συμμετέχουν με τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, με τις αναφορές των προβλημάτων τους έως και την ενεργή συμμετοχή τους στα κοινά.

Τα επίπεδα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Πληροφόρηση – δημοσίευση (information)
- Διάδραση – αλληλεπίδραση (one-way interaction)
- Αμφίδρομη διάδραση (two-way interaction)
- Συναλλαγή (transaction)
- Προσωποποίηση (personalization)

Στο πρώτο επίπεδο της Πληροφόρησης ο χρήστης μπορεί να επιλέξει μεταξύ των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που του προσφέρονται καθώς και να ανακαλέσει ταξινομημένες πληροφορίες όπως για παράδειγμα αναρτήσεις δημοσίων διαγωνισμών, ενημερώσεις πολιτών και δελτία τύπου.

Στο δεύτερο επίπεδο της Διάδρασης περιλαμβάνονται υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης. Πρόκειται για υπηρεσίες μιας κατεύθυνσης όπως διάθεση υλικού σε ψηφιακές φόρμες,

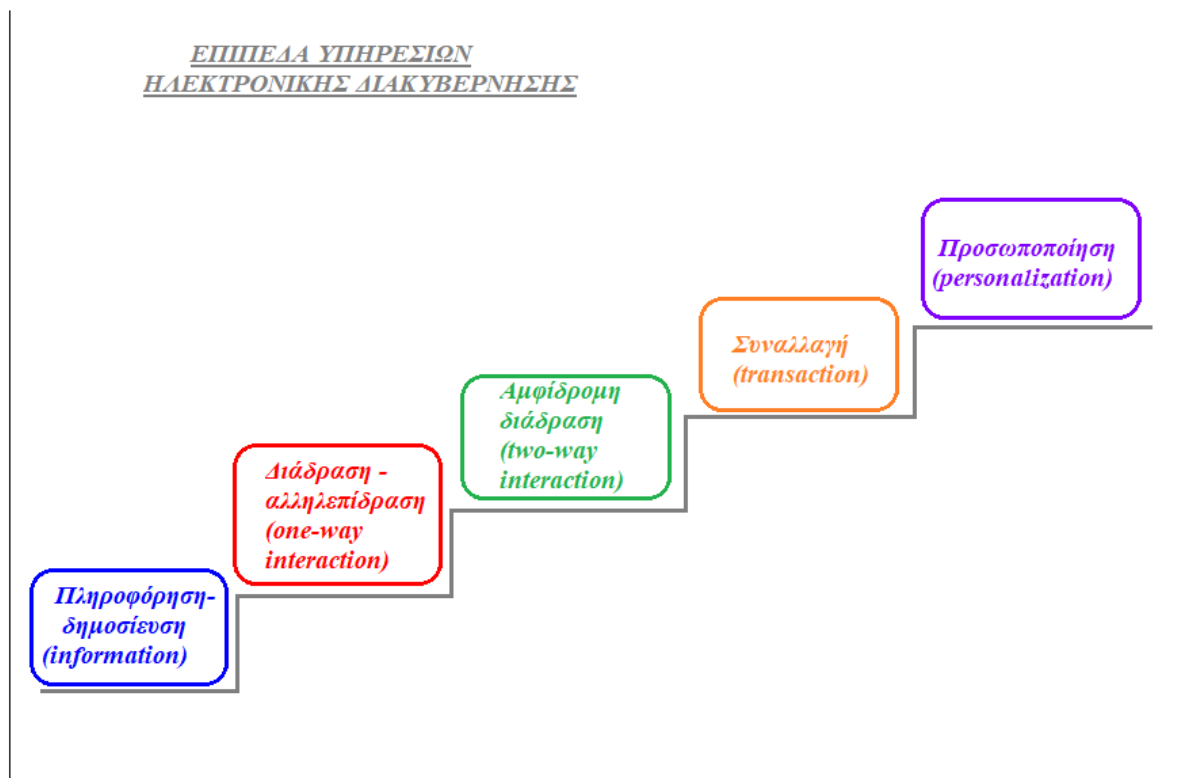
ηλεκτρονικές αιτήσεις και δικαιολογητικά από την πλευρά του δημοσίου προς τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις.

Στο τρίτο επίπεδο (Αμφίδρομη διάδραση) των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατατάσσονται οι υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας όπου οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν στις κρατικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά, δεδομένα και δικαιολογητικά σε πραγματικό χρόνο.

Το τέταρτο επίπεδο περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και κάθε άλλη μορφή διοικητικής διεκπεραίωσης σε αιτήματα πολιτών, ολοκλήρωση ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω των διατραπεζικών συστημάτων και της Ενιαίας αρχής πληρωμών (ΕΑΠ).

Στο πέμπτο επίπεδο συναντάμε την Προσωποποίηση δηλαδή την στοχευμένη παροχή υπηρεσιών προσωποποιημένης πληροφόρησης. Στόχος της αποτελεί η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φιλικό και ασφαλές ηλεκτρονικό περιβάλλον προς το χρήστη. Σε αυτό το επίπεδο εκτελούνται αυτόματα διεργασίες ελέγχων όπως διασταύρωση στοιχείων απαλλάσσοντας τον πολίτη ή τις επιχειρήσεις από την γραφειοκρατία.

Τα επίπεδα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απεικονίζονται σχηματικά στο κάτωθι διάγραμμα :



ΣΧΗΜΑ 5 : ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

4.5 Τα οφέλη και οι κίνδυνοι που απορρέουν από την Η.Δ.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολυδιάστατα. Το σημαντικότερο όφελος είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Τα στελέχη δημόσιας διοίκησης εξοικονομούν χρόνο απασχόλησης από τη διεκπεραίωση και τον έλεγχο των πληρωμών του Δημοσίου. Μειώνεται το κόστος συναλλαγών. Ως αποτέλεσμα είναι η λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών να γίνεται οικονομικά αποδοτικότερη με πολλαπλά οφέλη τόσο για τον πολίτη όσο και για την ίδια την Πολιτεία.

Με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτυγχάνεται απλούστευση των διαδικασιών και μείωση των επιπέδων γραφειοκρατίας. Εκτός από την ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου δαπανώμενου χρόνου και της ταλαιπωρίας εξοικονομούνται και αναλώσιμα όπως γραφική ύλη, μελάνια, εκτυπωτές. Γίνεται ορθότερη χρήση τους και ταυτόχρονα προστατεύεται το περιβάλλον. Έτσι η Η.Δ συμβάλλει στην «πράσινη» ανάπτυξη.

Επιπλέον η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να συντονίζει δράσεις σε συνεργασία με τους πολίτες αλλά και με τις επιχειρήσεις με στόχο την πάταξη της φοροδιαφυγής ή της εισφοροδιαφυγής καθώς και την ενίσχυση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας. Τα οφέλη αυτών των εφαρμογών είναι πολλαπλά διότι ενισχύεται η αποτελεσματικότητα του Δημοσίου και η εμπιστοσύνη στις κρατικές υπηρεσίες.

Ένα άλλο σημαντικό όφελος είναι ότι χάρη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να εξυπηρετούνται άμεσα και γρήγορα στις δημόσιες συναλλαγές τους. Όλοι οι πολίτες ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση (απομακρυσμένες ή δύσβατες περιοχές, νησιά), την ηλικία ή την φυσική τους κατάσταση (άτομα με αναπηρίες ή κινητικά προβλήματα) έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Ως εκ τούτου ελαχιστοποιείται η περιθωριοποίηση μεγάλης μερίδας του πληθυσμού και βελτιώνονται οι σχέσεις πολιτείας-πολιτών.

Επιπρόσθετα ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες και ενθαρρύνεται η συμμετοχή των πολιτών στα κοινά. Ο ρόλος του πολίτη ενδυναμώνεται και προωθείται η ενεργή του παρουσία στο δημόσιο βίο.

Τέλος, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει τις διαδικασίες στήριξης δημόσιων πολιτικών. Διευκολύνει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων δια μέσου εκλογών, ακροάσεων ή συσκέψεων διοικητικών οργάνων μέσω τηλεδιάσκεψης.

Φυσικά πρέπει να επισημανθεί ότι υπάρχουν μειονεκτήματα και κίνδυνοι που απορρέουν από την ψηφιακή διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα ελλοχεύει η έλλειψη αξιοπιστίας των πληροφοριών του

διαδικτύου, η συχνή έκθεση σε επιθέσεις στον Κυβερνοχώρο, οι άνισες ευκαιρίες πρόσβασης από όλους στο διαδίκτυο και η μη προσβασιμότητα από άτομα με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού. Από την πλευρά της πολιτείας, αποτρεπτικό είναι το υψηλό κόστος για ηλεκτρονικό εξοπλισμό, ενώ θα πρέπει να διατεθούν κονδύλια για τη διαμόρφωση των κατάλληλων υποδομών και την εκπαίδευση των κρατικών υπαλλήλων. Τέλος, ένας κίνδυνος που απορρέει από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αυτός της έκθεσης προσωπικών δεδομένων των πολιτών καθώς και οι αμφιλεγόμενες πολιτικές προστασίας της ιδιωτικότητας.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να διαθέτει ακριβείς στόχους, σαφές όραμα και πολιτικές προτεραιότητας προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι με σκοπό την:

- ✓ Εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Παραγωγικότητα
- ✓ Κοινωνική συμμετοχή
- ✓ Ασφάλεια των συναλλαγών

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ένα βασικό εργαλείο ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας διοίκησης διότι συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό του κράτους. Για να είναι αποτελεσματική επιβάλλεται να ακολουθήσει τις διαδικασίες του ελέγχου ανατροφοδότησης : καθορισμός στόχων-προτύπων, μέτρηση των αποτελεσμάτων απόδοσης, σύγκριση με στόχους-πρότυπα, εντοπισμός προβλημάτων και ανάληψη άμεσης διορθωτικής δράσης.

4.6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

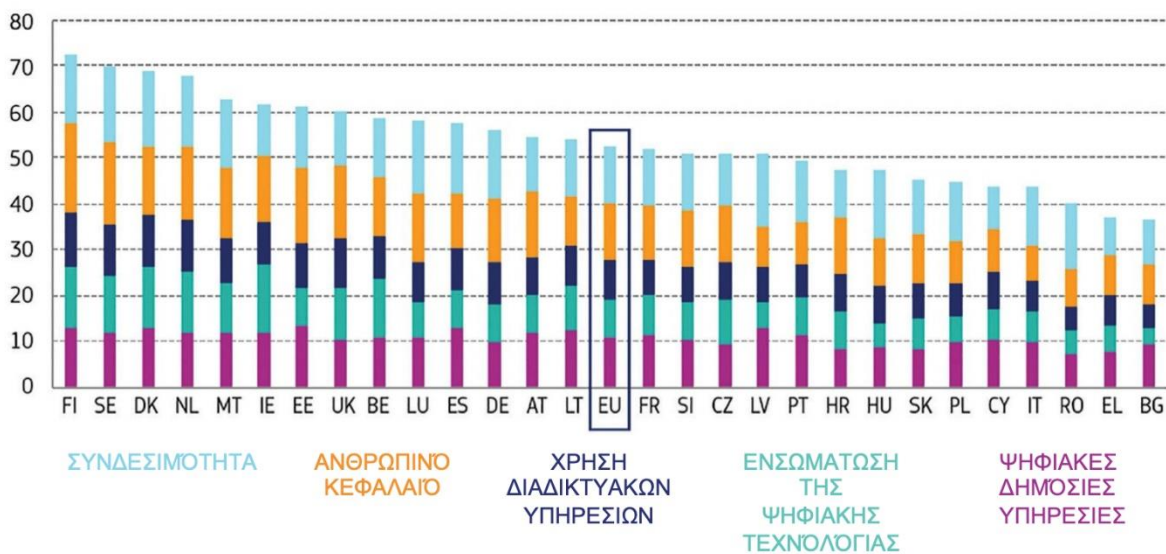
Όπως είδαμε στην προηγούμενη ενότητα, με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γίνεται αξιοποίηση και χρήση των ΤΠΕ από φορείς του Δημοσίου με στόχο την αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών και την αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πόρων του κράτους.

Τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα σημειώνει σημαντική πρόοδο στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έχουν εξαλειφθεί όλα τα προβλήματα.

Σύμφωνα με το δείκτη DESI (Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – Digital Economy and Society Index, DESI) το έτος 2020 η Ελλάδα κατείχε μόλις την 27^η θέση ανάμεσα σε 28 χώρες μέλη της Ε.Ε. Ο δείκτης DESI είναι ένα εργαλείο καταγραφής των ψηφιακών επιδόσεων των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Πρέπει να τονιστεί ότι ο δείκτης DESI είναι δείκτης κατάταξης και όχι επίδοσης. Επομένως, όταν μία χώρα έχει χαμηλό δείκτη

DESI, αυτό δεν σημαίνει ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο, αλλά ότι οι υπόλοιπες χώρες είχαν μεγαλύτερη πρόοδο από αυτήν. Η έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας αποτυπώνονται στο παρακάτω διάγραμμα, βασίστηκε σε στοιχεία που συγκεντρώθηκαν το Σεπτέμβριο του 2019. Η Ελλάδα κατατάσσεται προτελευταία έχοντας κατά 29% μικρότερη τιμή από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

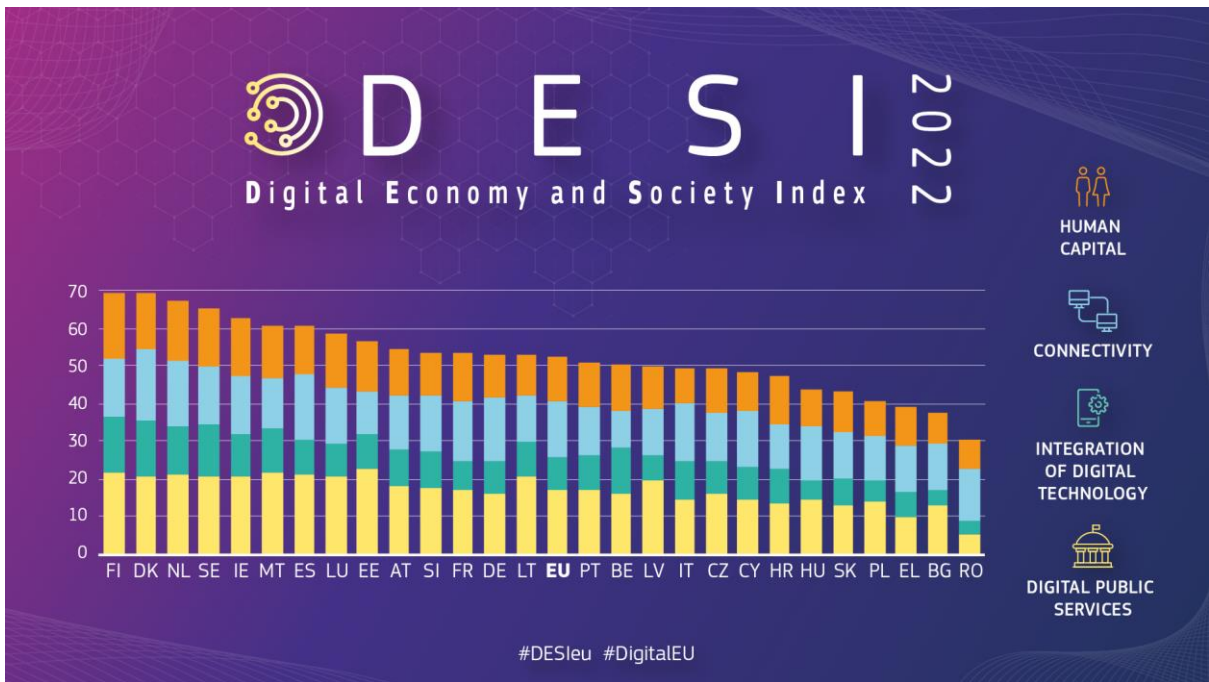
Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI) – Επίδοση κρατών μελών σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ψηφιακή Ενιαία Αγορά (DSM) 2020

ΣΧΗΜΑ 6 : ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020

Συγκριτικά με το δείκτη DESI 2022 η Ελλάδα έχει κάνει κάποια πρόοδο, ανεβαίνοντας μία θέση στην ευρωπαϊκή κατάταξη, χωρίς όμως να έχει φτάσει σε ικανοποιητικά επίπεδα.



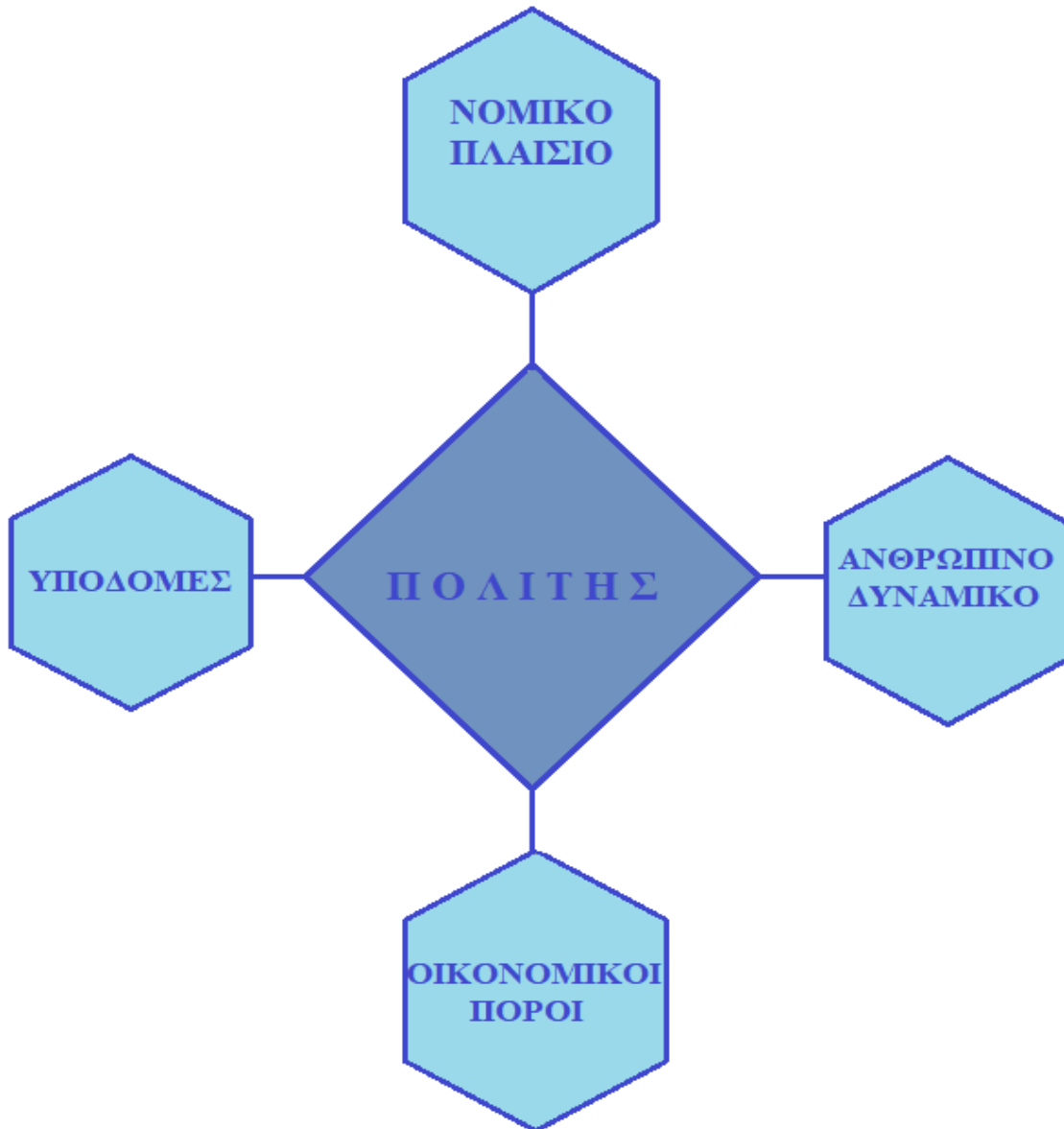
ΣΧΗΜΑ 7 : ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2022 (Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022)

Ο δείκτης DESI εξετάζει την ψηφιακή εξέλιξη των κρατών-μελών της Ε.Ε. με βάση πέντε κριτήρια:

- συνδεσιμότητα
- ανθρώπινο κεφάλαιο
- χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών
- ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών
- δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες

Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα εξακολουθούν να παραμένουν χρονοβόρες, γραφειοκρατικές και πολύπλοκες. Η ανεπαρκής αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων, η ανορθολογική χρήση τους, η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των φορέων του δημοσίου, η ασυνέπεια στην πληροφόρηση, η αλληλοεμπλοκή πολλών φορέων με ασαφή όρια αρμοδιοτήτων, οι περίοδοι οικονομικών κρίσεων, η πανδημία είναι μερικά από τα πιο σημαντικά ζητήματα που χρήζουν αποτελεσματικής αντιμετώπισης. Το ασταθές νομικό πλαίσιο, οι ελλειπείς τεχνολογικές υποδομές και τα προβλήματα στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού θέτουν εμπόδια στο δρόμο προς την βελτιστοποίηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. Αυτοί είναι οι λόγοι που κρίθηκε απαραίτητη η χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής Ψηφιακού Μετασχηματισμού και η οριοθέτηση ενός οράματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία θα βασίζεται σε μια πολιτο-κεντρική προσέγγιση. Η επικαιροποίηση του νομικού πλαισίου για την ψηφιακή Ελλάδα, η αξιοκρατική αντιμετώπιση του ανθρώπινου δυναμικού, η εκπαίδευση και

κατάρτιση των στελεχών του δημοσίου πάνω στις νέες ψηφιακές αλλαγές, η αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων και η διασφάλιση χρηματοδότησης για περαιτέρω ανάπτυξη των έργων ΤΠΕ συνιστούν κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας.

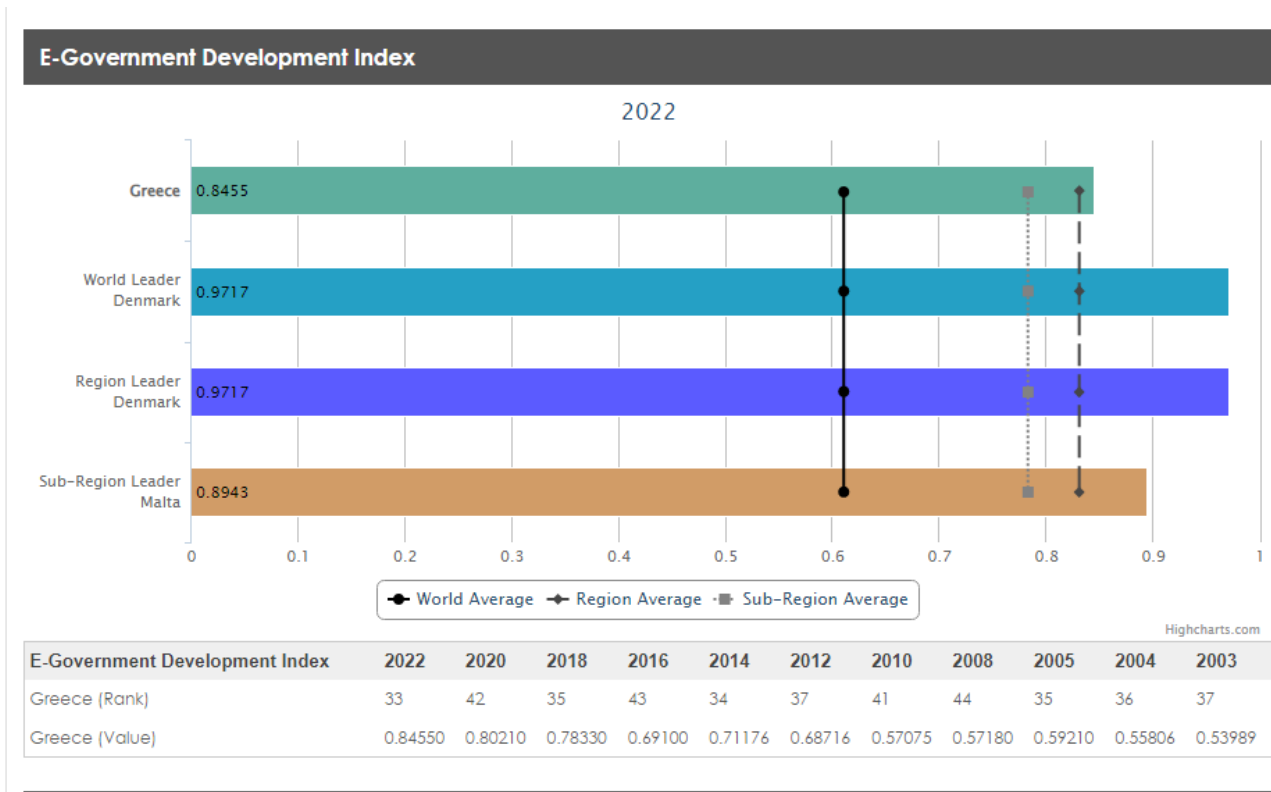


ΣΧΗΜΑ 8 : ΟΡΑΜΑ Η.Δ – ΠΟΛΙΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Επιπρόσθετα η Ελλάδα κατατάσσεται σε χαμηλή θέση και στους διεθνείς δείκτες οι οποίοι αξιολογούν την ψηφιακή ωριμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο. Για παράδειγμα, στο δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government Development Index, EGDI), η Ελλάδα καταλαμβάνει την

42^η θέση μεταξύ 193 κρατών της έρευνας για το 2020. Ακολουθεί διάγραμμα με την πορεία της Ελλάδος από το 2003 έως το 2022 με βάση το δείκτη EGDI.

UN e-Government Development Index



ΣΧΗΜΑ 9 : ΠΟΡΕΙΑ ΕΛΛΑΔΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΔΕΙΚΤΗ EGDI ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 20ΕΤΙΑ (ΠΗΓΗ : United Nations e-Government Knowledgebase)

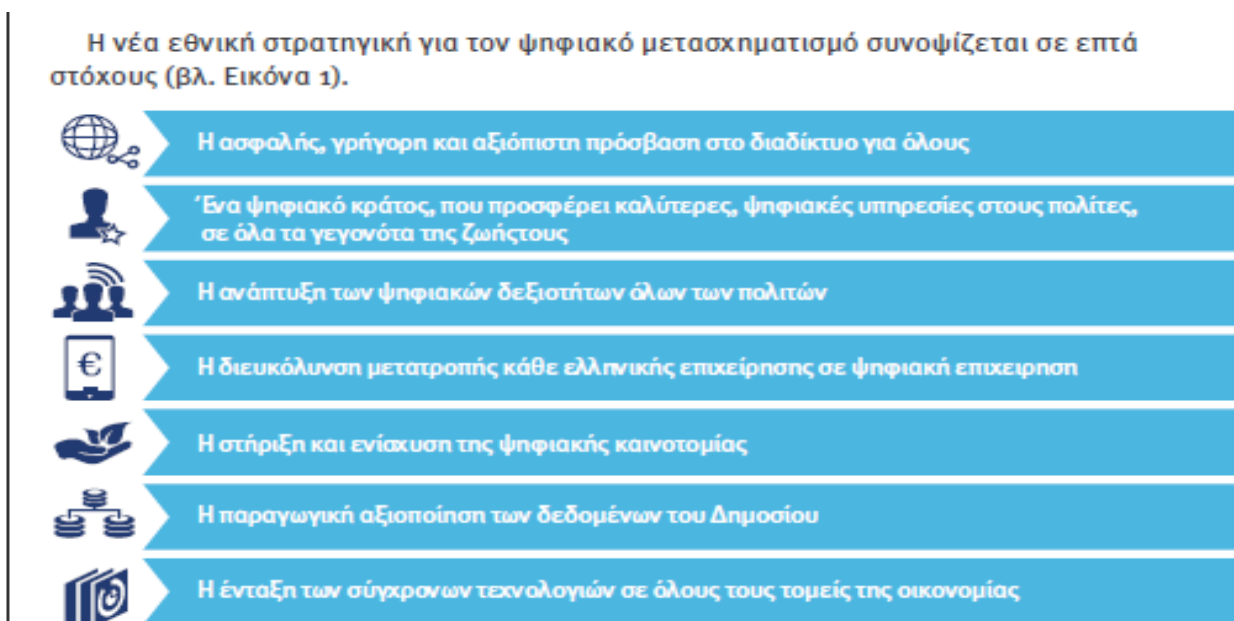
4.7 Η «Βίβλος» του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Στις 5-7-2021 δημοσιεύτηκε σε ΦΕΚ 2894/Β/21 η Υπουργική Απόφαση 120301/21 με την οποία εγκρίθηκε η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2020-2025, όπως αυτή αποτυπώνεται στη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι ένα κείμενο το οποίο καθορίζει τις βασικές αρχές, το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδος, καθώς και τις ειδικότερες αρχές που διέπουν κάθε οριζόντια ή τομεακή πρωτοβουλία προς τον σκοπό αυτό και ενσωματώνει την καταγραφή όλων των σχετικών διαδικασιών και δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Έχει πενταετή ορίζοντα και επικαιροποιείται ετησίως, ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Εναρμονίζεται πλήρως με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες και την ελληνική νομοθεσία (Ν.4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση «Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας ΕΕ 2016/2102 και της Οδηγίας ΕΕ 2019/1024 - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες - Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας ΕΕ 2018/1972).

Η Βίβλος του Ψ.Μ αποτελεί μια καταγραφή των απαραίτητων παρεμβάσεων του κράτους με σκοπό τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό όλων των τομέων της Ελληνικής Οικονομίας. Παρουσιάζεται το όραμα και η χάραξη της νέας εθνικής στρατηγικής μέσα από 7 στόχους που αναφέρονται στο παρακάτω σχήμα :



ΣΧΗΜΑ 10 : Οι 7 στόχοι της νέας εθνικής στρατηγικής της Β.Ψ.Μ. (ΠΗΓΗ: ΒΙΒΛΟΣ Ψ.Μ.)

Στη συνέχεια καταγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση μέσα από τους δείκτες DESI & IMD όπου εντοπίζονται οι αδυναμίες της Ελλάδος σε σχέση άλλα Ευρωπαϊκά Κράτη.

Κατόπιν ορίζεται ένα σύνολο κατευθυντήριων αρχών για τον Ψ.Μ το οποίο στηρίζεται στις βασικές αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης και είναι σύμφωνο με τις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης).

Κύριες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού

Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού
Αρχή «μόνον άπαξ»
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών
Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη
Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών
Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
Διευκόλυνση της διασυνورياκής εξυπηρέτησης των πολιτών
Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
Απλούστευση Διαδικασιών

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΚΥΡΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ Ψ.Μ. (ΠΗΓΗ ΒΙΒΛΟΣ Ψ.Μ.)

Στο κείμενο περιγράφεται το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης, οι εμπλεκόμενοι φορείς και ο τρόπος παρακολούθησης & υλοποίησης των νέων έργων.

Γίνεται αναφορά στα συνθετικά στοιχεία του Ψ.Μ. : Ενιαία Ψηφιακή Πύλη(Gov.gr), Κέντρο ταυτοποίησης, Κέντρο ειδοποιήσεων, βασικά μητρώα, Κέντρο Διαλειτουργικότητας, Ανοικτά δεδομένα και Θεματικά αποθετήρια δεδομένων.

Η Β.Ψ.Μ δεν είναι απλώς μια καταγραφή, ένα θεωρητικό κείμενο αλλά ένας οδηγός που καθορίζει τις στρατηγικές παρέμβασης που ενσωματώνουν μια σειρά δράσεων και έργων που οργανώνονται σε έξι διακριτούς στρατηγικούς άξονες. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον τρόπο με τον οποίο θα υλοποιηθεί το σχέδιο δράσης για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό καθώς και στην ανάπτυξη νέων καινοτόμων εφαρμογών για την υλοποίηση των στόχων του.

Οι στρατηγικοί άξονες της Β.Ψ.Μ. είναι :

- Συνδεσιμότητα
- Ψηφιακές Ικανότητες και Δεξιότητες
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Επιχειρήσεων
- Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες
- Ψηφιακή Καινοτομία
- Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών (Τεχνητή Νοημοσύνη, Τεχνολογίες Blockchain, Εφαρμογές Κβαντο-ανθεκτικής κρυπτογραφίας – EuroQCI).

Μέσα από ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσης καθορίζονται τα απαραίτητα οριζόντια έργα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

Στο τέλος αφιερώνεται ένα μεγάλο μέρος σε όλους τους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας με ανάλυση των στρατηγικών κατευθύνσεων των στόχων και των έργων που απαιτούνται.

«Η Β.Ψ.Μ. έχει ανοικτό και δυναμικό χαρακτήρα, καθώς θα συνεχίσει να συνδιαμορφώνεται και θα επικαιροποιείται ετησίως σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και κατόπιν διαβούλευσης με την οργανωμένη κοινωνία των πολιτών. Σε αυτή την κατεύθυνση, η διαδικασία επικαιροποίησης εξασφαλίζει ότι νέες ανάγκες ή προτεραιότητες μπορούν να οδηγούν σε επιπλέον έργα, οριζόντια και τομεακά, που εντάσσονται στη γενικότερη στρατηγική, διέπονται από τη γενικότερη φιλοσοφία και εξυπηρετούν τους βασικούς στόχους της Β.Ψ.Μ. Τα έργα αυτά θα αξιολογούνται ως προς τη σύμπλευση με τις αρχές και τις στρατηγικές προτεραιότητες της Β.Ψ.Μ., τη σημαντικότητα και τον αντίκτυπό τους στους πολίτες ή στη λειτουργία του κράτους και θα παρουσιάζονται στην επόμενη έκδοση της Β.Ψ.Μ.».

4.8 Τα big data στην υπηρεσία του Κράτους

Τα big data έχουν εφαρμογή σε όλους τους τομείς της οικονομίας τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Ωστόσο τα αποτελέσματα που μπορούν να προκύψουν από τη χρήση τους, σε επίπεδο κρατικών υπηρεσιών, μεγιστοποιούν την αξία τους.

Είναι γεγονός ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες συλλέγουν καθημερινά τεράστιες ποσότητες μέγα δεδομένων από τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις. Δεν αρκεί όμως μόνο αυτό. Είναι απαραίτητες σύγχρονες τεχνικές εξόρυξης των μέγα δεδομένων για την ανάλυση και την επεξεργασία τους.

Παραδείγματα συλλογής και ανάλυσης μέγα δεδομένων από κράτη του εξωτερικού είναι το FBI (Ομοσπονδιακό Γραφείο Ερευνών Η.Π.Α) που παρακολουθεί τις αγορές για τον εντοπισμό τυχόν παράνομων επιχειρηματικών ενεργειών, εφαρμόζοντας στρατηγικές big data, το IRS (Internal Revenue Service : δημόσια Οικονομική Υπηρεσία των Η.Π.Α, υπεύθυνη για τη συλλογή φόρων και την

εφαρμογή του Κώδικα Εσωτερικών Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών), το οποίο χρησιμοποιεί big data για τον εντοπισμό των περιπτώσεων φορολογικής απάτης. Η FDA (Ομοσπονδιακή Υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας & Ανθρωπίνων Υπηρεσιών των ΗΠΑ) με τη βοήθεια τεχνικών ανάλυσης Big data ερευνά ασθένειες προερχόμενες από τρόφιμα ενώ τα Κέντρα Ελέγχου Νοσημάτων στο εξωτερικό συλλέγουν B.D. από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να παρακολουθήσουν την πορεία εξάπλωσης μολυσματικών ασθενειών.

Στην Ελλάδα, ένα από τα πιο σημαντικά έργα Μέγα Δεδομένων του Ταμείου Ανάκαμψης, με προϋπολογισμό € 34 εκατ., τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση στα μέσα του 2022. Το έργο αυτό, το οποίο υλοποιεί η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, αποσκοπεί στην δημιουργία ενός κεντρικού κόμβου διαχείρισης και ανάλυσης πολυδιάστατων δεδομένων μεγάλου όγκου. Το έργο υποστηρίζει λειτουργίες Κυβερνητικού σχεδιασμού, διαχείρισης κρίσεων, παρακολούθησης του επιπέδου ποιότητας που παρέχονται στους πολίτες και άλλες λειτουργίες για το σχεδιασμό νέων καινοτόμων υπηρεσιών.

Παρέχει πληροφόρηση τόσο προς Κυβερνητικούς χρήστες (Κυβερνητικά στελέχη, δημόσιες υπηρεσίες) όσο και προς εξωτερικούς χρήστες (πολίτες, Ανεξάρτητες Αρχές, θεσμοί).

Ο κεντρικός κόμβος διαχείρισης θα συγκεντρώνει τα B.D. και θα τα διαχωρίζει στις εξής κατηγορίες : 1) Οικονομία & ανάπτυξη, 2) Κοινωνικές δομές, 3) Περιβάλλον και υποδομές, 4) Ψηφιακός Μετασχηματισμός και κοινή γνώμη. Στη συνέχεια θα παράγει δείκτες απόδοσης για την παρακολούθηση της αποδοτικότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο κεντρικός κόμβος θα αντλεί τα B.D. από τα διάφορα Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου όπως το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (Gov ERP), το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΣΔΑΔ), το Σύστημα Μισθοδοσίας (Ενιαία Αρχή Πληρωμών), το Σύστημα Δι@ύγεια, το Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (E-procurement). Επίσης, τα συστήματα υποστήριξης πολιτών, όπως το Μητρώο Πολιτών, το Κυβερνητικό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών (CRM), το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (e-prescription), τις πληροφορίες Στατιστικής Υπηρεσίας, το Εθνικό Μητρώο, το Εθνικό Κτηματολόγιο, το Σύστημα Φορολογικής Διοίκησης (TAXISnet), Τέλος, επιλεγμένοι ιστότοποι και μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπου πραγματοποιείται δημόσιος διάλογος.

Οι πληροφορίες από τα συστήματα αυτά θα συλλέγονται σε «αποθήκες δεδομένων», θα εμπλουτίζονται, θα επεξεργάζονται και θα ομαδοποιούνται ανά τομέα εφαρμογής με σκοπό την δημιουργία αναφορών και αναλύσεων για κάθε κατηγορία ξεχωριστά.

Προτεραιότητα του εν λόγω έργου αποτελεί η διασφάλιση της ιδιωτικότητας και η προστασία προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων όπως δεδομένα δημοτολογίου-ληξιαρχείου, οικονομικά δεδομένα, ιατρικά αρχεία, περιουσιακά δεδομένα, αρχεία ασφαλιστικού βίου, δεδομένα εργασιακών σχέσεων, αναφορές ελέγχου επιχειρήσεων κ.α.

4.9 Έργα υλοποίησης ψηφιακού μετασχηματισμού στο ασφαλιστικό σύστημα

Με βάση τα όσα αναφέρονται στη Βίβλο του ψηφιακού μετασχηματισμού :

«Ο Ψ.Μ. μπορεί να συμβάλλει ποικιλοτρόπως στην αποδοτικότερη λειτουργία του ασφαλιστικού συστήματος μέσα από: α) την ολοκλήρωση της ενοποίησης των κατακερματισμένων λειτουργιών των ασφαλιστικών φορέων, β) των προσδιορισμό περιπτώσεων υψηλού κινδύνου για εισφοροδιαφυγή, γ) την ταχύτερη ένταξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας και εν τέλει δ) την άμβλυνση των αναντιστοιχιών μεταξύ του επιπέδου εισφορών και παρεχόμενων υπηρεσιών των διαφορετικών ασφαλιστικών φορέων, τομέων ή κλάδων». Ένας από τους βασικούς στόχους του προγράμματος Ψ.Μ. είναι η υλοποίηση της «ψηφιακής σύνταξης» η οποία ήδη έχει ξεκινήσει να εφαρμόζεται.

Φυσικά για την επιτυχή της ολοκλήρωση βασική προϋπόθεση είναι η πλήρης ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου όλων των πολιτών μέσω του Π.Σ. «ΑΤΛΑΣ» αλλά και η επικαιροποίηση της ασφαλιστικής νομοθεσίας με βάση τις ιδιαιτερότητες των συγχωνευθέντων τ.ταμείων ενός ενιαίου φορέα: e-ΕΦΚΑ.

Ένα άλλο σημαντικό έργο υλοποίησης στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του ασφαλιστικού φορέα είναι η ανάπτυξη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος e-ΕΦΚΑ : «Βασικό στόχο του έργου αποτελεί η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών/συναλλασσόμενων με τον e-ΕΦΚΑ μέσω της απλοποίησης και βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών, της ανάπτυξης ενιαίου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, της δημιουργίας τηλεφωνικού κέντρου υποστήριξης κ.λπ., που θα συμβάλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ».

Με βάση τα όσα αναφέρονται στη Β.Ψ.Μ. : «Βασικοί πυλώνες ανάπτυξης του συστήματος θα είναι η ενίσχυση της δια-λειτουργικότητας, η εναρμόνιση με αυστηρές προδιαγραφές προσβασιμότητας και η εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για την ασφάλεια των συστημάτων και την προστασία των προσωπικών δεδομένων».

Βλέπουμε ότι το έργο αποσκοπεί πρωτίστως στην άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη πάνω σε θέματα κοινωνικής ασφάλισης ακόμη και χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση, με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξάλειψη απαιτούμενων δικαιολογητικών. Τέλος, στους απώτερους στόχους του έργου είναι να δημιουργήσει μια διαδραστική σχέση μεταξύ πολίτη και φορέα όπου αρμόδια στελέχη θα απαντούν σε ερωτήσεις και θα κατευθύνουν τους πολίτες.

Κεφάλαιο 5^ο: Ψηφιακές Πλατφόρμες

5.1 Ο ρόλος της ψηφιακής Πλατφόρμας

Μία από τις σημαντικότερες αλλαγές που σχετίζεται με τον Ψ.Μ. είναι η άνοδος των ψηφιακών πλατφορμών. Η ψηφιακή πλατφόρμα δεν έχει απλώς το ρόλο ενός ψηφιακού διαμεσολαβητή ηλεκτρονικών αγορών αλλά παίζει καταλυτικό ρόλο στη διαμόρφωση της νέας διαμοιρασμένης οικονομίας (sharing economy). Οι ψηφιακές πλατφόρμες χρησιμοποιούν και συνδυάζουν τεχνολογικά επιτεύγματα όπως smartphones, big data, Internet of Things για να παρέχουν νέες πληροφοριακές υποδομές. Κατά αυτό τον τρόπο ανοίγουν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και σε άλλες επιχειρήσεις, που δεν συγκαταλέγονται μεταξύ των ισχυρών ηγετών, να έχουν πρόσβαση σε νέα κερδοφόρα τμήματα πελατών. Οι πλατφόρμες διαμοιρασμένης οικονομίας μειώνουν τα κέρδη των ηγετών στις ώριμες αγορές, διότι καταλύουν τους φραγμούς εισόδου των υπόλοιπων επιχειρήσεων στις νέες αγορές.

Φυσικά, οι καταξιωμένες επιχειρήσεις κάθε κλάδου θα πρέπει να υπερασπιστούν τη θέση τους και να ανταποκριθούν εγκαίρως με τον κατάλληλο τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας επιχείρησης με δυναμικό παρόν στο χώρο της διαμοιρασμένης οικονομίας είναι η ΙΚΕΑ. Η σουηδική εταιρεία εξαγόρασε την Task Rabbit, μια ψηφιακή πλατφόρμα, με έδρα το Σαν Φρανσίσκο, που παρέχει στους πελάτες της ΙΚΕΑ σε διάφορες χώρες του κόσμου, τη δυνατότητα να προσλαμβάνουν ευκαιριακούς εργαζόμενους για υπηρεσίες συναρμολόγησης των επίπλων που αγοράζουν από την ΙΚΕΑ. Τέλος, για να ισχυροποιήσει τη θέση της υπέγραψε συνεργασίες και με άλλες συναφείς με την Task Rabbit εταιρίες – πλατφόρμες, όπως η Airtasker στην Αυστραλία και η UrbanClap στην Ινδία, προκειμένου να αυξήσει τα επίπεδα ανταγωνισμού της στο χώρο.

Σημαντικό κομμάτι των πλατφορμών είναι οι χρήστες της πλατφόρμας. Ένας χρήστης πλατφόρμας απολαμβάνει μόνο τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει αλλά μπορεί να αποτελέσει και ο ίδιος πηγή παροχής υπηρεσιών. Ένας χρήστης πλατφόρμας μπορεί να μετεξελιχθεί και να παράγει ο ίδιος δεδομένα τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιούνται από άλλους χρήστες οι οποίοι τα προσαρμόζουν στις ανάγκες τους. «Η συνεχής και ολοκληρωμένη συλλογή δεδομένων συμπεριφοράς επιτρέπει τη μικροκατανομή και την ανάπτυξη νέων ψηφιακών υπηρεσιών» (Parker et al., 2016).

5.2 Τα είδη των ψηφιακών πλατφορμών

Μια πρώτη ομαδοποίηση των πλατφορμών γίνεται με βάση :

- Τις ψηφιακές υποδομές πάνω στις οποίες δημιουργήθηκαν
- Την τεχνολογική τους βάση
- Τις ψηφιακές υπηρεσίες που θα παραχθούν
- Το οικοσύστημα που θα δημιουργηθεί από τη λειτουργία τους

Ένα παράδειγμα μιας τέτοιας πλατφόρμας, με βάση το οικοσύστημα που θα δημιουργηθεί, είναι αυτή του Airbnb η οποία περιλαμβάνει ένα ολόκληρο οικοσύστημα προσφοράς και ζήτησης ακινήτων, με χρήστες τόσο τους ιδιοκτήτες όσο και τους ενοικιαστές.

Ένας άλλος διαχωρισμός, κατά τον Gawer (2014) διακρίνει τις πλατφόρμες με κριτήριο την παραγωγική διαδικασία σε :

- Εσωτερικές πλατφόρμες (μέσα στα πλαίσια των επιχειρήσεων με κύριους χρήστες τις διάφορες οργανωτικές ομάδες).
- Πλατφόρμες αλυσίδων εφοδιασμού (σχετίζονται με την αλυσίδα αξίας της επιχείρησης).
- Βιομηχανικές πλατφόρμες (Σχετίζονται με τα βιομηχανικά οικοσυστήματα).

Τέλος ένας άλλος διαχωρισμός γίνεται με κριτήριο την αρχιτεκτονική τους οργάνωση. Έτσι διακρίνονται σε:

- Κλειστές πλατφόρμες
- Ημι-κλειστές πλατφόρμες
- Ανοιχτές πλατφόρμες

Ένα παράδειγμα ανοιχτής πλατφόρμας είναι το Facebook το οποίο συγχρόνως ανήκει και στην κατηγορία της βιομηχανικής πλατφόρμας. Το FB θεωρείται ανοιχτή πλατφόρμα γιατί πολλά διαφορετικά άτομα μπορούν να προκαλέσουν καινοτομία εκτός από τον ιδιοκτήτη της.

5.3 Πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ – Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Η δυνατότητα πρόσβασης ενός πολίτη στις υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους :

❖ Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης - προγραμματισμός ραντεβού:

Είναι η «πλατφόρμα» μέσω της οποίας δύναται ο κάθε εξυπηρετούμενος, με την χρήση των κωδικών TAXISnet και ΑΜΚΑ, να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημά του και να κάνει εισαγωγή στην αρμόδια Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ σε πραγματικό χρόνο. Η υπηρεσία που θα το διεκπεραιώσει ενημερώνει τον ασφαλισμένο είτε τηλεφωνικά είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αν απαιτηθούν δικαιολογητικά έγγραφα, αυτά ζητούνται μέσω e-mail αλλιώς, εάν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του ασφαλισμένου, κλείνεται ραντεβού σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα.

Στην πλατφόρμα αυτή δεν είναι δυνατή η αποστολή συνημμένων αρχείων παρά μόνο η επιλογή της κατηγορίας αιτήματος που υποβάλλει ο ασφαλισμένος.

Ο εξυπηρετούμενος έχει τη δυνατότητα να περιγράψει αναλυτικά το αίτημά του ή τυχόν πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Ακόμη υπάρχει η δυνατότητα επιλογής τόσο της οργανικής μονάδας που απευθύνεται όσο και του τμήματος της μονάδας που ανήκει το αίτημά του. Συνολικά υπάρχουν 9 κατηγορίες και 70 υποκατηγορίες αιτημάτων. Για παράδειγμα εάν ένας ασφαλισμένος επιθυμεί να λάβει επίδομα ασθενείας θα πρέπει να επιλέξει «Παροχές» ενώ αν έχει κώλυμα απόκτησης ασφαλιστικής ενημερότητας επιλέγει «Έσοδα-Ασφάλιση». Ομοίως εάν το αίτημά του είναι η τροποποίηση συνταξιοδοτικής απόφασης η επιλογή του θα είναι «Γραμματεία συντάξεων & Εφάπαξ παροχών» ενώ για θέματα εκκαθάρισης συντάξεων θα πρέπει να επιλέξει το τμήμα «Πληρωμών Συντάξεων». Αν επιθυμεί την απογραφή του στα μητρώα ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ θα πρέπει να επιλέξει «Τμήμα Μητρώου». Για ρυθμίσεις οφειλών, άρση κατάσχεσης επιλέγει «ΚΕΑΟ». Για απογραφή οικοδομικού έργου «Οικοδομικά Έργα» και για παραλαβή απόφασης αναπηρίας «Τμήμα ΚΕΠΑ». Τέλος, έχει τη δυνατότητα να επιλέξει «Άλλο θέμα».

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ ξεκίνησε να εφαρμόζεται από τον 03/2020 ως μέτρο για την αποφυγή άσκοπων φυσικών επισκέψεων των πολιτών και την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του Covid-19. Η χρήση της εφαρμόστηκε ευρέως από τους πολίτες και συνεχίζει να ισχύει μέχρι και σήμερα.

❖ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Μέσα από τον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ, τα τελευταία δύο χρόνια έχουν εμπλουτιστεί οι υπηρεσίες τις οποίες ένας ασφαλισμένος μπορεί να λάβει αποκλειστικά ηλεκτρονικά, χωρίς δηλαδή τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ή τη μετάβαση σε ένα κατάστημα του e-ΕΦΚΑ. Απαιτείται μόνο σύνδεση μέσω TAXISnet και η εισαγωγή των ατομικών του στοιχείων. Αυτές οι υπηρεσίες αφορούν τις εξής υποκατηγορίες ασφαλισμένων :

- Μισθωτούς
- Ελεύθερους επαγγελματίες
- Αυτοαπασχολούμενους
- Αγρότες
- Εργοδότες
- Συνταξιούχους
- Πιστοποιημένους Φορείς
- Λογιστές
- ΚΕΑΟ
- ΚΕΠΑ

Για παράδειγμα δεν χρειάζεται πλέον ο πολίτης να μεταβεί σε ένα κατάστημα του e-ΕΦΚΑ, να περιμένει στην αναμονή για να ανανεώσει το ασφαλιστικό βιβλιάριο του παιδιού του ή άλλου προστατευόμενου μέλους προκειμένου να έχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα στον ασφαλισμένο που χρειάζεται βεβαίωση προϋπηρεσίας να την εκδώσει μόνος του μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να την χρησιμοποιήσει σε προκηρύξεις ή διαγωνισμούς.

Η εγκυρότητά της μπορεί να ελεγχθεί από τον φορέα είτε μέσω του ελέγχου γνησιότητας (μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών) είτε μέσω της ιστοσελίδας του e-ΕΦΚΑ με τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.

Η έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας (για είσπραξη χρημάτων από το Δημόσιο, για συμμετοχή σε δημοπρασία, δανειοδότηση ή μεταβίβαση ακινήτου) γίνεται πλέον αποκλειστικά ηλεκτρονικά από το νέο ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ ο οποίος ενοποίησε όλα τα τέως ασφαλιστικά ταμεία.

Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το πλήθος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τον ασφαλιστικό φορέα όπως αποτυπώθηκε στα στατιστικά στοιχεία Μαρτίου 2021.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία	Έναρξη Λειτουργίας Υπηρεσίας	Ηλεκτρονικές Συναλλαγές Μαρ-21
1. Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας	16/3/2020	17.911
2. Ασφαλιστική Ενημερότητα Φυσικών Προσώπων	15/5/2020	272.779
3. Βεβαίωση Προϋπηρεσίας	26/6/2020	168.301
4. Έξοδα κηδείας Συνταξιούχου	17/7/2020	11.972
5. Βεβαίωση Απογραφής	14/9/2020	36.059
6. Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης Μη Μισθωτών	19/10/2020	11.186
7. Επιστροφή Μειώσεων σε Κληρονόμους	19/11/2020	1.156
8.Μηνιαία Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας	1/11/2020	92.220
9.Ασφαλιστική Ικανότητα Έμμεσων Μελών	1/2/2021	8.910
10. Επίδομα Ασθενείας	1/2/2021	3.733
ΣΥΝΟΛΟ		624.227

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 : Στατιστικά Στοιχεία 03/2021 (ΠΗΓΗ : Από τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ)

❖ Ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας

Το ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας είναι ένα μέσο που φέρνει σε άμεση επαφή τον πολίτη με τον ασφαλιστικό φορέα. Η διαφορά του με την ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ είναι ότι στο «ψηφιακό δωμάτιο» υπάρχει η δυνατότητα διαβίβασης εγγράφων και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων μεταξύ του πολίτη και του Φορέα. Η επικοινωνία γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Ο υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ μπορεί μέσω του ψηφιακού δωματίου να ζητήσει επιπλέον δικαιολογητικά έγγραφα από τον πολίτη, προκειμένου να διεκπεραιώσει το ασφαλιστικό του ζήτημα (π.χ. απονομή σύνταξης). Αντίστοιχα ο ίδιος ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει μέσω του ψηφιακού δωματίου με τον υπάλληλο για να ενημερωθεί για την εξέλιξη της πορείας του αιτήματός του.

❖ My EFKA live

Είναι ένα ψηφιακό ραντεβού για να εξυπηρετηθεί ο πολίτης από έναν/μία εξειδικευμένο/η υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ μέσω τηλεδιάσκεψης. Απευθύνεται κυρίως σε κατοίκους νησιωτικών ή ορεινών ή απομακρυσμένων περιοχών.

❖ Τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης 1555

Είναι ένα νέο, ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών για τα ασφαλιστικά και εργασιακά θέματα, το οποίο λειτουργεί επί 24ωρου βάσεως χωρίς χρέωση για αυτόν που καλεί.

ΣΧΗΜΑ 11 : Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ (ΠΗΓΗ: ιστότοπος e-ΕΦΚΑ)

Γραμμή Εξυπηρέτησης 1555: Μία γραμμή για να βρίσκεις άκρη

Το νέο, ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών για τα ασφαλιστικά, εργασιακά και κοινωνικά θέματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Στις 29 Ιουλίου τέθηκε σε λειτουργία το νέο τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555, με σκοπό να προσφέρει άμεση, έγκυρη και φιλική εξυπηρέτηση στους πολίτες, οι οποίοι θα μπορούν να καλούν χωρίς χρέωση, 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο, με ελάχιστο χρόνο αναμονής.

ΣΧΗΜΑ 12 : Γραμμή εξυπηρέτησης 1555 (ΠΗΓΗ: ιστότοπος e-ΕΦΚΑ)

Κεφάλαιο 6^ο: Ερευνητική προσέγγιση

6.1 Μεθοδολογία

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα είναι η ποσοτική μέθοδος. Η ποσοτική ερευνητική μέθοδος θεωρείται η πιο κατάλληλη μέθοδος συλλογής πληροφοριών για τις στάσεις και τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων πάνω στο θέμα της εκάστοτε μελέτης. Μέσω της ποσοτικής έρευνας εξετάζεται η σχέση μεταξύ των μεταβλητών ενώ παρέχεται αριθμητική απεικόνιση των απαντήσεων ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος του πληθυσμού, ακολουθώντας μία τυπική μορφή με συγκεκριμένες διαδικασίες (Creswell, 2014).

Κατά την οργάνωση της μεθοδολογίας, διενεργήθηκε ποσοτικός ερευνητικός σχεδιασμός με βιβλιογραφική ανασκόπηση, σχεδιασμός του γενικού πλάνου και καταγραφή των βημάτων της έρευνας, προκειμένου να γίνει ευκολότερα η επεξεργασία των δεδομένων και η ανάλυσή τους με τη βοήθεια στατιστικών μεθόδων. Κατά αυτόν τον τρόπο θεωρείται ότι εξασφαλίζεται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της έρευνας.

6.2 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι το δομημένο ερωτηματολόγιο. Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια που αφορούσαν το ένα τους πολίτες και το άλλο τους εργαζόμενους στον e-ΕΦΚΑ. Σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να περιλαμβάνουν σαφείς και συνοπτικές ερωτήσεις ώστε να μην κουράζουν τους συμμετέχοντες. Το πρώτο ερωτηματολόγιο, το οποίο απευθύνεται στους πολίτες, περιλαμβάνει 30 ερωτήματα και το δεύτερο, το οποίο απευθύνεται στους εργαζόμενους, 21. Ο χρόνος που χρειάστηκε για να απαντηθούν υπολογίστηκε σε 4 και 3 λεπτά αντίστοιχα. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε με ηλεκτρονική μορφή μέσω google forms για δύο λόγους : ο πρώτος ήταν ότι δεν περιορίστηκε σε στενά γεωγραφικά όρια και ο δεύτερος ήταν για την τήρηση μέτρων προστασίας των ερωτηθέντων λόγω της πανδημίας Covid-19.

Η έρευνα διήρκεσε περίπου δύο μήνες, από τον Νοέμβριο και έως και τον Δεκέμβριο 2022 και ήταν ανώνυμη. Τα αποτελέσματά της θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο συγκεντρώθηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επιτρέπεται η ταυτοποίηση του συμμετέχοντα. Η διασφάλιση της ανωνυμίας ευθυγραμμίζεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 2016/679, Ν. 4624/2019 και άλλους σχετικούς νόμους, συνθήκες και συμβάσεις).

6.3 Δείγμα

Το εύρος της γεωγραφικής κατανομής του δείγματος εκτείνεται σε όλο τον Ελλαδικό χώρο και όχι μόνο στα στενά όρια της παραμεθορίου. Ελήφθησαν απαντήσεις από τις εξής πόλεις: Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ξάνθη, Άρτα, Βόλο, Ναύπλιο, Καλαμάτα, Ρόδο, Κρήτη, Σάμο, Μυτιλήνη, Χίο, Ζάκυνθο. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 278 άτομα : 150 πολίτες για το πρώτο ερωτηματολόγιο και 128 υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ για το δεύτερο.

Μετά τη συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε ανάλυση με τη χρήση του προγράμματος spss, με τη βοήθεια του οποίου έγιναν έλεγχοι συσχετίσεων και διεξήχθησαν συμπεράσματα.

6.4 Σκοπός Έρευνας

Κεντρικός σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των αλλαγών που επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ.

Τέθηκαν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα :

- ❖ Πως συμβάλλει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του ασφαλιστικού συστήματος;
- ❖ Ποια είναι η στάση των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές αλλαγές του Ηλεκτρονικού Εθνικού Ασφαλιστικού Φορέα;
- ❖ Πως αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ τις νέες ψηφιακές αλλαγές του ασφαλιστικού φορέα;

6.5 Περιορισμοί Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους ενήλικες πολίτες, ασφαλισμένους και μη στον Εθνικό Ασφαλιστικό Φορέα της χώρας. Παρ' όλα αυτά, για την ομαλή υλοποίηση της έρευνας και την εξαγωγή επαρκών συμπερασμάτων μέσω του ερωτηματολογίου, τέθηκαν ορισμένοι περιορισμοί.

Αρχικά οι υποψήφιοι θα πρέπει να είναι ενήλικες, άνω των 18 ετών. Προκειμένου να μπορέσουν να απαντήσουν σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, θα πρέπει να έχουν έρθει σε επαφή ή να γνωρίζουν τη χρήση της πλατφόρμας « e-ΕΦΚΑ - Μένουμε σπίτι» ή και να έχουν επισκεφθεί έστω μία φορά τον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ – «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οι υπόλοιποι αποκλείονται εντελώς από την έρευνα. Επίσης, θα πρέπει να γνωρίζουν έννοιες όπως «ηλεκτρονική

πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ», «ηλεκτρονική αίτηση-κλείσιμο ραντεβού». Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο παρατέθηκε στην αρχή του ερωτηματολογίου ένα εισαγωγικό κείμενο με σχετικές επεξηγήσεις και τους απαραίτητους υπερσυνδέσμους links προκειμένου οι συμμετέχοντες να περιηγηθούν στον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ προτού απαντήσουν στις ερωτήσεις.

Επιπρόσθετα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διαθέτουν συσκευή κινητού τηλεφώνου ή σταθερού Η/Υ ή φορητό laptop ή tablet και να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Ένας ακόμη περιορισμός είναι ότι, κατά τη διατύπωση του ερωτηματολογίου, συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις με κλιμακούμενες απαντήσεις βάσει της κλίμακας Likert από το 1 έως 5 του τύπου : 1 Καθόλου, 2 Λίγο, 3 Πολύ, 4 Πάρα πολύ, 5 Απόλυτα/ Τάχιστα. Η μέθοδος αυτή αποτελεί μια ενδεδειγμένη επιλογή διότι παρουσιάζει πλεονεκτήματα στη δυνατότητα εξαγωγής ποσοτικών συμπερασμάτων, καθώς συνδυάζει παράγοντες όπως ποσότητα, ποιότητα και γνώμη. Ωστόσο παρουσιάζει μια αδυναμία : δεν είναι δυνατή η επαλήθευση της ορθότητας των απαντήσεων δηλαδή δεν διαπιστώνεται εύκολα αν ο ερωτώμενος απάντησε με ειλικρίνεια ή όχι. Επίσης, είναι σύνηθες οι δύο ακραίες τιμές της κλίμακας Likert να μην προτιμώνται από τους ερωτηθέντες για να μη θεωρηθεί η γνώμη τους ακραία ή απόλυτη.

Η παρούσα έρευνα για τον e-ΕΦΚΑ θα μπορούσε στο μέλλον να αξιοποιηθεί και από άλλους ερευνητές ή φορείς δημόσιας διοίκησης θέτοντας πιο στοχευμένα δείγματα που θα περιλαμβάνουν τους ανωτέρω περιορισμούς. Τέλος, θα μπορούσε να αποτελέσει μέρος έρευνας η οποία θα εστίαζε στο βαθμό που ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει επηρεάσει τις λειτουργίες του Εθνικού Ασφαλιστικού φορέα της χώρας.

Κεφάλαιο 7^ο: Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

7.1 Περιγραφική στατιστική

7.1.1 Α΄ ΜΕΡΟΣ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ

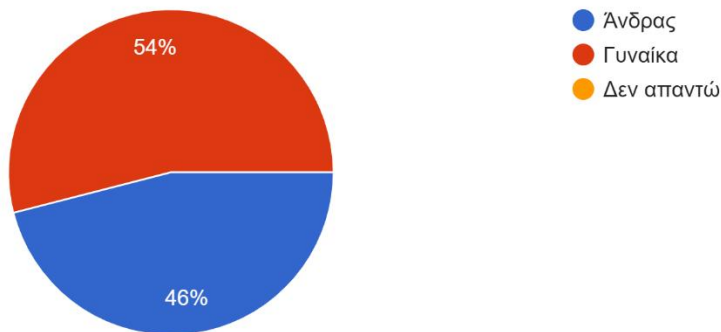
Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο των πολιτών. Στη συνέχεια γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων με τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής.

ΕΡΩΤΗΜΑ 1 - ΦΥΛΟ

Στην έρευνα συμμετείχαν 69 άνδρες και 81 γυναίκες. Επομένως υπάρχει μια σχετική ισοκατανομή φύλου με ποσοστό 46% στους άνδρες και 54% στις γυναίκες.

1) Ποιο είναι το φύλο σας;

150 απαντήσεις



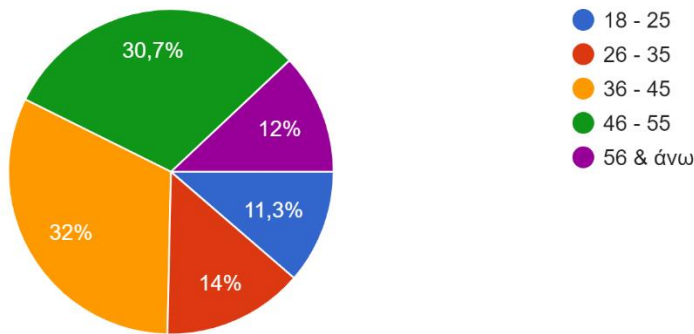
ΕΡΩΤΗΜΑ 2 - ΗΛΙΚΙΑ

Οι συμμετέχοντες κάλυψαν όλες τις ηλικιακές ομάδες από 18 και άνω με τα εξής ποσοστά:

Το 32% των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 36 – 45, το 30,7% είναι από 46 – 55 ετών, το 14% 26 – 35 ετών, το 11,3% από 18 – 25 και τέλος το 12% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 56 ετών και άνω.

2) Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

150 απαντήσεις

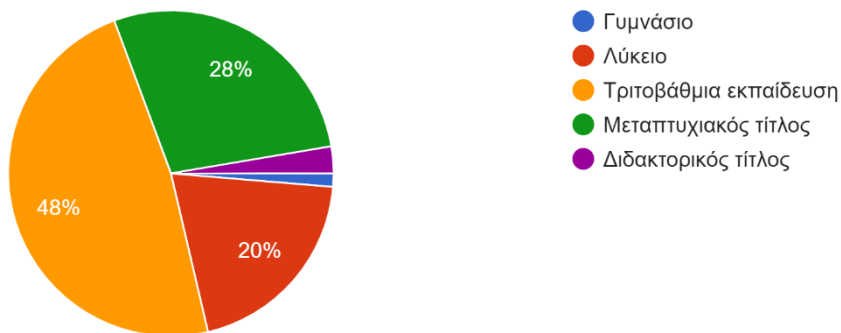


ΕΡΩΤΗΜΑ 3 - ΜΟΡΦΩΣΗ

Όσον αφορά στο μορφωτικό επίπεδο το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκε στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (48%), το 28% κατείχε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, το 20% ανήκε στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΔΕ - Λύκειο), το 2,7% κατείχε διδακτορικό ενώ μόλις το 1,3% ανήκε στην υποχρεωτική εκπαίδευση (ΥΕ – Γυμνάσιο). Παρατηρούμε ότι το 78,7% (δηλ. 118 άτομα από τα 150 του δείγματος) των συμμετεχόντων στην έρευνα είχαν μόρφωση ανώτερου εκπαιδευτικού ιδρύματος.

3) Ποιο είναι το επίπεδο της μόρφωσή σας;

150 απαντήσεις

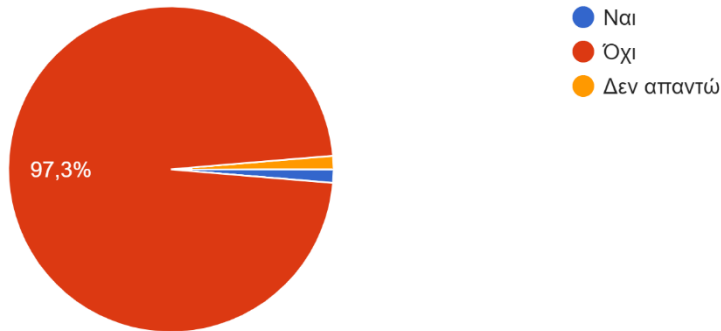


ΕΡΩΤΗΜΑ 4 - ΕΥΠΑΘΗΣ ΟΜΑΔΑ

Όσον αφορά στην ερώτηση αν οι συμμετέχοντες ανήκουν σε ευπαθή ομάδα το 97,3% είπαν ότι δεν ανήκουν, 1,3% απάντησαν θετικά ενώ το 1,3% δεν απάντησε καθόλου.

4) Ανήκετε σε ευπαθή ομάδα ή είστε άτομο με αναπηρία;

150 απαντήσεις

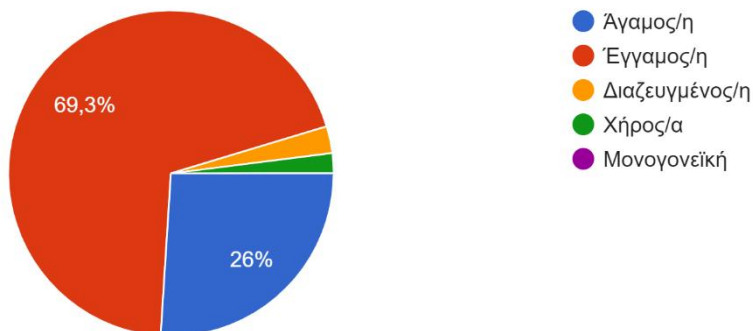


ΕΡΩΤΗΜΑ 5 - ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων ήταν έγγαμοι (69,3%), άγαμοι σε ποσοστό 26%, διαζευγμένοι 2,7%, χήροι/ες 2% ενώ στην κατηγορία μονογονεϊκής οικογένειας δεν απάντησε κανείς.

5) Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

150 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 6 - ΤΕΚΝΑ

Τα αποτελέσματα για τον αριθμό τέκνων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

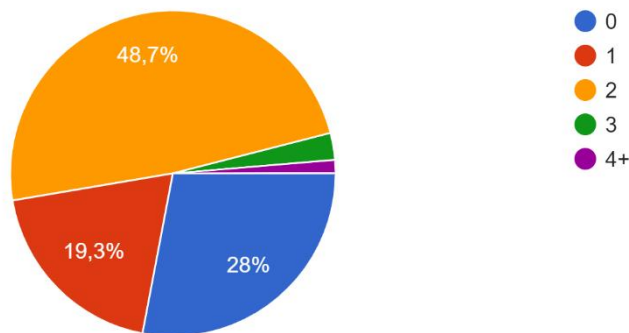
Valid	Frequency	Percent %	Valid Percent %	Cumulative Percent %
0 κανένα	42	28,0	28,0	28
1 παιδί	29	19,3	19,3	47,3
2 παιδιά	73	48,7	48,7	96,0
3 παιδιά	4	2,7	2,7	98,7
4 παιδιά & άνω	2	1,3	1,3	100
Total	128	100	100	

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : Αριθμός τέκνων δείγματος έρευνας

Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (άνω του 70%) έχει αυξημένες οικογενειακές υποχρεώσεις, χωρίς να λαμβάνεται φυσικά υπόψιν το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα.

6) Πόσα παιδιά έχετε;

150 απαντήσεις



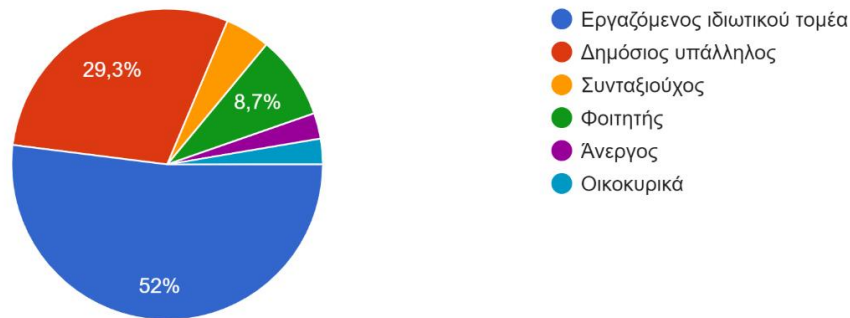
ΕΡΩΤΗΜΑ 7 - ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν στην κατηγορία επαγγέλματος συμμετείχαν :

- 78 Εργαζόμενοι ιδιωτικού τομέα σε ποσοστό 52%
- 44 Δημόσιοι υπάλληλοι σε ποσοστό 29,3%
- 13 Φοιτητές σε ποσοστό 8,7%
- 7 Συνταξιούχοι σε ποσοστό 4,7%
- 4 Άνεργοι σε ποσοστό 2,7%
- 4 Απασχολούμενοι με οικοκυρικά σε ποσοστό 2,7%

7) Σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκετε;

150 απαντήσεις

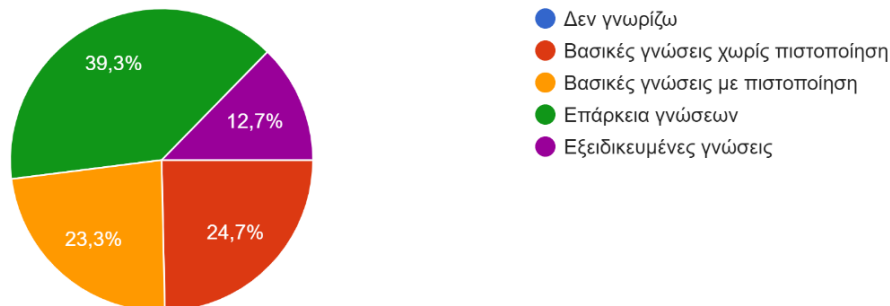


ΕΡΩΤΗΜΑ 8 - ΓΝΩΣΕΙΣ Η/Υ

Στην ερώτηση που αφορούσε το επίπεδο γνώσης ηλεκτρονικών υπολογιστών το 39,3% των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχει επάρκεια γνώσεων, το 24,7% βασικές γνώσεις χωρίς πιστοποίηση, το 23,3% βασικές γνώσεις με πιστοποίηση, το 12,7% κατέχουν εξειδικευμένες γνώσεις ενώ κανείς δεν απάντησε ότι δεν γνωρίζει χειρισμό Η/Υ.

8) Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεών σας στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

150 απαντήσεις

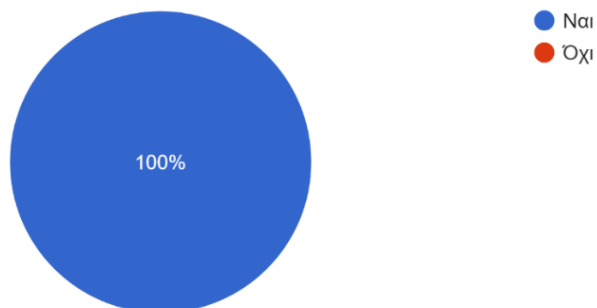


ΕΡΩΤΗΜΑ 9 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ

Στην ερώτηση αν διαθέτουν ηλεκτρονική συσκευή κινητού τηλεφώνου, σταθερού Η/Υ ή laptop ή tablet απάντησαν ότι διαθέτουν όλοι (100% των ερωτηθέντων).

9) Διαθέτετε συσκευή κινητού τηλεφώνου ή σταθερό Η/Υ ή φορητό laptop ή tablet;

150 απαντήσεις

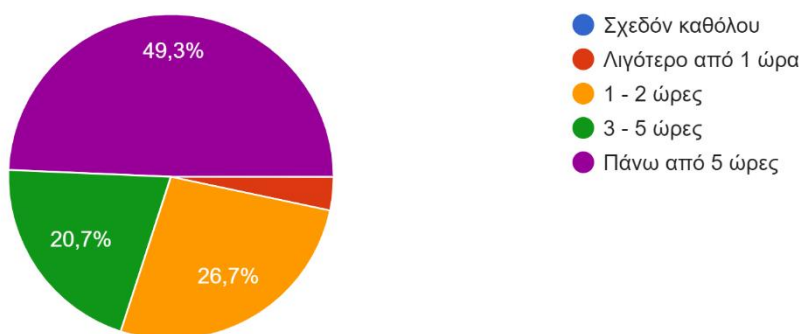


ΕΡΩΤΗΜΑ 10 - ΩΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ

Στην ερώτηση για το πόσες ώρες απασχολούνται το 49,3% απάντησε πάνω από 5 ώρες, το 26,7% 1-2 ώρες, το 20,7% 3-5 ώρες, το 3,3% λιγότερο από 1 ώρα και τέλος κανείς δεν επέλεξε την επιλογή «ΚΑΘΟΛΟΥ».

Αν ναι, 10) Πόσες ώρες την ημέρα το/τα χρησιμοποιείτε συνολικά;

150 απαντήσεις



Στη συνέχεια κατόπιν της ανάλυσης των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος ακολουθούν τα αποτελέσματα της έρευνας σε πιο ειδικές ερωτήσεις που αφορούν στη χρήση της πλατφόρμας και των Ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να τονίσουμε ότι το ερωτηματολόγιο (μετά την ερώτηση 11) απευθύνεται ειδικότερα σε όσους είχαν προηγούμενη εμπειρία χρήσης των ανωτέρω ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στους χρήστες της πλατφόρμας.

Αναζητείται η γνώμη τους πάνω σε τρεις άξονες :

- 1^{ος} άξονας : ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ
- 2^{ος} άξονας : ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ
- 3^{ος} άξονας : ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΑΛΙΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ /ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

Διερευνάται η διαδικασία κατά την οποία ο πολίτης υποβάλλει το κατά **περίπτωση αίτημα** στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Σε αυτό το σημείο αναζητείται η άποψή του με βάση τα εξής κριτήρια:

- το χρόνο που χρειάστηκε να αφιερώσει
- τον τρόπο ενημέρωσης για τα βήματα της διαδικασίας
- την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας

Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Για την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας :

Μπορεί το ευρύ κοινό όλων των ηλικιών να προσεγγίσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Εθνικού Ασφαλιστικού φορέα με άνεση ή υπάρχουν δυσκολίες σε αυτό τον τομέα (μη έγκυρη ενημέρωση); Τελικώς η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική ή τη θεωρούν κατασπατάληση του χρόνου τους και προτιμούν το παραδοσιακό συμβατικό σύστημα? Οι δυσκολίες με τις οποίες ο πολίτης έρχεται αντιμέτωπος αφορούν μόνο στην ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ή και σε άλλους παράγοντες? Θεωρούν το σύστημα απρόσωπο και γραφειοκρατικό ή θεωρούν ότι υπάρχει μια αμεσότητα στην αντιμετώπιση των αιτημάτων τους από τις υπηρεσίες χωρίς κόπο και χρόνο?

Για την αποδοτικότητα του συστήματος μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας :

Τελικώς ο πολίτης εξυπηρετήθηκε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ ή χρειάστηκε να κάνει όλη τη διαδικασία από την αρχή δηλαδή να επισκεφθεί ένα κατάστημα, να προσκομίσει δικαιολογητικά όπως θα έκανε με το παλιό συμβατικό σύστημα? Πως αξιολογεί την ταχύτητα εξυπηρέτησης από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ? Ποιο θεωρεί το κοινό ότι ήταν το

μεγαλύτερο όφελος από τη χρήση της πλατφόρμας : η εξοικονόμηση χρόνου, η μείωση κόστους ή η εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία (παράκαμψη γραφειοκρατικών διαδικασιών κλπ) ? Ποια είναι τα επίπεδα ικανοποίησης του κοινού από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία εξυπηρέτησης?

Γενική αξιολόγηση του συστήματος – Σύγκριση με το παλιό Συμβατικό

Επιχειρείται μια προσέγγιση στις βασικές αιτίες δυσαρέσκειας του κοινού : ποια είναι τα μειονεκτήματα του νέου ηλεκτρονικού συστήματος και ποια τα πλεονεκτήματα κατά την άποψη των πολιτών ? Αν η πανδημία ήταν ένας σημαντικός λόγος που τους προέτρεψε να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα. Αν μετά την πρώτη τους επαφή με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έμειναν τόσο ευχαριστημένοι ώστε να τις ξαναχρησιμοποιήσουν ή το αντίθετο.

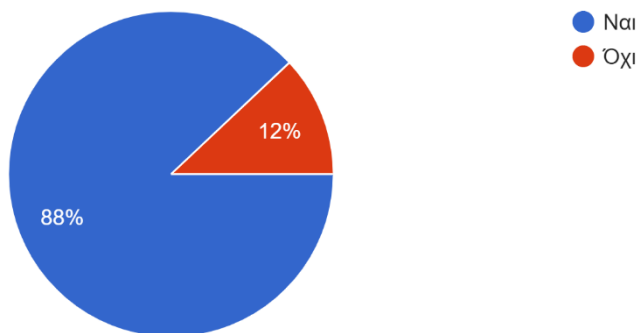
Πόσοι από αυτούς ζητούν τη βοήθεια τρίτων πριν και μετά τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ? Ποια είναι η άποψη του κοινού για το κόστος χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε σχέση με το παλιό συμβατικό σύστημα?

ΕΡΩΤΗΜΑ 11 – ΧΡΗΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ

Το 88% των συμμετεχόντων απάντησαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ ενώ το 12% όχι.

11) Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα «e-ΕΦΚΑ Μένουμε σπίτι» ή τον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ – Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους;

150 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 12 – ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Από το 88% του συνολικού δείγματος που έλαβε μέρος σε αυτή την ερώτηση, οι κατηγορίες αιτημάτων τις οποίες οι πολίτες κάνουν συχνότερη χρήση είναι οι εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ	%
Ασφαλιστική ενημερότητα/Δήλωση απογραφής ή μεταβολών μητρώου Εργοδοτών-οικοδομικών έργων/Εναρξη ή λήξη μη μισθωτών/ατομικός λογαριασμός ασφάλισης μισθωτών/πιστοποίηση χρόνου ασφάλισης (ΕΣΟΔΑ-ΑΣΦΑΛΙΣΗ)	56,2
Απόδοση ΑΜΑ ή ΑΜΚΑ/μεταβολές προσωπικών στοιχείων/Ασφαλιστική ικανότητα άμεσων & έμμεσων μελών/βεβαίωση προϋπηρεσίας/ευρωπαϊκή κάρτα (ΜΗΤΡΩΟ)	23,4
Αιτήσεις προσυνταξιοδοτικών αποφάσεων /αιτήματα συνταξιοδότησης/επίδομα ασθενείας ή εργατικού ατυχήματος (ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ - ΠΑΡΟΧΕΣ)	11,7
Θέματα ρύθμισης οφειλών/άρση κατάσχεσης/Ταυτότητα οφειλέτη (ΚΕΑΟ)	8,8

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : Στατιστικά αποτελέσματα κατηγορίας αιτήματος

12) Αν ναι, ποιο από τα παρακάτω αιτήματα χρησιμοποιήσατε ή χρησιμοποιείτε συχνότερα;
137 απαντήσεις

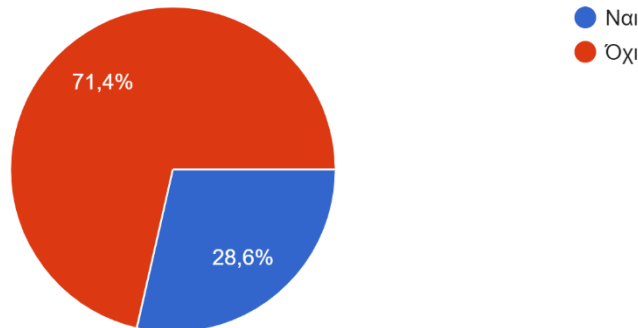


ΕΡΩΤΗΜΑ 13 - ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΡΙΤΟΥ

Στην ερώτηση αν για κάποιο από τα παραπάνω αιτήματα ήταν αναγκαία η βοήθεια από κάποιον ειδικό όπως λογιστή, οικονομολόγο, δικηγόρο, μηχανικό κλπ στις απαντήσεις που δόθηκαν ποσοστό 28,6 % (40 άτομα) απάντησε θετικά ενώ το 71,4% (100 άτομα) απάντησε αρνητικά δηλαδή η πλειοψηφία (100 άτομα) δεν βρήκε αναγκαία τη βοήθεια κάποιου ειδικού.

13) Για κάποιο από τα παραπάνω αιτήματα σας ήταν αναγκαία η βοήθεια από κάποιον ειδικό π.χ. λογιστή, δικηγόρο, μηχανικό κλπ;

140 απαντήσεις



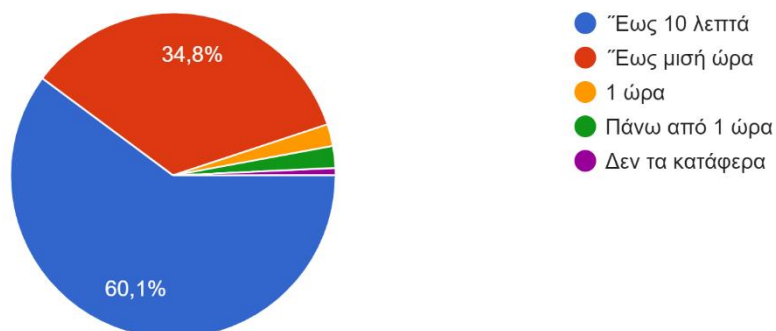
Στη συνέχεια γίνεται μια προσπάθεια διερεύνησης του τρόπου με τον οποίο προσεγγίζεται η πλατφόρμα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από το ευρύ κοινό (ερωτήσεις 14-21).

ΕΡΩΤΗΜΑ 14 – ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Αναζητείται ο χρόνος υποβολής μιας ηλεκτρονικής αίτησης στην πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ. Η συντριπτική πλειοψηφία 60,1% απάντησε ότι χρειάστηκε λιγότερο από 10 λεπτά, το 34,8% έως μισή ώρα, το 4,4% από 1 ώρα και πάνω ενώ μόλις το 0,7% δεν κατάφερε να υποβάλει ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης.

14) Πόση ώρα σας πήρε να κάνετε μία αίτηση στην πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ ;

138 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 15 - ΠΗΓΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΒΗΜΑΤΩΝ

Στην ερώτηση για το πως ενημερώθηκαν για τα βήματα της ηλεκτρονικής αίτησης-κλείσιμο ραντεβού το μεγαλύτερο ποσοστό 38,8% φαίνεται να αναζητάει ενημέρωση από έγκυρη πηγή η οποία είναι ο ίδιος ο ασφαλιστικός φορέας ακολουθώντας τις οδηγίες της ιστοσελίδας από τον επίσημο ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ. Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό 21,6% αναζητάει οδηγίες από τον προσωπικό του λογιστή ενώ το 15,1% από το διαδίκτυο και ενημερωτικά sites.

Το ίδιο ποσοστό ερωτηθέντων χρηστών (15,1%) απευθύνεται, κυρίως τηλεφωνικά, είτε στους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ είτε στο 1555 (κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης) γεγονός που μπορεί να σημαίνει μια δυσκολία πρόσβασης του κοινού μέσω της χρήσης του τηλεφώνου. Λιγότεροι είναι εκείνοι που επιλέγουν να ρωτήσουν γνωστούς (5%) ενώ ένα ποσοστό 4,3% απάντησε ότι έχει επιλέξει άλλο τρόπο πληροφόρησης.

15) Πως ενημερωθήκατε για τη διαδικασία (βήματα) της ηλεκτρονικής αίτησης – κλείσιμο ραντεβού;
139 απαντήσεις



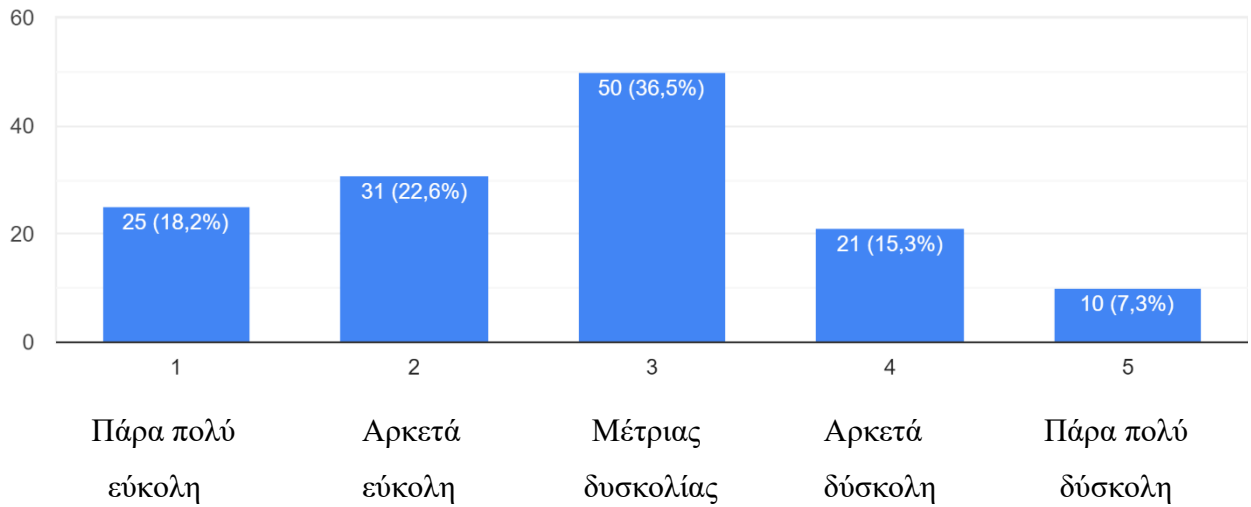
ΕΡΩΤΗΜΑ 16 - ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ

Στην ερώτηση για την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert με βαθμό δυσκολίας από το 1 έως το 5. Ποσοστό 36,5% των ερωτηθέντων θεωρεί τη χρήση της μέτριας δυσκολίας. Το ποσοστό 22,6% τη θεωρεί αρκετά εύκολη και το 18,2% πάρα πολύ εύκολη. Το 15,3% απάντησαν ότι η πλατφόρμα είναι αρκετά δύσκολη ενώ το 7,3% πάρα πολύ δύσκολη.

Οι απαντήσεις φαίνονται στο κατωτέρω ραβδόγραμμα:

16) Πόσο εύκολη σας φάνηκε η χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ; Επιλέξτε ένα νούμερο από την κλίμακα 1-5.

137 απαντήσεις

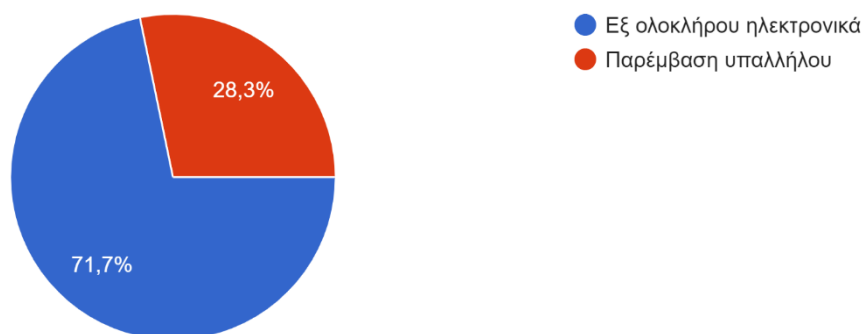


ΕΡΩΤΗΜΑ 17 – ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

Στο ερώτημα αν ο πολίτης κατάφερε να εξυπηρετηθεί εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά το 71,7% απάντησε θετικά ενώ στο 28,3% χρειάστηκε η παρέμβαση υπαλλήλου για την ολοκλήρωση του αιτήματος.

17) Το αίτημά σας ολοκληρώθηκε ηλεκτρονικά ή χρειάστηκε να παρέμβει υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ;

138 απαντήσεις

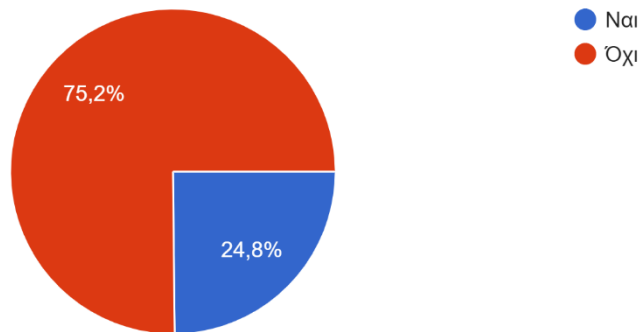


ΕΡΩΤΗΜΑ 18 – ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Στην ερώτηση αν απαιτήθηκε η φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 75,2% απάντησε ότι δεν ήταν αναγκαία έναντι ποσοστού 24,8% που χρειάστηκε να επισκεφθεί τις τοπικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ από κοντά.

18) Μετά το αίτημά σας, απαιτήθηκε τελικώς η φυσική σας παρουσία; (για υπογραφή, προσκόμιση εγγράφων κλπ)

137 απαντήσεις

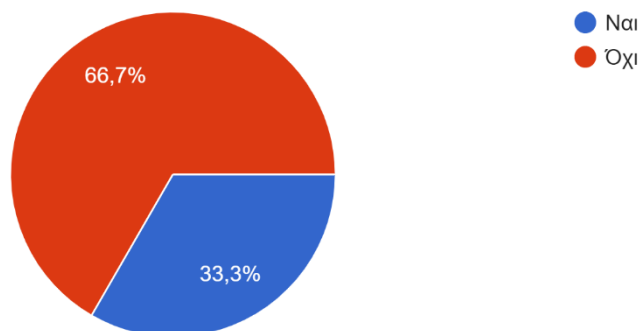


ΕΡΩΤΗΜΑ 19 – ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

Κατά την επεξεργασία του αιτήματος από τον ασφαλιστικό φορέα το 66,7% το δείγμα απάντησε ότι δεν τους ζητήθηκε από τον e-ΕΦΚΑ η αποστολή περαιτέρω δικαιολογητικών ενώ στο 33,3% ζητήθηκαν συμπληρωματικά έγγραφα.

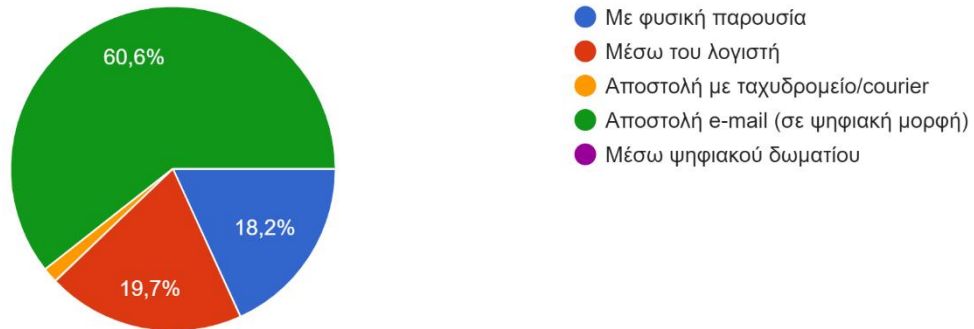
19) Κατά την επεξεργασία του αιτήματός σας, σας ζητήθηκε από τον e-ΕΦΚΑ η αποστολή περαιτέρω δικαιολογητικών εγγράφων;

138 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 20 – ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Οι υπόλοιποι 46 ερωτηθέντες, στους οποίους ζητήθηκαν δικαιολογητικά έγγραφα, επέλεξαν να τα προσκομίσουν με τους εξής τρόπους : 60,6% μέσω e-mail, 19,7% μέσω του λογιστή, 18,2% με φυσική παρουσία, 1,5 % μέσω ταχυδρομείου/courier και κανείς μέσω ψηφιακού δωματίου.



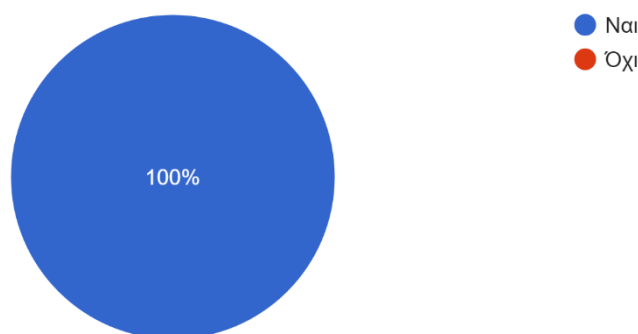
Οι επόμενες ερωτήσεις (21,22,23) αφορούν στην εξυπηρέτηση, στην ταχύτητα και στην ικανοποίηση του κοινού από τις Υπηρεσίες του Ασφαλιστικού φορέα.

ΕΡΩΤΗΜΑ 21 - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Παρατηρούμε ότι όλο το δείγμα των συμμετεχόντων στην έρευνα (100%) εξυπηρετήθηκε τελικώς με το ηλεκτρονικό του αίτημα.

21) Εξυπηρετηθήκατε τελικώς με το ηλεκτρονικό σας αίτημα;

135 απαντήσεις

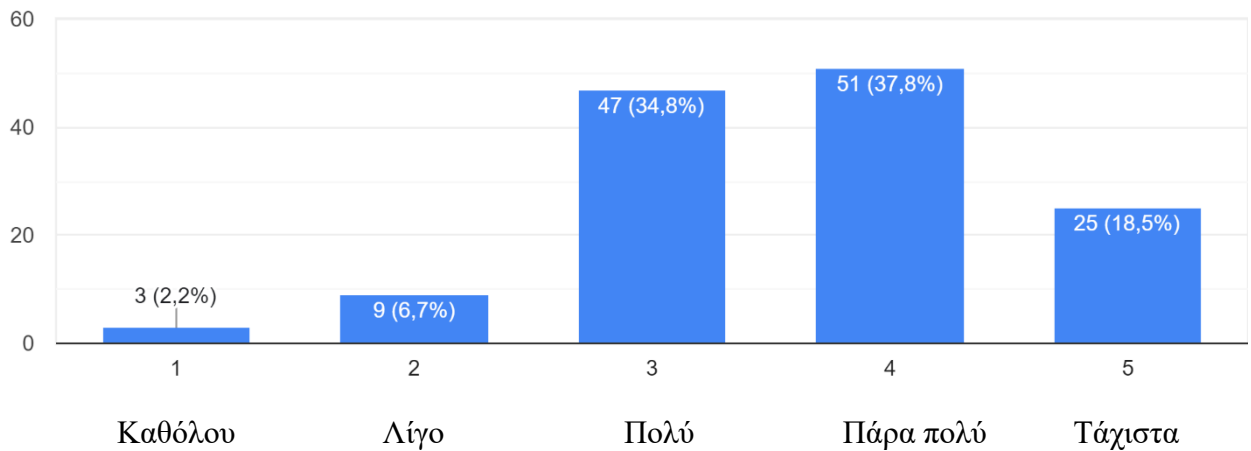


ΕΡΩΤΗΜΑ 22 – ΤΑΧΥΤΗΤΑ

Σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα από 1 έως 5 ως εξής:

22) Πόσο γρήγορα σας απάντησαν;

135 απαντήσεις



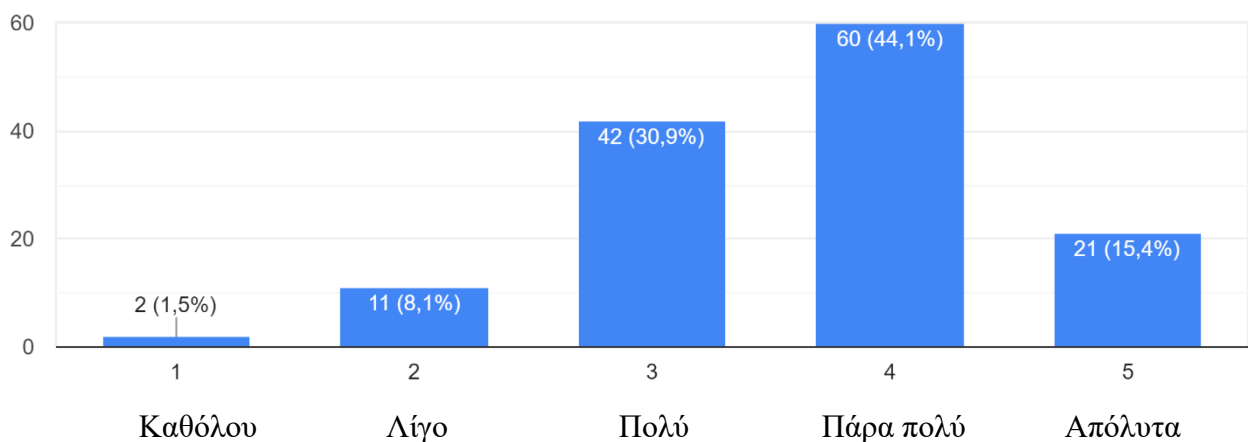
Το μεγαλύτερο ποσοστό 37,8% απάντησε ότι εξυπηρετήθηκε πάρα πολύ γρήγορα, το 34,8% πολύ γρήγορα, το 18,5% τάχιστα, ενώ το 6,7% απάντησε ότι εξυπηρετήθηκε λίγο και το 2,2% καθόλου.

ΕΡΩΤΗΜΑ 23 – ΕΠΙΠΕΔΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Αντίστοιχα ποσοστά είχαμε και στα επίπεδα ικανοποίησης όπου οι περισσότεροι (44,1%) απαντήσαν ότι έμειναν πάρα πολύ ευχαριστημένοι, το 30,9% πολύ ευχαριστημένοι έναντι 8,1% που έμειναν λίγο και 1,5% καθόλου ευχαριστημένοι. Τέλος, ένα ποσοστό 15,4% απάντησε ότι ικανοποιήθηκε απόλυτα από την ηλεκτρονική διαδικασία του αιτήματός του.

23) Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία;

136 απαντήσεις

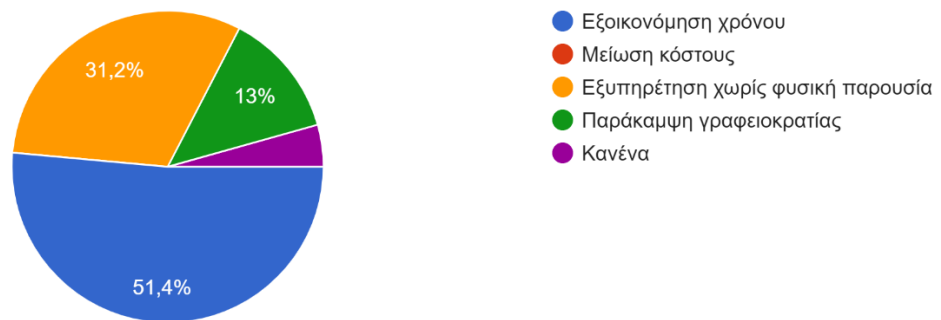


ΕΡΩΤΗΜΑ 24 - ΟΦΕΛΗ

Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να δηλώσουν ποιο είναι κατά την άποψή τους το σημαντικότερο όφελος που αποκόμισαν από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η πλειοψηφία του 51,4% θεωρεί πιο σημαντική την εξοικονόμηση χρόνου, το 31,2% την εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως, το 13% την παράκαμψη της γραφειοκρατίας ενώ ένα μικρό ποσοστό 4,3% θεωρεί ότι δεν είχε κανένα όφελος ενώ κανείς δεν επέλεξε τη μείωση κόστους.

24) Τί οφέλη είχατε από τη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών/ Πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ; (τικάρετε την επιλογή που εσείς θεωρείτε πιο σημαντική)

138 απαντήσεις

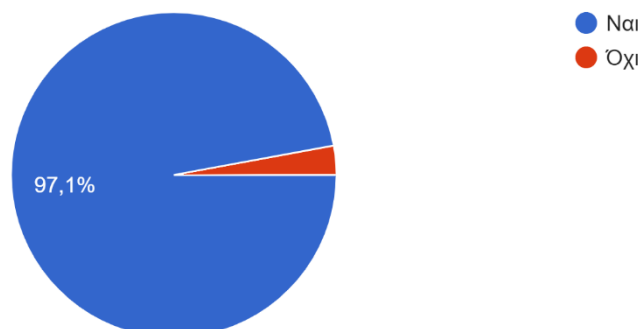


ΕΡΩΤΗΜΑ 25 - ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ

Στην ερώτηση αν θα χρησιμοποιούσαν ξανά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή την πλατφόρμα, 134 άτομα απάντησαν «ναι» και μόλις 4 άτομα απάντησαν «όχι» γεγονός που συνδέεται με το ερώτημα 23 για τα επίπεδα ικανοποίησης από την όλη διαδικασία όπου η συντριπτική πλειοψηφία (90,4%) απάντησε ότι έμεινε «πολύ» έως «απόλυτα» ικανοποιημένη.

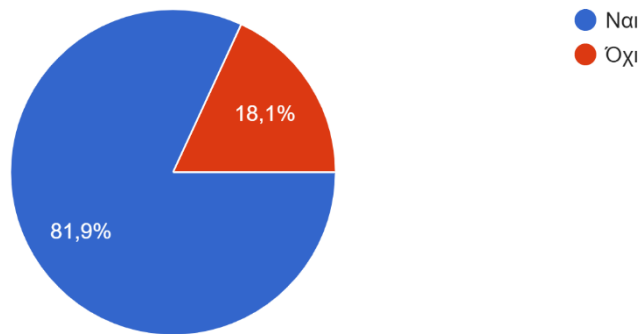
25) Θα ξαναχρησιμοποιούσατε την πλατφόρμα ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ για τον ίδιο ή άλλο λόγο;

138 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 26 - ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Σχετικά με το αν η πανδημία ήταν ένας σημαντικός λόγος που τους προέτρεψε να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν κατά 81,9% θετικές και κατά 18,1% αρνητικές.



ΕΡΩΤΗΜΑ 27 - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Όσον αφορά στα μειονεκτήματα του νέου ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης εντυπωσιακό είναι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 51,5% των συμμετεχόντων απάντησε ότι δεν βρίσκει κανένα μειονέκτημα. Το 33,1% επέλεξε την έλλειψη αμεσότητας και προσωπικής επαφής ενώ το 8,8% πιστεύει ότι με το νέο ηλεκτρονικό σύστημα επιβαρύνεται οικονομικά με αμοιβές τρίτων ή άλλα έξοδα. Τέλος ένα μικρό ποσοστό 6,6% απάντησε ότι είναι χρονοβόρο κυρίως λόγω αδυναμίας εύρεσης ηλεκτρονικού ραντεβού.

27) Ποιο από τα παρακάτω θεωρείτε ως μειονέκτημα του νέου ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης;

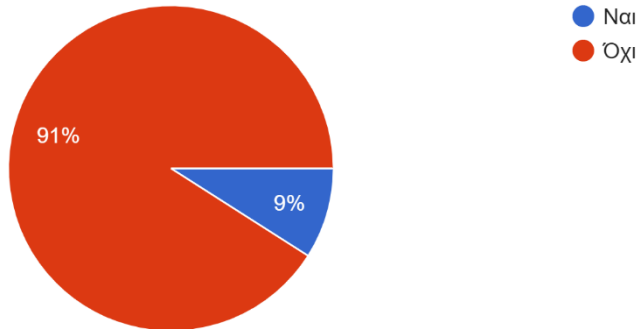
136 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 28 – ΧΡΗΣΗ ΠΑΛΙΟΥ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ

Η ερώτηση σχετικά με το αν θα χρησιμοποιούσαν το παλιό συμβατικό σύστημα έλαβε 121 (ποσοστό 91%) αρνητικές απαντήσεις και μόλις 12 θετικές (ποσοστό 9%).

28) Για τα αιτήματά σας θα προτιμούσατε να χρησιμοποιήσετε το παλιό συμβατικό σύστημα;
133 απαντήσεις

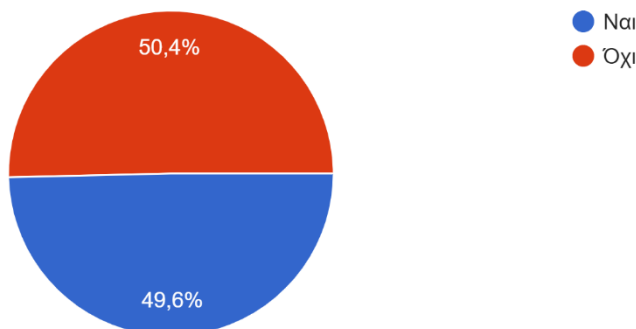


Στις ερωτήσεις 29 & 30 επιχειρείται μια σύγκριση με το παλιό συμβατικό σύστημα.

ΕΡΩΤΗΜΑ 29 – ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΡΙΤΟΥ ΜΕ ΤΟ ΠΑΛΙΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ

Στην ερώτηση αν , πριν τη δημιουργία της πλατφόρμας απευθυνόταν σε ιδιωτικό γραφείο λογιστή, δικηγόρου, μηχανικού κλπ δόθηκαν 67 θετικές απαντήσεις και 68 αρνητικές πράγμα το οποίο σημαίνει ότι περίπου το 1/2 του δείγματος χρησιμοποιούσε τη βοήθεια τρίτου ενώ το υπόλοιπο μισό όχι.

29) Πριν τη δημιουργία της πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ για ένα ή περισσότερα από τα παραπάνω αιτήματά σας, απευθυνόσασταν σε ιδιωτικό γραφείο...π.χ. λογιστή, οικονομολόγο, δικηγόρο, μηχανικό;
135 απαντήσεις

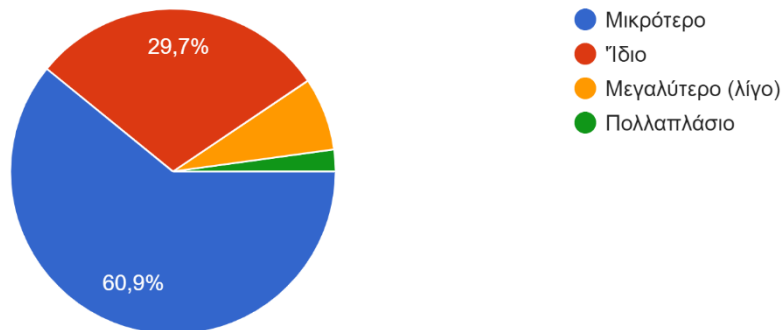


ΕΡΩΤΗΜΑ 30 – ΚΟΣΤΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας συγκρίνοντας το κόστος ολοκλήρωσης ενός αιτήματος μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ, με το παλιό συμβατικό σύστημα, ποσοστό 60,9 % απάντησε ότι είναι μικρότερο, 29,7% απάντησαν ότι είναι το ίδιο, 7,2% είπαν λίγο μεγαλύτερο από το κόστος του παλιού συστήματος και τέλος ένα ποσοστό μόλις 2,2% απάντησε ότι το κόστος της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι πολλαπλάσιο από το παλιό.

30) Συγκριτικά με το παλιό συμβατικό σύστημα, ποιο είναι το κόστος για εσάς προκειμένου να ολοκληρωθεί ένα αίτημά σας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ;

138 απαντήσεις



7.1.2 Β΄ ΜΕΡΟΣ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ e-ΕΦΚΑ

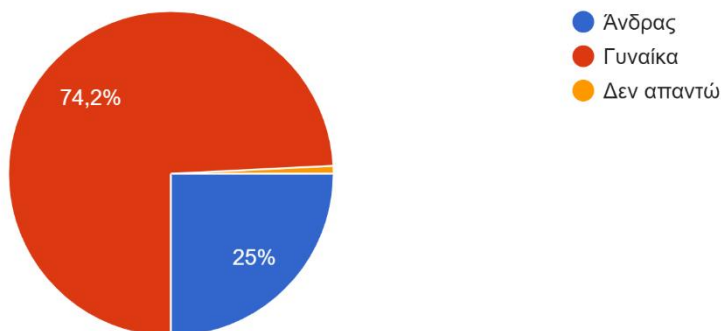
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΡΩΤΗΜΑ 1 - ΦΥΛΟ

Στην έρευνα συμμετείχαν 95 (74,2%) γυναίκες και 32 (25%) άνδρες, αφού όπως είναι γνωστό, στο προσωπικό του Ασφαλιστικού φορέα υπερτερεί σε πλήθος το γυναικείο φύλο. Ένα (1) άτομο δεν απάντησε στην ερώτηση.

1) Ποιο είναι το φύλο σας;

128 απαντήσεις

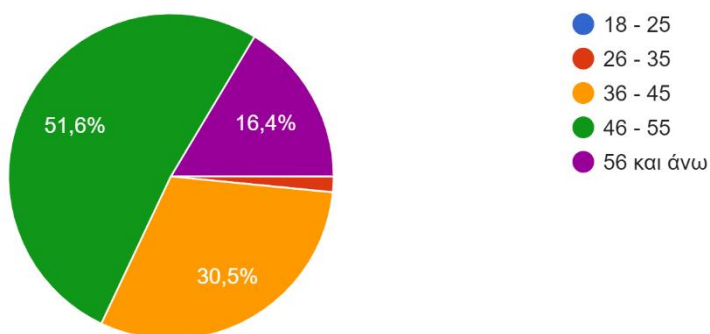


ΕΡΩΤΗΜΑ 2 - ΗΛΙΚΙΑ

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ανήκε στις ηλικίες άνω των 36 ετών ενώ μόλις δύο (2) άτομα (1,6%) ήταν μεταξύ 26 και 35 ετών. Στην ηλικιακή κατηγορία 36-45 ανήκαν 39 άτομα (30,5%), από 46-55 ετών 66 άτομα (51,6%) και άνω των 56 ετών 21 άτομα με ποσοστό 16,4%.

2) Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

128 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 3 - ΕΠΙΠΕΔΑ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

Σχετικά με το επίπεδο μόρφωσης, οι ερωτηθέντες ανήκουν σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Πιο αναλυτικά:

Valid	Frequency	Percent %	Valid %	Percent	Cumulative Percent %
ΥΕ -ΓΥΜΝΑΣΙΟ	1	0,8	0,8	0,8	0,8
ΔΕ - ΛΥΚΕΙΟ	37	28,9	28,9	28,9	29,7
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	46	35,9	35,9	35,9	65,6
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	42	32,8	32,8	32,8	98,4
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	2	1,6	1,6	1,6	100
Total	128	100	100		

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 : Στατιστικά αποτελέσματα επιπέδου μόρφωσης

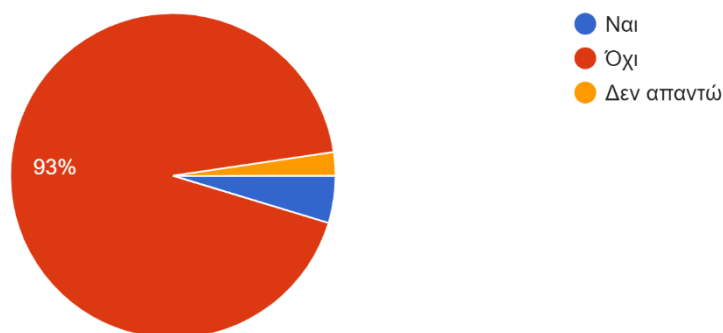
Από την έρευνα προκύπτει ότι το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων του φορέα είναι αρκετά υψηλό αφού το ποσοστό του 70,3% έχει λάβει ανώτερη εκπαίδευση.

ΕΡΩΤΗΜΑ 4 – ΕΥΠΑΘΗΣ ΟΜΑΔΑ

Στην ερώτηση αν τα άτομα ανήκουν σε ευπαθή κατηγορία, 6 από αυτά απάντησαν θετικά (4,7%), 119 απάντησαν αρνητικά (93%) και 3 άτομα δεν απάντησαν καθόλου (2,3%).

4) Ανήκετε σε ευπαθή ομάδα ή είστε άτομο με αναπηρία;

128 απαντήσεις

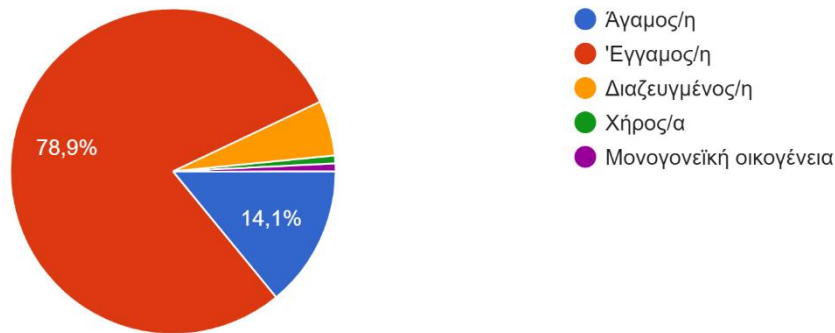


ΕΡΩΤΗΜΑ 5 - ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων (101 υπάλληλοι) ήταν έγγαμοι (78,9%), 18 άγαμοι (14,1%), 7 διαζευγμένοι (5,5%), 1 χήρος/α (0,8%) και 1 άτομο από μονογονεϊκή οικογένεια.

5) Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

128 απαντήσεις



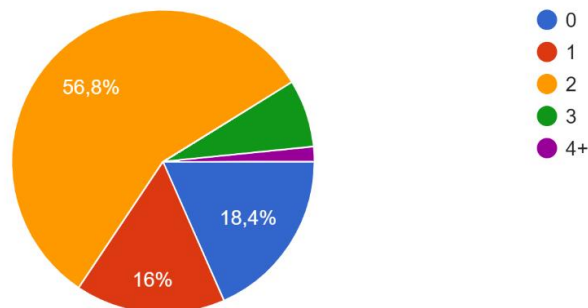
ΕΡΩΤΗΜΑ 6 - ΠΑΙΔΙΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 56,8% απάντησε ότι έχει δύο παιδιά, το 18,4% κανένα, το 16% ένα παιδί, το 7,2% τρία παιδιά και το 1,6% από τέσσερα παιδιά και άνω.

Από το συνδυασμό των δύο τελευταίων ερωτήσεων (οικογενειακή κατάσταση & παιδιά) προκύπτει ότι ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ έχουν αυξημένες οικογενειακές υποχρεώσεις.

6) Πόσα παιδιά έχετε;

125 απαντήσεις

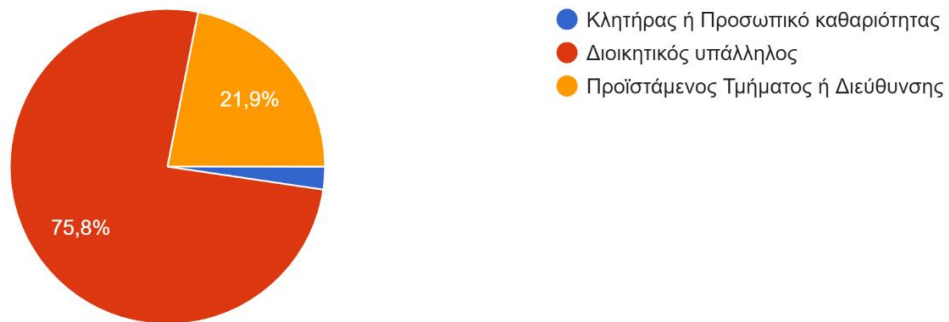


ΕΡΩΤΗΜΑ 7 - ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 97 διοικητικοί υπάλληλοι (75,8%), 28 προϊστάμενοι τμήματος ή διεύθυνσης και 3 υπάλληλοι καθαριότητας ή κλητήρες.

7) Ποια είναι η θέση εργασίας σας;

128 απαντήσεις

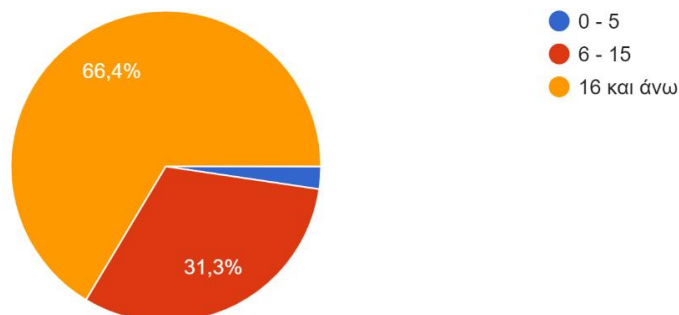


ΕΡΩΤΗΜΑ 8 - ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, σε ποσοστό 66,4%, απάντησε ότι έχει πάνω από 16 έτη υπηρεσίας στον ασφαλιστικό φορέα, το 31,3% απάντησε ότι υπηρετεί από 6 έως 15 έτη ενώ μόλις το 2,3% απάντησε ότι έχει κάτω από πέντε έτη υπηρεσίας.

8) Πόσα έτη υπηρετείτε;

128 απαντήσεις



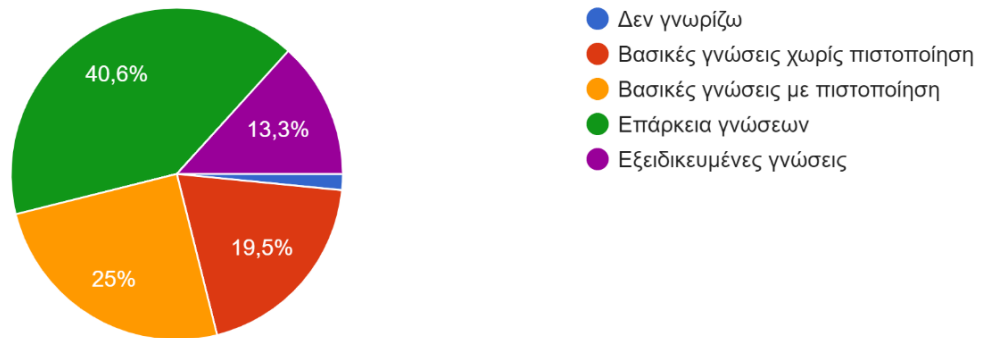
ΕΡΩΤΗΜΑ 9 - ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ

Στην ερώτηση που αφορούσε το επίπεδο γνώσης ηλεκτρονικών υπολογιστών το 40,6% των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχει επάρκεια γνώσεων, το 25% βασικές γνώσεις με πιστοποίηση, το 19,5%

βασικές γνώσεις χωρίς πιστοποίηση, το 13,3% ότι κατέχει εξειδικευμένες γνώσεις και ένα μικρό ποσοστό 1,6% απάντησε ότι δεν γνωρίζει χειρισμό Η/Υ.

9) Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων σας στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

128 απαντήσεις

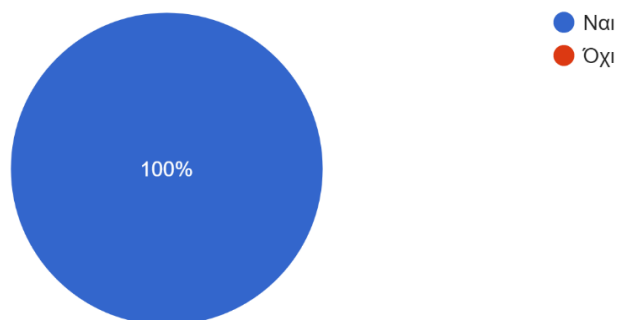


ΕΡΩΤΗΜΑ 10 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ

Στην ερώτηση αν διαθέτουν ηλεκτρονική συσκευή κινητού τηλεφώνου, σταθερού Η/Υ ή laptop ή tablet απάντησαν όλοι οι ερωτηθέντες ότι διαθέτουν.

10) Διαθέτετε συσκευή κινητού τηλεφώνου ή σταθερό Η/Υ ή φορητό laptop ή tablet;

128 απαντήσεις

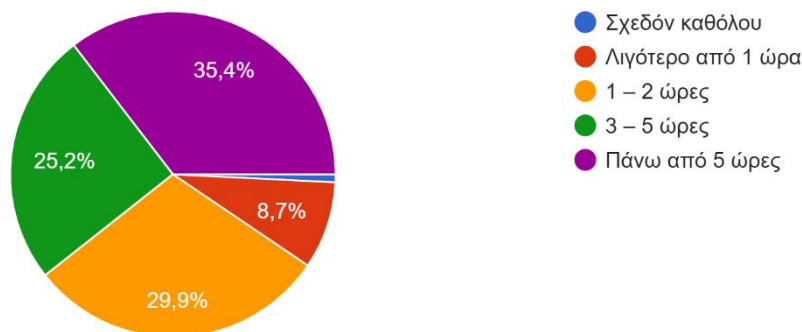


ΕΡΩΤΗΜΑ 11 - ΗΜΕΡΗΣΙΕΣ ΩΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ

Πολύ μεγάλα ποσοστά απαντήσεων έδωσαν οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ στην ερώτηση σχετικά με τις ώρες που αφιερώνουν την ημέρα στη χρήση του Η/Υ. Ποσοστό 35,4% απάντησε ότι απασχολείται πάνω από 5 ώρες ημερησίως, το 29,9% 1-2 ώρες, ποσοστό 25,2% 3 – 5 ώρες/ημέρα, 8,7% λιγότερο από 1 ώρα και το υπόλοιπο 0,8% σχεδόν καθόλου.

11) Αν ναι, πόσες ώρες την ημέρα το χρησιμοποιείτε συνολικά;

127 απαντήσεις



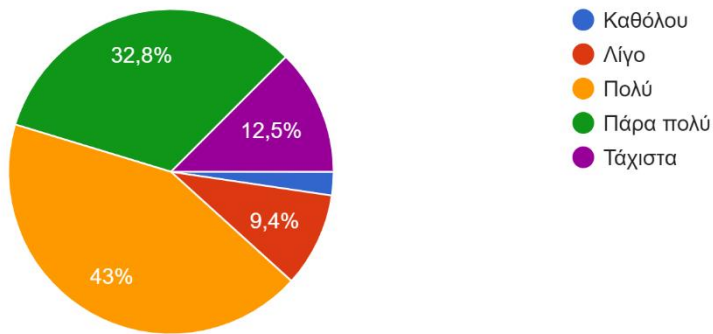
Σε αυτό το σημείο ολοκληρώνονται οι ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος των υπαλλήλων του ασφαλιστικού φορέα. Ακολουθούν ερωτήσεις που αφορούν στο ρόλο που έπαιξε η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της πλατφόρμας στην καθημερινότητα των εργαζομένων. Το ζητούμενο της έρευνας είναι το πως αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι τις νέα ψηφιακές αλλαγές του e-ΕΦΚΑ στο εργασιακό τους περιβάλλον και σε τι βαθμό εξοικειώθηκαν με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Οι ερωτήσεις που ακολουθούν απευθύνονται στην εμπειρία των υπαλλήλων όσον αφορά τα εξής :

- Συχνότητα μετάβασης των πολιτών
- Μείωση εργατοωρών για την ολοκλήρωση μιας εργασίας
- Αύξηση παραγωγικού χρόνου
- Μείωση παραβατικότητας
- Μείωση παραπόνων ή καταγγελιών πολιτών

ΕΡΩΤΗΜΑ 12 - ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ

Στην ερώτηση πόσο γρήγορα έγινε η εξοικείωση του υπαλλήλου με την χρήση της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ το 43% απάντησε πολύ γρήγορα, το 32,8% πάρα πολύ και το 12,5% τάχιστα. Αντίθετα το 9,4% απάντησε ότι έχει εξοικειωθεί λίγο ενώ το 2,3% καθόλου.

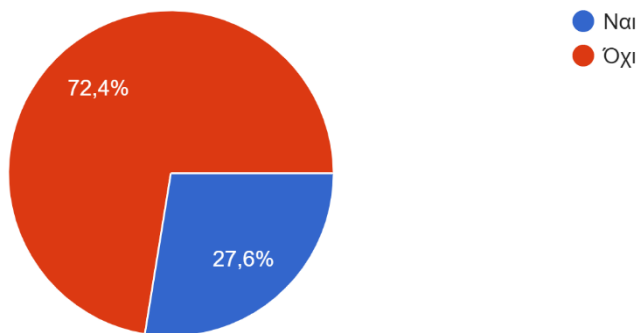
12) Πόσο γρήγορα εξοικειωθήκατε με τη χρήση της πλατφόρμας του e – ΕΦΚΑ;
128 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 13 - ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ Η/Υ

Στο ερώτημα που τέθηκε αν η χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ απαιτούσε εξειδικευμένες γνώσεις, οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν κατά 72,4% αρνητικές και κατά 27,6% θετικές.

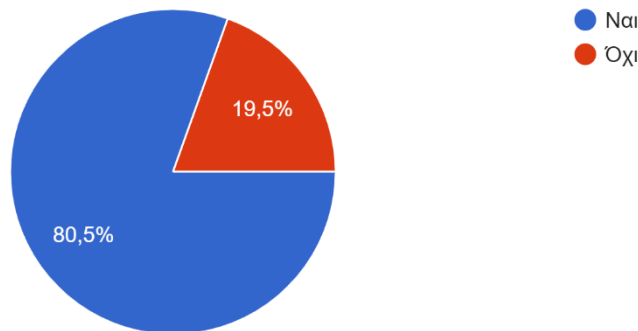
13) Θεωρείτε ότι απαιτούσε εξειδικευμένες γνώσεις Η/Υ;
127 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 14 - ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ

Στη συνέχεια τέθηκε το ερώτημα αν μειώθηκε η συχνότητα μετάβασης των πολιτών με φυσική παρουσία τα τελευταία 2 χρόνια. Η συντριπτική πλειοψηφία (80,5%) απάντησε «ναι» ενώ το 19,5% δεν συμφωνεί με αυτό.

14) Μειώθηκε η συχνότητα μετάβασης των πολιτών με φυσική παρουσία τα τελευταία 2 χρόνια;
128 απαντήσεις

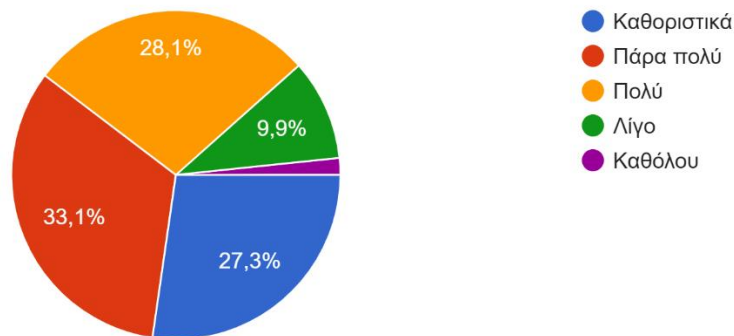


Τα επόμενα δύο ερωτήματα απευθύνονταν σε εκείνους που απάντησαν ότι έχει μειωθεί η μετάβαση του εξυπηρετούμενου κοινού με φυσική παρουσία :

ΕΡΩΤΗΜΑ 15 - ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Στο ερώτημα κατά πόσο συνέβαλε σε αυτό η πανδημία Covid-19, οι εργαζόμενοι απάντησαν κατά 33,1% ότι συνέβαλε πάρα πολύ, κατά 28,1% πολύ, και κατά 27,3% ότι συνέβαλε καθοριστικά. Αντίθετα ποσοστό 9,9% απάντησε ότι η πανδημία Covid-19 συνέβαλε λίγο στη μειωμένη προσέλευση του κοινού και μόλις 1,7% απάντησε ότι δεν συνέβαλε καθόλου.

Αν ναι, 15) Πόσο συνέβαλε στη μείωση της προσέλευσης του κοινού η πανδημία Covid-19;
121 απαντήσεις

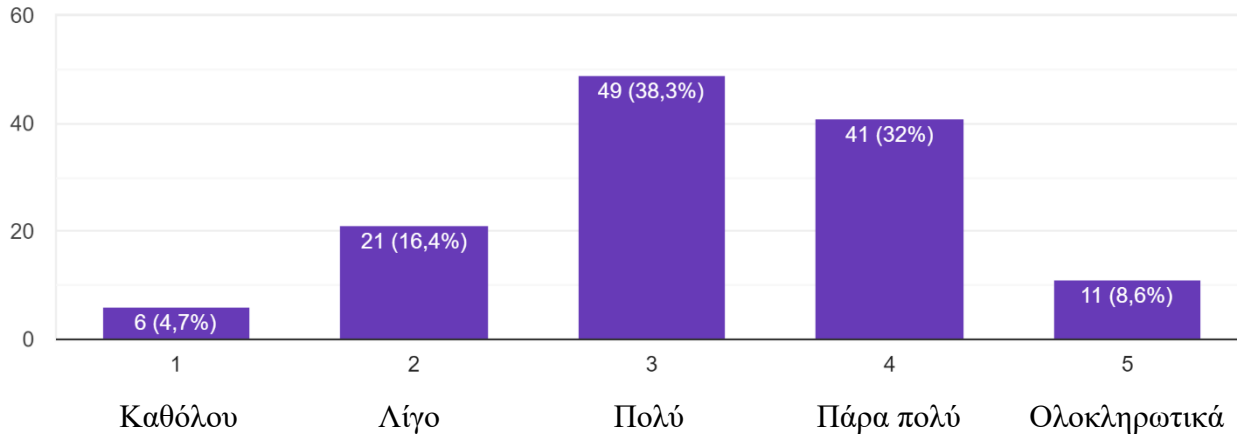


ΕΡΩΤΗΜΑ 16 – ΜΕΙΩΣΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ

Στο ερώτημα κατά πόσο πιστεύουν ότι συνέβαλε σε αυτό η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert από το 1 έως το 5 όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί :

16) Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στη μείωση της μετάβασης του εξυπηρετούμενου κοινού στο φυσικό χώρο εργασίας σας ;

128 απαντήσεις



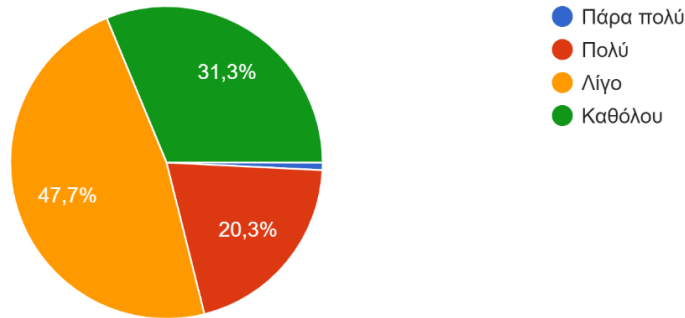
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος απάντησε ότι συνέβαλε πολύ, το 32% πάρα πολύ, το 16,4% ότι συνέβαλε λίγο και το 4,7% καθόλου. Επίσης ένα ποσοστό 8,6% πιστεύει ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε ολοκληρωτικά στη μείωση της μετάβασης του εξυπηρετούμενου κοινού στο φυσικό χώρο εργασίας τους.

ΕΡΩΤΗΜΑ 17 – ΜΕΙΩΣΗ ΕΡΓΑΤΟΩΡΩΝ

Το επόμενο ερώτημα αφορά στο κατά πόσο οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ μείωσε τις εργατοώρες διεκπεραίωσης αιτημάτων. Οι 61 συμμετέχοντες (ποσοστό 47,7%) έδωσαν την απάντηση «λίγο» και 40 άτομα (ποσοστό 31,3%) απάντησαν ότι δεν τις μείωσαν καθόλου. Αντίθετα το 20,3% απάντησε ότι τις μειώνουν πολύ και μόλις το 0,8% πιστεύει ότι οι εργατοώρες των υπαλλήλων για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων του κοινού μειώνονται πάρα πολύ χάρη στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

17) Πόσο θεωρείτε ότι η χρήση της πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ ή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το εξυπηρετούμενο κοινό, σας μείωσε τις εργατοώρες σας;

128 απαντήσεις



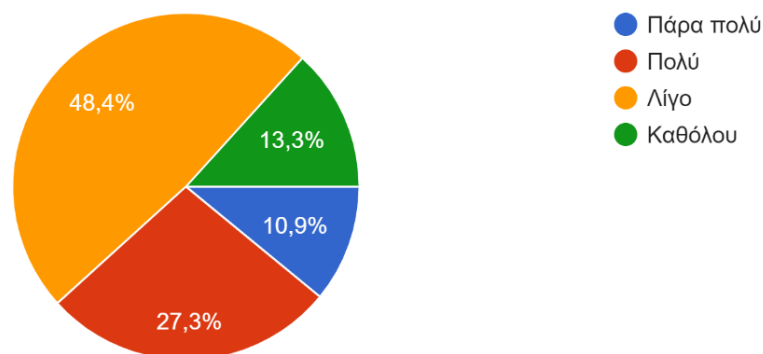
ΕΡΩΤΗΜΑ 18 - ΑΥΞΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Στο ερώτημα αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες αύξησε τον παραγωγικό χρόνο των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας τους δόθηκαν οι εξής απαντήσεις :

Το μεγαλύτερο ποσοστό 48,4% απάντησε ότι αυξήθηκε λίγο, 27,3% ότι αυξήθηκε πολύ, το 10,9% πάρα πολύ ενώ ένα ποσοστό 13,3% απάντησε ότι ο παραγωγικός χρόνος δεν αυξήθηκε καθόλου.

18) Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες, σας αύξησε τον παραγωγικό σας χρόνο μέσα στη διάρκεια του ωραρίου εργασίας σας;

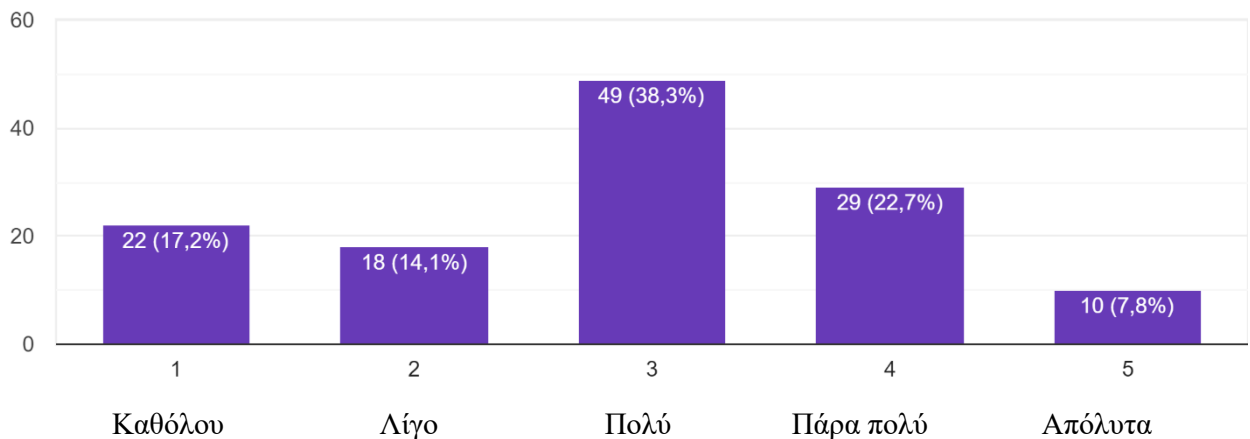
128 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 19 - ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΡΑΒΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στο ερώτημα κατά πόσο πιστεύουν οι υπάλληλοι ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώνεται η παραβατικότητα το 68,8% των συμμετεχόντων απάντησε πολύ έως απόλυτα και το 31,3% από λίγο έως καθόλου. Χρησιμοποιήθηκε γραμμική κλίμακα από 1-5 όπως φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα:

19) Πιστεύετε ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώθηκε η παραβατικότητα;
128 απαντήσεις



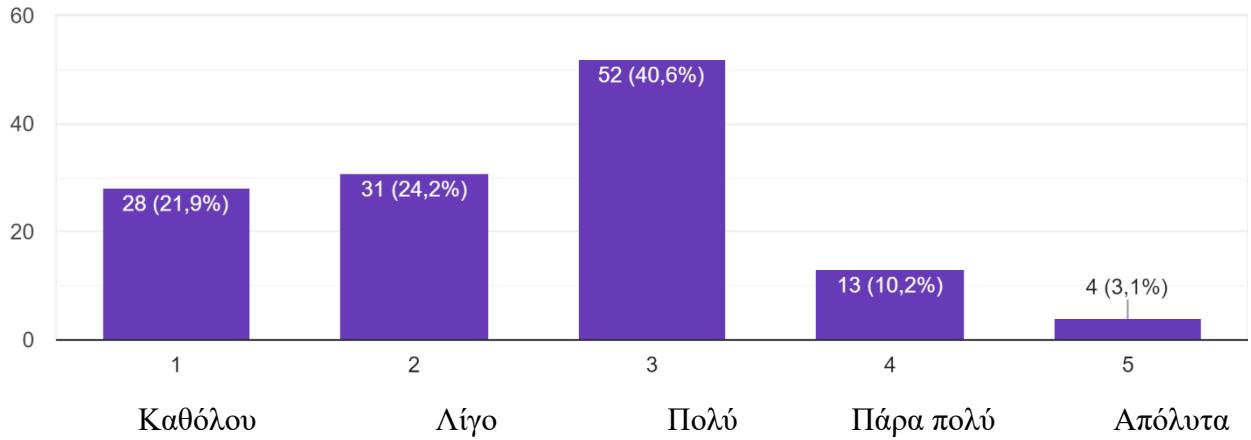
ΕΡΩΤΗΜΑ 20 - ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Η΄ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Στην ερώτηση των υπαλλήλων για το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στη μείωση των καταγγελιών ή παραπόνων των πολιτών το 40,6% απάντησε ότι μειώθηκαν πολύ, το 24,4% ότι μειώθηκαν λίγο και το 21,9% ότι δεν μειώθηκαν καθόλου. Τέλος ένα ποσοστό 10,2% έδωσε απάντηση «πάρα πολύ» και ένα πολύ μικρό ποσοστό του 3,1% απάντησε «απόλυτα».

Χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert από 1-5 όπως φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα:

20) Παρατηρείτε ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ μειώθηκαν οι καταγγελίες ή τα παράπονα των πολιτών;

128 απαντήσεις



ΕΡΩΤΗΜΑ 21 – ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Στην επόμενη και τελευταία ερώτηση ζητήθηκε η γνώμη των υπαλλήλων του δείγματος σχετικά με τους τομείς που πιστεύουν ότι πρέπει να παρέμβει ο ΕΦΚΑ για τη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Χρησιμοποιήθηκε μια ανοιχτού τύπου ερώτηση προκειμένου οι ερωτηθέντες να γράψουν τις απόψεις τους. Τα αποτελέσματα φαίνονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

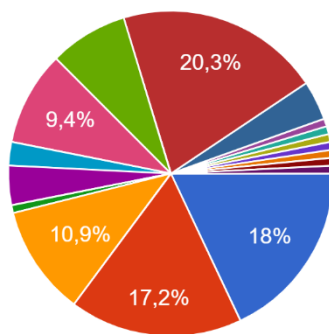
Valid	Frequency	Percent %
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	23	18
Εκπαίδευση προσωπικού	22	17,2
Αύξηση προσωπικού στα σημεία εξυπηρέτησης	14	10,9
Εξοικείωση του προσωπικού με το νέο τεχνολογικό εξοπλισμό	1	0,8
Οργάνωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων	5	3,9
Αξιολόγηση προτεραιότητας ηλεκτρονικών αιτημάτων	3	2,3
Επιμόρφωση του προσωπικού στην ψηφιακή τεχνολογία	12	9,4

Κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας	10	7,8
Πρόσληψη νέου προσωπικού	26	20,3
Βελτίωση των συγχρονισμού των πλατφορμών του e-ΕΦΚΑ με το ΟΠΣ	1	0,8
Κατάργηση του πεπαλαιωμένου ΟΠΣ και αντικατάστασή του με άλλο, ενοποιημένο διαδραστικό σύστημα	1	0,8
Να ενημερωθούν οι πολίτες με τα αιτήματα που μπορούν να ικανοποιηθούν χωρίς να προσέρχονται στις υπηρεσίες	1	0,8
Επικαιροποίηση του ΚΕΔΥ	1	0,8
Όλα τα παραπάνω	8	6,2
	128	100

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 : Βελτιστοποίηση εξυπηρέτησης πολιτών

21) Σε ποιους τομείς πιστεύετε ότι πρέπει να παρέμβει ο e-ΕΦΚΑ για τη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών;

128 απαντήσεις



- Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Αύξηση προσωπικού στα σημεία εξυπ...
- Εξοικείωση του προσωπικού με το νέο...
- Οργάνωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων
- Αξιολόγηση προτεραιότητας ηλεκτρονι...
- Επιμόρφωση του προσωπικού στην ψ...
- Κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας

▲ 1/3 ▼

7.2 Έρευνα συσχέτισης – Έλεγχοι υποθέσεων

Αφού αποτυπώθηκαν τα αποτελέσματα των δύο ερωτηματολογίων με τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής, η έρευνα προχώρησε στον έλεγχο υποθέσεων. Επειδή επρόκειτο για κατηγορικές μεταβλητές, επιλέχθηκε ο έλεγχος χ^2 . Το chi-square test προσδιορίζει αν η απόκλιση ανάμεσα στις πραγματικές και τις εκτιμώμενες τιμές των παρατηρήσεων είναι στατιστικά σημαντική. Συνολικά εξετάστηκε εάν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα σε 15 ζεύγη μεταβλητών που επιλέχθηκαν. Εφόσον δεν ίσχυσαν οι προϋποθέσεις του χ^2 έγινε μη παραμετρικός έλεγχος Monte Carlo.

7.2.1 ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ (1^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)

A1. Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : της ηλικίας και της ευκολίας χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας . Ο έλεγχος έδειξε ότι **υπάρχει ισχυρή εξάρτηση**. Η σχέση ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές είναι **στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 8

Ηλικιακά όρια * Ευκολία χρήσης πλατφόρμας Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Chi-Square Tests			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	Monte Carlo Sig. (2-sided) 95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	48.179 ^a	20	<.001	<.001 ^b	<.001	.001			
Likelihood Ratio	41.081	20	.004	.008 ^b	.007	.010			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	37.146			.003 ^b	.002	.004			
Linear-by-Linear Association	.845 ^c	1	.358	.363 ^b	.354	.373	.187 ^b	.179	.194
N of Valid Cases	150								

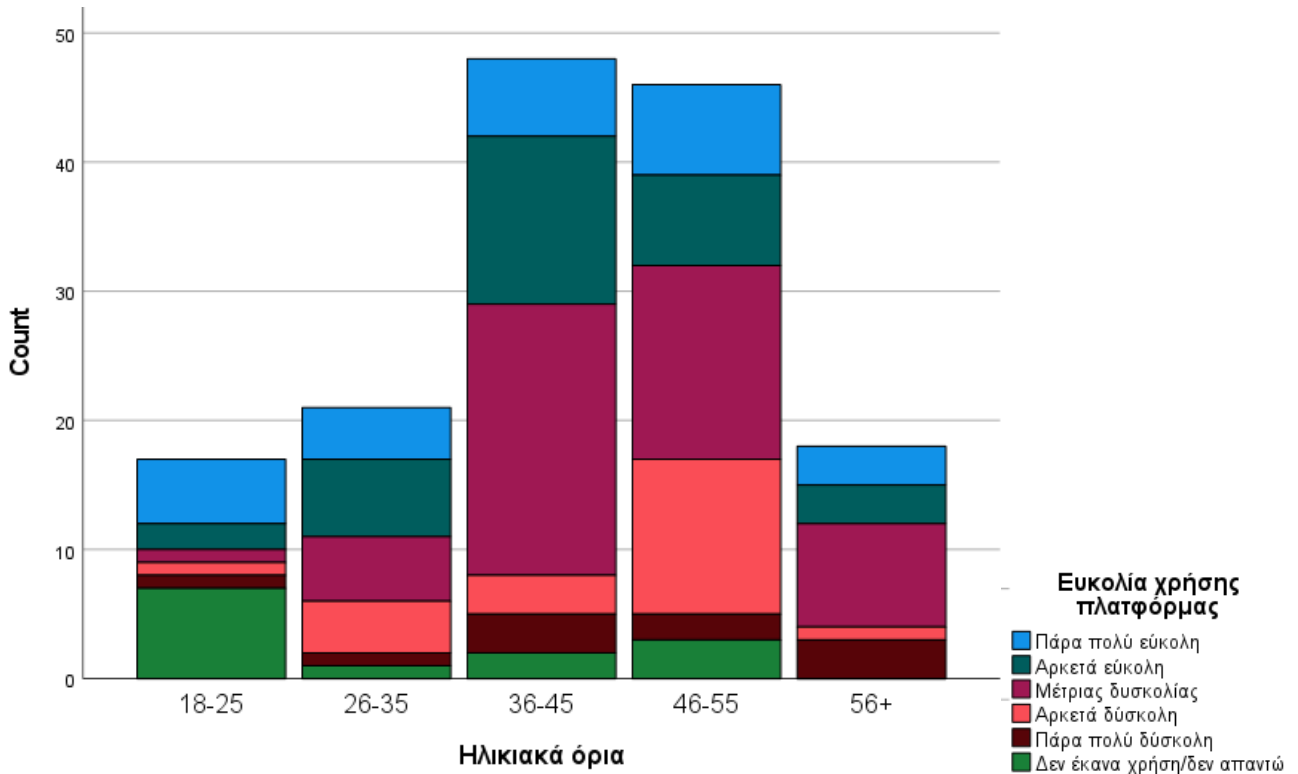
a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.13.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is -.919.

$\chi^2 (1, N = 150) = 37.146, p = .003$ Επειδή $\text{sig}=0,003 < 0,05$ απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση H_0 ότι οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Στη συνέχεια ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα που αναπαριστά σχηματικά τη σχέση των δύο μεταβλητών :



ΓΡΑΦΗΜΑ 52

Όπως παρατηρούμε η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 36-54 ετών θεωρούν ότι η χρήση της πλατφόρμας είναι μέτριας δυσκολίας ενώ το 27% τη θεωρεί αρκετά εύκολη. Αντίθετα στην ηλικιακή ομάδα 46-55 το 60% των ερωτηθέντων αντιμετώπισαν μέτρια έως αρκετή δυσκολία στη χρήση της. Θα περίμενε κανείς ότι οι νεότερες ηλικίες θα θεωρούσαν εύκολη τη χρήση της όμως αυτό δεν συμβαίνει. Στις ηλικίες 26-35 μοιράζονται τα ποσοστά αυτών που θεωρούν την χρήση της πλατφόρμας εύκολη έως πολύ εύκολη και εκείνων που τη θεωρούν μέτριας έως αρκετής δυσκολίας. Αντίθετα στα άτομα άνω των 56 ετών η πλειοψηφία απάντησε ότι η χρήση της πλατφόρμας τους φάνηκε μέτρια έως αρκετά εύκολη.

A2. Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : του επιπέδου γνώσης H/Y και της ευκολίας χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας . Ο έλεγχος έδειξε ότι **δεν υπάρχει ισχυρή εξάρτηση** ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 9

Ευκολία χρήσης πλατφόρμας * Επίπεδο γνώσης HY Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	22.523 ^a	15	.095	.090 ^b	.085	.096			
Likelihood Ratio	24.030	15	.065	.101 ^b	.095	.107			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	21.151			.098 ^b	.092	.104			
Linear-by-Linear Association	6.194 ^c	1	.013	.011 ^b	.009	.013	.006 ^b	.004	.007
N of Valid Cases	150								

a. 11 cells (45.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.27.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is -2.489.

$\chi^2 (1, N = 150) = 21.151, p = .098$ Significance=0.098 >0,05

Άρα, η απόκλιση ανάμεσα στις εκτιμώμενες και τις πραγματικές τιμές δεν είναι στατιστικά σημαντική.

A3. Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : του επιπέδου μόρφωσης-σπουδών και της ευκολίας χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας . Ο έλεγχος έδειξε ότι **δεν υπάρχει ισχυρή εξάρτηση** ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές. Εφόσον sig>0,05 αυτό σημαίνει ότι η σχέση μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου του χρήστη και της ευκολίας χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών **δεν είναι στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 10

Επίπεδο Σπουδών * Ευκολία χρήσης πλατφόρμας Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	18.718 ^a	20	.540	.540 ^b	.530	.550			
Likelihood Ratio	19.824	20	.469	.518 ^b	.508	.527			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	18.238			.482 ^b	.472	.492			
Linear-by-Linear Association	.243 ^c	1	.622	.648 ^b	.639	.657	.324 ^b	.315	.333
N of Valid Cases	150								

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .13.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341.

c. The standardized statistic is -.493.

$$X^2(1, N = 150) = 18.238, p = .482 \quad \text{Significance} = 0.482 > 0,05$$

B1. Εδώ επιχειρείται η συσχέτιση μεταξύ της κατηγορίας επαγγέλματος και της πηγής ενημέρωσης για τα βήματα της διαδικασίας της πλατφόρμας.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 11

Επαγγελματική Κατηγορία * Πηγές ενημέρωσης για βήματα πλατφόρμας/ηλ.υπηρεσιών Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	94.304 ^a	30	<.001	.000 ^b	.000	<.001			
Likelihood Ratio	79.037	30	<.001	.000 ^b	.000	<.001			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	66.657			.000 ^b	.000	<.001			
Linear-by-Linear Association	9.514 ^c	1	.002	.002 ^b	<.001	.003	.001 ^b	<.001	.002
N of Valid Cases	150								

a. 33 cells (78.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

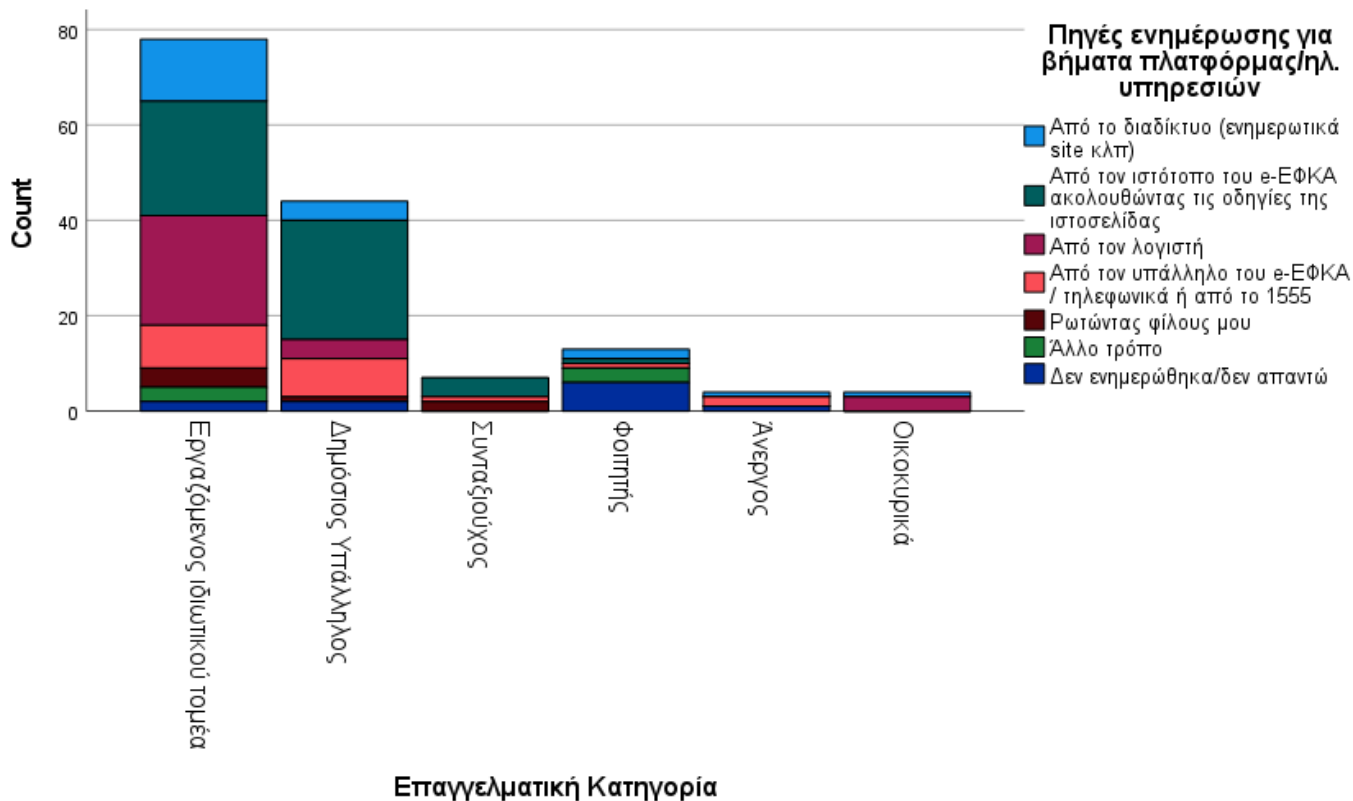
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 957002199.

c. The standardized statistic is 3.084.

$$X^2(1, N = 150) = 66.657, p = .000 \quad \text{Significance} = 0.000 < 0,05$$

Ο έλεγχος έδειξε ότι **υπάρχει ισχυρή εξάρτηση** ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές.

Η **στατιστικά σημαντική συσχέτιση** των δύο μεταβλητών απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα :



ΓΡΑΦΗΜΑ 53

B2. Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : την επαγγελματική κατηγορία και την επιλογή βοήθειας τρίτου ειδικού για την διαδικασία της ηλεκτρονικών αιτημάτων.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 12

Επαγγελματική Κατηγορία * Βοήθεια τρίτων Crosstabulation

	Value	df	Chi-Square Tests							
			Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)		Significance	Lower Bound	Upper Bound
				Significance	Lower Bound	Upper Bound	Significance			
Pearson Chi-Square	37.573 ^a	10	<.001	<.001 ^b	<.001	.001				
Likelihood Ratio	28.813	10	.001	<.001 ^b	<.001	.001				
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	28.211			<.001 ^b	.000	<.001				
Linear-by-Linear Association	6.721 ^c	1	.010	.010 ^b	.008	.012	.005 ^b	.003	.006	
N of Valid Cases	150									

a. 12 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

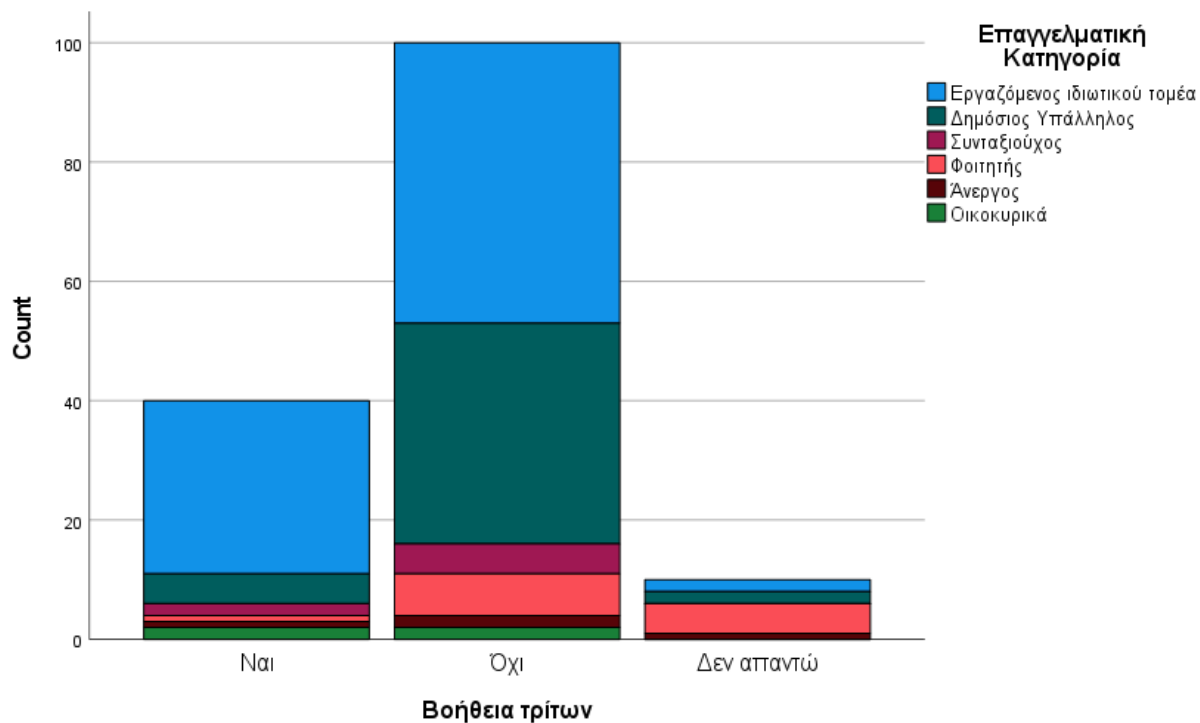
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.

c. The standardized statistic is 2.593.

$$X^2(1, N = 150) = 28.211, p = .001 \quad \text{Significance} = 0.001 < 0,05$$

Εδώ ο έλεγχος υποδηλώνει ότι υπάρχει ισχυρή εξάρτηση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές στο επάγγελμα και την αναγκαιότητα επαγγελματικής βοήθειας από κάποιον τρίτο – ειδικό π.χ. λογιστή, οικονομολόγο, δικηγόρο ή μηχανικό προκειμένου να διεκπεραιωθεί ένα ηλεκτρονικό αίτημα. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ο δείκτης Στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερος από 0,05 (sig=0,001<0,05) και επομένως θα πρέπει να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση H_0 ότι το επάγγελμα δεν συνεισφέρει σημαντικά στην επιλογή βοήθειας τρίτου. Η συσχέτιση των δύο αυτών μεταβλητών είναι **στατιστικά σημαντική**.

Ο βαθμός συσχέτισής τους φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα :



ΓΡΑΦΗΜΑ 54

B3. Επίσης **στατιστικά σημαντική** ήταν η συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές : κατηγορία επαγγέλματος – επιλογή βοήθειας τρίτου για τα αιτήματα του πολίτη προς τον ασφαλιστικό φορέα με το παλιό συμβατικό σύστημα.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 13

Κατηγορίες Επαγγελματιών * Βοήθεια τρίτων με παλιό συμβατικό σύστημα Crosstabulation

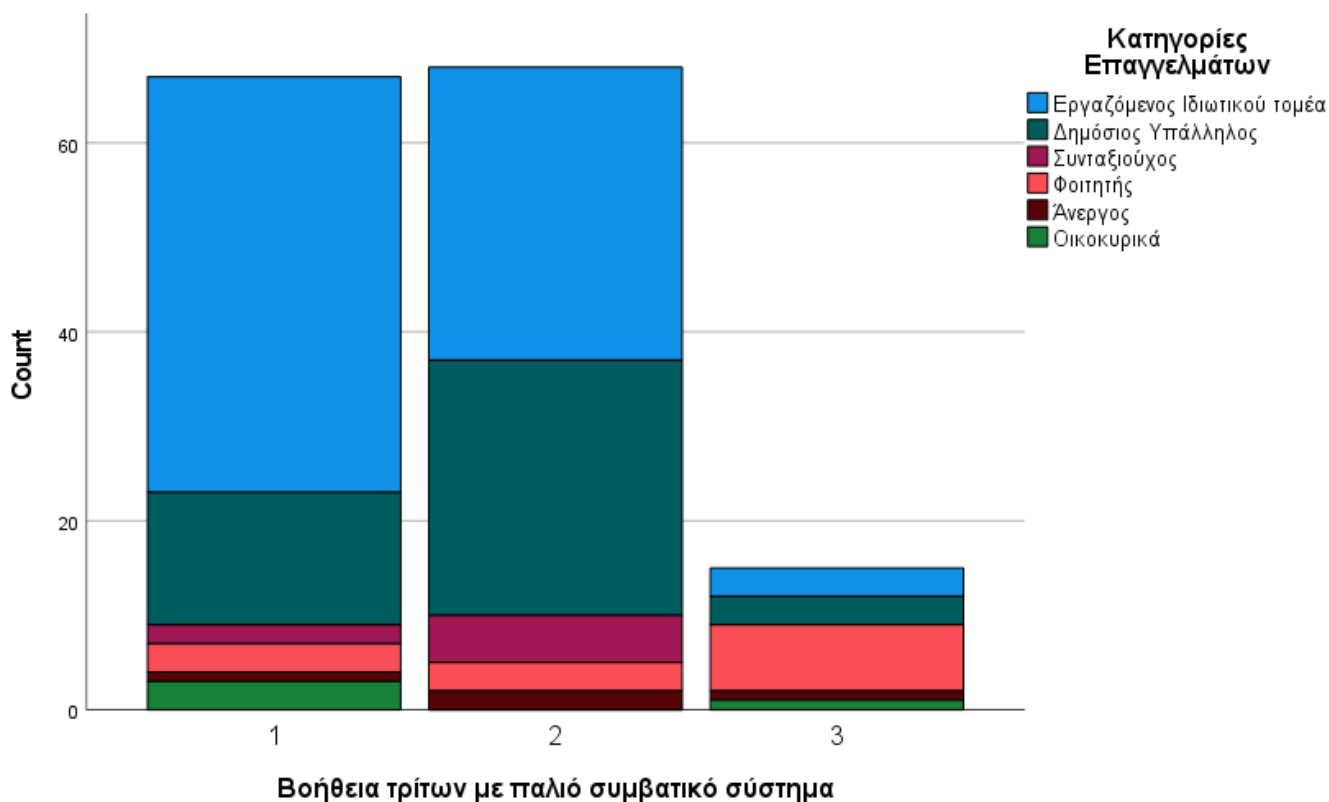
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	45.195 ^a	10	<.001	<.001 ^b	.000	<.001			
Likelihood Ratio	35.525	10	<.001	<.001 ^b	.000	<.001			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	33.434			.000 ^b	.000	<.001			
Linear-by-Linear Association	10.860 ^c	1	<.001	<.001 ^b	<.001	.001	<.001 ^b	<.001	<.001
N of Valid Cases	150								

a. 11 cells (61.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .40.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.

c. The standardized statistic is 3.295.

$$X^2(1, N = 150) = 33.434, p = .000 \quad \text{Significance} = 0.000 < 0,05$$



ΓΡΑΦΗΜΑ 55

Από τον έλεγχο προκύπτει ότι υπάρχει μια ισχυρή εξάρτηση μεταξύ της επαγγελματικής κατηγορίας και της επιλογή τους να αναζητήσουν τη βοήθεια ενός κατά περίπτωση ειδικού για την έκδοση βεβαιώσεων πιστοποιητικών ή μεταβολών τους με το παλιό συμβατικό σύστημα του ΕΦΚΑ, όπως φαίνεται στο παρακάτω ραβδόγραμμα.

Συμπερασματικά :

Συγκρίνοντας τους δύο τελευταίους στατιστικούς ελέγχους, παρατηρούμε όπως φαίνεται και από τα διαγράμματα ότι υπερισχύουν οι πολίτες που δεν χρειάστηκαν τη βοήθεια ενός τρίτου ειδικού για τη διεκπεραίωση των ασφαλιστικών τους αιτημάτων. Αυτό φαίνεται κυρίως στις επαγγελματικές κατηγορίες των υπαλλήλων του ιδιωτικού τομέα.

Γ. Εδώ εξετάζεται αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και των επιπέδων ικανοποίησης από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία. Ο έλεγχος χ^2 έδειξε ότι απόκλιση ανάμεσα στις πραγματικές και τις εκτιμώμενες τιμές των παρατηρήσεων είναι **στατιστικά σημαντική**. Ο Δείκτης Στατιστικής σημαντικότητας sig είναι μικρότερος από 0,05 (sig=0.002 < 0,05) και υποδηλώνει ότι υπάρχει ισχυρή εξάρτηση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές : στην ΗΛΙΚΙΑ και στο ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 14

Όρια ηλικίας * Επίπεδο ικανοποίησης από την ηλεκτρονική διαδικασία Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	44.120 ^a	20	.001	.001 ^b	<.001	.002			
Likelihood Ratio	44.431	20	.001	.002 ^b	<.001	.002			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	37.656			.002 ^b	<.001	.002			
Linear-by-Linear Association	8.095 ^c	1	.004	.005 ^b	.004	.006	.003 ^b	.002	.004
N of Valid Cases	150								

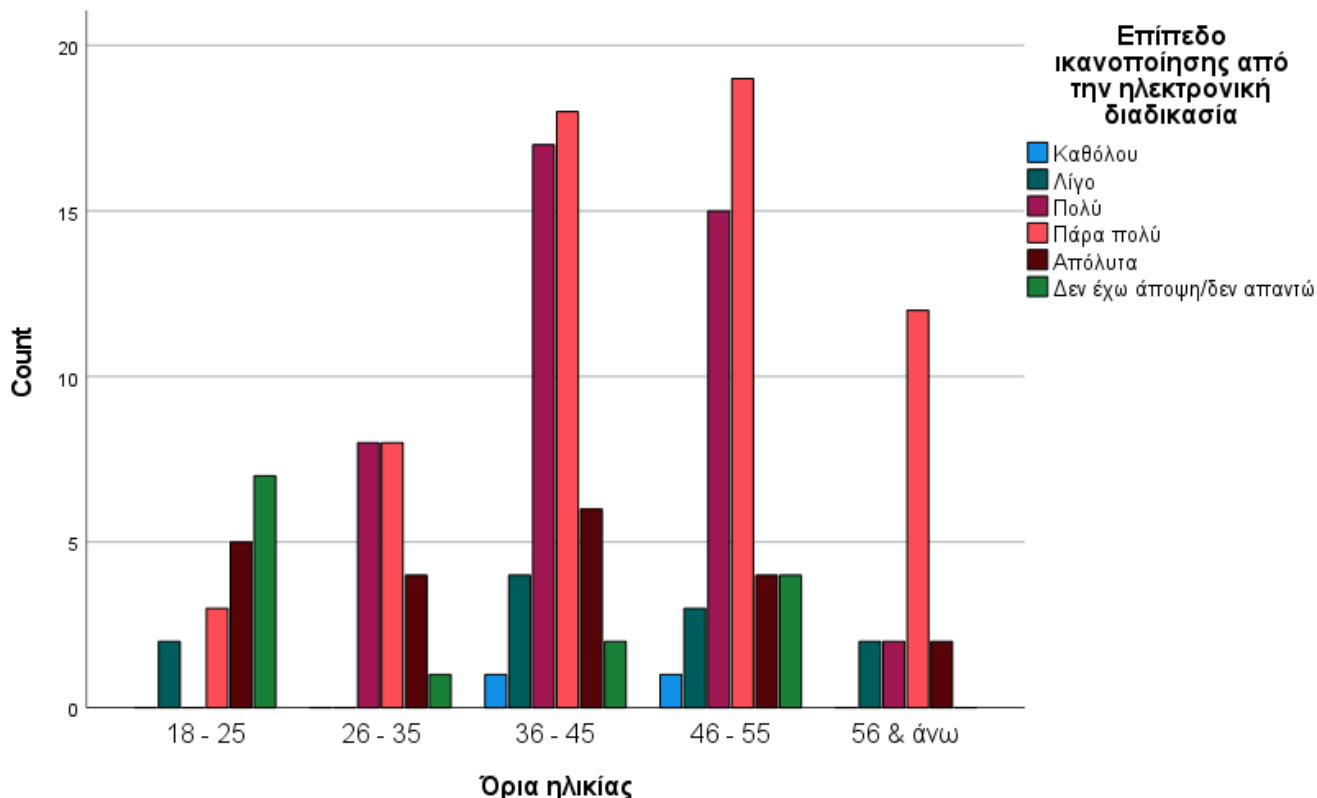
a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 475497203.

c. The standardized statistic is -2.845.

$\chi^2 (1, N = 150) = 37.656, p = .002$ Significance=0.002 < 0,05

Ακολουθεί το ραβδόγραμμα:



ΓΡΑΦΗΜΑ 56

το οποίο μας δείχνει ότι στις μικρότερες ηλικίες τα επίπεδα ικανοποίησης είναι χαμηλά. Αυτό μπορεί να συμβαίνει επειδή δεν έχουν προγενέστερη εμπειρία από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ασφαλιστικού φορέα. Στις ηλικίες 26-35 το επίπεδο ικανοποίησης είναι μέτριο ενώ στην ηλικιακή ομάδα των νέων 18-25 είναι χαμηλό. Υψηλά είναι τα επίπεδα ικανοποίησης στις ηλικιακές ομάδες 36-45 και 46-55 όπου οι περισσότεροι απάντησαν ότι έμειναν «πολύ» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από την όλη ηλεκτρονική διαδικασία. Στους άνω των 56 ετών η πλειοψηφία απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Δ1. Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : της οικογενειακής κατάστασης και του κόστους ολοκλήρωσης του ασφαλιστικού αιτήματος μέσω της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ συγκριτικά με το παλιό συμβατικό σύστημα. Ο έλεγχος έδειξε ότι **υπάρχει ισχυρή εξάρτηση** ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές. Εφόσον $\text{sig} < 0,05$ αυτό σημαίνει ότι η σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι **στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 15

Οικογενειακή Κατάσταση * Συγκριτικό κόστος ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διαδικασίας Crosstabulation

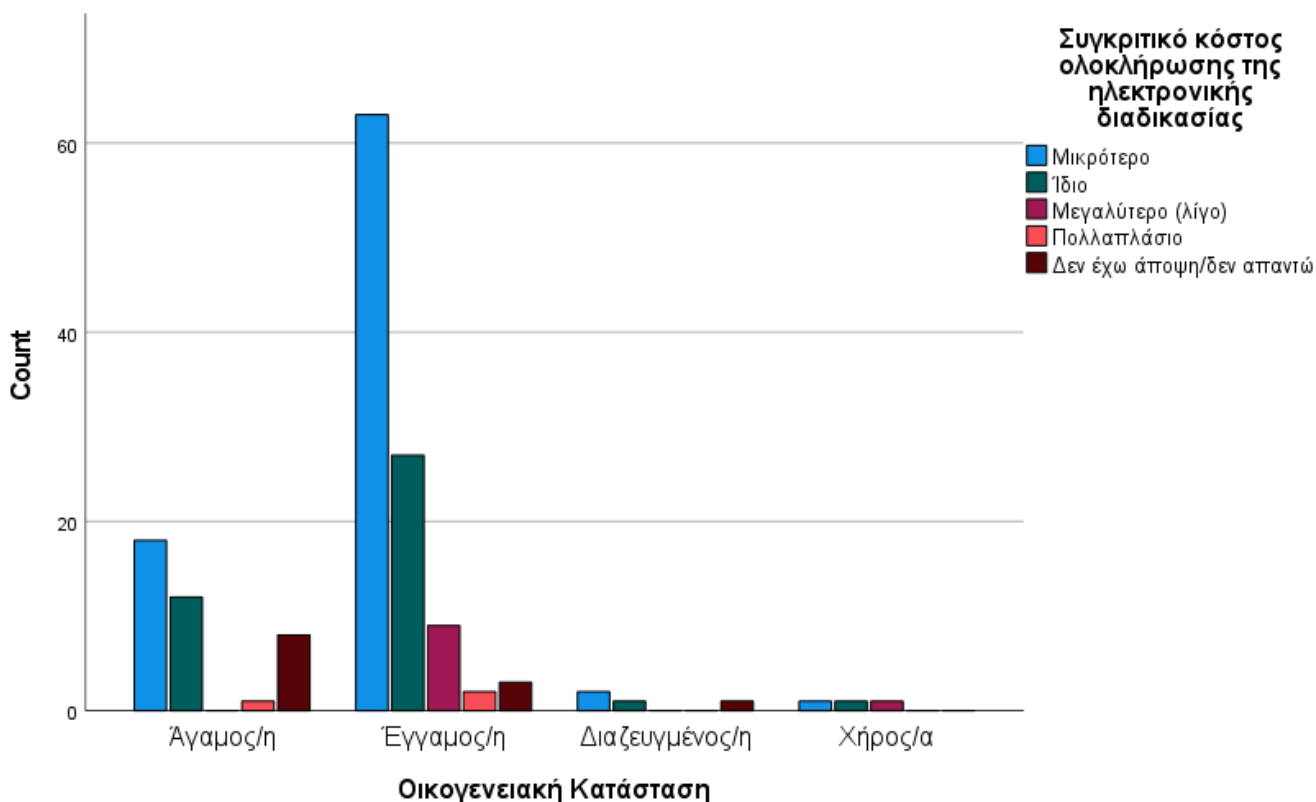
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	21.260 ^a	12	.047	.102 ^b	.096	.108			
Likelihood Ratio	21.205	12	.047	.023 ^b	.020	.026			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	22.789			.010 ^b	.008	.012			
Linear-by-Linear Association	2.532 ^c	1	.112	.112 ^b	.106	.118	.057 ^b	.053	.062
N of Valid Cases	150								

a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is -1.591.

$\chi^2(1, N = 150) = 22.789, p = .010$ Significance=0.010 <0,05



ΓΡΑΦΗΜΑ 57

Στο παραπάνω ραβδόγραμμα αποτυπώνεται η άποψη των πολιτών για το κόστος ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διαδικασίας ανάλογα με την οικογενειακή κατηγορία που ανήκουν.

Δ2. Ομοίως και για τον έλεγχο μεταξύ των μεταβλητών : αριθμός παιδιών οικογένειας και του κόστους ολοκλήρωσης του ασφαλιστικού αιτήματος μέσω της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ συγκριτικά με το παλιό συμβατικό σύστημα.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 16

Αριθμός Παιδιών * Συγκριτικό κόστος ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διαδικασίας Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	33.547 ^a	16	.006	.042 ^b	.038	.046			
Likelihood Ratio	29.535	16	.021	.009 ^b	.007	.011			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	27.153			.016 ^b	.013	.018			
Linear-by-Linear Association	1.607 ^c	1	.205	.223 ^b	.214	.231	.109 ^b	.103	.116
N of Valid Cases	150								

a. 18 cells (72.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

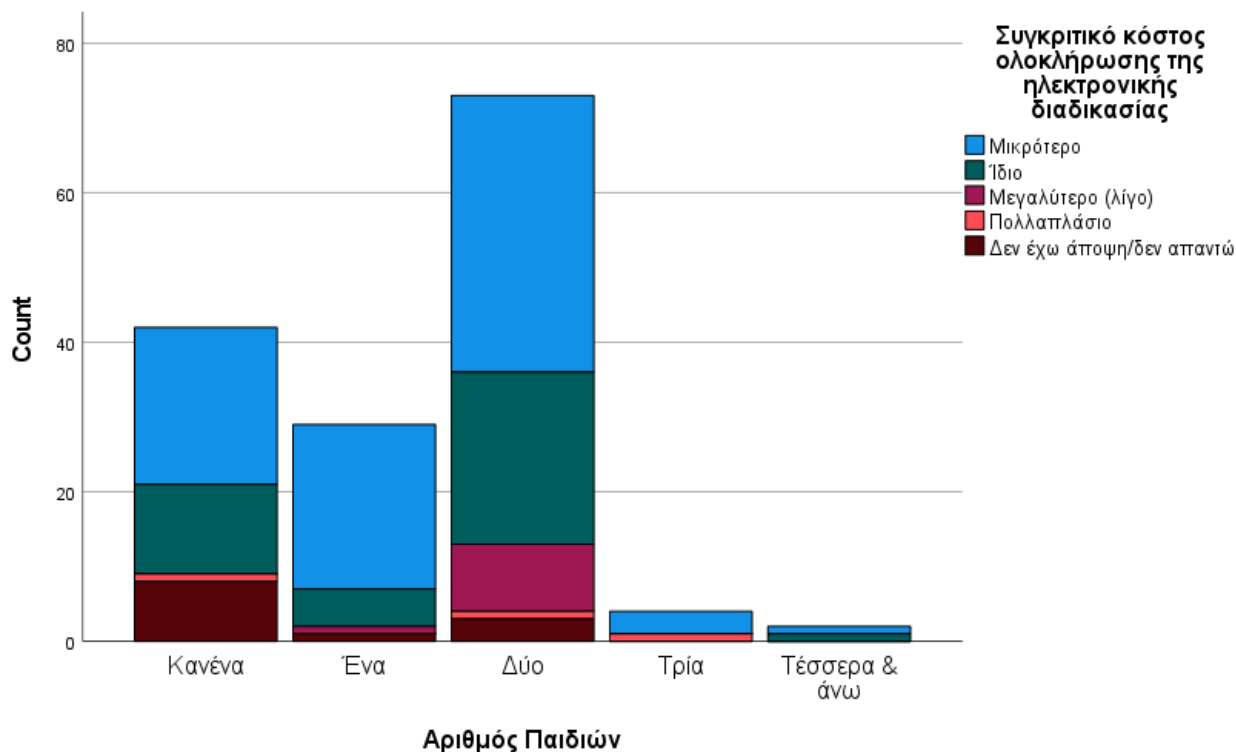
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341.

c. The standardized statistic is -1.268.

$$X^2 (1, N = 150) = 27.153, p = .016 \quad \text{Significance} = 0.016 < 0,05$$

Ο έλεγχος χ^2 έδειξε ότι **υπάρχει ισχυρή εξάρτηση** ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές. Εφόσον $\text{sig} < 0,05$ αυτό σημαίνει ότι η συσχέτιση των δύο μεταβλητών είναι **στατιστικά σημαντική**.

Ακολουθεί το σχετικό ραβδόγραμμα :



ΓΡΑΦΗΜΑ 58

Ε. Διενεργήθηκε έλεγχος χ^2 όπου προέκυψε ότι υπάρχει ισχυρή εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών της έρευνας : συχνότερα αιτήματα πολιτών και παρέμβαση υπαλλήλου για την ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού αιτήματος. Ο δείκτης στατιστικής σημαντικότητας είναι μηδέν επομένως η συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντική.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 17

Συχνότερα αιτήματα πολιτών * Παρέμβαση υπαλλήλου Crosstabulation

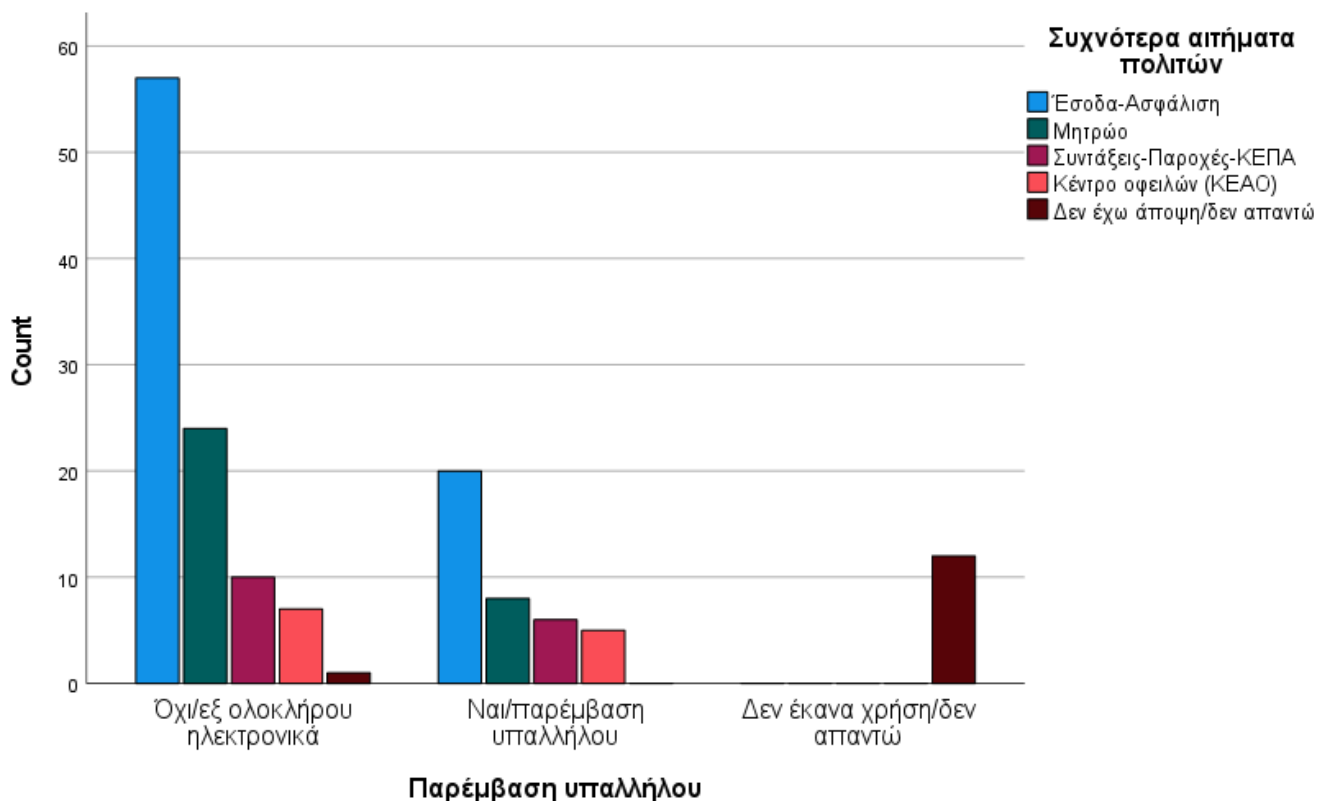
	Chi-Square Tests								
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
Pearson Chi-Square	139.778 ^a	8	<.001	.000 ^b	.000	<.001			
Likelihood Ratio	79.241	8	<.001	.000 ^b	.000	<.001			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	67.282			.000 ^b	.000	<.001			
Linear-by-Linear Association	43.032 ^c	1	<.001	.000 ^b	.000	<.001	.000 ^b	.000	<.001
N of Valid Cases	150								

a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .96.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is 6.560.

$$\chi^2(1, N = 150) = 67.282, p = .000 \text{ Significance} = 0.00 < 0,05$$



ΓΡΑΦΗΜΑ 59

Στο ανωτέρω διάγραμμα φαίνεται ποιοι είναι οι τομείς με την υψηλότερη ζήτηση και ποιοι είναι εκείνοι που απαιτείται συχνότερα η παρέμβαση υπαλλήλου προκειμένου να ολοκληρωθεί το ηλεκτρονικό αίτημα του ενδιαφερόμενου.

7.2.2 ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ (2^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)

1) Το χ^2 - test έγινε μεταξύ δύο μεταβλητών : των ετών υπηρεσίας των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ και της ταχύτητας εξοικείωσής τους με την ηλεκτρονική πλατφόρμα. Με βάση τον έλεγχο chi-square η συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών, ήταν **μη στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 18

**Έτη υπηρεσίας Υπαλλήλων e-ΕΦΚΑ * Ταχύτητα εξοικείωσης υπαλλήλων με ηλεκτρονική πλατφόρμα
Crosstabulation**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	16.382 ^a	8	.037	.074 ^b	.069	.079			
Likelihood Ratio	9.192	8	.326	.327 ^b	.318	.336			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	8.805			.320 ^b	.310	.329			
Linear-by-Linear Association	.281 ^c	1	.596	.641 ^b	.632	.651	.337 ^b	.327	.346
N of Valid Cases	128								

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341.

c. The standardized statistic is -.530.

$$X^2(1, N = 128) = 8,805, p = .320$$

Σε αυτή την περίπτωση όπου $\text{sig}=0,320 > 0,05$ ισχύει η μηδενική υπόθεση H_0 : Δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές. Επομένως οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες αφού οι παρατηρηθείσες συχνότητες είναι ίσες με τις αναμενόμενες.

2) Με βάση τον έλεγχο chi-square η συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών : θέσης εργασίας (ιεραρχία) και ταχύτητας εξοικείωσης του υπαλλήλου με την ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ , ήταν **μη στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 19

Θέση εργασίας υπαλλήλου e-ΕΦΚΑ * Ταχύτητα εξοικείωσης υπαλλήλου με ηλεκτρονική πλατφόρμα Crosstabulation

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound	
Pearson Chi-Square	15.629 ^a	8	.048	.096 ^b	.090	.102			
Likelihood Ratio	11.334	8	.183	.177 ^b	.170	.185			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	10.262			.202 ^b	.194	.210			
Linear-by-Linear Association	3.785 ^c	1	.052	.055 ^b	.050	.059	.034 ^b	.030	.037
N of Valid Cases	128								

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 957002199.

c. The standardized statistic is 1.946.

$$X^2(1, N = 128) = 10,262, p = .202 \quad \text{Significance} = 0.202 > 0,05$$

3) Ομοίως ο έλεγχος χ^2 που έγινε μεταξύ : θέσης εργασίας (ιεραρχία) υπαλλήλου e-ΕΦΚΑ και επιπέδου γνώσεων H/Y έδειξε ότι η συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών **δεν είναι στατιστικά σημαντική.**

ΠΙΝΑΚΑΣ : 20

Θέση εργασίας υπαλλήλου e-ΕΦΚΑ * Επίπεδο γνώσεων H/Y Crosstabulation

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound	
Pearson Chi-Square	26.675 ^a	8	<.001	.016 ^b	.013	.018			
Likelihood Ratio	12.971	8	.113	.094 ^b	.088	.100			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	11.777			.115 ^b	.108	.121			
Linear-by-Linear Association	3.710 ^c	1	.054	.062 ^b	.057	.066	.031 ^b	.027	.034
N of Valid Cases	128								

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is 1.926.

$$X^2(1, N = 128) = 11,777 \quad p = .115 \quad \text{Significance} = 0,115 > 0,05$$

4) Στη συνέχεια το chi-square test που έγινε μεταξύ των μεταβλητών : α) μείωση παραπόνων ή καταγγελιών πολιτών με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και β) αύξηση του παραγωγικού χρόνου ωραρίου υπαλλήλου από τη χρήση της, έδειξε ότι η συσχέτισή τους είναι **στατιστικά σημαντική.**

ΠΙΝΑΚΑΣ : 21

Μείωση παραπόνων-καταγγελιών πολιτών με τη χρήση της ηλ.πλατφόρμας * Αύξηση παραγωγικού χρόνου ωραρίου από τη χρήση της ηλ.πλατφόρμας Crosstabulation

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	Lower Bound	Upper Bound	Significance	Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	31.883 ^a	12	.001	.002 ^b	.001	.003			
Likelihood Ratio	32.400	12	.001	.002 ^b	<.001	.003			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	30.668			<.001 ^b	<.001	.001			
Linear-by-Linear Association	5.194 ^c	1	.023	.024 ^b	.021	.027	.013 ^b	.010	.015
N of Valid Cases	128								

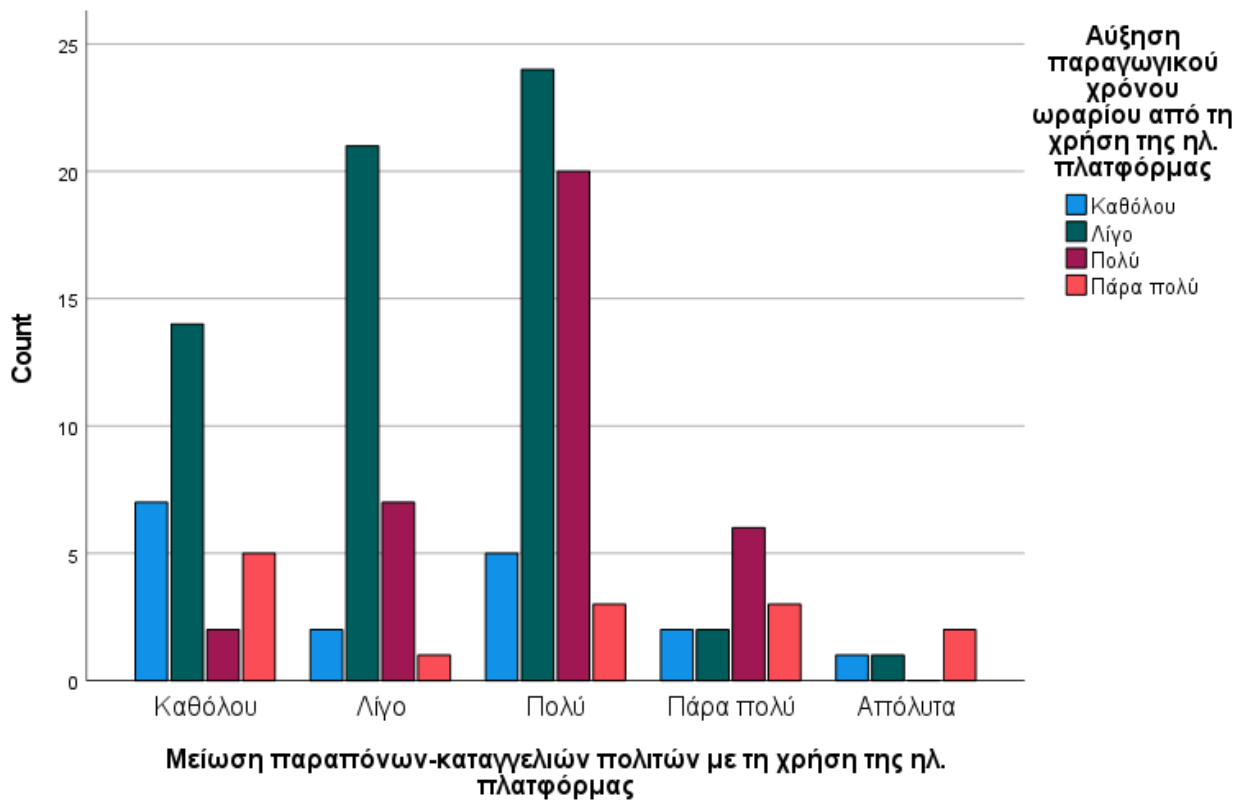
a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 92208573.

c. The standardized statistic is 2.279.

$\chi^2(1, N = 128) = 30.668, p = .001$ Significance=0.001 < 0,05

Η σχέση των δύο αυτών μεταβλητών παρουσιάζεται στο παρακάτω ραβδόγραμμα:



ΓΡΑΦΗΜΑ 60

5) Με βάση τον έλεγχο chi-square test, η συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές : μείωση μετάβασης πολιτών και μείωση παραβατικότητας λόγω χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ήταν **στατιστικά σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ : 22

Μείωση μετάβασης πολιτών στις τοπικές Δ/νσεις από τη χρήση της ηλ.πλατφόρμας * Μείωση παραβατικότητας λόγω χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ Crosstabulation

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	95% Confidence Interval		Significance	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	34.091 ^a	16	.005	.007 ^b	.006	.009			
Likelihood Ratio	32.734	16	.008	.016 ^b	.014	.018			
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	30.487			.005 ^b	.004	.006			
Linear-by-Linear Association	14.305 ^c	1	<.001	<.001 ^b	.000	<.001	<.001 ^b	.000	<.001
N of Valid Cases	128								

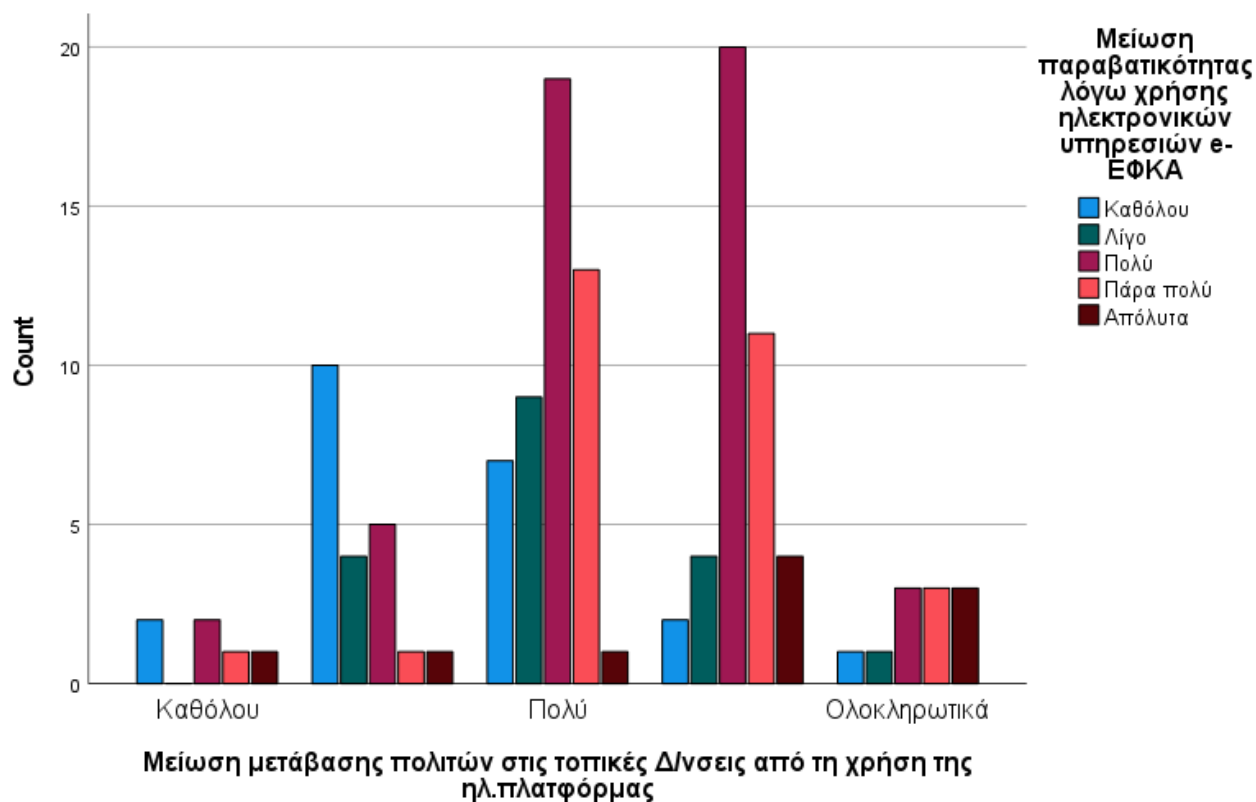
a. 16 cells (64.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.

c. The standardized statistic is 3.782.

$\chi^2(1, N = 128) = 30.487, p = .005$ Significance=0.005 < 0,05 Sig=0,005

Ακολουθεί το ραβδόγραμμα:



ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Α	ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Β	ΔΕΙΚΤΗΣ sig
Ηλικία πολιτών	Ευκολία χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ	0,003
Επαγγελματική κατηγορία	Πηγή ενημέρωση για τα βήματα της πλατφόρμας	0,000
Επαγγελματική κατηγορία	Βοήθεια τρίτων ειδικών για την ηλεκτρονική διαδικασία	<0,001
Επαγγελματική κατηγορία	Βοήθεια τρίτων με το παλιό συμβατικό σύστημα	0,000
Ηλικία πολιτών	Επίπεδα ικανοποίησης από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία	0,002
Οικογενειακή κατάσταση	Συγκριτικό κόστος ολοκλήρωσης του ηλ/κου αιτήματος με το παλιό συμβατικό σύστημα	0,010
Αριθμός παιδιών	Συγκριτικό κόστος ολοκλήρωσης του ηλ/κου αιτήματος με το παλιό συμβατικό σύστημα	0,016
Δημοφιλή αιτήματα πολιτών	Παρέμβαση υπαλλήλου e-ΕΦΚΑ για την ολοκλήρωσή τους	0,000
Μείωση παραπόνων - καταγγελιών πολιτών λόγω χρήσης των ηλ. υπηρεσιών	Αύξηση του παραγωγικού χρόνου των υπαλλήλων e-ΕΦΚΑ λόγω χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	<0,001
Μείωση μετάβασης του κοινού στις Τοπικές Δ/νσεις e-ΕΦΚΑ	Μείωση παραβατικότητας λόγω χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	0,005

ΠΙΝΑΚΑΣ 23 : Στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις έρευνας

8. Συμπεράσματα

Η παρούσα ερευνητική δραστηριότητα στοχεύει στη διερεύνηση των αντιλήψεων των πολιτών αλλά και των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ απέναντι στις ψηφιακές αλλαγές του Ηλεκτρονικού Εθνικού Ασφαλιστικού Φορέα.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας που απευθυνόταν στους **πολίτες** διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν έγγαμοι, ηλικίας 36-45, εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, με επίπεδο σπουδών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και επάρκεια γνώσεων στη χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή. Από αυτά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά προκύπτει ότι το δείγμα είναι κατάλληλο για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες του Ασφαλιστικού φορέα διότι έχει εμπειρία της αγοράς εργασίας και υψηλό γνωσιακό επίπεδο. Επίσης, η πλειοψηφία 49,3% διαθέτει ηλεκτρονική συσκευή την οποία χρησιμοποιεί πάνω από 5 ώρες ημερησίως.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων (62,7%) καλύπτει τις παραγωγικές ηλικίες από 36-55 ετών γεγονός που καθιστά πιο αξιόπιστη την άποψή τους για τον ασφαλιστικό φορέα. Επίσης σημαντικό είναι και το ποσοστό 25,3% στο νεανικό κοινό 18 - 35 ετών το οποίο μόλις ξεκινάει να μπαίνει στην αγορά εργασίας και αποκτά άποψη για τον ασφαλιστικό φορέα της χώρας. Τέλος, το ποσοστό 12% καλύπτει τους εν δυνάμει συνταξιούχους που θα συνταξιοδοτηθούν με το νέο σύστημα της αυτόματης σύνταξης.

Σημαντική είναι και η σχετική ισοκατανομή φύλου του δείγματος (46% άνδρες, 54% γυναίκες) με ένα μικρό προβάδισμα της τάξεως του 8% στις γυναίκες. Με βάση τα στοιχεία που δημοσίευσε η ΕΛΣΤΑΤ (πρόσφατη απογραφή πληθυσμού-κατοικιών 2021) το ποσοστό των ανδρών στην Ελλάδα είναι 48,9% και των γυναικών 51,1%. Επομένως, υπάρχει μια σχετική αντιπροσώπευση του πληθυσμού όσον αφορά στην ισοκατανομή φύλου.

Όσον αφορά στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα για το πόσο συμβάλλει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του φορέα στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα του ασφαλιστικού συστήματος, προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα :

Σχετικά με τις απαντήσεις που αφορούν στη χρήση της πλατφόρμας και των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, παρατηρείται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (88%) τις έχει χρησιμοποιήσει για επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους, και ως εκ τούτου είχε ήδη αποκτήσει άποψη για το θέμα που ερευνάται. Μάλιστα το 56,2% από εκείνους που απάντησαν

στο ερώτημα (12), σχετικά με το ποια κατηγορία αιτήματος χρησιμοποιούν συχνότερα, δήλωσε ότι αναζητάει βεβαιώσεις ή πιστοποιητικά που αφορούν στο Τμήμα Ασφάλισης & Εισφορών (Εσόδων) του e-ΕΦΚΑ. Αυτό ενισχύει το συμπέρασμα ότι η πλειοψηφία του δείγματος αποτελείται από ενεργούς ασφαλιστικά πολίτες οι οποίοι έχουν αντιμετωπίσει τις δυσκολίες του εργασιακού περιβάλλοντος και της αγοράς εργασίας. Επομένως, η άποψή τους για τις νέες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, ενδυναμώνει την παρούσα έρευνα.

Αναφορικά με τον έλεγχο υποθέσεων ανάμεσα στις δύο μεταβλητές : δημοφιλή αιτήματα και παρέμβαση υπαλλήλου προκύπτει ότι μεγαλύτερη συχνότητα υποβολής αιτημάτων εμφανίζει ο τομέας ΕΣΟΔΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΕΙΣΦΟΡΩΝ αλλά ταυτόχρονα μεγαλύτερη δυσκολία επίλυσής τους με αποτέλεσμα να κρίνεται τις περισσότερες φορές απαραίτητη η παρέμβαση και ο έλεγχος του αρμόδιου υπαλλήλου. Ακολουθεί το τμήμα ΜΗΤΡΩΟΥ και αμέσως μετά το τμήμα ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ-ΠΑΡΟΧΩΝ. Πιο αυτοματοποιημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχει το Κέντρο Είσπραξης ασφαλιστικών οφειλών (ΚΕΑΟ) αφού ήδη οι ρυθμίσεις των οφειλών πραγματοποιούνται πλέον αποκλειστικά ηλεκτρονικά. Τα ποσοστά που προέκυψαν για τη δημοφιλία των αιτημάτων των πολιτών, επιβεβαιώνονται και από τα μηνιαία στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύει ο Ασφαλιστικός φορέας τα οποία δείχνουν το πλήθος των πιστοποιητικών που εκδίδονται για διάφορες χρήσεις.

Στο ερώτημα (13) σχετικά με το αν ήταν αναγκαία η βοήθεια κάποιου ειδικού για την διεκπεραίωση των ασφαλιστικών τους αιτημάτων, η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών 71,4% απάντησε ότι δεν χρειάστηκε τη βοήθεια τρίτου. Συγκριτικά με το ερώτημα (29) για το αν οι πολίτες πριν τη δημιουργία της πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ, απευθύνονταν σε ιδιωτικό γραφείο (λογιστή, οικονομολόγου, μηχανικού ή δικηγόρου) προκειμένου να επιλύσουν τις ασφαλιστικές τους εκκρεμότητες, το ποσοστό που απάντησε θετικά ήταν 49,6% ενώ το 50,4% δήλωσε ότι τις επιλύει μόνο του. Συνάγεται το συμπέρασμα ότι χάρη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, το ποσοστό που αναζητάει βοήθεια τρίτου μειώθηκε κατά 21%, γεγονός που δικαιολογεί και το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν και ο οποίος είναι η απλούστευση των διαδικασιών και η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Αυτή η διαπίστωση απαντάει στο **πρώτο ερευνητικό ερώτημα για το αν ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συμβάλλει στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του Ασφαλιστικού Συστήματος.**

Όσον αφορά μάλιστα στη συσχέτιση της επαγγελματικής κατηγορίας με τη χρήση βοήθειας τρίτου ειδικού πριν και μετά τη δημιουργία πλατφόρμας προκύπτει το συμπέρασμα ότι : από τους 44 υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα που ζήτησαν βοήθεια με το παλιό συμβατικό σύστημα μόνο οι 29 παρέμειναν πιστοί στο ίδιο τρόπο εξυπηρέτησης. Δηλαδή με την εφαρμογή του νέου ηλεκτρονικού συστήματος σημειώνεται μια μείωση της τάξης του 33% των ιδιωτικών υπαλλήλων που αναθέτουν τα ασφαλιστικά τους αιτήματα σε τρίτους ειδικούς. Αυτό σημαίνει την αρχή μιας εξοικείωσης και φυσικά και μείωση κόστους που πιθανότατα να μην έχει ακόμη γίνει συνειδητή από τη μεριά των πολιτών. Εδώ αναδεικνύονται τα οφέλη της χρήσης της πλατφόρμας και φυσικά η μείωση του κόστους απόκτησης μιας ασφαλιστικής υπηρεσίας.

Σχετικά με την ερώτηση (14) για το χρόνο που χρειάστηκε να υποβάλουν ένα ηλεκτρονικό αίτημα στην πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ, οι περισσότεροι πολίτες (60,1%) απάντησαν ότι χρειάστηκαν λιγότερο από 10 λεπτά γεγονός που αποδεικνύει ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα του ασφαλιστικού φορέα είναι εύχρηστη και κατανοητή. Το βασικό όφελος που προκύπτει από τη χρήση της είναι η εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου από τους πολίτες, όπως επιβεβαιώνεται και από τις απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση (24) για το ποιο θεωρούν κατά την άποψή τους σημαντικότερο όφελος από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συνδυαστικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση (16) για την ευκολία χρήσης της, ποσοστό 59,10% τη θεωρεί από μέτρια έως αρκετά εύκολη γεγονός που αποδεικνύει ότι σχεδιάστηκε για το ευρύ κοινό.

Από τις παρατηρήσεις που προκύπτουν από το ραβδόγραμμα A1 και τον έλεγχο συσχέτισης των δύο μεταβλητών: ηλικίας και ευκολίας χρήσης της πλατφόρμας συμπεραίνεται ότι σε μεγαλύτερες ηλικίες όπως την κατηγορία άνω των 56, που θα περίμενε κανείς να υπάρχει δυσκολία στη χρήση της, αυτό δεν ισχύει. Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι η πλατφόρμα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικές και στις μεγαλύτερες ηλικιακά κατηγορίες οι οποίες συνήθως συναντούν δυσκολίες μετακίνησης. Αξίζει να σημειώσουμε ότι στις ηλικίες 18 – 25 το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι δεν έχει κάνει χρήση των υπηρεσιών της πλατφόρμας. Από αυτό συνάγεται ότι ο ασφαλιστικός φορέας θα πρέπει να δώσει μεγαλύτερη έμφαση στην ενημέρωση των νέων οι οποίοι θα χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του και θα είναι οι μελλοντικοί ασφαλισμένοι που θα συνεισφέρουν στο ασφαλιστικό σύστημα με το ποσοστό ασφαλιστικών κρατήσεων που τους αντιστοιχεί.

Παρόμοια συμπεράσματα συνάγονται και από τη συσχέτιση των μεταβλητών : επαγγελματική κατηγορία και πηγή ενημέρωσης για τα βήματα της διαδικασίας της πλατφόρμας.

Για παράδειγμα οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα και οι συνταξιούχοι επέλεξαν κατά κύριο λόγο την ενημέρωση μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ασφαλιστικού φορέα. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται στο ότι οι συγκεκριμένοι πολίτες έχουν πιο στενή επαφή με τον e-ΕΦΚΑ λόγω της ασφάλισής τους στο φορέα. Αντίθετα όσον αφορά στους νέους : από τους 13 φοιτητές που συμμετείχαν οι μισοί από αυτούς δήλωσαν ότι δεν έχουν ενημερωθεί σχετικά με το θέμα ή δεν απάντησαν και οι υπόλοιποι ότι ενημερώθηκαν από διάφορα site του διαδικτύου ή άλλο τρόπο. Εδώ εξάγεται το συμπέρασμα ότι στους νέους που είναι και οι εν δυνάμει μελλοντικοί εργαζόμενοι-ασφαλισμένοι, δεν είναι πολύ δημοφιλές το νέο σύστημα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ από το οποίο μπορούν να αντλήσουν άμεσα (με τους κωδικούς taxis και ΑΜΚΑ) ψηφιακά έντυπα όπως βεβαιώσεις προϋπηρεσίας, την ασφαλιστική τους ιστορία κ.α. προκειμένου είτε να λάβουν μέρος σε διαγωνισμούς πρόσληψης του ΑΣΕΠ είτε να τα επισυνάψουν στο βιογραφικό τους. Πέραν τούτου, υπάρχουν ακόμη πολλές επιλογές μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας οι οποίες μπορούν να τους ωφελήσουν τόσο στην αγορά εργασίας όσο και σε παρεχόμενες ασφαλιστικές καλύψεις.

Τέλος, όσον αφορά στην κατηγορία που ασχολείται με το νοικοκυριό 3 στους 4 απάντησαν ότι προτιμούν να ενημερωθούν παραδοσιακά από το λογιστή τους. Σε αυτό το σημείο της έρευνας διαφαίνεται ότι δεν είναι εύκολη η μετάβαση της προτίμησης του κοινού στην ψηφιακή τεχνολογία για τις υποθέσεις που αφορούν στα ασφαλιστικά του ζητήματα. Χρειάζεται χρόνος και συστηματική ενημέρωση από τη μεριά του Κράτους προκειμένου αυτό να κερδίσει την εμπιστοσύνη μεγαλύτερης μερίδας των πολιτών.

Από τις απαντήσεις των ερωτημάτων 17-20 προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα : η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών (71,7%) απάντησε ότι το αίτημά τους διεκπεραιώθηκε εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά και ότι δεν απαιτήθηκε η φυσική τους παρουσία (75,2%) για την προσκόμιση δικαιολογητικών εγγράφων στις τοπικές υπηρεσίες του φορέα. Επιπρόσθετα, κατά την επεξεργασία του αιτήματος από τον e-ΕΦΚΑ, το 66,7% δεν χρειάστηκε να προσκομίσει περαιτέρω δικαιολογητικά ενώ σε όσους ζητήθηκε, η αποστολή των εγγράφων έγινε κατά κύριο λόγο σε ψηφιακή μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αυτό αναδεικνύει και τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της πλατφόρμας αφού με το παλιό συμβατικό σύστημα η χρήση δικαιολογητικών εγγράφων που συνόδευαν την αίτηση ενός πολίτη θεωρούνταν απαραίτητα. Με τη χρήση της πλατφόρμας είναι εφικτός ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας ενώ μέσω της διασύνδεσης

των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και με άλλους φορείς αντλούνται τα απαραίτητα πιστοποιητικά για την ολοκλήρωση του αιτήματός του.

Σε αυτό το σημείο μπορεί να γίνει μία σύνδεση με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 19 από τους υπαλλήλους e-ΕΦΚΑ (στο δεύτερο ερωτηματολόγιο), σχετικά με την παραβατικότητα. Οι υπάλληλοι του φορέα πιστεύουν κατά 68,8% ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώνονται τα ποσοστά παραβατικότητας των πολιτών από «πολύ» έως «απόλυτα» γεγονός που απαντάει στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα για την συμβολή του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα του ασφαλιστικού συστήματος.

Σχετικά με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα : Ποια είναι η στάση των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές αλλαγές του Ηλεκτρονικού Εθνικού Ασφαλιστικού Φορέα;

Στα ερωτήματα 21,22,23 ζητήθηκε η στάση του κοινού απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες όσον αφορά σε θέματα εξυπηρέτησης, ταχύτητας και βαθμού ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ασφαλιστικού Φορέα. Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι εντυπωσιακά υψηλά : το 100% εξυπηρετήθηκε με το ηλεκτρονικό του αίτημα και το μεγαλύτερο ποσοστό 91,1% του δείγματος απάντησε ότι εξυπηρετήθηκε πολύ γρήγορα έως τάχιστα. Εξαιρετικά υψηλά ήταν και τα αποτελέσματα ικανοποίησης των πολιτών από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία αφού οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους πολίτες, σε ποσοστό 90,4%, ήταν «πολύ» έως «απόλυτα ικανοποιημένοι».

Όσον αφορά στα αποτελέσματα της στατιστικής έρευνας για τη συσχέτιση των δύο μεταβλητών : ηλικίας και επιπέδων ικανοποίησης των πολιτών από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία, συμπεραίνεται ότι τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης καταγράφονται στις πιο παραγωγικές ηλικίες μεταξύ 36 & 55 ετών και κατόπιν ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα των 56 & άνω.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στα ερωτήματα 24 και 25 ενισχύουν τα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών αφού το 97,1% δηλώνουν ότι θα ξαναχρησιμοποιούσαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αναφορικά με τα οφέλη από τη χρήση της πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ, οι περισσότεροι πολίτες πιστεύουν ότι κυριότερο όφελος είναι η εξοικονόμηση χρόνου, έπειτα η εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία και τέλος η παράκαμψη της γραφειοκρατίας.

Συμπερασματικά προκύπτει ότι η στάση των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές αλλαγές είναι θετική και αισιόδοξη. Εδώ διαφαίνεται η ανάγκη της κοινωνίας για εκσυγχρονισμό. Οι

πολίτες βλέπουν θετικά κάθε μέσο βελτίωσης της καθημερινότητάς τους και μείωσης των επιπέδων γραφειοκρατίας που τους ταλαιπωρούν.

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα του νέου ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης, αξιοσημείωτο είναι ότι η πλειοψηφία των πολιτών (51,5%) πιστεύει ότι δεν υπάρχει κανένα μειονέκτημα. Ακολουθούν σύμφωνα με την άποψη των πολιτών και με βάση το ποσοστό κατάταξης τα εξής μειονεκτήματα: έλλειψη αμεσότητας (χωρίς προσωπική επαφή), οικονομική επιβάρυνση, σπατάλη χρόνου (αδυναμία εύρεσης ηλεκτρονικού ραντεβού).

Σχετικά με τα πλεονεκτήματα του συστήματος, παρατηρούμε ότι περίπου το 1/3 των ερωτηθέντων θεωρεί ως πλεονέκτημα την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία ενώ ένα άλλο την θεωρεί ως μειονέκτημα λόγω έλλειψης προσωπικής επαφής. Αυτό ενδεχομένως να σημαίνει ότι ακόμη υπάρχει ένα ποσοστό πολιτών με την παλιά νοοτροπία της «πελατειακής» εξυπηρέτησης του κοινού. Ακόμη φανερώνει και μία έλλειψη εμπιστοσύνης προς το ηλεκτρονικό σύστημα το οποίο θεωρείται απρόσωπο και ευάλωτο. Η μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή απαιτεί εκπαίδευση και αλλαγή κουλτούρας.

Σε αυτό το σημείο προτείνεται να ληφθούν μέτρα και καινοτόμες λύσεις στο θέμα της εξυπηρέτησης του κοινού, κυρίως στα κεντρικά καταστήματα. Θα μπορούσε για παράδειγμα να εφαρμοστεί μία ομάδα υποδοχής του κοινού στις Τοπικές Διευθύνσεις η οποία θα δίνει περισσότερες πληροφορίες και επεξηγήσεις στους πολίτες και θα τους κατευθύνει σχετικά με τις εναλλακτικές λύσεις που έχουν, κατά περίπτωση. Επίσης η ομάδα αυτή μπορεί να τους ενθαρρύνει στη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και να τους εξηγεί τα πλεονεκτήματα της χρήσης τους.

Στο τέλος της έρευνας επιχειρείται μία σύγκριση με το παλιό συμβατικό σύστημα. Το υψηλό ποσοστό 91% των αρνητικών απαντήσεων που δόθηκαν στο ερώτημα (28) για το αν οι πολίτες θα προτιμούσαν το παλιό συμβατικό σύστημα σχετίζεται άμεσα με τις θετικές απαντήσεις του 25^{ου} ερωτήματος για το αν θα χρησιμοποιούσαν ξανά το νέο ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης, με ποσοστό 97,1%. Μάλιστα, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας στην ερώτηση (26), ένας από τους λόγους που τους προέτρεψε στο να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ ήταν η πανδημία του Covid-19.

Αναφορικά με τον έλεγχο υποθέσεων που διενεργήθηκε μεταξύ των μεταβλητών α) οικογενειακής κατάστασης και συγκριτικού κόστους ολοκλήρωσης καθώς και β) παιδιών και συγκριτικού κόστους ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διαδικασίας σε σχέση με το παλιό

συμβατικό σύστημα συμπεραίνεται ότι σε μεγαλύτερο ποσοστό οι έγγαμοι και σε μικρότερο οι άγαμοι πιστεύουν ότι το κόστος είναι μικρότερο από το κόστος ολοκλήρωσης ενός ασφαλιστικού αιτήματος με το παλιό συμβατικό σύστημα. Κατόπιν ακολουθούν εκείνοι που απάντησαν ότι το κόστος είναι το ίδιο. Μικρό (10%) είναι το ποσοστό των πολιτών που πιστεύουν ότι το κόστος είναι μεγαλύτερο ή πολλαπλάσιο. Σε αυτό το σημείο επιχειρείται η συσχέτιση της κατηγορίας πολιτών που έχουν μεγαλύτερες οικογενειακές υποχρεώσεις.

Στο δεύτερο ερωτηματολόγιο έλαβε μέρος δείγμα των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από διάφορες τοπικές διευθύνσεις. Το 74,2% των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες ενώ το 25% άνδρες, δεδομένου ότι ο γυναικείος πληθυσμός που εργάζεται στον ασφαλιστικό φορέα είναι συγκριτικά μεγαλύτερος σε σχέση με τον ανδρικό. Οι περισσότεροι ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 46-55 και είχαν μόρφωση τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Είναι εμφανές από τα αποτελέσματα της έρευνας ότι το προσωπικό του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα της χώρας ανήκει σε πολύ ώριμες ηλικίες, και μάλιστα κοντά στα όρια συνταξιοδότησης. Αυτό είναι αποτέλεσμα του ότι τα τελευταία χρόνια δεν έγιναν διαγωνισμοί πρόσληψης νέου προσωπικού ενώ υπήρχε ένα μεγάλο «κύμα» συνταξιοδότησης.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων ήταν έγγαμοι, με δύο παιδιά. Κατά πλειοψηφία κατείχαν θέση διοικητικού υπαλλήλου (75,8%) με 16 έτη υπηρεσίας και άνω. Τα ανωτέρω ποσοστά δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα είναι κατά ένα μεγάλο ποσοστό έμπειροι υπάλληλοι που έχουν καθολική άποψη όλων των αλλαγών που επήλθαν στον ασφαλιστικό φορέα τα τελευταία χρόνια αλλά και γνώση του παλαιού συστήματος πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Αυτό το γεγονός ενδυναμώνει τα αποτελέσματα της έρευνας ως προς την αξιοπιστία των απαντήσεων.

Οι πλειοψηφία των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ δήλωσαν ότι έχουν επάρκεια γνώσεων Η/Υ και διαθέτουν ηλεκτρονική συσκευή την οποία χρησιμοποιούν, κατά πλειοψηφία, πάνω από 5 ώρες ημερησίως.

Σχετικά με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα : Πως αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ τις νέες ψηφιακές αλλαγές του ασφαλιστικού φορέα;

Όσον αφορά στην ταχύτητα εξοικείωσης με την χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος εργαζομένων του φορέα 88,3% ανταποκρίθηκαν πολύ γρήγορα έως τάχιστα στη χρήση της νέας πλατφόρμας. Επιπλέον, η πλειοψηφία των εργαζόμενων του e-

ΕΦΚΑ πιστεύουν ότι η εισαγωγή της νέας πλατφόρμας του «e-ΕΦΚΑ-Μένουμε σπίτι» μέσα στα καθημερινά τους καθήκοντα δεν απαιτούσε εξειδικευμένες γνώσεις Η/Υ από μέρους τους.

Με βάση τη γνώμη των εργαζομένων, οι πολίτες που επισκέπτονταν τις τοπικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν μειωθεί την τελευταία διετία επειδή εξυπηρετούνται κατά κύριο λόγο ηλεκτρονικά. Ακόμη, ένα μεγάλο ποσοστό των υπαλλήλων πιστεύει ότι η πανδημία συνέβαλε στη μείωση της προσέλευσης του κοινού. Παρόλα αυτά η πλειοψηφία των υπαλλήλων θεωρεί ότι η χρήση της πλατφόρμας ή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το εξυπηρετούμενο κοινό δεν μείωσε τις εργατοώρες διεκπεραίωσης των αιτημάτων.

Συνάγεται ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ, εδώ και δύο χρόνια, θεωρούν ότι με τη χρήση της προστέθηκαν επιπλέον αρμοδιότητες στα καθημερινά τους καθήκοντα και παρόλο που η πλειοψηφία πιστεύει ότι μειώθηκε η μετάβαση του κοινού με φυσική παρουσία στις τοπικές υπηρεσίες αυτό δεν αποτελεί κριτήριο για τη μείωση του όγκου εργασίας.

Αναφορικά με τον έλεγχο συσχέτισης μεταξύ των δυο μεταβλητών : Μείωση μετάβασης κοινού και μείωση παραβατικότητας πολιτών, παρατηρούμε ότι οι υπάλληλοι που θεωρούν ότι μειώθηκε κατά πολύ η μετάβαση του κοινού στο φυσικό χώρο εργασίας τους, πιστεύουν ότι μειώθηκαν και τα ποσοστά παραβατικότητας γεγονός που δικαιολογείται από τη χρήση της ηλεκτρονικής «ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ» μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, της ταυτοποίησης στοιχείων των πολιτών και τον έλεγχο γνησιότητας των εγγράφων.

Στον έλεγχο υποθέσεων της παρούσας έρευνας, εξετάστηκε η συσχέτιση δύο ακόμη μεταβλητών : i) μείωση παραπόνων ή καταγγελιών πολιτών με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και ii) αύξηση του παραγωγικού χρόνου ωραρίου υπαλλήλου από τη χρήση της. Παρατηρείται ότι οι ίδιοι που απάντησαν ότι μειώθηκαν κατά πολύ τα παράπονα των πολιτών, θεωρούν ότι ο παραγωγικός τους χρόνος αυξήθηκε λίγο. Αυτό μπορεί να συμβαίνει διότι με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας αυξήθηκαν τα καθήκοντα των εργαζομένων σε καθημερινή βάση, αφού προστέθηκε επιπλέον ένα νέο λογισμικό πρόγραμμα στο οποίο καλούνται να ανταποκριθούν. Αναφορικά με το ερώτημα για το αν μειώνονται οι καταγγελίες ή τα παράπονα των πολιτών με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρείται μία διχογνωμία αφού οι 59 ερωτηθέντες απάντησαν ότι μειώνονται λίγο έως καθόλου και οι 52 ότι οι καταγγελίες των πολιτών μειώθηκαν πολύ. Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι οι υπάλληλοι έρχονται καθημερινά σε επαφή με το κοινό και γίνονται αποδέκτες των παραπόνων ή των καταγγελιών

πολιτών. Επομένως η άποψή τους ποικίλει αφού προκύπτει από την καθημερινή εμπειρία τους στον εργασιακό τους χώρο.

Η τελευταία ερώτηση του δεύτερου ερωτηματολογίου είναι διερευνητική διότι οι υπάλληλοι είχαν τη δυνατότητα να γράψουν τις απόψεις τους αναφορικά σε ποιους τομείς πιστεύουν ότι πρέπει να γίνουν παρεμβάσεις για τη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι υπάλληλοι του ασφαλιστικού φορέα, κατά πλειοψηφία θεωρούν ότι είναι αναγκαίο ο Φορέας να προβεί σε νέες προσλήψεις αφού οι τελευταίες έχουν γίνει εδώ και μία δεκαετία. Πολλοί είναι εκείνοι που απάντησαν ότι η εκπαίδευση του προσωπικού και η βελτίωση του υπάρχοντος τεχνολογικού εξοπλισμού είναι βασικοί παράγοντες βελτίωσης των επιπέδων εξυπηρέτησης προς τους πολίτες. Αρκετοί θεωρούν ότι πρέπει να αυξηθούν οι υπάλληλοι στα σημεία εξυπηρέτησης. Επίσης ένα μικρότερο ποσοστό θεωρεί ότι σημαντικοί παράγοντες είναι η επιμόρφωση του προσωπικού στη ψηφιακή τεχνολογία και τα κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας. Επιπρόσθετα έγιναν διάφορες προτάσεις από τους εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ όπως: βελτίωση του συγχρονισμού των πλατφορμών με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΣ) του τ.ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, καλύτερη ενημέρωση των πολιτών για τα αιτήματα που μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά, επικαιροποίηση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας. Τέλος δόθηκαν απαντήσεις που θεωρούν ότι όλα τα παραπάνω μέτρα είναι απαραίτητα για την βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας συγκλίνουν σημαντικά με εκείνα της μελέτης της Accenture που διενεργήθηκε για λογαριασμό του ΣΕΒ το 2017. Με βάση την έρευνα, η ελληνική ψηφιακή οικονομία αποτέλεσε το 16,3% του Ελληνικού ΑΕΠ για το 2016. Από τα συμπεράσματα της παραπάνω έρευνας προέκυψε ότι η Ελλάδα θα πρέπει να επιταχύνει τις ψηφιακές μεταρρυθμίσεις με άμεσες και αποτελεσματικές ενέργειες τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, απαιτούνται παράλληλες δράσεις από τους υπεύθυνους χάραξης της νέας ψηφιακής πολιτικής με απαραίτητη όμως προϋπόθεση την ψηφιακή κατάρτιση του ανθρωπίνου δυναμικού που στελεχώνουν τις δημόσιες υπηρεσίες με στόχο τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ αντιλαμβάνονται τις νέες ψηφιακές αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στο εργασιακό τους περιβάλλον και είναι πρόθυμοι να προσαρμοστούν σε αυτές. Αυτό άλλωστε αποδεικνύεται και από την εσπευσμένη

εισαγωγή νέων λογισμικών κατά την περίοδο της πανδημίας κατά την οποία ανταποκρίθηκαν άμεσα και γρήγορα προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους πολίτες εξ αποστάσεως. Οι υπάλληλοι θεωρούν ότι οι ψηφιακές αλλαγές δεν είναι αρκετές αν δεν συνδυάζονται με εκσυγχρονισμό του τεχνολογικού εξοπλισμού και κατάλληλα προγράμματα επιμόρφωσης των υπαλλήλων. Επιπρόσθετα η έλλειψη προσωπικού, η διαρκώς αυξανόμενη ανάθεση νέων καθηκόντων στην καθημερινότητά τους, η έλλειψη κινήτρων, τα πεπαλαιωμένα λογισμικά προγράμματα και η ελλιπής εκπαίδευση αποτελούν εμπόδια στην ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού του Ασφαλιστικού Φορέα.

9. Επίλογος

Ο κεντρικός σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να εξεταστεί αν ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του ασφαλιστικού συστήματος. Σε αυτό συνέβαλαν τόσο η θεωρητική προσέγγιση μέσω της βιβλιογραφίας όσο και οι απόψεις των συμμετεχόντων στα ερωτηματολόγια. Η έρευνα ανέδειξε το κλίμα και τις απόψεις τόσο των πολιτών όσο και των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ οι οποίοι αντιμετωπίζουν καθημερινά τις δυσκολίες της νέας ψηφιακής πραγματικότητας. Ταυτόχρονα, αντιλαμβάνονται όμως την αναγκαιότητα για τις νέες ψηφιακές αλλαγές και είναι πρόθυμοι να προσαρμοστούν σε αυτές. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί μονόδρομο σε όλους τους κλάδους της οικονομίας και το ασφαλιστικό είναι αναπόσπαστο μέρος της. Οι εξελίξεις επιτάσσουν τον εκσυγχρονισμό του Ηλεκτρονικού Εθνικού Ασφαλιστικού Φορέα και τη μετατροπή του σε μια νέα σύγχρονη δημόσια υπηρεσία. Προτείνεται ο σχεδιασμός ενημερωτικών δράσεων για το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα, η εκπόνηση επιμορφωτικών προγραμμάτων πάνω στις ψηφιακές τεχνολογίες, η χάραξη επικοινωνιακής στρατηγικής για ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις ψηφιακές αλλαγές, ο σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών για τη χρήση τους από άτομα ΑμεΑ, η ψηφιοποίηση και επικαιροποίηση της ασφαλιστικής νομοθεσίας και φυσικά ο εκσυγχρονισμός των τεχνολογικών υποδομών του ασφαλιστικού φορέα. Κατά αυτόν τον τρόπο ο e-ΕΦΚΑ έρχεται πιο κοντά στον στόχο του που είναι η παροχή ποιοτικών ασφαλιστικών υπηρεσιών για τους ασφαλισμένους, η εξοικονόμηση πόρων με την πάταξη της εισφοροδιαφυγής και της αδήλωτης εργασίας και η εξασφάλιση της βιωσιμότητας του ασφαλιστικού συστήματος.

Βιβλιογραφία

Δουκίδης Γ., (2019). *Το Ψηφιακό Μέλλον. Μετασχηματισμός – Στρατηγική Διακυβέρνηση – Τεχνολογίες*. Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, Αθήνα.

Κωνσταντίου, Ι. και Φούσκας, Κ. (2019). *Ψηφιακός μετασχηματισμός : Η άνοδος των ψηφιακών πλατφορμών. Ψηφιακό Μέλλον* (Επιμέλεια Γ. Δουκίδης), Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, Αθήνα.

Johnson Gerry, Scholes Kevan, Whittington Richard, (2015) *Βασικές αρχές στρατηγικής των επιχειρήσεων* Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ.

Αυλωνίτης Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2010, *Marketing Plans: Πώς να σχεδιάζετε Αποτελεσματικά Προγράμματα Μάρκετινγκ*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα.

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018, Μάρτιος). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον Ψηφιακό μετασχηματισμό*, Εκδόσεις: διαΝΕΟσις, Αθήνα.

Παπαδάκης, Β. (2016), *Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία*, Τόμος Α΄: Θεωρία, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

Παπαδάκης, Β. (2018) *Επίκαιρα θέματα Στρατηγικής των επιχειρήσεων Β΄ έκδοση*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ψηφιακή Ενιαία Αγορά (DSM) 2020

Καλογήρου, Ι., (2015), *«Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης»*, Αθήνα : Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Ανάκτηση Απρίλιος 18, 2021, από <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση.*

Digital Economy and Society Index – DESI (2019). Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Βρυξέλλες

Ξένη βιβλιογραφία - αρθρογραφία

Paul Durand, (2005) *La politique contemporaine de sécurité sociale, / Systemes de sécurité sociale*, Édition 2, Dalloz, Paris.

Berman, S.J., (2012). Digital transformation: opportunities to create new business models. *Strategy & Leadership*.

Janita, M. S., & Miranda, F. (2017). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees.

Wade, M. (2015). «*Digital business transformation*». Global Center for Digital Business Transformation

Moore, J. F., (1996) *The death of Competition: Leadership & Strategy in the Age of Business Ecosystems*, 1st edition, Harper Business, New York.

Jackson, P. & Carruthers, C. (2019). *Data driven business transformation: How to disrupt, innovate and stay ahead of the competition*. John Wiley and Sons.

Davenport, T., Harris, J., (2017). *Competing on Analytics: The new Science of Winning*. Harvard Business Press.

Brouthers D.K., Brouthers E.L. and Wilkinson J.T. “Strategic Alliances: your partners” Long Range planning, 1995.

Snyder B. “9 Facts About Walmart that will surprise you”, Fortune, June 6, 2015.

Πηγές διαδικτύου

<https://www.statistics.gr/2021-census-res-pop-results> (ημερ.προσβ. 11/2022)

www.efka.gov.gr/rv (ημερ.προσβ. 10/2022)

<http://www.eurobank.gr> (ημερ.προσβ. 11/2022)

Skytrax 2017: World Airlines Award <https://www.worldairlineawards.com/> (12/2022)

https://elstat-outsourcers.statistics.gr/Census2022_GR (ημερ.προσβ. 03/2023)

<https://www.efka.gov.gr/el> (ημερ.προσβ. 01/2023)

<https://www.efka.gov.gr/el/e-ephka-elektroniko-aitema-exypereteses-kleisimo-ranteboy> (01/2023)

<https://www.capgemini.com/consulting/resources/digital-organizations> (ημερ.προσβ. 12/2022)

http://ec.europa.eu/growth/content/study-doing-business-digital-age-0_en (12/2022)

https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50321/SABATAKAKIS_digital_strategy.pdf

(ημερ.προσβ. 03/2023)

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/67-Greece>

(ημερ.προσβ. 02/2023)

Παράρτημα

Επιστολή Ερωτηματολογίου

Σας αποστέλλω ένα ερωτηματολόγιο στα πλαίσια της ολοκλήρωσης της μεταπτυχιακής μου εργασίας με θέμα : «ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ – ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ». Η συμπλήρωσή του θα σας πάρει μόλις 4 λεπτά από το χρόνο σας, είναι απρόσωπη και δεν θίγει προσωπικά δεδομένα.

Εάν δεν έχετε εφαρμόσει ποτέ τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ ή την Πλατφόρμα «Μένουμε σπίτι» ή αλλιώς Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης/ κλείσιμο ραντεβού εδώ θα βρείτε ένα link που σας μεταφέρει στον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ. Πατώντας την ιδιότητά σας μπορείτε να δείτε μία από τις πολλές επιλογές που έχετε.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ <https://www.efka.gov.gr/el>

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ
(ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ) <https://www.efka.gov.gr/el/e-ephka-elektroniko-aitema-exypereteses-kleisimo-ranteboy>

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου πατήστε
εδώ <https://forms.gle/hiJmWrSDDDHGBkXZA>

και αφού τελειώσετε μην παραλείψετε στο τέλος να επιλέξετε «ΥΠΟΒΟΛΗ».

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ!

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ

1) Ποιο είναι το φύλο σας;

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Δεν απαντώ

2) Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

- 18 - 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 55 & άνω

3) Ποιο είναι το επίπεδο της μόρφωσή σας;

- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακός τίτλος
- Διδακτορικός τίτλος

4) Ανήκετε σε ευπαθή ομάδα ή είστε άτομο με αναπηρία;

- Ναι
- Όχι
- Δεν απαντώ

5) Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

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

- Μονογονεϊκή οικογένεια

6) Πόσα παιδιά έχετε;

<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4+
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

7) Σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκετε;

- Εργαζόμενος ιδιωτικού τομέα
 Δημόσιος υπάλληλος
 Συνταξιούχος
 Φοιτητής
 Άνεργος
 Οικοκυρικά

8) Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων σας στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

- Δεν γνωρίζω
 Βασικές γνώσεις χωρίς πιστοποίηση
 Βασικές γνώσεις με πιστοποίηση
 Επάρκεια γνώσεων
 Εξειδικευμένες γνώσεις

9) Διαθέτετε συσκευή κινητού τηλεφώνου ή σταθερό Η/Υ ή φορητό laptop ή tablet;

- Ναι
 Όχι

10) Πόσες ώρες την ημέρα το χρησιμοποιείτε συνολικά;

- Σχεδόν καθόλου
 Λιγότερο από 1 ώρα
 1 – 2 ώρες
 3 – 5 ώρες
 Πάνω από 5 ώρες

11) Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα «e-ΕΦΚΑ Μένουμε σπίτι» ή τον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ – Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους;

- Ναι
- Όχι

12) Αν ναι, ποιο από τα παρακάτω αιτήματα χρησιμοποιήσατε ή χρησιμοποιείτε συχνότερα;

- Ασφαλιστική ενημερότητα/Δήλωση απογραφής ή μεταβολών μητρώου Εργοδοτών- οικοδομικών έργων/Εναρξη ή λήξη μη μισθωτών/ατομικός λογαριασμός ασφάλισης μισθωτών/πιστοποίηση χρόνου ασφάλισης (ΕΣΟΔΑ-ΑΣΦΑΛΙΣΗ)
- Απόδοση ΑΜΑ ή ΑΜΚΑ/μεταβολές προσωπικών στοιχείων/Ασφαλιστική ικανότητα άμεσων & έμμεσων μελών/βεβαίωση προϋπηρεσίας/ευρωπαϊκή κάρτα (ΜΗΤΡΩΟ)
- Αιτήσεις προσυνταξιοδοτικών αποφάσεων /αιτήματα συνταξιοδότησης/επίδομα ασθενείας ή εργατικού ατυχήματος (ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ – ΠΑΡΟΧΕΣ - ΚΕΠΑ)
- Θέματα ρύθμισης οφειλών/άρση κατάσχεσης/Ταυτότητα οφειλέτη (ΚΕΑΟ)

13) Για κάποιο από τα παραπάνω αιτήματα σας ήταν αναγκαία η βοήθεια από κάποιον ειδικό π.χ. λογιστή, οικονομολόγο, δικηγόρο, μηχανικό κλπ;

- Ναι
- Όχι

14) Πόση ώρα σας πήρε να κάνετε μία αίτηση στην πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ ;

- Έως 10 λεπτά
- Έως μισή ώρα
- 1 ώρα
- Πάνω από 1 ώρα
- Δεν τα κατάφερα

15) Πως ενημερωθήκατε για τη διαδικασία (βήματα) της ηλεκτρονικής αίτησης – κλείσιμο ραντεβού;

- Από το διαδίκτυο (ενημερωτικά site κλπ)
- Από τον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ ακολουθώντας τις οδηγίες της ιστοσελίδας
- Από τον λογιστή
- Από τον υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ / τηλεφωνικά ή από το 1555
- Ρωτώντας φίλους μου
- Άλλο τρόπο

16) Πόσο εύκολη σας φάνηκε η χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ; Επιλέξτε ένα νούμερο από την κλίμακα 1-5

εύκολη 1 2 3 4 5 δύσκολη

17) Το αίτημά σας ολοκληρώθηκε ηλεκτρονικά ή χρειάστηκε να παρέμβει υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ;

- Εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά
- Παρέμβαση υπαλλήλου

18) Μετά το αίτημά σας, απαιτήθηκε τελικώς η φυσική σας παρουσία; (για υπογραφή, προσκόμιση εγγράφων κλπ)

- Ναι
- Όχι

19) Κατά την επεξεργασία του αιτήματός σας, σας ζητήθηκε από τον e-ΕΦΚΑ η αποστολή περαιτέρω δικαιολογητικών εγγράφων;

- Ναι
- Όχι

20) Αν ναι, πώς προσκομίσατε αυτά τα έγγραφα;

- Με φυσική παρουσία
- Μέσω του λογιστή
- Αποστολή με ταχυδρομείο/courier
- Αποστολή e-mail (σε ψηφιακή μορφή)
- Μέσω ψηφιακού δωματίου

21)Εξυπηρετηθήκατε τελικώς με το ηλεκτρονικό σας αίτημα;

- Ναι
- Όχι

22)Πόσο γρήγορα σας απάντησαν;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> Τάχιστα
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

23)Πόσο ικανοποιημένος μέινετε από όλη την ηλεκτρονική διαδικασία;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> Απόλυτα
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

24)Τί οφέλη είχατε από τη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών/ Πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ; (μπορείτε να τικάρετε περισσότερες από 1 επιλογές)

- Εξοικονόμηση χρόνου
- Μείωση κόστους
- Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία
- Παράκαμψη γραφειοκρατίας
- Κανένα

25)Θα ξαναχρησιμοποιούσατε την πλατφόρμα ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ για τον ίδιο ή άλλο λόγο;

- Ναι
- Όχι

26) Η πανδημία Covid-19 ήταν ένας σημαντικός λόγος που σας προέτρεψε να χρησιμοποιήσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- Ναι
- Όχι

27) Ποιο από τα παρακάτω θεωρείτε ως μειονέκτημα του νέου ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης;

- Χρονοβόρο (π.χ. αδυναμία εύρεσης ηλεκτρονικού ραντεβού)
- Οικονομική επιβάρυνση (π.χ. έξοδα εκτύπωσης, αμοιβές τρίτων)
- Έλλειψη αμεσότητας (χωρίς προσωπική επαφή)
- Κανένα

28) Για τα αιτήματά σας θα προτιμούσατε να χρησιμοποιήσετε το παλιό συμβατικό σύστημα;

- Ναι
- Όχι

29) Πριν τη δημιουργία της πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ για ένα ή περισσότερα από τα παραπάνω αιτήματά σας, απευθυνόσασταν σε ιδιωτικό γραφείο π.χ. λογιστή, οικονομολόγο, δικηγόρο, μηχανικό;

- Ναι
- Όχι

30) Συγκριτικά με το παλιό συμβατικό σύστημα, ποιο είναι το κόστος για εσάς προκειμένου να ολοκληρωθεί ένα αίτημά σας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ;

- Μικρότερο
- Ίδιο
- Μεγαλύτερο (λίγο)
- Πολλαπλάσιο

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (ΓΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ
e-ΕΦΚΑ)**

1) Ποιο είναι το φύλο σας;

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Δεν απαντώ

2) Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

- 18 - 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 56 & άνω

3) Ποιο είναι το επίπεδο της μόρφωσή σας;

- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακός τίτλος
- Διδακτορικός τίτλος

4)Ανήκετε σε ευπαθή ομάδα ή είστε άτομο με αναπηρία;

- Ναι
- Όχι
- Δεν απαντώ

5)Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α
- Μονογονεϊκή οικογένεια

6)Πόσα παιδιά έχετε;

<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4+
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

7)Ποια είναι η θέση εργασίας σας;

- Κλητήρας ή Προσωπικό καθαριότητας
- Διοικητικός υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος ή Διεύθυνσης

8)Πόσα έτη υπηρετείτε;

- 0 – 5
- 6 – 15
- 16 & άνω

9)Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων σας στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

- Δεν γνωρίζω
- Βασικές γνώσεις χωρίς πιστοποίηση
- Βασικές γνώσεις με πιστοποίηση
- Επάρκεια γνώσεων
- Εξειδικευμένες γνώσεις

10)Διαθέτετε συσκευή κινητού τηλεφώνου ή σταθερό Η/Υ ή φορητό laptop ή tablet;

- Ναι
- Όχι

11)Πόσες ώρες την ημέρα το χρησιμοποιείτε συνολικά;

- Σχεδόν καθόλου
- Λιγότερο από 1 ώρα
- 1 – 2 ώρες
- 3 – 5 ώρες
- Πάνω από 5 ώρες

12)Πόσο γρήγορα εξοικειωθήκατε με τη χρήση της πλατφόρμας του e – ΕΦΚΑ;

<input type="checkbox"/> καθόλου	<input type="checkbox"/> αρκετά	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> τάχιστα
----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

13)Θεωρείτε ότι απαιτούσε εξειδικευμένες γνώσεις Η/Υ;

- Ναι
- Όχι

14)Μειώθηκε η συχνότητα μετάβασης των πολιτών με φυσική παρουσία τα τελευταία 2 χρόνια;

- Ναι
- Όχι

Αν ναι,

15)Πόσο συνέβαλε στη μείωση της προσέλευσης του κοινού η πανδημία Covid-19;

<input type="checkbox"/> καθοριστικά	<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
--------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

16)Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στη μείωση της μετάβασης του εξυπηρετούμενου κοινού στο φυσικό χώρο εργασίας σας ;

<input type="checkbox"/> Εξ ολοκλήρου	<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

17)Πόσο θεωρείτε ότι η χρήση της πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ ή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το εξυπηρετούμενο κοινό, σας μείωσε τις εργατοώρες σας;

<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

18) Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες, σας αύξησε τον παραγωγικό σας χρόνο μέσα στη διάρκεια του ωραρίου εργασίας σας;

<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

19) Πιστεύετε ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώθηκε η παραβατικότητα;

<input type="checkbox"/> απόλυτα	<input type="checkbox"/> πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

20) Παρατηρείτε ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ μειώθηκαν οι καταγγελίες ή τα παράπονα των πολιτών;

<input type="checkbox"/> απόλυτα	<input type="checkbox"/> πάρα πολύ	<input type="checkbox"/> πολύ	<input type="checkbox"/> λίγο	<input type="checkbox"/> καθόλου
----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

21) Σε ποιους τομείς πιστεύετε ότι πρέπει να παρέμβει ο e-ΕΦΚΑ για τη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών;

- Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Αύξηση προσωπικού στα σημεία εξυπηρέτησης
- Εξοικείωση του προσωπικού με το νέο τεχνολογικό εξοπλισμό
- Οργάνωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων
- Αξιολόγηση προτεραιότητας ηλεκτρονικών αιτημάτων
- Επιμόρφωση του προσωπικού στην ψηφιακή τεχνολογία
- Κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας
- Πρόσληψη νέου προσωπικού
- Άλλο _____

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!