



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

*Ο ιός covid-19 ως ευκαιρία διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-  
ΕΦΚΑ: Η περίπτωση των μισθωτών-ασφαλισμένων.*

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Μπουχέλος Μιχαήλ**

A.M.: 3032202001214

**Τριμελής εξεταστική επιτροπή:**

**Δ. Βενιέρης, Καθηγητής, επιβλέπων**

**Μ. Αγγελάκη, Επίκουρη Καθηγήτρια**

**Α. Φερόνας, Αναπληρωτής Καθηγητής**

**ΙΟΥΝΙΟΣ 2022**

**Κόρινθος**

Στον πατέρα μου ...

που δεν έζησα ...

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ</b> .....	σελ. 6
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	σελ. 7
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	σελ. 8
<b>ABSTRACT</b> .....	σελ. 9
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	σελ. 10

## **ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

### **1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **ΟΨΕΙΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Εισαγωγή 1ου κεφαλαίου .....	σελ. 14
1.1 Κοινωνική ασφάλιση versus κοινωνικής πρόνοιας .....	σελ. 14
1.2 Χαρακτηριστικά της ελληνικής κοινωνικής ασφάλισης .....	σελ. 16
1.3 Γιατί η ελληνική κοινωνική ασφάλιση είναι σε κρίση; .....	σελ. 19
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 21

### **2ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **Ο ΜΙΣΘΩΤΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ**

Εισαγωγή 2ου κεφαλαίου .....	σελ. 23
2.1 Η ανάπτυξη του e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 23
2.2 Η έννοια: μισθωτός ασφαλισμένος .....	σελ. 25
2.3 Η πρόσβαση στον ιστότοπο: <a href="http://www.efka.gov.gr">www.efka.gov.gr</a> .....	σελ. 27
2.4 Η εξυπηρέτηση στην covid-19 εποχή .....	σελ. 29
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 31

### **3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **Η ΝΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Εισαγωγή 3ου κεφαλαίου .....	σελ. 32
3.1 Η νέα διακυβέρνηση ως απαύγασμα της πανδημίας .....	σελ. 32
3.2 Η νέα διακυβέρνηση ως απαίτηση της Κοινωνικής Πολιτικής .....	σελ. 35
3.3 Οι κοινωνικές επιπτώσεις της νέας διακυβέρνησης .....	σελ. 36
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 38

## **4ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **(GOVERNMENT + ΕΦΚΑ)<sup>ε</sup>**

Εισαγωγή 4ου κεφαλαίου .....	σελ. 40
4.1 Η έννοια της e-government στον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 40
4.2 Οι στόχοι της e-government στον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 42
4.3 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 45
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 47

## **ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ: Η ΕΡΕΥΝΑ**

### **5<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Εισαγωγή 5ου κεφαλαίου .....	σελ. 49
5.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας .....	σελ. 49
5.2 Ερευνητικά ερωτήματα .....	σελ. 49
5.3 Υποθέσεις της έρευνας .....	σελ. 50
5.4 Δείγμα της έρευνας .....	σελ. 50
5.4.1 Δείγμα των ερωτώμενων.....	σελ. 51
5.5 Μέσο έρευνας .....	σελ. 53
5.6 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων .....	σελ. 54
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 55

### **6ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Εισαγωγή 6ου κεφαλαίου .....	σελ. 56
6.1 Μέσο ανάλυσης των δεδομένων .....	σελ. 56
6.2 Ανάλυση των δεδομένων	
6.2.1 Ηλικία και τρόπος εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 59
6.2.2 Μόρφωση και τρόπος εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 63
6.2.3 Ηλικία και βαθμός δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 67
6.2.4 Μόρφωση και βαθμός δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 73
6.2.5 Ηλικία και αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ .....	σελ. 79
6.2.6 Μόρφωση και αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ ....	σελ. 86

6.2.7	e-υπηρεσίες και αποτελεσματικότητα χρήσης τους .....	σελ. 93
6.2.8	Σύγκριση του τρόπου εξυπηρέτησης .....	σελ. 95
6.2.9	Σύγκριση του τρόπου πρόσβασης .....	σελ. 97
6.2.10	Σύγκριση της αποτελεσματικότητας .....	σελ. 99
6.3	Μειονεκτήματα της έρευνας .....	σελ. 101
	Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 102

## **7ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ**

	Εισαγωγή 7ου κεφαλαίου .....	σελ. 103
7.1	Συζήτηση .....	σελ. 103
7.2	Συμπεράσματα .....	σελ. 107
7.3	Συστάσεις .....	σελ. 108
	Σύνοψη Κεφαλαίου .....	σελ. 109
	Βιβλιογραφία .....	σελ. 111
	Παράρτημα .....	σελ. 121

## **Συντομογραφίες**

ΑΜΑ: Αριθμός Μητρώου Ασφαλισμένου

ΑΜΚΑ: Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης

ΑΣ: Αριθμός Συστήματος

ΑΣΕΠ: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΕΤΕΑ: Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης

ΕΦΚΑ: Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

ΙΚΑ: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

ΚΕΑΟ: Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Εισφορών

ΚΕΠΑ: Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας

ΝΑΤ: Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο

ΝΠΔΔ: Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου

ΟΑΕΕ: Οργανισμός Ασφάλισης Επαγγελματιών Ελλάδας

ΟΓΑ: Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

ΤΕΒΕ: Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδας

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

e-ΕΦΚΑ: Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Δημήτρη Βενιέρη, Καθηγητή του Τμήματος Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και επιβλέποντα της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας μου, όχι μόνο για την άοκνη υποστήριξη, την άμεση και συστηματική καθοδήγησή του αλλά και για την καταλυτική συνδρομή του στην ολοκλήρωση ενός ακόμη στόχου! Εγκάρδιες ευχαριστίες οφείλω και στα άλλα δύο μέλη της εξεταστικής επιτροπής, την κα Μαρίνα Αγγελάκη, Επίκουρη Καθηγήτρια του Τμήματος, και τον κο Ανδρέα Φερόνα, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματός μας. Επιπλέον, ευχαριστώ όλους τους μισθωτούς ασφαλισμένους που δέχθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα. Οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην Ελένη μου, στον Γιώργο, στον Νεκτάριο και στον Στέφανο για τον χρόνο που μου “πίστωσαν”!

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να ερευνήσει αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ διευρύνθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας. Αρχικά, γίνεται αναφορά στην κοινωνική ασφάλιση και στην κρίση που διέρχεται. Έπειτα, αναλύεται η έννοια του μισθωτού ασφαλισμένου στη σημερινή εργασιακή πραγματικότητα και παρουσιάζεται η αναγκαιότητα μιας νέας μορφής διακυβέρνησης, η οποία αποκρυσταλλώνεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στη συνέχεια, σκιαγραφείται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον e-ΕΦΚΑ και συζητούνται οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κατά την διεξαγωγή της έρευνας, μελετώνται ο τρόπος εξυπηρέτησης των μισθωτών ασφαλισμένων, ο βαθμός ευκολίας της ηλεκτρονικής πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες και η αποτελεσματικότητα αυτών των υπηρεσιών, την εποχή του covid-19. Ερευνάται η επίδραση της ηλικίας και της μόρφωσης στον τρόπο εξυπηρέτησης, στην ευκολία και στην αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών. Συγχρόνως, αναδεικνύονται τα χαρακτηριστικά τους. Διαπιστώνεται πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι γενικευμένη ενώ υπάρχουν ομάδες μισθωτών που δεν έχουν τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό για την ηλεκτρονική πρόσβαση. Συμπεραίνεται ότι η ψηφιακή αναμόρφωση του e-ΕΦΚΑ είναι τεχνοκρατικά επιτυχημένη αλλά, πιθανόν, κοινωνικά περιτεμνημένη, καθώς όχι μόνο οικονομικές και κοινωνικές διακρίσεις καλλιεργούνται αλλά και ένας ιδιόμορφος κοινωνικός αποκλεισμός οικοδομείται.

*Λέξεις κλειδιά:* Κοινωνική Πολιτική, e-ΕΦΚΑ, μισθωτοί ασφαλισμένοι, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πανδημία



## **ABSTRACT**

This study attempts to investigate if the use of e-EFKA e-services being expanded, during the covid-19 period. Initially, a reference to social insurance and its crisis is made. Then, the meaning of insured employees in the present working reality is analysed and the necessity of a new form of government is presented, that is crystallized with e-government. After, e-government in e-EFKA is sketched and the offered e-services are discussed. Conducting the research, not only the way of service of insured employees but also the e-access to the e-services and the efficiency of e-services are studied, in the era of covid-19. Simultaneously, their characteristics are highlighted. The effect of age and education on the way of service, on the convenience and efficiency of e-services, is investigated. It is found that the use of e-services is generalized while groups of employees do not have the necessary technological equipment for e-access. In conclusion, the e-reform of the e-EFKA is technocratically successful but, possibly, socially incomplete, as, not only economic and social discriminations are cultivated but also a peculiar social exclusion is built.

**Keywords:** Social Policy, e-EFKA, insured employees, e-government, pandemic

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Κοινωνική Πολιτική στοχεύει στο να απαλύνει τους κοινωνικούς κινδύνους και έχει ως πυρηνικό της πεδίο και την κοινωνική ασφάλιση που δίκαια μπορεί να κατηγορηθεί για την κοινωνική διάθλασή της. Με την ίδρυση του ελληνικού κράτους, γίνεται αντιληπτή η ανθρώπινη ανάγκη της προστασίας του εργαζομένου. Εμφανίζονται ποικίλα ταμεία ασφάλισης και οι σύμφυτες παθογένειές τους οδηγούν στην ενοποίησή τους.

Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι αποτελούν μία σημαντική κατηγορία εξυπηρετούμενων οι οποίοι, με την έλευση της πανδημίας, βιώνουν την αναμορφωμένη ψηφιακή εξυπηρέτησή τους. Οι νέες συνθήκες που η πανδημία διαμόρφωσε, κατέστησαν απαιτητή μια νέα μορφή διακυβερνητικής πολιτικής που ονομάζεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο παρόν πόνημα τίθενται, λοιπόν, συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα.

Το πρώτο ερώτημα ασχολείται με τον τρόπο που οι μισθωτοί ασφαλισμένοι εξυπηρετούνται από τον e-ΕΦΚΑ κατά την περίοδο του ιού covid-19. Συγκεκριμένα, ερευνάται αν χρησιμοποιούνται οι ψηφιακές υπηρεσίες ή άλλος τρόπος ουσιαστικής εξυπηρέτησης. Γίνεται προσπάθεια όχι μόνο του συσχετισμού της ηλικίας και της μόρφωσης των μισθωτών με τους επιλεγόμενους τρόπους εξυπηρέτησης αλλά και της αποτύπωσης των χαρακτηριστικών τους. Διερευνάται αν η προσφερόμενη εξυπηρέτηση είναι διαδικτυακή, αυτοματοποιημένη, ανθρώπινη.

Το δεύτερο διερευνά τον βαθμό στον οποίο οι μισθωτοί ασφαλισμένοι θεωρούν ότι είναι εύκολη η ηλεκτρονική πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Αρχικά, εξετάζεται σε ποιο βαθμό η ηλικία και η μόρφωση διευκολύνουν ή δυσχεραίνουν την ψηφιακή πρόσβαση. Η εύκολη πρόσβαση είναι ανάλογη της μόρφωσης και αντιστρόφως ανάλογη της ηλικίας; Ακολούθως, εξετάζονται περαιτέρω χαρακτηριστικά. Ερευνάται αν ο ψηφιακός τρόπος πρόσβασης προσφέρεται δωρεάν, αν επιτυγχάνεται η καθολική e-πρόσβαση ή αν καλλιεργούνται διακρίσεις/ανισότητες πρόσβασης και αν ο μισθωτός συμβάλλει στην επίτευξη της πρόσβασης.

Το τρίτο ερώτημα της έρευνας εξετάζει αν η χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, στην covid-19 εποχή, είναι αποτελεσματική. Και σε αυτό το ερώτημα, αρχικά, εξετάζεται αν η ηλικία και η μόρφωση επιδρούν στην χρήση των e-υπηρεσιών. Στη συνέχεια γίνεται προσπάθεια εμβάθυνσης στα χαρακτηριστικά της αποτελεσματικότητας. Μελετώνται γνωρίσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

που αντικατοπτρίζονται στην προσφερόμενη e-αποτελεσματικότητα, όπως η κατάργηση περιορισμών του ωραρίου και η έλλειψη γραφειοκρατίας. Επίσης, τονίζεται το θέμα της ασφάλειας των ατομικών δεδομένων.

Επιπλέον, μέσω της ανάλυσης των δεδομένων επιδιώκουμε να αποστάξουμε αν οι ψηφιακές υπηρεσίες του Φορέα πρωτοδοτούν την κοινωνική αξία και την κοινωνική συνοχή. Συγχρόνως, επιδιώκεται να σφυγμομετρηθεί η υφέρπουσα νεοφιλελεύθερη πρακτική της σύμπραξης ιδιωτικής και δημόσιας πρωτοβουλίας στην ψηφιακή πρόσβαση και αποτελεσματικότητα.

Αναλυτικότερα, στο 1ο κεφάλαιο, σκιαγραφούνται χαρακτηριστικά της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, μέσω της αιτιολόγησης, παρουσιάζεται ο εξατομικευμένος και κοινωνικά ατελής χαρακτήρας της και αναφέρεται η επιδιωκόμενη αναμόρφωσή της μέσω της συμπράττουσας ιδιωτικής και δημόσιας πρωτοβουλίας.

Στο 2ο κεφάλαιο, αρχικά, ξεδιπλώνεται η γένεση του e-ΕΦΚΑ που εγγενώς διατηρεί στοιχεία κοινωνικής διάσπασης. Προσπελάζεται κριτικά η έννοια του μισθωτού ασφαλισμένου που φέρει το στοιχείο της κοινωνικής διαίρεσης με τυπικά και άτυπα κριτήρια. Επιχειρείται να αναλυθεί ο διαδικτυακός, εξατομικευμένος και κοστοβόρος τρόπος ψηφιακής πρόσβασης.

Στο 3ο κεφάλαιο το θέμα πραγμάτευσης είναι η νέα διακυβέρνηση. Μια διακυβερνητική πολιτική που μπορεί να μεμφθεί για την υπονόμηση της δημόσιας αξίας, την εμπορευματοποιημένη και πελατοκεντρική αντιμετώπιση του μισθωτού ασφαλισμένου και την επισφάλεια των ατομικών δεδομένων. Συγχρόνως, συνάγεται η αναγκαιότητα ενεργοποίησης της κοινωνικής ευθύνης του Φορέα.

Στο 4ο κεφάλαιο ολοκληρώνεται το θεωρητικό μέρος της προκείμενης εργασίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον Φορέα, μέσω της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών, καταπολεμά την γραφειοκρατία και προσφέρει άμεσα αποτελεσματικές υπηρεσίες. Όμως, κατηγορείται για την έλλειψη κοινωνικού ενδιαφέροντος και για την ύφανση σύμπλεξης ιδιωτικού και δημόσιου τομέα που, μάλλον, είναι κοινωνικά μη επωφελής.

Στο 5ο κεφάλαιο εγκαινιάζεται το εμπειρικό μέρος και περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι στόχοι, τα ερευνητικά ερωτήματα και οι υποθέσεις της έρευνας. Επίσης, αποσαφηνίζεται το δείγμα της έρευνας και το μέσο συλλογής των δεδομένων της. Τέλος, συζητούνται, όχι μόνο, το μέσο έρευνας αλλά και η διαδικασία συλλογής των δεδομένων.

Στο 6ο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα δεδομένα της έρευνας. Κατά την περίοδο της πανδημίας, οι μισθωτοί ασφαλισμένοι, και, ιδιαίτερα, οι νεότεροι, χρησιμοποιούν κατά κόρον τις e-υπηρεσίες που είναι αυτοματοποιημένες και εξατομικευμένες. Το νεαρότερο της ηλικίας και το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο διαμορφώνουν διακρίσεις στην ψηφιακή πρόσβαση. Συγχρόνως, η χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών στηρίζει την αποτελεσματικότητά της και σε μια νεοφιλελεύθερη συνέργεια του ιδιώτη και του κράτους.

Στο 7ο κεφάλαιο συζητούνται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας. Κατά την υγειονομική κρίση, ο e-ΕΦΚΑ εφάρμοσε νέα συναλλακτικά ήθη που εξεικονίζουν χαρακτηριστικά της κοινωνικής ασφάλισης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ταυτόχρονα, μια νέα μορφή αυτοεξυπηρέτησης αναφύεται. Όμως, τα συμπεράσματα δεν μπορούν να γενικευθούν. Τέλος, προτείνονται περαιτέρω ερευνητικές προσπάθειες με κυριότερη την έρευνα της e-government στον Φορέα υπό την κοινωνική πτυχή της.

**ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ:**  
**ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο**

### **ΟΥΕΙΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

#### **Εισαγωγή 1ου κεφαλαίου**

Η Κοινωνική Πολιτική επιδιώκει να προστατεύσει τον πολίτη από τους οικονομικούς και κοινωνικούς κινδύνους. Η κοινωνική ασφάλεια επιχειρείται με την παροχή της κοινωνικής ασφάλισης και της κοινωνικής πρόνοιας. Πώς αυτά τα πεδία της Κοινωνικής Πολιτικής υπηρετούν την κοινωνική ασφάλεια των πολιτών; Συγχρόνως, η κοινωνική ασφάλιση εμφανίζεται με την οργάνωση της εργατικής τάξης στις αρχές του ελληνικού κράτους. Όμως, είναι άξιο απορίας αν σέβεται τις αρχές και τις αξίες της Κοινωνικής Πολιτικής και αν τα χαρακτηριστικά της έχουν έμπρακτο κοινωνικό προσανατολισμό. Παρατηρείται ότι η κοινωνική ασφάλιση διέρχεται κρίση. Υπάρχουν συγκεκριμένες πολιτικές και οικονομικές πρακτικές που μαρτυρούν παθογένειες του συνταξιοδοτικού ασφαλιστικού μηχανισμού. Όμως, η κρίση αυτού του συστήματος έχει βαθύτερη αιτία.

#### **1.1 Κοινωνική ασφάλιση versus κοινωνικής πρόνοιας**

Οι οικονομικές συνθήκες, τα δημογραφικά δεδομένα και οι κοινωνικές αξίες επηρεάζουν την εφαρμογή της Κοινωνικής Πολιτικής (Βενιέρης 2015). Η Κοινωνική Πολιτική δεν είναι αποκομμένη από τον στίβο της κοινωνίας αλλά αφογκράζεται τις ανάγκες του. Σε αυτές τις ανάγκες επιχειρεί να ανταποκριθεί με παροχές στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια, στην κοινωνική ασφάλιση. Στέκεται δίπλα και στον εργαζόμενο έτοιμη να απλώσει την “φτερούγα” της ανθρώπινης ενσυναίσθητης αλληλεγγύης. Η Κοινωνική Πολιτική πηγάει από το κοινωνικό status quo αλλά, ταυτόχρονα, εκβάλλει τη δύναμή της και στον κοινωνικό ιστό των εργαζομένων.

Η κοινωνική ασφάλιση αποτελεί ένα από τα πυρηνικά πεδία της Κοινωνικής Πολιτικής (Σιούλη 2021). Οι ασφαλιστικές παροχές που έχουν θεσπιστεί συντροφεύουν τον εργαζόμενο βοηθώντας τον να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες που η ανεργία ή το εργατικό δυστύχημα ή η εγκυμοσύνη προκαλούν. Έτσι, η κοινωνική ασφάλιση, αιμοδοτούμενη από την κοινωνική αλληλεγγύη, γίνεται το λίκνο, όπου επιχειρείται η άνδρωση ενός θεσμού κοινωνικού δικαίου, ο οποίος επιδιώκει να απαλύνει τις κοινωνικές πληγές.

Η κοινωνική ασφάλιση βρίσκεται υπό την εποπτεία του κράτους και αντλεί τη χρηματοδότησή της από τις εισφορές των εργαζομένων και την κρατική συνδρομή

(Ρομπόλης Χλέτσος 1995). Δικαιούχοι της δεν είναι όλα τα μέλη της κοινωνίας αλλά μόνο όσα συμμετέχουν στην αγορά εργασίας, καθώς έχει χαρακτήρα ανταποδοτικό. Οι ασφαλιστικές παροχές έχουν χαρακτήρα ταξικό και υποβοηθούν την κοινωνική διαστρωμάτωση.

Αν και η κοινωνική ασφάλιση επιχειρεί να αναδείξει τον κοινωνικό της χαρακτήρα, αυτός δεν είναι ολοκληρωμένος. Φυσικά και προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο και η προσφορά της είναι καταλυτική. Όμως, εξ ορισμού της έννοιας και της γένεσής της προωθεί την κοινωνική διαίρεση, αφού υπηρετεί μόνο τους συμμετέχοντες στην αγορά εργασίας και τους οποίους, εν συνεχεία, στρωματοποιεί, διότι προσφέρει ύψος παροχών ανάλογο με τις καταβληθείσες εισφορές άμεσα συνυφασμένες με το ύψος των μισθολογικών απολαβών. Αν και ευαγγελίζεται ρόλο θεσμικού κοινωνικού δικαίου, αθετεί την κοινωνική υπόσχεσή της η οποία γίνεται άθυρμα όχι μόνο της εργασιακής αγοράς αλλά και της εκάστοτε πολιτικής συντεχνίας που σύρεται άβουλα από τις εντολές της ευρωπαϊκής και εγχώριας προκρούστειας οικονομίας.

Παράλληλα με την κοινωνική ασφάλιση χρησιμοποιείται και ο όρος της κοινωνικής πρόνοιας που είναι η θεσμική προσφορά βοηθητικής προστασίας σε άτομα που βιώνουν τις συνέπειες μιας κοινωνικής ή οικονομικής ανάγκης με στόχο την αναχαίτιση αυτών των συνεπειών (Κρεμαλής 1991). Η κοινωνική πρόνοια απευθύνεται σε όλα τα άτομα της κοινωνίας ανεξάρτητα από τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας, καθώς οι παροχές της είναι αποεμπορευματοποιημένες. Νοείται ως ένα δίκτυ ασφαλείας για την παροχή ενός αξιοπρεπούς τρόπου διαβίωσης και την προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων σε πολίτες που δεν μπορούν να αντλήσουν κοινωνική προστασία από το πεδίο της κοινωνικής ασφάλισης.

Η κοινωνική ασφάλιση και η κοινωνική πρόνοια είναι δύο διαφορετικά πυρηνικά πεδία της Κοινωνικής Πολιτικής (Βενιέρης 2015). Όμως, και τα δύο πεδία αντιμετωπίζουν τους πολίτες ταξικά. Η κοινωνική ασφάλιση υποβοηθά την κοινωνική στρωμάτωση βάσει εμπορευματοποιημένων παροχών ενώ η κοινωνική πρόνοια υποθάλλει διακρίσεις βάσει κοινωνικών και οικονομικών κριτηρίων. Βέβαια και τα δύο πεδία έχουν ως στόχο την κοινωνική προστασία με συνέπεια το ένα πεδίο να προσφέρει εκεί που το άλλο πεδίο δε δύναται.

Η κοινωνική ασφάλιση ασκείται από τον e-ΕΦΚΑ που είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου και τελεί υπό την εποπτεία του κράτους. Οι παροχές της κοινωνικής ασφάλισης σκοπεύουν στην εξατομικευμένη αναπλήρωση του χαμένου

εισοδήματος εν αντιθέσει με την κοινωνική πρόνοια που αποσκοπεί στην συμπλήρωση του εισοδήματος με κριτήρια συλλογικότητας εξαιτίας οικονομικού ή/και κοινωνικού κινδύνου. Η κοινωνική πρόνοια χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό και την φορολογία των πολιτών ενώ η κοινωνική ασφάλιση, όπως ειπώθηκε, στηρίζεται στις ασφαλιστικές εισφορές και την κρατική συμμετοχή (Ρομπόλης Χλέτσος 1995).

Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφερθεί η έννοια της κοινωνικής ασφάλειας η οποία αναφέρεται σε όλες τις πληθυσμιακές ομάδες και στοχεύει όχι μόνο στην εξασφάλιση ενός ελάχιστου ορίου συντήρησης αλλά και στην συμπλήρωση του ατομικού εισοδήματος (Σιούλη 2021). Η κοινωνική ασφάλεια διαφοροποιείται ξεκάθαρα από την κοινωνική ασφάλιση, αφού η πρώτη έχει χαρακτήρα μη ανταποδοτικό και η δεύτερη ανταποδοτικό. Εκ πρώτης όψεως η έννοια της κοινωνικής ασφάλειας πιθανόν να ταυτίζεται με την κοινωνική πρόνοια καθώς απευθύνονται σε ομάδες πολιτών βάσει οικονομικών και κοινωνικών κριτηρίων. Όμως, η κοινωνική ασφάλεια έχει χαρακτήρα καθολικό. Έτσι, η κοινωνική ασφάλεια, ως υπερκείμενη και καθολική έννοια, μπορεί να υπηρετείται από την κοινωνική ασφάλιση και την κοινωνική πρόνοια.

## **1.2 Χαρακτηριστικά της ελληνικής κοινωνικής ασφάλισης**

Η πορεία του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης χαρακτηρίζεται για την αποσπασματικότητα, τον βραχυπρόθεσμο σχεδιασμό (Ρομπόλης, Χλέτσος 1995) και την έλλειψη συνοχής. Τα πολιτικά και εθνικά γεγονότα καθώς και η πορεία ανάπτυξης της εργατικής τάξης ενθάρρυναν την δημιουργία νέων ασφαλιστικών ταμείων βάσει επαγγελματικών χαρακτηριστικών. Τα ταμεία αυτά δεν ακολούθησαν μία ενιαία δομή αλλά πρόδιδαν την διάσπαση του εργαζόμενου πληθυσμού (Ρομπόλης Χλέτσος 1995) σε μικρότερες ομαδοποιήσεις με αντιτιθέμενους στόχους. Η ελληνική κοινωνική χαρακτηροδομή της συμφεροντολογικής διάσπασης και της ωφελμιστικής αντιπαράθεσης αντικατοπτρίζεται στο ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα.

Τα ασφαλιστικά ταμεία επικεντρώθηκαν στην απονομή συντάξεων. Παρατηρήθηκε ότι υπήρχαν ασφαλιστικά ταμεία που απένειμαν συντάξεις χαμηλών ποσών και άλλα ταμεία, τα “ευγενή”, τα οποία χορηγούσαν συντάξεις υψηλών απολαβών. Επίσης, εντοπίστηκε ανισότητα όχι μόνο ως προς τα όρια ηλικίας συνταξιοδότησης αλλά και ως προς τα απαιτητά χρόνια εργασίας. Βέβαια, υπήρξε μια



κοινή βάση, δηλαδή η δεκαπενταετία εργασίας ορίστηκε ως ο ελάχιστος χρόνος ασφάλισης, που η λήψη σύνταξης προϋπόθετε (Θεοδωρουλάκης&Κουμαριανός 2012).

Η ελληνική κοινωνική ασφάλιση χαρακτηρίστηκε για τις άνισες συνταξιοδοτικές παροχές, αφού μερικές ομάδες εργαζομένων τύγχαναν διαφορετικής ασφαλιστικής αντιμετώπισης. Βέβαια, η ανισότητα αυτή δεν ήταν τυχαία, αλλά αποτέλεσμα είτε πελατειακών σχέσεων των συνδικάτων με κυβερνητικούς παράγοντες είτε κατάληψης κυβερνητικών θώκων από τα στελέχη των σωματείων, τα οποία από τη νέα τους θέση προωθούσαν τα συμφέροντα του επαγγελματικού κλάδου τους ποδοπατώντας τις αρχές της ισότητας, της αλληλεγγύης και της δικαιοσύνης.

Το σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης αναλώθηκε σε εισοδηματικές παροχές που στόχευαν στην αναπλήρωση του εισοδήματος εξαιτίας του κινδύνου της γήρανσης. Παρατηρήθηκε ότι τα ποσά των συνταξιοδοτικών παροχών απορροφούσαν το 90% του συνολικού ποσού για τα κοινωνικά επιδόματα (Ματσαγγάνης) και το 95,8% των εσόδων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (Ρομπόλης 1993). Έτσι, μεγάλο μέρος του κρατικού κοινωνικού προϋπολογισμού στρεφόταν προς τις συντάξεις αφήνοντας έκθετους στους κοινωνικούς και οικονομικούς κινδύνους τους πολίτες με αναπηρία και τους εργαζόμενους που χρειαζόνταν αξιοπρεπές επίδομα ασθενείας.

Συγκεκριμένα, το επίδομα ασθενείας για τους μισθωτούς όχι μόνο έχει αυστηρές χρονικές προϋποθέσεις για τη λήψη του αλλά και διαμορφώνεται στο μισό του ανάλογου τεκμαρτού ημερομισθίου. Σε περίπτωση ασθένειας του μισθωτού όχι μόνο του καταβάλλεται περίπου το μισό και λιγότερο ημερομίσθιο της σύμβασης εργασίας αλλά και κινδυνεύει να μείνει χωρίς καθόλου ημερομίσθιο, αν η ασθένειά του διαρκέσει για περισσότερο του μήνα. Στην περίπτωση αυτή, ο μισθωτός βιώνει όχι μόνο την ανασφάλεια της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και την καταπάτηση της ανθρώπινης υπόστασης από την τεχνοκρατική και υπολειμμένη ανθρώπινης ευαισθησίας ασφαλιστική νομοθεσία, ενώ, συγχρόνως, βρίσκεται υπό τη δαμόκλεια σπάθη της απόλυσης.

Το σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα ακολούθησε την βισμαρκιανή παρακαταθήκη. Σύμφωνα με το σύστημα Bismarck, το δικαίωμα σύνταξης προϋποθέτει συγκεκριμένο αριθμό εισφορών και στοχεύει στην αναπλήρωση του εισοδήματος κατά την περίοδο της συνταξιοδότησης (Αγγελάκη

2020). Έτσι, δικαίωμα σύνταξης έχουν μόνο οι εργαζόμενοι ενώ οι υπόλοιποι πολίτες τιμωρούνται με την ανέχεια και τον κοινωνικό παραγκωνισμό.

Επιπλέον, το ελληνικό συνταξιοδοτικό σύστημα στηρίζεται στην ύπαρξη τριών πυλώνων. Ο πρώτος πυλώνας είναι υποχρεωτικός και περιλαμβάνει ασφαλιστικά ταμεία κύριας και επικουρικής ασφάλισης (Σιούλη 2021). Ο πυλώνας αυτός στοχεύει στην προνοητική παροχή ικανού εισοδήματος για την αντιμετώπιση κοινωνικών και οικονομικών κινδύνων. Ο δεύτερος πυλώνας είναι προαιρετικός, περιλαμβάνει τα επαγγελματικά ταμεία που δύνανται να συσταθούν σύμφωνα με τον Ν. 3029/2002 (Θεοδωρουλάκης&Κουμαριανός 2012) και στηρίζονται στην επαγγελματική αλληλεγγύη. Ο τρίτος πυλώνας είναι και αυτός προαιρετικός. Αφορά προγράμματα κάλυψης των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών για τα οποία ο ασφαλισμένος καταβάλλει χρηματικό αντίτιμο.

Στην πράξη οι εισφορές των συντάξεων είχαν αναληφθεί αποκλειστικά από τον δημόσιο τομέα. Στην Ελλάδα η χρηματοδότηση των συντάξεων ήταν αποκλειστική ευθύνη του κράτους, δηλαδή του πρώτου πυλώνα. Ο δεύτερος πυλώνας αναπτύχθηκε σε μικρό βαθμό, κυρίως από ελάχιστες συγκεκριμένες επαγγελματικές ομάδες, και δεν κατάφερε να αντισταθμίσει τον πρώτο πυλώνα (Αγγελάκη 2018). Ο τρίτος πυλώνας δεν αναπτύχθηκε καθόλου, καθώς είναι δύσκολη η κοινωνική συναίνεση, όταν οι στόχοι των ιδιωτικών εταιρειών ασφάλισης χαρακτηρίζονται κερδοσκοπικοί και εκ διαμέτρου αντίθετοι με την ουσία της κοινωνικής ασφάλισης (Ρομπόλης 2002).

Το ελληνικό κράτος δεν αντιλήφθηκε ότι ένα βιώσιμο συνταξιοδοτικό σύστημα στηρίζεται όχι μόνο στην κρατική μέριμνα αλλά σε ένα ανανεωμένο χρηματοδοτικό πλαίσιο εξασφάλισης νέων οικονομικών πόρων (Ρομπόλης 2002, Ρομπόλης 2012, Ρομπόλης-Μπέτσης 2013). Έτσι, εγκαινιάζεται η συλλογική-επαγγελματική και ατομική συνεισφορά, δηλαδή η σύμπραξη δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στο συνταξιοδοτικό σύστημα.

Το κρατικοδίαιτο ελληνικό σύστημα συντάξεων δεν προνόησε εγκαίρως για την ανταγωνιστικότητα και την αυτοβιωσιμότητά του. Ενδιαφέρθηκε μόνο για την επένδυση των οικονομικών αποθεμάτων του σε τραπεζικά προϊόντα αμφίβολης οικονομικής αποτελεσματικότητας και τον εξανεμισμό τους σε άλλες πηγές εξόδων. Η εμπορευματοποίηση του συνταξιοδοτικού συστήματος προκάλεσε την κοινωνική υποβάθμισή του.

### 1.3 Γιατί η ελληνική κοινωνική ασφάλιση είναι σε κρίση;

Στα ελληνικά συμφραζόμενα παρατηρείται ότι η διεύρυνση του μη αναπαραγωγικού πεδίου της οικονομίας συντελείται ανεξάρτητα από τον παραγωγικό οικονομικό τομέα (Ρομπόλης, 1993) και, συνήθως, εις βάρος του δεύτερου. Η ανάλωση οικονομικών πόρων για εξοπλιστικά συστήματα αμυντικής πολιτικής ή για την πολιτισμική προβολή της Ελλάδας στο εξωτερικό σημαίνει την αδιάκριτη μείωση των οικονομικών αποθεμάτων για άλλους τομείς, όπως την κοινωνική ασφάλιση. Η δημιουργία οικονομικών ελλειμμάτων είναι μία αναπόφευκτη πραγματικότητα που οδηγεί στην αφαίμαξη της κοινωνικής ασφάλισης. Τα κοινωνικά δικαιώματα παραγκωνίζονται συνειδητά και η οικονομική εξασφάλισή τους αδυνατίζει, καθώς υποβαθμίζεται η αξία τους για την ποιότητα ζωής των πολιτών.

Η κοινωνική ασφάλιση ως πυρηνικό πεδίο της Κοινωνικής Πολιτικής βρίσκεται σε σχέση εξάρτησης με το οικονομικό σύστημα και συνεξελίσσεται ως ζωντανός οργανισμός (Ρομπόλης 2012). Σε περίπτωση ύφεσης της οικονομίας, η κοινωνική ασφάλιση γνωρίζει καθοδική πορεία. Στην εποχή του πρώτου τέταρτου του 21ου αιώνα, τα μνημόνια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ο μηχανισμός του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου επέβαλαν αυστηρή δημοσιονομική πειθαρχία, που συμπαρέσυρε καθοδικά την οποία θετική πορεία του οικονομικού συστήματος. Η αναμικτή οικονομία αδυνατούσε να αιμοδοτήσει επαρκώς το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα απαιτώντας φτωχοποιημένες ασφαλιστικές παροχές.

Αρχικά, προωθήθηκαν αλλαγές όπως η επιμήκυνση των ορίων ηλικίας και η αύξηση των ετών ασφάλισης για την λήψη σύνταξης (Ρομπόλης 2002, Ρομπόλης) ενώ ακολούθησε και αλλαγή στο τύπο του συνταξιοδοτικού συστήματος. Το σύστημα συντάξεων απεκδύθηκε τον αναδιανεμητικό χαρακτήρα του και ενδύθηκε κεφαλαιοποιητικά χαρακτηριστικά (Ρομπόλης 2012). Το ασφαλιστικό σύστημα στηριζόταν στην αναδιανομή μεταξύ των γενεών που αιμοδοτούνταν από τις συλλογικές αξίες και την κοινωνική δικαιοσύνη (Βενιέρης 2011). Όμως, η οικονομική του ανεπάρκεια το αναβαπτίζει ως κεφαλαιοποιητικό. Οι ασφαλισμένοι διατηρούν τις εισφορές τους σε έναν νοητό λογαριασμό που συνδέεται με τις οικονομικές αποδόσεις της αγοράς (Αγγελάκη 2018).

Η επιβολή των μνημονίων έντεχνα απέσεισε την ευθύνη και την διόρθωση των κακώς πεπραγμένων στο ασφαλιστικό σύστημα από τους εγχώρια πολιτικά υπεύθυνους και την μετέφερε στους ευρωπαϊούς τεχνοκράτες πολιτικούς και οικονομολόγους. Κανένας πολιτικός χώρος δεν ανέλαβε την όποια ευθύνη για την

τελμάτωση του ασφαλιστικού. Κι αν κάποιες πολιτικές φωνές αναφέρθηκαν στους κακούς χειρισμούς της κοινωνικής ασφάλισης, ήταν από κομματικές παρατάξεις εκτός του παλαιότερα εδραιωμένου πολιτικού διπόλου. Οι συντάξεις από κοινωνικό δικαίωμα μεταποιήθηκαν σε ένα τεχνοκρατικό οικονομικό προϊόν. Η σύνταξη, πλέον, εμφανίζεται περισσότερο ως ένα ατομικό και λιγότερο ως συλλογικό δικαίωμα, αφού έχει κυρίως εξατομικευμένα χαρακτηριστικά.

Στο ποσό της σύνταξης εισάγονται αλλαγές με μειωτικό συντελεστή. Προκειμένου να μειωθεί η κρατική συμμετοχή θεσπίζεται η βασική-εθνική σύνταξη και σε αυτήν προστίθεται η αναλογική σύνταξη, που προκύπτει από τον μέσο όρο των μισθολογικών απολαβών όλης της εργασιακής πορείας και όχι μόνο ορισμένων χρονολογικών περιόδων κατά την δύση του εργασιακού βίου του μισθωτού (Ρομπόλης - Μπέτσης, 2013). Πριν την έλευση των μνημονιακών νόμων, η σύνταξη με 15 χρόνια εργασίας δεν μπορούσε να υπολείπεται του κατωτάτου ορίου των 480 ευρώ. Με τις μνημονιακές διατάξεις, το αντίστοιχο ποσό της βασικής-εθνικής σύνταξης καθορίζεται στα 345 ευρώ, ποσό οικονομικά ανεπαρκές που προσεγγίζει περίπου το 60% του ορίου της φτώχειας (Venieris 2022). Στο ποσό αυτό προστίθεται η αναλογική σύνταξη. Η νέα μορφή συντάξεων, αφενός, ακολουθεί τις επιταγές της αυστηρής δημοσιονομικής πειθαρχίας και, αφετέρου, επιχειρεί να συγχρωτίσει την κοινωνική παροχή (βασική σύνταξη) με την ατομική απόδοση των εισφορών (αναλογική σύνταξη).

Επιπλέον, η προσπάθεια οικοδόμησης του e-ΕΦΚΑ με την εφαρμογή ενιαίων ασφαλιστικών εισφορών για όλες τις κατηγορίες εργαζομένων είναι αμφιλεγόμενη. Ο Φορέας αντιμετωπίζει τους μισθωτούς, τους αυτοαπασχολούμενους, τους ελεύθερους επαγγελματίες και τους αγρότες με το ίδιο ποσοστό εισφορών. Με άλλα λόγια παραγνωρίζονται τα ιδιαίτερα εργασιακά και ασφαλιστικά χαρακτηριστικά των ποικίλων κατηγοριών εργαζομένων (Κουμαριανός 2017). Είναι, αντικειμενικά, άξιο απορίας εάν είναι δίκαιο ένας αγρότης ή ένας ελεύθερος επαγγελματίας να πληρώνει εισφορές βάσει του δηλωθέντος εισοδήματος το οποίο ανάγεται σε δωδεκάμηνη κλίμακα και να εξομοιώνεται με τον μισθωτό ασφαλισμένο, δηλαδή οι εισφορές του γιατρού να εξομοιώνονται με εκείνες ενός υπαλλήλου γραφείου. Η απώλεια ασφαλιστικών εισφορών είναι υπολογίσιμη.

Βέβαια, το ασφαλιστικό σύστημα στηρίζεται, κυρίως, στις εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών. Καθώς αυτή η χρηματοδοτική δυναμική φθίνει, απαιτείται η ανεύρεση νέων πηγών οικονομικής ενίσχυσης του (ILO, 2018). Οι

εργαζόμενοι μετανάστες, οι εργάτες γης και οι εργαζόμενοι οικιακής απασχόλησης μπορούν να ενισχύσουν οικονομικά την κοινωνική ασφάλιση. Συνήθως, είναι ανασφάλιστοι και προκειμένου να απολαύουν ασφαλιστικές παροχές απευθύνονται σε ιδιώτες παρόχους. Η ένταξη τους στην κοινωνική ασφάλιση θα μειώσει, συγχρόνως, και το ποσοστό της οικειοθελούς ανασφάλιστης εργασίας.

Το κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα προσπαθεί να ενσωματώσει την καθορισμένη εισφορά, την υιοθέτηση νοητών λογαριασμών, την βιωσιμότητα του συνδυασμού της επέκτασης του προσδόκιμου ζωής με τον περιορισμό των γεννήσεων, την προσαρμογή των συνταξιοδοτικών παροχών στις καταβαλλόμενες εισφορές (Whitehouse 2007) και στις ανάγκες του συνταξιούχου. Επιχειρείται ο συνδυασμός αντιτιθέμενων στοιχείων. Πώς το συνταξιοδοτικό σύστημα της νοητής καθορισμένης εισφοράς θα ανταποκριθεί στις τρέχουσες κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες του συνταξιούχου; Με ποιον τρόπο η αύξηση του προσδόκιμου ζωής θα αντιπαρέλθει την έλλειψη εισφορών των νέων εργαζομένων; Είναι δυνατόν ένα φτωχοποιημένο μείγμα εθνικής και αναλογικής σύνταξης να καλύψει τις προσδοκίες του συνταξιούχου;

Το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα είναι μία διελκυστίδα αντιτιθέμενων χαρακτηριστικών. Διέρχεται κρίση γιατί η ισορροπία ανάμεσα στην κοινωνική και οικονομική φύση του έχει διαταραχθεί. Όταν η κοινωνική ασφάλιση αντιμετωπίζεται ως χρηματοοικονομικό προϊόν, όταν ο προϋπολογισμός της εντάσσεται στον κρατικό ακολουθώντας την τάση δημοσιονομικής συρρίκνωσης, όταν τα αποθεματικά της επενδύονται για την λήψη υπεραπόδοσης και όταν η κρατική συμμετοχή στηρίζεται στη λήψη δανείων, τότε δεν νοείται κοινωνική ασφάλιση αλλά ένα ιδιωτικό εμπορευματοποιημένο προϊόν ασφάλισης. Η κοινωνική ασφάλιση έχει λησμονήσει την ουσία του όρου “κοινωνική”. Ενώ θεωρητικά υποστηρίζεται μία αγαστή ισόρροπη σχέση μεταξύ του οικονομικού και κοινωνικού χαρακτήρα της, στην πράξη η κοινωνική υπόσταση υποσκελίζεται από την οικονομική απόδοση της αγοράς. Η κρίση της οικονομικής και κοινωνικής φύσης του ασφαλιστικού συστήματος εξωτερικεύεται με την κοινωνικο-ασφαλιστική συνταξιοδοτική κρίση.

### **Σύνοψη 1ου κεφαλαίου**

Η κοινωνική ασφάλιση και η κοινωνική πρόνοια στοχεύουν στην επούλωση κοινωνικών κινδύνων και έχουν ταξικό χαρακτήρα, καθώς η κοινωνική ασφάλιση συνδράμει τους εργαζόμενους και η κοινωνική πρόνοια τους πολίτες βάσει

κριτηρίων. Η κοινωνική ασφάλιση προσπαθεί να αναδειχθεί θεσμός κοινωνικού δικαίου αλλά δεν το καταφέρνει, αφού οι παροχές της είναι ανταποδοτικές και εμπορευματοποιημένες.

Η κοινωνική ασφάλιση θυσίασε την ισότητα, την αλληλεγγύη και την κοινωνική δικαιοσύνη στο βωμό της συντεχνιακής ωφέλειας. Ταυτίστηκε, κυρίως, με τις συνταξιοδοτικές παροχές, που ήταν άνισες εξαιτίας της ιδιοτελούς ωφέλειας των κομμάτων και των συντεχνιών. Εν τέλει, το συνταξιοδοτικό σύστημα στηρίχθηκε στη δημόσια χρηματοδότηση.

Η κοινωνική ασφάλιση τελεί υπό κρίση. Η δημιουργία οικονομικών ελλειμμάτων, η περιθωριοποίηση των κοινωνικών δικαιωμάτων και η σύστοιχη πορεία του συνταξιοδοτικού συστήματος με την οικονομική ανάπτυξη, προκάλεσαν αλλαγές διαχειριστικού τύπου. Πλέον, οι συντάξεις του e-ΕΦΚΑ είναι εξατομικευμένες και συναθροίζουν τον κοινωνικό και ανταποδοτικό χαρακτήρα τους. Όμως, η κρίση ισορροπίας του κοινωνικού και οικονομικού χαρακτήρα της κοινωνικής ασφάλισης αιτιολογεί την κρίση της.

Όμως, πώς γεννήθηκε ο νέος Φορέας και ποιοι θεωρούνται ως μισθωτοί ασφαλισμένοι; Με ποιόν τρόπο ο χρήστης εξασφαλίζει πρόσβαση στον διαδικτυακό e-ΕΦΚΑ και πώς επιτυγχάνει την εξυπηρέτηση του στις ιδιαίτερες συνθήκες του κοροναϊού; Όλα αυτά αποτελούν ερωτήσεις, οι απαντήσεις των οποίων επιχειρούνται στο ακόλουθο κεφάλαιο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο**

### **Ο ΜΙΣΘΩΤΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ**

#### **Εισαγωγή 2ου κεφαλαίου**

Οι μισθωτοί των ποικίλων αντικειμένων εργασίας δημιούργησαν ασφαλιστικά ταμεία προκειμένου να κατοχυρώσουν τα ασφαλιστικά δικαιώματά τους. Ο ασφαλιστικός πολυκερματισμός προκάλεσε σύμφυτες παθογένειες και η ενοποίησή τους θεωρήθηκε ως λύση. Αποτέλεσμα αυτής της σταδιακής ενοποίησης είναι ο e-ΕΦΚΑ. Υπολογίσιμη κατηγορία ασφαλισμένων είναι οι μισθωτοί ασφαλισμένοι με χαρακτηριστικά που, πλέον, κρίνονται ως ρευστά και επανεξετάσιμα. Ο αναμορφωμένος ιστότοπος του Φορέα πρωτοδοτεί την ψηφιακή εξυπηρέτηση που αντιδιαστέλλεται στη δια ζώσης εξυπηρέτηση και μάλλον κοστίζει για τον χρήστη. Κατά την πανδημία, οι e-υπηρεσίες ήταν περιορισμένες. Όμως, η έγκαιρη δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών για βεβαιώσεις/πιστοποιητικά, που ζητούνται κατά κόρον, συνέδραμε στην e-εξυπηρέτηση των μισθωτών.

#### **2.1 Η ανάδυση του e-ΕΦΚΑ**

Η αξία της κοινωνικής ασφάλισης έγινε νωρίς αντιληπτή από τις αρχές του νέου ελληνικού κράτους. Περίπου στα 1861 ιδρύεται το ταμείο ναυτικών (ΝΑΤ) (Σιούλη 2021) και ακολουθούν και άλλα ταμεία όπως των δασκάλων, των υπαλλήλων της Εθνικής Τράπεζας. Το 1937 ξεκίνησε η λειτουργία του ΙΚΑ και ακολούθησε η ίδρυση του ΤΕΒΕ (Θεοδωρουλάκης - Κουμαριανός 2012), ενώ το 1961 ιδρύθηκε ο ΟΓΑ, γεγονός αναγκαίο για το 53% του ελληνικού πληθυσμού που ήταν αγρότες (Venieris 1994).

Οι εργαζόμενοι διεκδικούν κοινωνικές παροχές και δικαιώματα. Κάθε επαγγελματική ομάδα δημιούργησε το δικό της ασφαλιστικό ταμείο προκειμένου να απολαμβάνει τα νομοθετημένα ασφαλιστικά ευεργετήματα. Συγκεκριμένες, ομάδες εργαζομένων που σχετίζονταν με τον κρατικό μηχανισμό, όπως δάσκαλοι, προτεραιοποιούνται ασφαλιστικά (Ρομπόλης Χλέτσος 1995). Όμως, ο άναρχος τρόπος δημιουργίας, η απουσία ενός ενιαίου σκελετού οικοδόμησης και η ανισότητα ως προς τις παροχές, δυσχέρανε την βιωσιμότητα της ελληνικής κοινωνικής ασφάλισης. Συγκεκριμένα, ήρθε στο προσκήνιο η κρίση του ασφαλιστικού συστήματος και η αναγκαιότητα λήψης μέτρων (Σολωμός 1991).

Στα τέλη της δεκαετίας του 1980 έχει πλέον γίνει κατανοητό ότι το κοινωνικό ασφαλιστικό σύστημα οφείλει να αλλάξει. Έτσι, το κράτος προτείνει την μεταρρύθμιση του 1990, η οποία συνάντησε την αντίδραση εκείνων που απολάμβαναν υψηλές ασφαλιστικές παροχές (Venieris 1994, Venieris 1996, Venieris 2013, Matsaganis 2003).

Αυτές οι κοινωνικές ομάδες επιθυμούσαν να συνεχιστεί η ασφαλιστική ανισότητα. Λησμονούσαν ότι η κοινωνική ασφάλιση υπηρετεί την ισότητα, την αλληλεγγύη και την κοινωνική δικαιοσύνη, αρχές που θυσιάστηκαν στο βωμό των πελατειακών σχέσεων και των ιδιοτελών επαγγελματικών ασφαλιστικών συμφερόντων. Τα γενναιόδωρα ασφαλιστικά τους προνόμια και ο ατομικισμός κατέστησαν μυωπική την θέαση των συλλογικών δικαιωμάτων.

Το 1992 γίνεται προσπάθεια ενοποίησης των διάσπαρτων καθεστώτων ασφάλισης με την εισαγωγή της διάκρισης των ασφαλισμένων σε δύο κατηγορίες: τους ασφαλισμένους πριν το 1993 και μετά το 1993 (Κουμαριανός 2017). Επόμενο σημαντικό βήμα αποτελεί ο Νόμος 2676/1999, με τον οποίο ιδρύεται, ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.) και ο Νόμος 4052/2012 που συστήνει το ΕΤΕΑ (Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης). Με το νόμο 4387/2016 συστήνεται ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) με έναρξη την 01/01/2017 και στον οποίο συγχωνεύονται τα ταμεία κύριας ασφάλισης εξαιρουμένων των μη ασφαλιστικών αρμοδιοτήτων του ΝΑΤ και του ΟΓΑ (Σιούλη 2021).

Στις 01/03/2021, βάσει του Νόμου 4670/2020 το ΝΠΔΔ, Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), μετονομάζεται σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, που εν συντομία έχει το λεκτικό, e-ΕΦΚΑ. Ο νέος Φορέας αποκρυσταλλώνει όχι μόνο την ενοποίηση της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και την προσπάθεια ύφανσης ενιαίων ασφαλιστικών εισφορών και παροχών.

Η προσπάθεια δημιουργίας ενός ενιαίου Φορέα ασφάλισης ακολούθησε μία σταδιακή πορεία. Είναι κατανοητό ότι η μετάβαση από την πανσπερμία ασφαλιστικών ταμείων σε ένα ασφαλιστικό Φορέα δεν υλοποιείται άμεσα, καθώς ένα τέτοιο εγχείρημα αντιμετωπίζει την αντίδραση των εργαζομένων, των αντιπολιτευτικών κομμάτων, των συνδικαλιστικών συντεχνιών και των υπόλοιπων κοινωνικών εταίρων. Έτσι, ο διαχωρισμός των ασφαλισμένων σε νέους και σε παλαιούς, η ενοποίηση των ταμείων των επαγγελματιών και, μετέπειτα, η σύμπληξη



ενός Φορέα, φαίνεται ότι είναι, πιθανόν, μία ορθή πολιτικά και κοινωνικά συναινετική ενέργεια.

Από την άλλη πλευρά, παρατηρείται ότι η δημιουργία του νέου Φορέα κατήγγησε τα διάφορα ασφαλιστικά ταμεία που είχαν αυτοδύναμο διοικητή, υποδιοικητές και λοιπούς διευθυντές, όπως και αντίστοιχες ξεχωριστές κτιριακές υποδομές με τα λειτουργικά τους έξοδα. Εξοικονομήθηκαν σημαντικοί οικονομικοί πόροι. Κρίνεται, λοιπόν, ότι η ίδρυση του Φορέα, πιθανόν να ήταν αποτέλεσμα και της αυστηρής δημοσιονομικής πειθαρχίας που επιβλήθηκε με τους μνημονιακούς νόμους λόγω της οικονομικής κρίσης, καθώς το δημόσιο επιχείρησε να συμμαζέψει τα οικονομικά έξοδα και, ειδικά, αυτά που αναλώνονταν σε διοικητές και στο λοιπό επιτελικό προσωπικό των διοικήσεων, οι οποίοι στο σύνολό τους ήταν πολιτικές επιλογές.

## **2.2 Η έννοια: μισθωτός ασφαλισμένος**

Οι μισθωτοί περιλαμβάνουν τους εργαζόμενους που έχουν συγκεκριμένη σύμβαση εργασίας, παρέχουν ορισμένη εργασία και απολαμβάνουν μισθό (OECD). Ο μισθωτός διαθέτει την εργατική του δύναμη προς όφελος άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου βάσει σύμβασης και μισθού (Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων α).

Θεμελιώδες χαρακτηριστικό των μισθωτών είναι η σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, η οποία περιλαμβάνει την δραστηριότητα της επιχείρησης, τα στοιχεία εργοδότη και εργαζομένου και τον τόπο εργασίας (Π.Δ. 156/1994). Ταυτόχρονα, περιλαμβάνεται ρητή αναφορά όχι μόνο του αντικειμένου εργασίας και της χρονικής διάρκειας της απασχόλησης, αλλά και των νόμιμων αδειών καθώς και του ποσού της χρηματικής αποζημίωσης (Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων).

Ωστόσο, αν και η σύμβαση εργασίας αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για τον χαρακτηρισμό των εργαζομένων ως μισθωτών, παρατηρείται συχνά ότι είναι τυπικό και όχι ουσιαστικό χαρακτηριστικό. Συγκεκριμένα, τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα απασχολούνται εργαζόμενοι με “μπλοκάκι” δηλαδή χαρακτηρίζονται ως μη μισθωτοί και πληρώνουν οι ίδιοι τις εισφορές τους. Όμως, αν και αυτοί οι εργαζόμενοι δεν χαρακτηρίζονται ως μισθωτοί διότι δεν έχουν σύμβαση εξαρτημένης εργασίας αλλά σύμβαση έργου, παρουσιάζουν χαρακτηριστικά των μισθωτών.

Έχουν άτυπα ωράριο και τόπο προσφοράς της εργασίας τους, ασκούν διοικητικό έργο υπαλλήλου, έχουν οικονομικές απολαβές και πληρώνονται τις

υπερωρίες τους, οι οποίες δηλώνονται ως αύξηση του μισθολογικού κόστους. Ταυτόχρονα, απολαμβάνουν, συνήθως, υψηλότερες αποδοχές εν συγκρίσει με εκείνους που έχουν εξαρτημένη σύμβαση εργασίας.

Το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι για να χαρακτηριστούν μισθωτοί πρέπει να παρέχουν εξαρτημένη εργασία, να τηρούν τους όρους της συλλογικής σύμβασης εργασίας και να γνωρίζουν τους εργασιακούς όρους, κρίνεται αμφισβητήσιμο. Η προσκόλληση μόνο στα τυπικά χαρακτηριστικά μιας εργασιακής σχέσης και ο παραγκωνισμός των ρεαλιστικών συνθηκών, συνήθως, οδηγεί σε λανθασμένες ταξινομήσεις μισθωτών και μη μισθωτών. Η ομάδα των μισθωτών διαιρείται κοινωνικά.

Επίσης, οι μισθωτοί διακρίνονται στους υπαλλήλους, στους εργάτες και στους διευθύνοντες υπαλλήλους (Ληξουριώτης 2017). Ως υπάλληλος νοείται ο μισθωτός που παρέχει πνευματική εργασία, κατά κύριο λόγο, και η εκτέλεση της εργασίας υλοποιείται αυτοβούλως εν αντιθέσει με τον εργάτη που λογίζεται ως μισθωτός ο οποίος παρέχει εκτελεστική σωματική εργασία (Moreau 2017). Ο μισθωτός θεωρείται εργάτης βάσει των αντικειμενικών χαρακτηριστικών της φύσης της εργασίας του ([www.eea.gr](http://www.eea.gr)).

Στην εργασιακή καθημερινότητα παρατηρείται ότι, σε ορισμένες περιπτώσεις, η διάκριση μεταξύ υπαλλήλων και εργατών δεν είναι ευκρινής. Συνήθως, οι υπάλληλοι γραφείου δεν ασχολούνται μόνο με το διοικητικό έργο αλλά και με την αποθήκη, με τον καθαρισμό του χώρου εργασίας τους ακόμα και με τη μεταφορά φορτίων, καθώς ο εργοδότης επιθυμεί να έχει έναν υπάλληλο που να ανταποκρίνεται σε πολλαπλά καθήκοντα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η διάκριση πνευματικής και σωματικής εργασίας καθίσταται δυσχερής.

Παράλληλα, η φύση εργασίας των υπαλλήλων δεν είναι μόνο αυτόβουλη αλλά και εκτελεστική. Οι υπάλληλοι γραφείου που απασχολούνται σε ιατρικά κέντρα ή εταιρείες δικηγόρων, δεν ασκούν αυτόβουλο έργο αλλά εκτελεστικό, διότι καταγράφουν ιατρικές γνωματεύσεις επί εξετάσεων καθ' υπαγόρευση των γιατρών ή νομικές εκθέσεις και επιχειρηματολογίες καθ' υπαγόρευση των νομικών. Στον σύγχρονο εργασιακό στίβο εννοιολογικές διακρίσεις που είναι νομοθετικά κατοχυρωμένες δεν μπορούν να εφαρμοστούν.

Ως διευθύνων υπάλληλος θεωρείται ο μισθωτός που κατέχει ανώτερη μόρφωση ώστε του ανατίθεται το καθήκον της διεύθυνσης/εποπτείας της επιχείρησης (Ληξουριώτης 2017). Οι διευθύνοντες υπάλληλοι έχουν εξαιρέσεις στο ωράριο

εργασίας, στην υπερωριακή απασχόληση και σε άλλες πτυχές της εργατικής νομοθεσίας (Αρειος Πάγος 2018).

Στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ο διευθύνων υπάλληλος δεν ασχολείται μόνο με την εποπτεία της επιχείρησης. Εξαιτίας των συνθηκών αναγκάζεται να επιτελέσει και άλλες εργασίες όπως υπάλληλος γραφείου, υπάλληλος καθαριότητας, τεχνικός μικροεπισκευών, αποθηκάριος, μεταφορέας φορτίων. Εξάλλου ένας επιχειρηματίας αναμένει από τον διευθυντή της επιχείρησής του, όχι μόνο να καταστεί το παράδειγμα των εργαζομένων αλλά και να γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες κάθε εργασιακού πόστου εξ ίδιας εμπειρίας.

### **2.3 Η πρόσβαση στον ιστότοπο: [www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)**

Το διαδίκτυο καθίσταται ένα σύγχρονο μοντέλο παροχής και λήψης υπηρεσιών με βασικά χαρακτηριστικά τη δικτύωση και την αλληλεπίδραση των ανθρώπων εντός ενός ψηφιακού περιβάλλοντος (Παρασκευάς κ.α. 2015). Εντός του παγκόσμιου ιστού, το ελληνικό δημόσιο έχει κατασκευάσει ιστότοπο για τον e-ΕΦΚΑ ορίζοντας ως διαδικτυακή διεύθυνση την [www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr). Εκεί, οι μισθωτοί ασφαλισμένοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Φορέα.

Η προσπάθεια του ελληνικού δημοσίου για την ψηφιακή αναμόρφωσή του δεν είναι πάντα άμεση και επιτυχής. Πριν την έλευση της πανδημίας, ο κρατικός μηχανισμός έκανε τις πρώτες προσπάθειες ηλεκτρονικοποίησής του. Ο ΕΦΚΑ δημιούργησε τον δικό του ιστότοπο αλλά ο τρόπος διαμόρφωσης του δεν ήταν ελκυστικός προς χρήση. Τα γραφικά ήταν πεπαλαιωμένα και ο τρόπος δόμησης προϋπόθετε αρκετό χρόνο πλοήγησης για την εύρεση της επιθυμητής υπηρεσίας.

Είναι απορίας άξιο ότι, αν και ιδιωτική εταιρεία ανέλαβε το έργο για το πληροφοριακό σύστημα, ορθή εργασία δεν παρασχέθηκε. Οπότε είτε τα τεχνικά χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος δεν ήταν τα ορθά είτε η εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στις απαιτήσεις.

Ο Φορέας ασφάλισης αναμορφώνεται ψηφιακά προς όφελος του ασφαλισμένου. Όμως, το ελληνικό δημόσιο δεν δημιουργεί αφ' εαυτού τα πληροφοριακά συστήματα αλλά τα αναθέτει σε ιδιωτικές εταιρείες. Οι εταιρείες απαιτούν χρηματική αμοιβή η οποία προέρχεται είτε από περικοπή κοινωνικών δαπανών μέσω του κρατικού προϋπολογισμού είτε μέσω της φορολογίας είτε από συνδυασμό αυτών. Συνεπώς, ο ασφαλισμένος συμμετέχει στην χρηματοδότηση της

ψηφιακής αναμόρφωσης και συνδράμει χρηματικά στην οικοδόμηση της αποτελεσματικότητας των εξ αποστάσεως υπηρεσιών.

Πληκτρολογώντας σε μια μηχανή αναζήτησης την διαδικτυακή διεύθυνση [www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr), υλοποιείται η μετάβαση στην κεντρική σελίδα του e-ΕΦΚΑ. Ο ασφαλισμένος ευρισκόμενος στον ιδιωτικό του χώρο μπορεί να επιλέξει την επιθυμητή ηλεκτρονική υπηρεσία.

Με την έλευση της πανδημίας, η νέα ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ, ύστερα από τροποποιήσεις, είναι προσεγμένη και ορθά δομημένη με διακριτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το ψηφιακό περιβάλλον έχει τα σωστά γραφικά και είναι εφάμιλλης λειτουργικότητας με ιστοτόπους ιδιωτικών εταιρειών.

Η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ απαιτεί την κατοχή τεχνολογικού εξοπλισμού. Συγκεκριμένα, ο χρήστης πρέπει να διαθέτει συσκευές πρόσβασης όπως ο σταθερός ηλεκτρονικός υπολογιστής, ο φορητός υπολογιστής (Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων β). Εκτός αυτών, το κινητό smartphone/iphone αποτελεί συσκευή πρόσβασης. Επίσης, η σύνδεση internet είναι απαραίτητη και προϋποθέτει την κατοχή γραμμής τηλεφώνου και συσκευής modem, ενώ είναι απαραίτητος ένας πάροχος υπηρεσιών διαδικτύου (Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων γ).

Η πρόσβαση του μισθωτού στις διαδικτυακές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ επιτυγχάνεται με τη χρήση τεχνολογικών μέσων των οποίων το κόστος αγοράς και την συντήρησης επωμίζεται ο ίδιος. Παρατηρείται ότι η εξ αποστάσεως πρόσβαση είναι πιο κοστοβόρα από την δια ζώσης εξυπηρέτηση, όπου ο χρήστης δεν χρειαζόταν τεχνολογικό εξοπλισμό ή σύνδεση internet. Με την ψηφιακή εξυπηρέτηση ο συναλλασσόμενος όχι μόνο συμμετέχει στην αμοιβή της αναδόχου εταιρείας, μέσω της ανακατανομής του κρατικού προϋπολογισμού και της φορολογίας, αλλά πληρώνει για να εξυπηρετηθεί.

Παράλληλα, εάν ο μισθωτός επιθυμεί να εκτυπώσει την ηλεκτρονική βεβαίωση, θα επωμιστεί και το κόστος της εκτύπωσης και του χαρτιού, τα οποία ο δημόσιος Φορέας γλιτώνει. Ο κρατικός μηχανισμός με τον τρόπο αυτό μετακυλύει μέρος της οικονομικής ευθύνης στους μισθωτούς που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν από το Φορέα. Ο διαδικτυακός τρόπος εξυπηρέτησης έχει οικονομικό τίμημα.

Εκτός της ηλεκτρονικής πρόσβασης στον e-ΕΦΚΑ, υπάρχει η δυνατότητα της δια ζώσης εξυπηρέτησης, όταν ο μισθωτός δεν εξυπηρετείται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όταν παράγεται ηλεκτρονική ειδοποίηση περί επίσκεψης στο αρμόδιο

υποκατάστημα. Σε αυτή την περίπτωση, ο μισθωτός οφείλει να ορίζει ηλεκτρονικά το επιθυμητό ραντεβού.

#### **2.4 Η εξυπηρέτηση στην covid-19 εποχή**

Ο ιός covid-19 έδρασε ως εφιαλτήριο για τη λήψη άμεσων μέτρων. Με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ 55/τ. Α/11-3-2020) και με το από 12/03/2020 δελτίο τύπου, ο e-ΕΦΚΑ ανέστειλε την ελεύθερη φυσική συναλλαγή του κοινού για οκτώ ημέρες. Με την πάροδο του χρόνου αναστολής, οι συναλλαγές ομαδοποιήθηκαν σε δύο κατηγορίες, της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και της διαζώσης παρουσίας, με στόχο την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)).

Για τις διαζώσης συναλλαγές, οι ασφαλισμένοι υποχρεούνταν να επισκεφτούν τον διαδικτυακό ιστότοπο του Φορέα και επιλέγοντας την υπηρεσία “μένουμε σπίτι” να καταχωρήσουν ηλεκτρονικό αίτημα ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)). Ύστερα, ο αρμόδιος υπάλληλος θα τους καλούσε ορίζοντας ραντεβού. Εναλλακτικά, ο ασφαλισμένος μπορούσε να καλέσει τηλεφωνικά το υποκατάστημα της επιθυμίας του και να ορίσει συγκεκριμένο ραντεβού.

Σε αυτές τις ειδικές συνθήκες, ο δημόσιος τομέας προέβλεψε την άδεια ειδικού σκοπού προκειμένου ο ένας γονέας να φροντίζει τα τέκνα. Παράλληλα, εφαρμόστηκε η εκ περιτροπής απασχόληση των εναπομείναντων υπαλλήλων για συνολικά έντεκα μήνες (4 μήνες: 23 Μαρτίου 2020 - Ιούνιο 2020 και 7 μήνες: Νοέμβριος 2020 - Μάιος 2021). Αρχικά, οι τοπικές υπηρεσίες των υποκαταστημάτων του Φορέα λειτουργούσαν με το απολύτως απαραίτητο προσωπικό και οι υπάλληλοι προσέρχονταν μια ημέρα για διαζώσης εργασία και δύο ημέρες παρείχαν εκ περιτροπής/εξ αποστάσεως εργασία, αναλογία η οποία με την πάροδο του χρόνου έγινε μια προς μια. Στην αρχή, οι υπηρεσίες των υποκαταστημάτων του Φορέα δεν είχαν την δυνατότητα για τηλεργασία, οπότε οι υπάλληλοι προσέφεραν εξ αποστάσεως εργασία μεταφέροντας φακέλους εργασίας στο σπίτι τους, όπου διεκπεραίωναν ασφαλιστικές υποθέσεις και αιτήματα. Αργότερα, εφαρμόστηκε η τηλεργασία μόνο σε εκείνους τους υπαλλήλους των οποίων το εργασιακό αντικείμενο επέτρεπε την παροχή της.

Οι υπάλληλοι αυτοί καινοτόμησαν καθώς ανέλαβαν όχι μόνο την ευθύνη της διεκπεραίωσης του αντικειμένου της τηλεργασίας αλλά και το οικονομικό βάρος του εξοπλισμού πληροφορικής. Αρχικά, η τηλεργασία δεν είχε νομοθετικά κατοχυρωθεί

και δεν είχαν αποσαφηνισθεί οι ανάγκες και οι λειτουργίες της. Οι υπάλληλοι κατέστησαν τους εαυτούς τους υπεύθυνους για την έγκαιρη διεκπεραίωση του εργασιακού αντικειμένου, δεν τήρησαν συγκεκριμένο ωράριο αλλά ξόδεψαν περισσότερες εργατοώρες και με δικό τους τεχνολογικό εξοπλισμό εξυπηρέτησαν τους στόχους της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

Ο συνδυασμός της άδειας ειδικού σκοπού και της εκ περιτροπής απασχόλησης μείωσε στο ελάχιστο τους ήδη λιγοστούς υπαλλήλους των δομών εξυπηρέτησης. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είχαν αναπτυχθεί αρκετά και οι διαζώσεις συναλλαγές ήταν πολλές και καθυστερούσαν με αποτέλεσμα τον έκδηλο εκνευρισμό των ασφαλισμένων.

Το υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων με το από 15-3-2020 δελτίο τύπου όρισε ότι η χορήγηση βεβαίωσης ΑΜΚΑ, η εκτύπωση βεβαίωσης προϋπηρεσίας και η παροχή πληροφορίας για την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας υλοποιούνταν μόνο μέσω του διαδικτυακού τόπου. Επίσης, η εκτύπωση των ενσήμων, η χορήγηση της ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθένειας και τα αιτήματα για την άρση κατάσχεσης, εξυπηρετούνταν και αυτά μέσω διαδικτύου ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)).

Για πρώτη φορά, τα γκισέ εξυπηρέτησης αποφορτίστηκαν από το πλήθος των ασφαλισμένων που συνέρρεαν για ασφαλιστικά θέματα. Αν και η εύρεση του ΑΜΚΑ και της ασφαλιστικής ικανότητας μέσω του διαδικτύου ήταν δυνατή και πριν την έλευση της πανδημίας, ο Φορέας δεν είχε ενημερώσει σχετικά με αποτέλεσμα η διαζώσεις και έγχαρτη εξυπηρέτηση να κυριαρχεί. Επίσης, η χορήγηση της βεβαίωσης προϋπηρεσίας μέσω του διαδικτύου ήταν μία πραγματικά επαναστατική καινοτομία, καθώς οι ουρές αναμονής, που σε περιόδους προκηρύξεων του ΑΣΕΠ και των προσλήψεων στον ιδιωτικό τομέα ήταν ατελείωτες, εξαφανίστηκαν από τον Μάρτη του 2020.

Ταυτόχρονα, επιτρέπεται στον e-ΕΦΚΑ η πρόσβαση σε όλα τα ληξιαρχικά γεγονότα των ασφαλισμένων που είναι καταχωρημένα στο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)). Ο e-ΕΦΚΑ καταπολεμά την γραφειοκρατία, έχοντας e-πρόσβαση στο Μητρώο Πολιτών. Η ψηφιακή προσπέλαση των ατομικών στοιχείων καθίσταται προϋπόθεση για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω των διαδικτυακών υπηρεσιών σε θέματα ασφάλισης, επιδομάτων, ενσήμων και λοιπών ασφαλιστικών ζητημάτων. Κάθε e-

υπηρεσία επεξεργάζεται τα ατομικά στοιχεία του χρήστη και βάσει αυτών εκδίδει τις απαιτούμενες βεβαιώσεις.

Σε συνολικό χρονικό διάστημα έξι μηνών, από την έναρξη της πανδημίας, αναπτύχθηκαν πέντε ψηφιακές υπηρεσίες και σε ένα χρόνο, τον Μάρτη 2021, διπλασιάστηκαν. Είναι σημαντικό ότι από τον Μάρτιο 2020 έως το Νοέμβριο του 2020 υλοποιήθηκαν 1,4 εκατομμύρια e-συναλλαγές ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)), αριθμός ο οποίος ήταν δύσκολο να εξυπηρετηθεί δια ζώσης εξαιτίας του μειωμένου προσωπικού που εργαζόταν με φυσική παρουσία και χωρίς να δικαιούται άδεια ειδικού σκοπού.

### **Σύνοψη Κεφαλαίου**

Η πανσπερμία των ασφαλιστικών ταμείων και οι εγγενείς αδυναμίες τους ναρκοθέτησαν την οικονομική ισορροπία της κοινωνικής ασφάλισης. Η ίδρυση του e-ΕΦΚΑ υποστηρίχθηκε ως ένα ολοκληρωμένο εγχείρημα ενοποίησης. Επιχειρώντας την αποσαφήνιση του όρου μισθωτού παρατηρείται ότι λαμβάνονται υπόψη μόνο τα τυπικά και όχι τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά. Εργαζόμενοι που νομοθετικά χαρακτηρίζονται ως μη μισθωτοί, εκδηλώνουν χαρακτηριστικά των μισθωτών. Παράλληλα, η διάκριση των μισθωτών ως εργατών, ως υπαλλήλων και ως διευθυνόντων υπαλλήλων είναι όχι μόνο ρευστή αλλά και ανεδαφική.

Ο ιστότοπος του e-ΕΦΚΑ, πλέον, είναι λειτουργικός και υποστηρίζει την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση. Η λειτουργία και η εποπτεία του διαδικτυακού τόπου του Φορέα αναλαμβάνεται από ιδιωτικές εταιρείες με οικονομικό αντίτιμο, που καλύπτεται μέσω του κρατικού προϋπολογισμού και της φορολογίας. Έτσι, η ψηφιακή εξυπηρέτηση κρίνεται κοστοβόρα. Με την έλευση της πανδημίας, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν περιορισμένες. Όμως, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σταδιακά αυξάνονταν και, για πρώτη φορά, στις δομές εξυπηρέτησης εξαφανίστηκαν οι πολυπληθείς ουρές αναμονής των μισθωτών.

Ωστόσο, η έλευση της νέας μορφή διακυβέρνησης, ίσως να μην είναι τυχαία. Στο επόμενο κεφάλαιο συζητείται ότι η απαίτηση για μία αλλαγή στην διακυβέρνηση επιβεβαιώνεται τόσο από την υγειονομική κρίση όσο και από την ίδια την Κοινωνική Πολιτική. Όμως, είναι ενδιαφέρουσα η εξέταση των πιθανών συνεπειών που το αίτημα για μια νέα διακυβερνητική μορφή, κυοφορεί.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο**

### **Η ΝΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

#### **Εισαγωγή 3ου κεφαλαίου**

Οι επείγουσες ανάγκες διαδικτυακής εξυπηρέτησης εξαιτίας της υγειονομικής κρίσης έφεραν στο προσκήνιο την αναγκαιότητα μιας νέας διακυβερνητικής πολιτικής. Τα χαρακτηριστικά της εστιάζουν στη διαδικτυακή και διαχειριστική σχέση με τον μισθωτό στοχεύοντας στην ενίσχυση της δημόσιας αξίας, η οποία είναι ευάλωτη. Όμως, η καθολική ψηφιακή εξυπηρέτηση δεν υλοποιείται. Ταυτόχρονα, η Κοινωνική Πολιτική, αν και πίστεψε στο όραμα της νέας διακυβέρνησης, παρατήρησε ότι η προσπάθεια της ήταν, ίσως, απέλπιδα. Η νέα διακυβερνητική πολιτική σφυρηλάτησε έναν νέο τρόπο συναλλαγής που ψέγεται, όχι μόνο για τις κοινωνικές επιπτώσεις, αλλά και για την υπόθαλψη της κυβερνοπανδημίας.

#### **3.1 Η νέα διακυβέρνηση ως απαύγασμα της πανδημίας**

Με την έλευση της πανδημίας το status quo των συναλλαγών των ασφαλισμένων με τον e-ΕΦΚΑ τροποποιήθηκε άρδην. Η διατήρηση της εμπιστοσύνης του πολίτη στις δημόσιες πολιτικές για την εξυπηρέτησή του καθώς και η εμπλοκή νέων τεχνολογικών εργαλείων πληροφορικής στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, αποτέλεσαν προτεραιότητες του κρατικού μηχανισμού (OECD, 2020). Παρατηρήθηκε ότι οι διαδικασίες έχασαν τον άκαμπτο γραφειοκρατικό χαρακτήρα τους και αναβαπτίστηκαν στην ψηφιακή τους εκδοχή.

Γεννήθηκε η αναγκαιότητα μιας νέας μορφής διακυβέρνησης που θα εδράζεται σε ένα νέο κοινωνικό συμβόλαιο ανάμεσα στον κρατικό μηχανισμό και στον κοινωνικό ιστό (Καρκατσούλης, 2004). Οι συνηθισμένες κυβερνητικές πολιτικές εδράζονταν στις ιεραρχικές σχέσεις, οι οποίες προσέδιδαν, αφενός, στο κράτος επιτελικό χαρακτήρα και, αφετέρου, στον πολίτη ρόλο υποδεέστερο. Παράλληλα, οι μεταβολές στην διακυβέρνηση υιοθέτησαν πολιτικές του ιδιωτικού τομέα που στόχευαν στην οικονομικά μετρήσιμη αποδοτικότητα.

Η μερική επιτυχία αυτών των πολιτικών και οι ειδικές συνθήκες της πανδημίας οδήγησαν σε επανεξέταση των σχέσεων κράτους και πολίτη. Το κράτος έπρεπε να γίνει περισσότερο διαχειριστικό και η σχέση με τους πολίτες να είναι δικτυακή. Το διαδίκτυο είναι κατάλληλο μέσο για την οικοδόμηση του δικτύου της κοινωνίας των πολιτών, του δικτύου των δημοσίων υπηρεσιών και των μεταξύ τους



σχέσεων διαχείρισης. Σημαντική παράμετρος είναι και η νοοτροπία της ποιότητας, δηλαδή η σχέση κράτους-πολίτη βασίζεται στο σεβασμό των κοινωνικών δικαιωμάτων και στην αποτελεσματικά ποιοτική εξυπηρέτηση του κοινού καλού.

Η νέα πολιτική διακυβέρνησης καλλιεργεί μία ισότιμη δικτυακή σχέση αλληλοσύμπραξης ανάμεσα στο κράτος και στον πολίτη, όπου κυριαρχεί η συνεργασία, η αμοιβαία εξυπηρέτηση και ο σεβασμός του ρόλου τους. Το κράτος και ο ασφαλισμένος είναι συλλογικές οντότητες οι οποίες, διαπνεόμενες από ηθικές αξίες, διαντιδρούν και αποσκοπούν στην αποδοτική εξυπηρέτηση, στην προώθηση του κρατικού συμφέροντος, στην άμβλυνση της διαφθοράς.

Οι νέες συνθήκες συναλλαγής του e-ΕΦΚΑ με τους ασφαλισμένους οφείλουν να υπηρετούν τη δημόσια αξία (Kearns 2004). Η ανταπόκριση στις ανάγκες των ασφαλισμένων υπηρετεί την κοινωνική αξία, η οποία οδηγεί στην τήρηση της νομιμότητας, στην καλλιέργεια της δημόσιας εμπιστοσύνης και στην πριμοδότηση της δικαιοσύνης (Twizeyimana&Andersson 2019). Η υπηρεσία της δημόσιας αξίας καθίσταται θεμελιώδες στοιχείο της κοινωνικής ευημερίας και συνοχής, που είναι ζωηφόροι στόχοι, μεσούσης της υγειονομικής πανδημίας.

Πράγματι, οι νέες διακυβερνητικές υπηρεσίες είναι ενιαίες και αυτοματοποιημένες. Συχνά τα δικαιολογητικά και η διαδικασία διεκπεραίωσης των αιτημάτων στον Φορέα διαφοροποιούνταν σε κάθε δομή εξυπηρέτησης. Υπάρχουν υπάλληλοι που γνωρίζουν τη σχετική νομοθεσία και την εφαρμόζουν πιστά εν αντιθέσει με άλλους υπαλλήλους που κρίνουν κατά περίπτωση. Παράλληλα, μερικές φορές, η νομοθεσία είναι δαιδαλώδης και αντιφατική, ενώ για ορισμένα αιτήματα υπάρχουν αλληλοεπικαλύψεις ή ακόμα και κενά νόμου. Αυτές οι πρακτικές κλονίζουν την κοινωνική αξία.

Πλέον, ο νέος τρόπος εξυπηρέτησης αντιμετωπίζει με ενιαίο τρόπο τα αιτήματα για την κοινωνική ασφάλιση. Οι ασφαλισμένοι θεωρούν ότι απολαμβάνουν δίκαιο και νόμιμο τρόπο εξυπηρέτησης ενώ ενισχύεται η εμπιστοσύνη τους στον δημόσιο θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης. Βέβαια, πρέπει να ειπωθεί ότι η νέα διακυβερνητική εξυπηρέτηση θέτει το ζήτημα της προστασίας των ατομικών δεδομένων. Η δυνατότητα παράνομης χρήσης τους υπονομεύει την κοινωνική αξία ενώ η εξοικονόμηση του κόστους εκτύπωσης και χρήσης αναλώσιμων υλικών γραφείου ευνοεί τα δημόσια οικονομικά και όχι το κοινωνικό όφελος.

Δεν πρέπει να λησμονηθεί ότι ο εν λόγω τρόπος διακυβέρνησης αποκλείει κάποιες ομάδες μισθωτών με συνέπεια το γεγονός αυτό να περιτέμνει την κοινωνική

αξία της. Όταν διασαλεύεται η αξία της δικαιοσύνης, της ισότητας και της καθολικότητας ορισμένων χρηστών προς τον θεσμό της δημόσιας ασφάλισης, τότε και η δημόσια αξία κλονίζεται. Η εμφάνιση ανισοτήτων πρόσβασης κλονίζει και την εμπιστοσύνη των μισθωτών (Μητράκος 2018), διότι εμφολωρεί ένας ιδιότυπος κοινωνικός αποκλεισμός, ο οποίος ναρκοθετεί την κοινωνική συνοχή (Μητράκος 2019b).

Τέλος, ο νέος τρόπος συναλλαγής προϋποθέτει έναν χαρακτήρα δημόσιας διοίκησης που δεν είναι κλειστός και αυτοαναφορικός (Reale 2014). Έως πριν την πανδημία, ο δημόσιος τομέας της κοινωνικής ασφάλισης χαρακτηριζόταν για την συγκεντρωτική αντίληψη της διοίκησης και την εφαρμογή στατικών τακτικών εξυπηρέτησης. Τα ασφαλιστικά δεδομένα είχαν χαρακτήρα κλειστό και ο κάθε συναλλασσόμενος μπορούσε να εξυπηρετηθεί μόνο δια ζώσης σε συγκεκριμένες ώρες, με συγκεκριμένο γραφειοκρατικό τρόπο και με διαδοχική ιεραρχική έγκριση μέσω της υπογραφής του υπαλλήλου, του προϊσταμένου και του διευθυντή.

Πλέον εξαιτίας της πανδημίας, αυτός ο χαρακτήρας της δημόσιας διοίκησης περνά στην ιστορία, αφού τα δεδομένα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να είναι ανοιχτά και προσβάσιμα στους ασφαλισμένους προκειμένου να χρησιμοποιούνται ελεύθερα (OECD 2021). Η διοίκηση του e-ΕΦΚΑ πρέπει να προσαρμοστεί στις νέες κοινωνικές και υγειονομικές απαιτήσεις και να διαχειριστεί τις τακτικές εξυπηρέτησης με τρόπο δυναμικό και ανοιχτό. Έτσι, ο τρόπος διάθεσης των ασφαλιστικών δεδομένων των πολιτών έγινε αντικείμενο ενός νέου συλλογιστικού μεταρρυθμιστικού σκεπτικού, δηλαδή οι υπάρχουσες απαιτήσεις διαχειρίζονται και εφαρμόζονται αλλαγές για την ανταπόκριση σε αυτές.

Ο e-ΕΦΚΑ συνειδητοποιεί την απαίτηση μιας νέας διακυβερνητικής σχέσης καθώς ενεργοποιεί επιτελικό σχέδιο διαχείρισης της υγειονομικής κρίσης, όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών. Έτσι, αλλαγές που κρίνονταν απαραίτητες τα προηγούμενα χρόνια αλλά δεν υλοποιούνταν, εφαρμόστηκαν ως αποτέλεσμα προσαρμογής στις νέες υγειονομικές και κοινωνικές συνθήκες. Πριν την πανδημία κανείς από τους κυβερνητικά υπεύθυνους αλλά και διοικητικά ιθύνοντες του Φορέα δεν τόλμησαν να αναλάβουν την ευθύνη των αλλαγών. Είναι άξιο απορίας αν τελικά ο εκσυγχρονισμός του Φορέα δεν είναι αποτέλεσμα ώριμης πολιτικής και διοικητικής σκέψης αλλά συγκυριακή συνέπεια των επισυμβαινόμενων κρίσεων. Για τους ώριμα σκεπτόμενους πολίτες, η ισχύς μιας τέτοιας διαπίστωσης είναι απευκτέα.

### 3.2 Η νέα διακυβέρνηση ως απαίτηση της Κοινωνικής Πολιτικής

Η φύση της Κοινωνικής Πολιτικής είναι διεπιστημονική (Βενιέρης 2015). Η Κοινωνική Πολιτική χρησιμοποιεί διαφορετικά επιστημονικά πεδία, όπως της ιστορίας, της οικονομίας, της κοινωνιολογίας με σκοπό την ορθότερη κατανόηση και μελέτη των συνθηκών υπό τις οποίες διαμορφώνεται. Ταυτόχρονα, η σφαιρική εξέταση των προβλημάτων συντελεί στην αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή της στις προβληματικές καταστάσεις που καλείται να διαχειριστεί. Η Κοινωνική Πολιτική καθίσταται διεπιστημονική προκειμένου να ανταποκριθεί στις σύνθετες κοινωνικές ανάγκες.

Μέχρι πριν την υγειονομική κρίση, η διοίκηση του δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένης και της κοινωνικής ασφάλισης, ακολούθησε διάφορες προσεγγίσεις. Μία προσέγγιση είναι και η νέα δημόσια διοίκηση (new public management) η οποία προσηλώθηκε στο πεδίο της οικονομίας (Μιχαλόπουλος 2003). Η εν λόγω προσέγγιση της διοίκησης του δημοσίου παραγκώνισε τη συνδρομή άλλων επιστημονικών πεδίων και προέβη σε τακτικές οργάνωσης που συμφωνούσαν με τον οικονομικό νεοφιλελευθερισμό και την οικονομικοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών. Η φύση αυτή της δημόσιας διοίκησης χαρακτηρίζεται μονομερής, καθώς θεραπεύει κυρίως το πεδίο της οικονομίας.

Η κοινωνική ασφάλιση εκπροσωπείται από τον e-ΕΦΚΑ, που αποτελεί δημόσια υπηρεσία και τελεί υπό τις ισχύουσες αρχές της δημόσιας διοίκησης. Όταν η διοίκηση του δημοσίου χαρακτηρίζεται για τη μονομερή υποταγή στις αρχές της οικονομίας, τότε και ο Φορέας της κοινωνικής ασφάλισης ακολουθεί και λησμονεί την διεπιστημονική προσέγγιση των ασφαλιστικών κοινωνικών ζητημάτων, αν και επιτελεί ρόλο Κοινωνικής Πολιτικής. Συνεπώς, η Κοινωνική Πολιτική και η νέα δημόσια διοίκηση συγκρούονται ως προς τη φύση τους.

Παράλληλα, το new public management αντιμετωπίζει τον πολίτη ως πελάτη (Καρκατσούλης 2001). Η νέα δημόσια διοίκηση αντλεί αρχές οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών από τον ιδιωτικό επιχειρηματικό τομέα. Η σχέση υπαλλήλου - πολίτη της δημόσιας υπηρεσίας μεταποιείται σε σχέση παραγωγού υπηρεσίας - πελάτη, όπως ισχύει στην ελεύθερη αγορά. Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι του Φορέα αντιμετωπίζονται όχι ως πολίτες αλλά ως πελάτες. Εξοστρακίζεται η συλλογικότητα, εγκαθιδρύεται η ατομικότητα, ο ασφαλισμένος απολακτίζει την ιδιότητα του πολίτη και ενδύεται τα χαρακτηριστικά του πελάτη, δηλαδή ο Φορέας προσφέρει υπηρεσίες ανταπόδοσης.

Από την άλλη πλευρά, η Κοινωνική Πολιτική έχει ως θεμελιώδη έννοια την ιδιότητα του πολίτη. Ο πολίτης πρέπει να απολαμβάνει τα κοινωνικά δικαιώματα βάσει της ιδιότητάς του ως μέλος μιας κοινωνίας και όχι βάσει της συμμετοχής του στην αγορά εργασίας (Βενιέρης 2015). Συγκεκριμένα, ο μισθωτός ασφαλισμένος δικαιούται ασφαλιστική ικανότητα για τον ίδιο και για τα μέλη της οικογένειάς του ενώ οι γυναίκες επίδομα λοχείας και μητρότητας. Όμως, η ασφαλιστική κάλυψη εξαρτάται από τις πραγματοποιηθείσες ημέρες εργασίας, η λήψη ή μη του επιδόματος λοχείας και μητρότητας εξαρτάται από τα έτη και το χρηματικό τους ύψος είναι ανάλογο των καταβληθεισών ασφαλιστικών εισφορών της ασφαλισμένης. Η Κοινωνική Πολιτική σκοπεύει στην αποεμπορευματοποίηση των κοινωνικών δικαιωμάτων.

Ο Φορέας κοινωνικής ασφάλισης ακολουθώντας τις επιταγές της νέας δημόσιας διοίκησης δεν κατόρθωσε να εμπεδώσει στην πράξη τα νάματα της Κοινωνικής Πολιτικής σχετικά με την καθολικότητα των κοινωνικών δικαιωμάτων. Συγκεκριμένες κοινωνικές παροχές είναι ανάλογες της συμμετοχής του ασφαλισμένου στον εργασιακό στίβο. Η ουσία της Κοινωνικής Πολιτικής δεν μπόρεσε να συμβαδίσει με την εφαρμοζόμενη δημόσια διοίκηση.

Συγχρόνως, οι συνθήκες περιορισμού των μετακινήσεων, που η πανδημία δημιούργησε, και η αναγκαιότητα προμείωσης της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, διαμόρφωσαν νέες απαιτήσεις. Παρατηρήθηκε ότι η εφαρμογή της Κοινωνικής Πολιτικής μέσω των ασφαλιστικών παροχών χρειαζόταν μία νέα σχέση του δημοσίου με τον ασφαλισμένο, δηλαδή έναν διαφορετικό τρόπο διακυβέρνησης.

Βέβαια, παραμένει η απορία για το εάν ο νέος τρόπος διακυβέρνησης συμπορεύεται με τη φύση και την ιδεολογία της Κοινωνικής Πολιτικής, καθώς οι ιδεατές αξίες περί της διεπιστημονικότητας, περί της μη αντιμετώπισης του πολίτη ως πελάτη και περί σεβασμού της ιδιότητας του πολίτη, δεν ενσωματώθηκαν στη νέα διακυβερνητική μορφή. Είναι σίγουρο ότι η Κοινωνική Πολιτική αισθάνεται την ανάγκη μιας νέας διακυβερνητικής τακτικής. Όμως, είναι δύσκολο να ειπωθεί ότι η κυβερνητική και οικονομική πολιτική σέβεται αυτή την ανάγκη της γόνιμης αλλαγής.

### **3.3 Οι κοινωνικές επιπτώσεις της νέας διακυβέρνησης**

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι πολίτες βίωσαν περιορισμούς στις ελευθερίες τους. Επιβλήθηκαν μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης με συνέπεια οι

άνθρωποι να μην προσεγγίζουν ελεύθερα ο ένας τον άλλον, συνήθεια που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πολιτισμού μας (Gerstenfeld 2020). Απαγορεύτηκε η ελεύθερη κυκλοφορία και η εξωτερική μετακίνηση ήταν επιτρεπτή σε συγκεκριμένες περιστάσεις.

Ο όρος "κοινωνική αποστασιοποίηση" κυριαρχεί στον λόγο των δημόσιων ιθυνόντων. Η καθημερινή πρακτική των κοινωνικών σχέσεων εξομοιώνει τη φυσική απόσταση με την κοινωνική απόσταση (Long et al). Τα παγιωμένα συναλλακτικά ήθη των πολιτών με τον δημόσιο τομέα στηρίζονταν στη φυσική εγγύτητα και στην αναπτυσσόμενη σχέση οικειότητας μεταξύ υπαλλήλου και συναλλασσόμενου. Βέβαια, υπήρχαν και οι περιπτώσεις συγκρουσιακών σχέσεων συναλλαγής εξαιτίας του εκρηκτικού μεσογειακού χαρακτήρα μας.

Συνήθως, η πρόσωπο με πρόσωπο εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων από τους υπαλλήλους επιβεβαιώνει το ζωντανό ανθρώπινο ενδιαφέρον και την διάθεση βοήθειας προς τον συνάνθρωπο. Υπήρχαν περιπτώσεις στις οποίες η γνώση των υπαλλήλων βοηθούσε τους συναλλασσόμενους να κατανοήσουν την έλλειψη προϋποθέσεων για τη λήψη παροχών και την ανάγκη διεκδίκησης της ορθής αποτύπωσης των ασφαλιστικών χαρακτηριστικών της θέσης εργασίας τους από την εργοδοσία. Η απορία, η δυσκολία κατανόησης διαδικασιών, η έξυπνη ερώτηση, η απογοήτευση, το παράπονο, ο σχολιασμός των νομικών αγκυλώσεων, ο εκνευρισμός και το χαμόγελο εκ μέρους των ασφαλισμένων, συνήθως, ζύμωναν μια ευαίσθητη ανθρωποκεντρική διαπροσωπική σχέση. Όμως, η εξ αποστάσεως διαδικτυακή εξυπηρέτηση αποστεώνει την συναλλαγή από την ζώσα ανθρώπινη ευαισθησία. Η νέα διακυβέρνηση προωθεί μία τυποποιημένη τεχνοκρατικά δημιουργημένη και ηλεκτρονικοποιημένη επαφή αυτοεξυπηρέτησης με τον Φορέα που, εν τέλει, πλήττει την κοινωνική πτυχή του ανθρώπου.

Ο νέος τρόπος εξυπηρέτησης φέρνει στο προσκήνιο και το θέμα της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων. Στην covid-19 εποχή προκύπτει το φαινόμενο της κυβερνοπανδημίας δηλαδή η νέα μορφή εξυπηρέτησης λειτουργεί ως "δούρειος ίππος" για τους εγκληματίες του διαδικτύου που επιδίδονται σε παραβιάσεις των ιδιωτικών δεδομένων (Lohrmann 2020). Εξαιτίας των περιορισμών του ιού, η ψηφιακή εξυπηρέτηση γίνεται, συχνά, ο αποκλειστικός τρόπος συναλλαγής με το δημόσιο. Έτσι, ελλοχεύει ο κίνδυνος της παραβίασης των ατομικών δεδομένων ή της παράνομης χρήσης τους.

Συγχρόνως, παρατηρείται ότι η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης έχει αρνητική επίδραση στην εταιρική κοινωνική ευθύνη (Avoitra et all 2021). Ως εταιρική κοινωνική ευθύνη νοείται η πολιτική που εφαρμόζεται αποσκοπώντας στην κοινωνική αποτελεσματικότητα, στην καθολική εξυπηρέτηση των ηλικιακών και κοινωνικών ομάδων, στην καταπολέμηση του τεχνολογικού αναλφαβητισμού και στον εφοδιασμό των πολιτών με τα τεχνολογικά - ψηφιακά μέσα. Στο ελληνικό περιβάλλον, η εταιρική κοινωνική ευθύνη έχει περιοριστεί, κυρίως, στον ιδιωτικό τομέα, ενώ ο δημόσιος τομέας υστερεί.

Ο e-ΕΦΚΑ εστιάζει στην επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων. Όμως, οι ιθύνοντες του Φορέα λησμονούν την οργάνωση και διεξαγωγή δράσεων εταιρικής κοινωνικής-ασφαλιστικής ευθύνης σε θέματα τεχνολογικού αναλφαβητισμού καθώς και στην προσφορά ψηφιακών και τεχνολογικών μέσων σε ομάδες ασφαλισμένων που δεν τα διαθέτουν. Είναι γνωστό ότι η αυτεξούσια e-πρόσβαση στον ιστότοπο του Φορέα απαιτεί όχι μόνο σύνδεση internet με συγκεκριμένο οικονομικό αντάλλαγμα αλλά και ψηφιακές συσκευές. Εξαιτίας των έκτακτων συνθηκών του covid-19 υπάρχουν ομάδες ασφαλισμένων που αποκλείονται από την διαδικτυακή πρόσβαση, βιώνοντας έναν ιδιότυπο τεχνολογικό κοινωνικό αποκλεισμό.

Οι ασφαλισμένοι, που είναι διαδικτυακά αποκλεισμένοι, βιώνουν όχι μόνο αυξημένα επίπεδα άγχους και την οικονομική εκμετάλλευση αλλά και την ανισότητα στη δυνατότητα πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες με συνέπεια την υποβάθμιση της ποιότητας ζωής (Μητράκος 2019a). Όταν χρειάζονται την διαδικτυακή εξυπηρέτηση, αισθάνονται ψυχολογική πίεση, καθώς αιωρούνται ατελέσφορα ανάμεσα στην αναγκαιότητα και στην αδυναμία ανταπόκρισης σε αυτήν. Έτσι, αναγκάζονται να απευθυνθούν σε συγκεκριμένους επαγγελματίες όπως τους λογιστές ή τους επαγγελματίες - διεκπεραιωτές συναλλαγών με τον δημόσιο τομέα, οι οποίοι απαιτούν υπερτιμημένο οικονομικό αντάλλαγμα, εκμεταλλευόμενοι την ανάγκη τους.

### **Σύνοψη Κεφαλαίου**

Η εμφάνιση του ιού covid-19 αναμόρφωσε την εξυπηρέτηση των μισθωτών ασφαλισμένων. Είναι ανάγκη το κράτος να απεκδυθεί τον επιτελικό χαρακτήρα του και να εστιάσει στον διαχειριστικό χαρακτήρα και στην καλλιέργεια δικτυακών σχέσεων με την κοινωνία μέσω των νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Η νέα διακυβερνητική πολιτική αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της κοινωνικής

συνεκτικότητας, ειδικά σε συνθήκες υγειονομικής κρίσης. Η αναφύομενη μορφή διακυβέρνησης εξυπηρετεί την ενοποίηση των διαδικασιών του Φορέα και, αφενός υπηρετείται η δημόσια αξία ενώ, αφετέρου, φαλκιδεύεται.

Η νέα διακυβέρνηση πρέπει να έχει χαρακτήρα ανοιχτό και δυναμικό και η αναμόρφωση του Φορέα πρέπει να είναι αποτέλεσμα υπεύθυνης πολιτικής και διοικητικής πρωτοβουλίας. Η αναγκαιότητα για την έλευση μιας νέας διακυβερνητικής πολιτικής τονίστηκε και από την Κοινωνική Πολιτική. Ο Φορέας αντιμετωπίζει τον πολίτη ως πελάτη προσφέροντας εξατομικευμένες και ανταποδοτικές παροχές, γεγονός που αντιτίθεται στις αρχές της Κοινωνικής Πολιτικής. Η νέα εφαρμοζόμενη διακυβέρνηση δεν συνάδει με την ιδεολογία της Κοινωνικής Πολιτικής.

Παράλληλα, η αναδυόμενη διακυβέρνηση ταυτίζει την κοινωνική απόσταση με τη φυσική απόσταση και οι πάγιες συνήθειες συναλλαγής αντικαταστάθηκαν με την e-εξυπηρέτηση, που στερείται της ανθρώπινης διεπαφής και διευκολύνει την κυβερνοπανδημία. Η e-εξυπηρέτηση σε ορισμένες περιπτώσεις, αδρανοποιεί την εταιρική κοινωνική-ασφαλιστική ευθύνη και υποθάλπει όχι μόνο την ανισότητα της e-πρόσβασης, αλλά και την οικονομική θυματοποίηση των χρηστών.

Πληρέστερη εικόνα για τη νέα διακυβέρνηση, θα δημιουργηθεί με την εξέταση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πραγμάτευση των στόχων της. Επίσης, η προσπάθεια αξιολόγησης των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα με κριτήριο την εύκολη πρόσβαση και την αποτελεσματικότητά τους, συνδράμει στην καλύτερη κατανόηση της e-government εντός του e-ΕΦΚΑ. Αυτά τα θέματα αποτελούν το αντικείμενο του κεφαλαίου που έπεται.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο**

### **(GOVERNMENT ΚΑΙ ΕΦΚΑ)<sup>ε</sup>**

#### **Εισαγωγή 4ου κεφαλαίου**

Η e-government αποσκοπεί στην αποτελεσματική διαδικτυακή εξυπηρέτηση των πολιτών χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες της πληροφορικής. Ως έννοια εμπερικλείει τόσο το κοινωνικό ενδιαφέρον όσο και την κοινωνική αδιαφορία, ενώ υπηρετεί τη νέα οικονομία και την οικονομία της γνώσης με συνέπεια την ταξική και στρωματοποιημένη αντιμετώπιση των χρηστών της. Κινητήριοι μοχλός της είναι τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα που υποβοηθούν την διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας αλλά, από την άλλη πλευρά, εγκυμονούν κινδύνους. Οι ψηφιακές υπηρεσίες του Φορέα λειτουργούν χωρίς περιορισμούς ωραρίου και στην γενικότερη τους εικόνα διευκολύνουν τους μισθωτούς γλιτώνοντάς τους από την ταλαιπωρία της δια ζώσης επίσκεψης στις υπηρεσίες σε συγκεκριμένες ώρες και ημέρες.

#### **4.1 Η έννοια της e-government στον e-ΕΦΚΑ**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση/e-government έγκειται στη χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση για την υποστήριξη των κρατικών υπηρεσιών, την ανάμειξη των πολιτών και την προσφορά κυβερνητικών υπηρεσιών (Πομπόρτσος 2005). Με μοχλό τις ΤΠΕ επιδιώκεται η διευκόλυνση της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, η απλοποίηση των συναλλαγών ανάμεσα στους πολίτες και στο κράτος και η αποδοτική εξυπηρέτηση του κοινού (Λαζακίδου 2016). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη χρήση της πληροφορικής επιδιώκει την ικανοποίηση του συναλλασσόμενου.

Η e-government καθίσταται μία κυβερνητική πολιτική που ακολουθεί τα πρότυπα διακυβέρνησης των δυτικών κοινωνιών και τους ρυθμούς ανάπτυξης της πληροφορικής. Στη σύγχρονη κοινωνία των τεχνολογικών μέσων, οι ψηφιακές υπηρεσίες διακηρύσσουν την κυβερνητική ετοιμότητα για την παροχή αποτελεσματικών δημοσίων υπηρεσιών. Όμως, αποκρύπτεται η συντελούμενη οργανωσιακή αλλαγή του δημόσιου τομέα, ο οποίος πλέον στηρίζεται στο outsourcing, καθώς αναθέτει σε εταιρείες ιδιωτικού τομέα βασικά σημεία του κρατικού μηχανισμού. Με τον τρόπο αυτό, το κράτος εξαρτάται από τον ιδιωτικό τομέα και μέρος του κρατικού προϋπολογισμού αναλώνεται στην πληρωμή των εταιρειών.



Με την e-government η διοίκηση των δημόσιων υπηρεσιών εστιάζει στην αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών απαιτήσεων (Μιχαλόπουλος 2003). Έτσι, η δημόσια διοίκηση έχει κοινωνικό χαρακτήρα, καθώς η χαρακτηριστική της είναι εμποτισμένη με τις κοινωνικές αξίες και συνήθειες του κοινωνικού συνόλου εντός του οποίου δραστηριοποιείται και στην εξυπηρέτηση του οποίου αποσκοπεί (Κόντης 1988). Βέβαια, η κρατική διοίκηση επιχειρεί όχι μόνο να ανταποκριθεί στις κοινωνικές ανάγκες αλλά και να προωθήσει τους δικούς της πολιτικούς - οικονομικούς στόχους.

Η διακυβέρνηση εδράζεται στην ανάπτυξη σχέσεων ανάμεσα σε διαφορετικά πληροφοριακά δικτυακά συστήματα των κρατικών υπηρεσιών που αναβαπτίζουν την επαφή ανάμεσα στον πολίτη και το κράτος (Παρασκευάς κ.α. 2015). Τα πληροφοριακά συστήματα διαφορετικών δημόσιων υπηρεσιών διασυνδέονται ώστε η ηλεκτρονική πρόσβαση του πολίτη να οδηγεί στη διασφάλιση των προσωπικών και ασφαλιστικών του στοιχείων και, στη συνέχεια, να του χορηγείται ηλεκτρονικά η απαιτούμενη υπηρεσία επιβεβαιωμένη με ψηφιακή υπογραφή. Έτσι, αρχικά, η διαδικτυακή εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων στρέφει τους υπαλλήλους να ασχοληθούν με εργασιακές υποχρεώσεις, οι οποίες παραγκωνίζονταν εξαιτίας του φόρτου εργασίας στα γκισέ εξυπηρέτησης.

Εκ πρώτης όψεως, φαίνεται πως η ενασχόληση με άλλα εργασιακά καθήκοντα αποτελεί μία αναγκαιότητα του Φορέα. Όμως, η μείωση του εργασιακού αντικειμένου αναπόφευκτα προκαλεί και τη μείωση των υπαλλήλων, αφού υπάρχουν θέσεις εργασίας, οι οποίες δεν αναπληρώνονται. Στον Φορέα οι υπάλληλοι είναι λιγοστοί και το υπόλοιπο αντικείμενο εργασίας, εκτός της παρούσας μειωμένης εξυπηρέτησης του κοινού, δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί επαρκώς. Οι υπηρετούντες υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ είναι οι μοναδικοί υπάλληλοι του δημοσίου που εξαιρούνται από την κινητικότητα, καθώς οι υπηρεσιακές ανάγκες του Φορέα δεν επιτρέπουν καμία μείωση των ήδη ελάχιστων υπαλλήλων. Συγχρόνως, το κόστος που το κράτος εξοικονομεί από τη μείωση των απασχολούμενων υπαλλήλων, δεν αναλώνεται σε άλλους τομείς, όπως ο κοινωνικός προϋπολογισμός, αλλά εξανεμίζεται προς τις ιδιωτικές εταιρείες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα και την υποστήριξή τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως έννοια συντήκει, περιέργως, το κοινωνικό ενδιαφέρον για τον εκσυγχρονισμό της εξυπηρέτησης του ασφαλισμένου, την

κοινωνική αδιαφορία για τις επιπτώσεις της στο κοινωνικό σύνολο και την ιδιοτελή πειθήνια υποταγή στα οικονομικά και πολιτικά κελεύσματα της κυβέρνησης.

Η e-government αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της νέας οικονομίας, η οποία στηρίζεται στη χρήση της διαδικτυακής πληροφορίας που είναι βασική παράμετρος της οικονομίας της γνώσης (Savrul & Kılıç 2011). Η νέα οικονομία έχει ως βασικό ιδεολογικό αρμό την απόκτηση γνώσεων νέων τεχνολογιών για την συνεχή μάθηση και για τον εκσυγχρονισμό στη διακίνηση της ψηφιακής πληροφορίας. Το κοινό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της νέας οικονομίας και της οικονομίας της γνώσης είναι η διαχείριση των ηλεκτρονικών δεδομένων.

Στην παραδοσιακή οικονομία το επίκεντρο ήταν η διαχείριση και η επεξεργασία της έγχαρτης πληροφορίας ενώ στη νέα οικονομία το βάρος μετατοπίζεται στην ηλεκτρονική πληροφορία. Συγκεκριμένα, στην παλαιά οικονομία το ενδιαφέρον επικεντρωνόταν στην ίδια την πληροφορία, δηλαδή στα δομικά εννοιολογικά της στοιχεία και στην χρησιμοποιούμενη γλώσσα, για αυτό και οι πολίτες αντιμετώπιζαν μία ταξική διαστρωμάτωση με κριτήριο την ικανότητα αντίληψης και κατανόησης του λόγου και του νοήματος που η πληροφορία εμπεριείχε.

Πλέον με τη νέα οικονομία η πληροφορία είναι έτοιμη και οι πολίτες καλούνται να την διαχειριστούν και να την διαμοιραστούν, ως ένα έτοιμο λεκτικό μόρφωμα διαφυλάσσοντας την ασφάλεια και την ακεραιότητά της. Στην παλαιά οικονομία οι πολίτες χρειάζονταν την συνδρομή των επαγγελματιών με θεωρητική, μαθηματική και διοικητική γνώση (νομικοί, λογιστές) ενώ στη νέα οικονομία χρειάζονται τη βοήθεια των χειριστών και των μηχανικών πληροφορικής. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως έννοια πριμοδοτεί την στρωμάτωση των συναλλασσομένων με κριτήριο την δεξιότητα χρήσης της e-πληροφορίας.

#### **4.2 Οι στόχοι της e-government στον e-ΕΦΚΑ**

Η ψηφιακή διακυβέρνηση στοχεύει στο να προσδώσει ανοιχτό χαρακτήρα στα δημόσια δεδομένα, τα οποία είναι για την e-government “*ό,τι ήταν το πετρέλαιο για τη βιομηχανική κοινωνία*” (Παρασκευάς κ.α. 2015:321). Η πολιτική της ανοικτότητας στην πρόσβαση των δημόσιων δεδομένων από τους κυβερνητικούς φορείς δημιουργεί ένα είδος αποθετηρίου δεδομένων από όπου κάθε κρατικός φορέας δύναται να απαντεί διασταυρωμένες e-πληροφορίες για τον κάθε πολίτη (ΣΕΒ 2018).

Η ανοικτότητα αυτών των δεδομένων εγκυμονεί κινδύνους. Αρχικά, τίθεται το θέμα της χρήσης των ατομικών δεδομένων, καθώς ο ανοιχτός χαρακτήρας τους δρα ως κίνητρο στους επιτήδειους για παράνομες ενέργειες. Επίσης, είναι κατανοητό ότι τα δημόσια δεδομένα πρέπει να είναι ανοιχτά υπό την προϋπόθεση της διασφάλισής τους μέσω σχετικής νομοθεσίας και συγκεκριμένων δικλείδων ασφαλείας. Τα ευαίσθητα δεδομένα ασφαλιστικού βίου δεν πρέπει να είναι βορά ούτε στις επιθυμίες εγκληματιών ούτε σε δημόσιους φορείς ή επιχειρήσεις πέραν της στατιστικής χρήσης τους.

Συγχρόνως, υποστηρίζεται ότι η χρήση των ανοιχτών δεδομένων εξοικονομεί πόρους που μπορούν να διατεθούν για νέες θέσεις εργασίας (ΣΕΒ 2018), γεγονός που δεν επιβεβαιώνεται εντός του ασφαλιστικού Φορέα. Αντίθετα, δεν είναι γνωστός ο τρόπος διάθεσής τους. Παρατηρώντας την προσπάθεια της Διοίκησης να τοποθετήσει, με χρονική θητεία σε νευραλγικές θέσεις του Φορέα, τόσο στις γενικές διευθύνσεις όσο και στις τοπικές δομές εξυπηρέτησης, άτομα που θα λειτουργούν ως μάνατζερ και θα απολαμβάνουν προκλητικά υψηλότερες μισθολογικές αποδοχές γίνεται αντιληπτό ότι οι πόροι διατίθενται στην προσπάθεια εφαρμογής στυλ διοικητικής οργάνωσης και διεύθυνσης που μιμείται την αντίστοιχη του ιδιωτικού τομέα, παραγνωρίζοντας τις εγγενείς διαφορές οργάνωσης και λειτουργίας δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. Παρατηρείται, συχνά, ότι τόσο στη δια ζώσης όσο και στην ηλεκτρονική συναλλαγή απαιτούνται ατομικά έγγραφα με συνέπεια να ενισχύεται η άκαμπτη γραφειοκρατική διαδικασία (Λαζακίδου 2016). Για τον λόγο αυτό η e-government προωθεί την αυτεπάγγελτη αναζήτηση προσωπικών δεδομένων, χωρίς την παρέμβαση του ανθρώπου αλλά με την συμβολή της διαλειτουργικής συνεργασίας των υπηρεσιών (Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Πράγματι, στις περιπτώσεις όπου η φυσική συναλλαγή είναι αναπότρεπτη, απαιτούνται έγχαρτα δικαιολογητικά για την απόδειξη ασφαλιστικών, ατομικών, οικογενειακών, οικονομικών και υγειονομικών στοιχείων και προϋποθέσεων. Η αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους ή η πρόσβαση σε αυτά μέσω της διαλειτουργικής σύνδεσης των υπηρεσιών, αποτελεί καινοτομία στην συναλλαγή με τον Φορέα. Αφενός, γλιτώνει τον ασφαλισμένο από την ταλαιπωρία της συγκέντρωσής τους και, αφετέρου, βοηθά τον υπάλληλο να έχει άμεση πρόσβαση σε αυτά, χωρίς να πρέπει να

ελέγχει δια αλληλογραφίας και την εγκυρότητα των προσκομισθέντων έγχαρτων δικαιολογητικών. Η μείωση γραφειοκρατικών διαδικασιών ωφελεί και τον υπάλληλο και τον συναλλασσόμενο.

Η e-government στοχεύει στην απόδοση σε κάθε μισθωτό ασφαλισμένο ενός ενιαίου και μοναδικού Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων 2016). Σε αρκετές περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί ότι οι μισθωτοί ασφαλισμένοι διαθέτουν εκτός του ΑΜΚΑ και του Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου (ΑΜΑ) και άλλον αριθμό μητρώου σε άλλο ασφαλιστικό ταμείο είτε διότι στο παρελθόν είχαν απασχοληθεί ως αυτοαπασχολούμενοι είτε ως μη μισθωτοί. Εκτός αυτών των αριθμών, κατά την ενοποίηση των ασφαλιστικών ταμείων, αποδόθηκε σε κάθε μισθωτό και ένας πρόσθετος αριθμός, ο Αριθμός Συστήματος (ΑΣ). Συνεπώς, υπάρχουν ασφαλισμένοι στον e-ΕΦΚΑ που διαθέτουν, τουλάχιστον, τρεις έως τέσσερις αριθμούς μητρώου. Η ύπαρξη ενός ΑΜΚΑ για κάθε ασφαλισμένο στον e-ΕΦΚΑ είναι λειτουργική αναγκαιότητα.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση έχει, αρχικά, ως στόχο την αυθεντικοποίηση του χρήστη μέσω ενός ενιαίου συστήματος. Ο Φορέας το έχει επιτύχει, αφού η αυθεντικοποίηση του χρήστη επιτυγχάνεται είτε με κωδικούς taxisnet είτε με κωδικούς του e-ΕΦΚΑ. Επόμενο βήμα αποτελεί η ψηφιοποίηση και άλλων υπηρεσιών ασφάλισης ώστε όλες μαζί οι παρεχόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες να ενταχθούν σε μία ενιαία πύλη, όπως είναι το [www.gov.gr](http://www.gov.gr), όπου ο μισθωτός θα έχει συγκεντρωμένες τις υπηρεσίες αυτές, ως μέρος των e-υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Παράλληλα, η μείωση της επισκεψιμότητας στις υπηρεσίες του Φορέα αποτελεί έναν βασικό στόχο της e-government. Η μείωση των διαπληκτισμών μεταξύ μισθωτών και υπαλλήλων, η αποτροπή περιστατικών βίας και απειλών, η μη έκδοση χειρόγραφων βεβαιώσεων ασφάλισης ή πληρωμής ασφαλιστικών παροχών, όπου είναι δυνατόν να συμβούν αλλοιώσεις στοιχείων προς όφελος των συναλλασσομένων, αποτελούν μία αναγκαία και επωφελής στοχοθεσία για το σύστημα δημόσιας διοίκησης.

Στόχος της ψηφιακής εξυπηρέτησης του Φορέα είναι η αρχή σχεδιασμού “μόνον άπαξ” ([www.digitalstrategy.gr](http://www.digitalstrategy.gr)). Συγκεκριμένα, η δήλωση της απασχόλησης στο Φορέα θα είναι αρκετή ώστε αυτή να ενημερώσει τόσο τα ένσημα και τη βεβαίωση προϋπηρεσίας, όσο και το τυχόν επίδομα ασθενείας και τον λογαριασμό ανακεφαλαίωσης για χρήση συνταξιοδότησης. Την ίδια στιγμή, η δήλωση ασθένειας

ενός μισθωτού θα ενημερώνει ταυτόχρονα τον λογαριασμό του ασφαλιστικού βίου, θα εκδίδει το επίδομα ασθενείας, θα πιστώνει το αναλογούν ποσό στον τραπεζικό λογαριασμό του μισθωτού και η σχετική απόφαση θα κοινοποιείται στον εργαζόμενο, στον εργοδότη και στον οικογενειακό γιατρό.

Η διασυνοριακή εξυπηρέτηση των μισθωτών καθίσταται ένας πρόσθετος στόχος της e-government ([www.digitalstrategy.gr](http://www.digitalstrategy.gr)). Η δημιουργία μιας ενιαίας πύλης για υπηρεσίες ασφάλισης σε ενωσιακό επίπεδο αποτελεί μία αναγκαιότητα στη σύγχρονη εποχή της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων. Η πρόσβαση στην προϋπηρεσία, στις ειδικότητες, στα πακέτα κάλυψης εργασίας και σε λοιπά στοιχεία ασφάλισης, θα είναι βοηθητικό τόσο για τους εργαζόμενους, που αλλάζουν χώρα εργασίας, και για τους εργοδότες τους αλλά και για τις αρχές του κράτους-μέλους.

### **4.3 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ**

Οι e-υπηρεσίες αποτελούν, πλέον, την καθημερινότητα του e-ΕΦΚΑ και διατίθενται 24 ώρες και για τις 7 ημέρες της εβδομάδας προωθώντας την ολική αναμόρφωση της δημόσιας ασφάλισης με την αποτίναξη των περιορισμών του ωραρίου εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων και την προώθηση της ηλεκτρονικής συναλλαγής. Η e-government στον e-ΕΦΚΑ έπαυσε τις ουρές αναμονής των συναλλασσομένων και διοχέτευσε την δημιουργικότητα των υπαλλήλων στο καθεαυτό εργασιακό αντικείμενο.

Αναλυτικότερα, οι ψηφιακές υπηρεσίες της βεβαίωσης απογραφής, της βεβαίωσης προϋπηρεσίας, της ασφαλιστικής ικανότητας, των ατομικών στοιχείων, του ατομικού λογαριασμού ασφάλισης, της ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλειας ασθενείας και της χορήγησης ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσου μέλους αξιολογούνται ως υπηρεσίες υψηλής ευκολίας και αποτελεσματικότητας. Εξασφαλίζουν άμεση και γρήγορη πρόσβαση ενώ η υποβολή της αίτησης είναι εύκολη. Με μια paperless διαδικασία σύντομου χρόνου, παράγουν αποτελεσματικά και ποιοτικά αυτό που οι χρήστες αιτήθηκαν.

Επίσης, οι υπηρεσίες των αιτήσεων κατασκήνωσης, της πληρωμής εξόδων κηδείας, της χορήγησης επιδόματος μητρότητας και επιδόματος ασθενείας, των υπηρεσιών Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών και Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας, χαρακτηρίζονται για την εύκολη πρόσβαση αλλά για το μακροπρόθεσμο αποτέλεσμα. Συγκεκριμένα, το τελικό αποτέλεσμα επιλογής για τις κατασκηνώσεις

καθυστερεί όπως και η πληρωμή των επιδομάτων που υλοποιείται μεταγενέστερα, σε καθορισμένες πληροφορίες.

Όσον αφορά, την λήψη αποτελέσματος από τις υπηρεσίες του ΚΕΑΟ και των ΚΕΠΑ, πιθανόν να απαιτηθεί η επίσκεψη στο τοπικό υποκατάστημα ασφάλισης. Παρατηρείται ότι όλες οι οφειλές των ασφαλιστικών ταμείων δεν έχουν συμπεριληφθεί στο πληροφοριακό σύστημα του ΚΕΑΟ και σε ορισμένες περιπτώσεις χρειάζεται ο χειρόγραφος εντοπισμός τους.

Παράλληλα, ο ασφαλισμένος που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠΑ για πρώτη φορά, μπορεί να το επιτύχει ηλεκτρονικά. Όμως, οι ασφαλισμένοι που αιτούνται επανεξέταση, πιθανόν να υποχρεωθούν να εξυπηρετηθούν δια ζώσης λόγω του χειρόγραφου φακέλου, που έχει ήδη ανοιχθεί στην υπηρεσία από την/τις προηγούμενη/ες εξέταση/εις. Τέλος, η ημερομηνία εξέτασης του ενδιαφερομένου ασφαλισμένου από επιτροπή των ΚΕΠΑ μπορεί να απέχει έως δύο με τρεις μήνες από την αίτηση. Ειδικότερα, στην περίπτωση της κατ' οίκον εξέτασης, ο καθορισμός της ημερομηνίας εξέτασης αργεί αρκετά.

Το αποδεικτικό ασφαλιστικής ενημερότητας είναι η e-υπηρεσία της εύκολης πρόσβασης αλλά της συνήθους κοστοβόρας αποτελεσματικότητας. Αν και η διαδικασία αίτησης είναι άμεση και εύκολη, η αποτελεσματική και ποιοτική εξυπηρέτηση κρίνεται αμφιλεγόμενη. Η ασφαλιστική ενημερότητα, συχνά, δεν εκδίδεται ηλεκτρονικά και ο χρήστης παραπέμπεται στην τοπική δομή εξυπηρέτησης. Κατά την επίσκεψή του, ο ενδιαφερόμενος αντιμετωπίζει οικονομικές εκκρεμότητες σε βάθος δεκαετίας/εικοσαετίας. Στις περιπτώσεις αυτές, η έκδοση της ασφαλιστικής ενημερότητας είναι όχι μόνο χρονοβόρα αλλά και κοστοβόρα.

Τέλος, το ηλεκτρονικό ραντεβού έχει αμφισβητούμενη αποτελεσματικότητα. Αν και, πιθανόν, να είναι άμεσο, δεν είναι πάντα αποτελεσματικό. Παρατηρείται ότι οι διαθέσιμες ώρες και ημερομηνίες εξυπηρέτησης, ίσως, να μην απέχουν πολύ από τις επιθυμητές. Ωστόσο, κατά την ηλεκτρονική επεξεργασία του, οι μισθωτοί δυσκολεύονται να βρουν ποιο είναι το υποκατάστημα αναφοράς στους. Η ενοποίηση των ταμείων στον ενιαίο Φορέα και η αλλαγή των ονομασιών των υποκαταστημάτων σε τοπικές διευθύνσεις, με την συνακόλουθη αλλαγή των χωρικών ορίων εξυπηρέτησης, μπερδεύει τους χρήστες. Αρκετές φορές, στις μεγάλες πόλεις όπου υπάρχουν περισσότερες, της μιας, δομές εξυπηρέτησης, το ηλεκτρονικό ραντεβού δεν ολοκληρώνεται, καθώς οι χρήστες δεν γνωρίζουν ποια είναι η δομή εξυπηρέτησής

τους, ή ολοκληρώνεται έχοντας επιλέξει διαφορετική δομή από εκείνη όπου ανήκουν, οπότε, εν τέλει, δεν εξυπηρετούνται.

### **Σύνοψη Κεφαλαίου**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζει στη χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και διακηρύσσει την κρατική ετοιμότητα για την τελεσφόρα διαδικτυακή εξυπηρέτηση. Από την άλλη πλευρά χαρακτηρίζεται για το κολοβωμένο κοινωνικό ενδιαφέρον και την προώθηση του outsourcing στην οργανωσιακή μεταρρύθμιση του δημοσίου με την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολιτικών και οικονομικών σκοπών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναφαίρετο κομμάτι της νέας οικονομίας, που βασίζεται στην οικονομία της γνώσης, και συμβάλλει στην ταξική διαστρωμάτωση των πολιτών με κριτήριο την ικανότητα διαχείρισης της ψηφιακής πληροφορίας.

Τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα αποτελούν την “καύσιμη ύλη” της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όμως, ο ανοιχτός χαρακτήρας των δημόσιων δεδομένων υποκρύπτει κινδύνους ως προς την ασφάλειά τους. Συγχρόνως, η e-government εξοικονομεί οικονομικά μέσα, που μάλλον δεν διατίθενται επικοδομητικά, και εγκαινιάζει την διαλειτουργικότητα η οποία οδηγεί στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. Τέλος, στόχος της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι η απόδοση ενός μοναδικού και ενιαίου αριθμού κοινωνικής ασφάλισης, η μείωση της επισκεψιμότητας στις υπηρεσίες του Φορέα, η τήρηση του “μόνον άπαξ” και η διασυνοριακή εξυπηρέτηση.

Ο e-ΕΦΚΑ, πλέον, προσφέρει αρκετές ψηφιακές υπηρεσίες με εύκολη πρόσβαση και άμεση παραγωγή του αιτούμενου πιστοποιητικού, ενώ σε κάποιες άλλες περιπτώσεις το αποτέλεσμα μετατίθεται στο μέλλον. Η εξ αποστάσεως υπηρεσία της ασφαλιστικής ενημερότητας χαρακτηρίζεται ως υπηρεσία που κοστίζει για τον ασφαλισμένο ενώ το ηλεκτρονικό ραντεβού χαρακτηρίζεται ως μειωμένης αποτελεσματικότητας. Όμως, γενικότερα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες διευκολύνουν τους ενδιαφερόμενους, καθώς γλιτώνουν την ταλαιπωρία της φυσικής εξυπηρέτησης.

**ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ:**  
**Η ΕΡΕΥΝΑ**



## **5<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **Εισαγωγή 5ου κεφαλαίου**

Η μελέτη των παραγόντων που επιδρούν στην εξυπηρέτηση, στην πρόσβαση και στην αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών του Φορέα αλλά και η εξέταση των χαρακτηριστικών τους, στοχεύει όχι μόνο στο να συμπεράνει αν η χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών έχει διευρυνθεί την περίοδο του covid-19 αλλά και να σκιαγραφήσει τα γνωρίσματά της. Για το λόγο αυτό διατυπώθηκαν ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις και καταρτίστηκε δομημένο ερωτηματολόγιο μέσω google form, ως μέσο συλλογής των δεδομένων. Στην έρευνα συμμετείχαν 238 μισθωτοί ασφαλισμένοι άνω των 18 ετών συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο μόνο διαδικτυακά.

#### **5.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας**

Στόχος της παρούσας ποσοτικής έρευνας είναι να ερευνηθεί εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ διευρύνθηκαν, κατά την περίοδο της πανδημίας, και ποιά είναι τα χαρακτηριστικά τους. Ειδικότερα, οι στόχοι επικεντρώνονται:

- α) στη μελέτη της επίδρασης που η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και οι γνώσεις χρήσης συσκευών υπολογιστή/κινητού των μισθωτών ασφαλισμένων ασκούν στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή άλλων τρόπων εξυπηρέτησης.
- β) στη μελέτη της συσχέτισης της ηλικίας, της μόρφωσης και της γνώσης χρήσης συσκευών τύπου υπολογιστή των ερωτώμενων με την ευκολία ή την δυσκολία της πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες.
- γ) στη μελέτη της σχέσης της ηλικίας, της εκπαιδευτικής βαθμίδας και της δεξιότητας χρήσης υπολογιστικών συσκευών των μισθωτών ασφαλισμένων με την αποτελεσματική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- δ) στην αποτύπωση των χαρακτηριστικών της ψηφιακής εξυπηρέτησης, πρόσβασης και αποτελεσματικότητας.

#### **5.2 Ερευνητικά ερωτήματα**

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι τα εξής:

- Πώς οι μισθωτοί ασφαλισμένοι εξυπηρετούνται από τον e-ΕΦΚΑ κατά την περίοδο του ιού covid-19 και ποια τα χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησης;

- Σε ποιο βαθμό οι μισθωτοί ασφαλισμένοι στον e-ΕΦΚΑ θεωρούν ότι είναι εύκολη η ηλεκτρονική πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, και ποια τα γνωρίσματά της;
- Κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης, είναι η χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ αποτελεσματική και πώς χαρακτηρίζεται;

### 5.3 Υποθέσεις της έρευνας

Οι υποθέσεις της έρευνάς μας διαμορφώθηκαν ως εξής:

Κατά την διάρκεια της πανδημίας,

- η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων εξυπηρετείται από τον Φορέα με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, αυτοί της νεότερης ηλικίας χρησιμοποιούν σε μεγάλο ποσοστό τις ψηφιακές υπηρεσίες, εν αντιθέσει με αυτούς των μεγαλύτερων ηλικιών. Η παρεχόμενη εξυπηρέτηση δεν υπηρετεί την κοινωνική συνοχή.
- οι μισθωτοί ασφαλισμένοι υψηλού μορφωτικού επιπέδου και αυτοί της νεότερης ηλικίας θεωρούν εύκολη την πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες του Φορέα. Αντίθετα, οι μισθωτοί χαμηλού μορφωτικού επιπέδου και αυτοί που είναι μεγαλύτερης ηλικίας την κρίνουν δύσκολη. Η e-πρόσβαση καλλιεργεί διακρίσεις.
- μόνο οι μισθωτοί ασφαλισμένοι κάτοχοι τίτλων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού/ διδακτορικού επιπέδου και αυτοί με ηλικία από 30 έως 49 ετών θεωρούν αποτελεσματικές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Φορέα. Η e-αποτελεσματικότητα χαρακτηρίζεται για την σύμφυση συνεργασίας της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και του δημόσιου τομέα.

### 5.4 Δείγμα της έρευνας

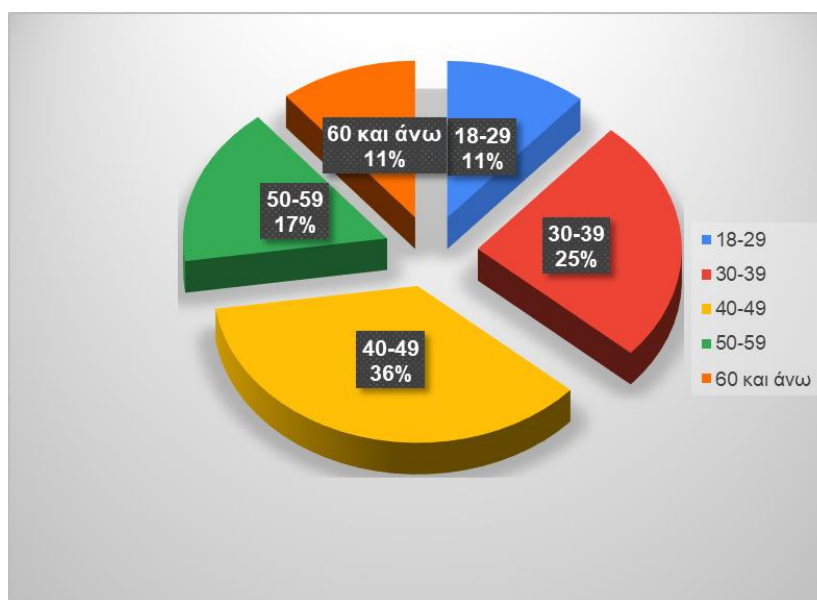
Το δείγμα συγκροτήθηκε από 238 ερωτώμενους που είναι μισθωτοί ασφαλισμένοι. Ως μέθοδος χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα και, συγκεκριμένα, ακολουθήθηκε η βασική τεχνική της συμπτωματικής δειγματοληψίας ή δειγματοληψίας ευκολίας (convenience sampling), η οποία επιλέχθηκε για πρακτικούς λόγους που σχετίζονται, αφενός, με την αδυναμία μορφοποίησης αντιπροσωπευτικού δείγματος της ομάδας στόχου και, αφετέρου, με την

προσβασιμότητα στη μελέτη αυτής της ομάδας (Κατσή 2021). Ταυτόχρονα, η βολική δειγματοληψία βοηθά να μελετηθεί μια συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα με ελαχιστοποιημένο κόστος.

Όμως, η δειγματοληψία ευκολίας, πιθανόν, μειώνει την ποιότητα του δείγματος. Η ευκολία, που προσφέρεται επιδρά αρνητικά όχι μόνο στα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δείγματος αλλά και στην ποιότητα των εξαγόμενων συμπερασμάτων. Η δειγματοληψία που είναι συστηματοποιημένη και ακολουθεί τεχνικές στρωματοποίησης και επιπεδοποίησης του προς μελέτη πληθυσμού, καθιστά το δείγμα περισσότερο ποιοτικά αξιόπιστο.

#### 5.4.1 Δείγμα των ερωτώμενων

Γράφημα 1:



Πίνακας 1:

ΗΛΙΚΙΑ					
Valid	Age	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	18-29	27	11,3	11,3	11,3
	30-39	60	25,2	25,2	36,6
	40-49	86	36,1	36,1	72,7
	50-59	39	16,4	16,4	89,1
	60 και άνω	26	10,9	10,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Το 36% (86 άτομα) είναι ηλικίας 40-49 ενώ οι ηλικίες των 18-29 ετών και των 60 ετών και άνω μόλις που αγγίζουν το 11%, έκαστη.

Γράφημα 2:



Πίνακας 2:

ΜΟΡΦΩΣΗ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	δημοτικό / γυμνάσιο	7	2,9	2,9	2,9
	λύκειο	55	23,1	23,1	26,1
	ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ	104	43,7	43,7	69,7
	μεταπτυχιακός/ διδακτορικός τίτλος	72	30,3	30,3	100,0
Total		238	100,0	100,0	

Η υποχρεωτική εκπαίδευση υποεκπροσωπείται ενώ η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Πίνακας 3:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΗΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	173	72,7	72,7	72,7
	ΟΧΙ	65	27,3	27,3	100,0
Total		238	100,0	100,0	

Πίνακας 4:

ΓΝΩΣΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	236	99,2	99,2	99,2

OXI	2	,8	,8	100,0
Total	238	100,0	100,0	

Το 73% διαθέτει πιστοποιητικό χειρισμού Η/Υ και το 99% έχει μη πιστοποιημένη γνώση Η/Υ. Οπότε η εμπειρική γνώση Η/Υ ικανοποιεί την υπερκείμενη ουσιώδη έννοια της γνώσης χειρισμού Η/Υ. Συνεπώς, η εμπλοκή αυτών των δύο δημογραφικών στοιχείων στην ανάλυση των δεδομένων της έρευνας μας θα αποκλειστεί, διότι δεν θα συνδράμει την εξαγωγή των συμπερασμάτων μας.

Είναι άξιο παρατήρησης ότι το 73% των συμμετεχόντων έχουν ηλικία 18 έως 49, το 74% των ερωτώμενων κατέχουν πτυχίο, μεταπτυχιακό/διδακτορικό τίτλο και, συγχρόνως, το 73% του δείγματος κατέχει πιστοποιημένη γνώση Η/Υ. Οπότε περίπου το 73% του δείγματος είναι νεότερης ηλικίας και έχει ανώτατη μόρφωση με συνέπεια να έχει πιστοποιητικό Η/Υ.

Είναι σύνηθες οι μισθωτοί νεότερης ηλικίας να έχουν αποκτήσει πιστοποιημένη γνώση Η/Υ, καθώς είτε έχουν συμμετάσχει σε επιδοτούμενα προγράμματα γνώσης πληροφορικής των κέντρων εκπαιδευτικής κατάρτισης, είτε έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού. Ταυτόχρονα, η φοίτηση σε ανώτερες και ανώτατες σχολές, κάποιες φορές, έχει οδηγήσει στην απόκτηση αυτού του πιστοποιητικού βάσει του προγράμματος σπουδών και η εργασία στον ιδιωτικό τομέα, συνήθως, επιβάλλει την επιμόρφωση στον τεχνολογικό εγγραμματισμό.

## 5.5 Μέσο έρευνας

Ως μέσο της ποσοτικής έρευνας χρησιμοποιήθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο. Η επιλογή αυτή θεωρήθηκε ως καταλληλότερη για τη συλλογή μεγάλου αριθμού δείγματος με σχετική ταχύτητα (Κατσή 2021).

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες. Η πρώτη ενότητα αναφέρεται σε δημογραφικά στοιχεία και η δεύτερη εξετάζει τον τρόπο εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ κατά την διάρκεια της πανδημίας. Η τρίτη ενότητα ασχολείται με την εύκολη/δύσκολη πρόσβαση στις e-υπηρεσίες του Φορέα. Η τέταρτη προσπαθεί να ελέγξει την αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών.

Στις περισσότερες απαντήσεις συναντάται η κλίμακα Likert των τεσσάρων σημείων: “Διαφωνώ απόλυτα”, “Διαφωνώ”, “Συμφωνώ”, “Συμφωνώ απόλυτα”. Δεν επιλέχθηκε η κλίμακα Likert των πέντε σημείων διότι αφαιρώντας την πέμπτη επιλογή, “ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ”, ο ερωτώμενος αναγκάζεται να λάβει θέση

επί της ερώτησης (Κατσή 2021). Βέβαια, έχει ειπωθεί πως ερωτώμενοι επιλέγουν το “Διαφωνώ” / “Συμφωνώ” χωρίς να δίδουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιολογική κλίμακα της λέξης “απόλυτα”.

Το δομημένο ερωτηματολόγιο διευκολύνει την συγκέντρωση πληροφοριών σε συλλογικό επίπεδο αλλά αποτρέπει την εξατομικευμένη λήψη πληροφοριών. Ο κάθε ερωτώμενος απαντά σε συγκεκριμένες ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αποκλείονται. Μία ερώτηση κλειστού τύπου δεν καταφέρνει να εισχωρήσει εις βάθος στο υπό ερώτηση στοιχείο, καθώς αυτό τυποποιείται και περιορίζεται ερμηνευτικά. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου επιχειρούν να εμβαθύνουν στο αντικείμενο της ερώτησης αλλά δημιουργούν μία ερμηνευτική ασάφεια, η οποία μπορεί, μεν, να δυσχεραίνει την ερμηνευτική επεξεργασία της αλλά μπορεί, δε, να αξιοποιηθεί δημιουργικά. Το ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου συμβάλλει στην αποτύπωση αρχικών τάσεων και συμπερασμάτων.

## **5.6 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων**

Για την ποσοτική μας έρευνα με πρωτογενή ανάλυση, πριν τον διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου, έγινε πιλοτική εφαρμογή του. Χρησιμοποιήθηκε η web εφαρμογή google drive για τον διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου σε μορφή φόρμας (google form) και συμμετείχαν ηλεκτρονικά δύο ερωτώμενοι 18-29 ετών, ένας ηλικίας 30-39 ετών, ένας 40-49 ετών και ένας 50-59 χρονών. Έπειτα ακολούθησε συζήτηση και το ερωτηματολόγιο τροποποιήθηκε στην ενότητα των δημογραφικών δεδομένων, της εξυπηρέτησης και της πρόσβασης στον e-ΕΦΚΑ.

Η κύρια έρευνα διεξήχθη από 13/03/2022 έως 25/03/2022. Ο σύνδεσμος της ηλεκτρονικής φόρμας (google form) του ερωτηματολογίου στάλθηκε στα email και στους λογαριασμούς viber και facebook μισθωτών ασφαλισμένων, δημοσιεύθηκε σε ομάδες μισθωτών στον ιστοχώρο κοινωνικής δικτύωσης, facebook, και συμπληρώθηκε από μισθωτούς κατά την εξυπηρέτησή τους σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ στην Πάτρα του νομού Αχαΐας. Έτσι, το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε μόνο ηλεκτρονικά (online).

Το ερωτηματολόγιο εφαρμόστηκε πιλοτικά σε στοχευμένα άτομα που εκ των προτέρων γνωρίζαμε ότι έχουν γνώση χειρισμού Η/Υ και εκφράζουν με θάρρος τη γνώμη τους. Έτσι, οι τροποποιήσεις του ερωτηματολογίου, αφενός, ενέχουν βαθμό τυχαιότητας και υποκειμενικότητας και, αφετέρου, αποπνέουν απόψεις μισθωτών με γνώσεις Η/Υ.

Η επιλογή μόνο της ηλεκτρονικής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου προϋποθέτει τη συμμετοχή μισθωτών ασφαλισμένων που έχουν γνώση και δεξιότητα χειρισμού συσκευών υπολογιστή. Επίσης, ο διαμοιρασμός του ερωτηματολογίου μέσω email, viber και facebook συνεπάγεται την συμμετοχή μισθωτών που δραστηριοποιούνται στις νέες τεχνολογίες και στα κοινωνικά δίκτυα. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες μισθωτοί προεξοφλούν την γνώση Η/Υ ενώ οι υπόλοιποι δεν ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν.

Στην έρευνα συμμετείχαν και μισθωτοί ασφαλισμένοι που εξυπηρετήθηκαν από τοπική υπηρεσία του Φορέα. Οι περισσότεροι αρνήθηκαν ή αδιαφόρησαν. Ωστόσο, η συμμετοχή αυτών περιορίζει τα δεδομένα της έρευνας σε ένα μικρό γεωγραφικό κομμάτι της πόλης της Πάτρας. Γενικότερα, στην έρευνά μας δεν υπήρξε ειδικότερος γεωγραφικός προσδιορισμός των ερευνητικών δεδομένων.

### **Σύνοψη κεφαλαίου**

Ο σχεδιασμός της έρευνας εστιάζει στην συσχέτιση της ηλικίας και της εκπαίδευσης με τον τρόπο εξυπηρέτησης, την ευκολία/δυσκολία της ψηφιακής πρόσβασης και την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών. Η μεταβλητή της πιστοποιημένης ή εμπειρικής γνώσης Η/Υ αποκλείστηκε. Ακολουθείται η βολική δειγματοληψία πού βοηθά στη συγκέντρωση δεδομένων, αν και η ποιότητά τους μειώνεται. Όσον αφορά το δείγμα, οι ηλικίες 18-29 και από 60 ετών και άνω καθώς και η ομάδα μισθωτών με υποχρεωτική εκπαίδευση, υποεκπροσώπουνται.

Ως μέσο συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο και στις περισσότερες ερωτήσεις ακολουθήθηκε η κλίμακα Likert τεσσάρων σημείων, και όχι η κλίμακα των πέντε σημείων, διότι η επιλογή “ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ” βοήθη τον ερωτώμενο να μη λάβει σαφή θέση επί της ερώτησης. Πριν τον τελικό διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου ακολουθήθηκε πιλοτική δοκιμή και έγιναν τροποποιήσεις. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω της google form, διαμοιράστηκε και συμπληρώθηκε ηλεκτρονικά.

## 6ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

#### Εισαγωγή 6ου κεφαλαίου

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη συνδρομή του SPSS. Με τη βοήθεια των στοιχείων της επαγωγικής στατιστικής θα περιγραφούν αρχικές τάσεις των δεδομένων μας. Διενεργήθηκε έλεγχος κανονικότητας και ακολουθήθηκε η συσχέτιση μεταβλητών με τη συνδρομή των πινάκων διπλής εισόδου. Η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του Φορέα περιορίζεται σε χρήστες συγκεκριμένης ηλικίας; Μήπως η ευκολία ή η δυσκολία της ηλεκτρονικής πρόσβασης βρίσκεται σε ανάλογη ή αντιστρόφως ανάλογη σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση; Τελικά η αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών είναι γενική τάση;

#### 6.1 Μέσο ανάλυσης των δεδομένων

Η διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας υλοποιήθηκε με τη χρήση του προγράμματος στατιστικής SPSS (statistical package for social sciences).

Αρχικά, αξιοποιήθηκαν τα στοιχεία της στατιστικής συμπερασματολογίας ή επαγωγικής στατιστικής με κριτήριο τον έλεγχο υποθέσεων. Το ανώτατο επιτρεπτό όριο τυχαιότητας είναι το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας, που συμβολίζεται με το γράμμα  $\alpha$  και ορίστηκε στην έρευνα ως 5%. Η πιθανότητα εμφάνισης μιας υπόθεσης ορίζεται ως τιμή  $p$  (p-value).

Έτσι, όταν η πιθανότητα εμφάνισης μιας υπόθεσης εκδηλώνει τιμή  $p: p \leq \alpha$ , τότε υπάρχει στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα και απορρίπτεται η αρχική ή μηδενική υπόθεση. Αντίθετα, όταν η πιθανότητα εμφάνισης μιας υπόθεσης λαμβάνει τιμή  $p > \alpha$ , τότε η αρχική ή μηδενική υπόθεση ισχύει.

Σε κάθε έλεγχο υπόθεσης η αρχική ή μηδενική υπόθεση δηλώνει ότι οι δύο μελετούμενες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Η εναλλακτική υπόθεση φανερώνει ότι η μία μεταβλητή εξαρτάται από την άλλη.

Έπειτα, χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία της περιγραφικής στατιστικής (descriptive statistics) και συγκεκριμένα η συσχέτιση μεταξύ διακριτών μεταβλητών. Στην προσπάθειά μας να επιλέξουμε τα κατάλληλα στατιστικά κριτήρια για την ανάλυση των δεδομένων, εφαρμόστηκε ο έλεγχος της κανονικότητας των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος και των απαντήσεων στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.



Το αποτέλεσμα του ελέγχου της κανονικότητας των δημογραφικών στοιχείων παρουσιάζεται παρακάτω.

Πίνακας 5:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΗΛΙΚΙΑ	,193	238	<,001	,912	238	<,001
ΜΟΡΦΩΣΗ	,233	238	<,001	,842	238	<,001
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΗΥ ΓΝΩΣΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ	,457	238	<,001	,557	238	<,001
	,528	238	<,001	,065	238	<,001

<sup>a</sup> Lilliefors Significance Correction

Με τη χρήση του “Test of normality Kolmogorov-Smirnov” στοιχειοθετείται ότι ως προς: α) την ηλικία των ερωτώμενων {D (238)=0,19, p<0,001, β) την μόρφωση {D (238)=0,23, p<0,001 γ) την κατοχή πιστοποιητικού χειρισμού Η/Υ {D (238)=0,46, p<0,001 και δ) τις μη πιστοποιημένες γνώσεις χειρισμού υπολογιστικών συσκευών μέσω της καθημερινής χρήσης τους {D (238)=0,53, p<0,001, δεν σχηματίζεται κανονική κατανομή.

Συγχρόνως, τα αποτελέσματα του “Test of normality Sapiro-Wilk” ως προς: α) την ηλικία των ερωτώμενων {D (238)=0,91, p<0,001, β) την μόρφωση {D (238)=0,84, p<0,001 γ) την κατοχή πιστοποιητικού χειρισμού Η/Υ {D (238)=0,56, p<0,001 και δ) τις μη πιστοποιημένες γνώσεις χειρισμού υπολογιστικών συσκευών μέσω της καθημερινής χρήσης τους {D (238)=0,07, p<0,001, δεικνύουν ότι τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνά μας δεν τελούν σε κανονική κατανομή.

Πίνακας 6:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
5.προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.	,206	37	<,001	,850	37	<,001
6.τηλεφωνώ.	,236	37	<,001	,854	37	<,001
7.χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	,299	37	<,001	,740	37	<,001

8.σε περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης, υποχρεούμαι σε ηλεκτρονικό ραντεβού.	<b>,410</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,679</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
9.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω κινητό τηλέφωνο / ηλεκτρονικό υπολογιστή / φορητό υπολογιστή.	<b>,273</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,807</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
10.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω σύνδεση στο διαδίκτυο.	<b>,260</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,756</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
11.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν είμαι συνηθισμένος/η σε αυτόν τον τρόπο εξυπηρέτησης.	<b>,246</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,832</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
12.η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί είναι δυνατό να εισέλθω ηλεκτρονικά όλο το 24ωρο.	<b>,306</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,741</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
13.η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί δεν χρειάζεται να χάσω μέρος του ελεύθερου χρόνου μου.	<b>,418</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,655</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
14.η χρήση κωδικών για την διαδικτυακή πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με δυσκολεύει.	<b>,355</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,763</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
15.Σε ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρειάστηκε να έχω ηλεκτρονική πρόσβαση;	<b>,309</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,757</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
16.το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα.	<b>,359</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,737</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.	<b>,317</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,814</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
18.συναντώ τεχνικά προβλήματα, όπως η μη ορθή λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.	<b>,401</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,710</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
19.απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα.	<b>,473</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,302</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
20.γλυτώνω την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στην ουρά αναμονής.	<b>,334</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,738</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
21.εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας.	<b>,327</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,770</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
22.Κρίνω ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης στον e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικός;	<b>,368</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,752</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>
23.Ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποίησα και εξυπηρετήθηκα αποτελεσματικά;	<b>,348</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>	<b>,722</b>	<b>37</b>	<b>&lt;,001</b>

---

*a Lilliefors Significance Correction*

---

Επιπλέον, οι 19 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, από την 5η έως την 23η ερώτηση, ελέγχθηκαν ως προς την κανονική κατανομή τους με τη χρήση των ελέγχων κανονικότητας των “Test of normality Kolmogorov-Smirnov” και “Test of normality Shapiro-Wilk”. Παρατηρείται ότι καμία από τις 19 ερωτήσεις δεν παρουσιάζει κανονική κατανομή (κάθε ερώτηση εμφανίζει  $p < 0,001$ ).

Για την μελέτη των δεδομένων της έρευνας, επιλέχθηκε η συσχέτιση μεταξύ διακριτών μεταβλητών και χρησιμοποιήθηκε το κριτήριο  $\chi^2$  (chi square criterion) με την δημιουργία πινάκων διπλής εισόδου (πίνακες συνάφειας). Σε κάθε πίνακα συνάφειας εξετάζονται μόνο δύο μεταβλητές προκειμένου να αποφευχθεί το παράδοξο του Simpson (Simpson’s paradox), το οποίο προκαλεί την αντιστροφή των αρχικών τάσεων, όταν συσχετίζονται περισσότερες μεταβλητές σε έναν πίνακα (Κατσής κ.α. 2010). Επισημαίνεται ότι στους πίνακες με τίτλο chi-square tests επικεντρώναστε στον έλεγχο σύμφωνα με το κριτήριο Pearson Chi-square (πρώτη γραμμή).

Με την συνδρομή του spss γίνεται ευκολότερη η διαχείριση των δεδομένων της έρευνας κυρίως σε περιγραφικά στατιστικό επίπεδο. Τα ερευνητικά δεδομένα μπορούν να παρουσιαστούν συνοπτικά αλλά και περιεκτικά με συνέπεια να διαμορφωθεί ένα πρώτο υλικό τάσεων και συσχετίσεων. Ωστόσο, επειδή το spss επεξεργάζεται δειγματοληπτικά και όχι πληθυσμιακά δεδομένα, πάντα υφάρπει ο κίνδυνος των λανθανόντων σφαλμάτων. Η πιθανότητα τύπων σφάλματος αυξάνει, όταν γίνεται προσπάθεια να συνδυαστεί η περιγραφική απεικόνιση περισσότερων μεταβλητών.

## 6.2 Ανάλυση των δεδομένων

### 6.2.1 Ηλικία και τρόπος εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ

- Συσχέτιση της ηλικίας και της παραδοσιακής δια ζώσης εξυπηρέτησης.

Πίνακας 7:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,398 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	30,199	12	,003
Linear-by-Linear Association	5,293	1	,021
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,31.

Τιμή  $p < 0,001$ , οπότε  $p < \alpha$ . Οι δύο μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Πίνακας 8:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 5.προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.**

**Crosstabulation**

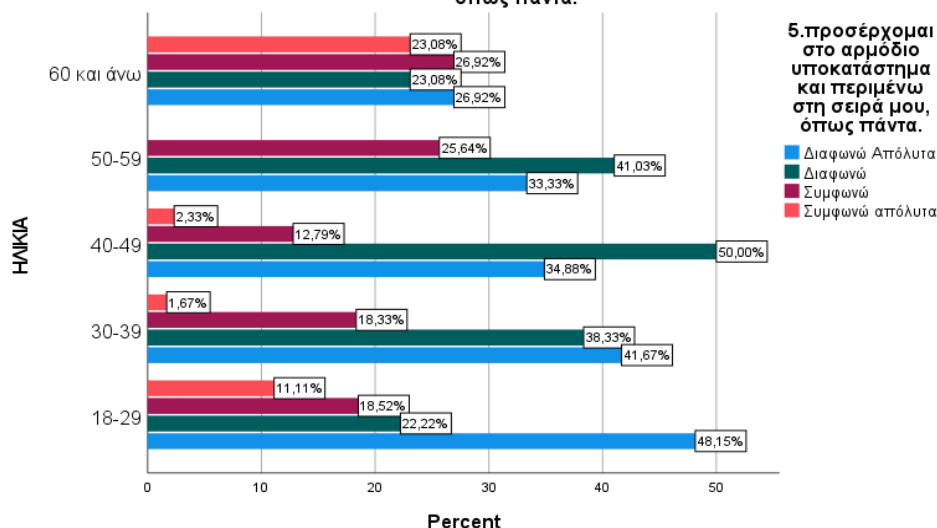
5.προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	13	6	5	3	27
	% of Total	5,5%	2,5%	2,1%	1,3%	11,3%
30-39	Count	25	23	11	1	60
	% of Total	10,5%	9,7%	4,6%	0,4%	25,2%
40-49	Count	30	43	11	2	86
	% of Total	12,6%	18,1%	4,6%	0,8%	36,1%
50-59	Count	13	16	10	0	39
	% of Total	5,5%	6,7%	4,2%	0,0%	16,4%
60 και άνω	Count	7	6	7	6	26
	% of Total	2,9%	2,5%	2,9%	2,5%	10,9%
Total	Count	88	94	44	12	238
	% of Total	37,0%	39,5%	18,5%	5,0%	100,0%

-77% του δείγματος δεν προσέρχεται ελεύθερα για να εξυπηρετηθεί.

Γράφημα 3:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 5.προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.



-50% των 60 ετών και άνω, επιλέγει τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης.

-83% των ηλικιών 30-49 ετών δεν επιλέγει την ουρά αναμονής.

-70% των ηλικιών 18 έως 29 δεν επιλέγουν τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της επιλογής του τηλεφώνου.

Πίνακας 9:

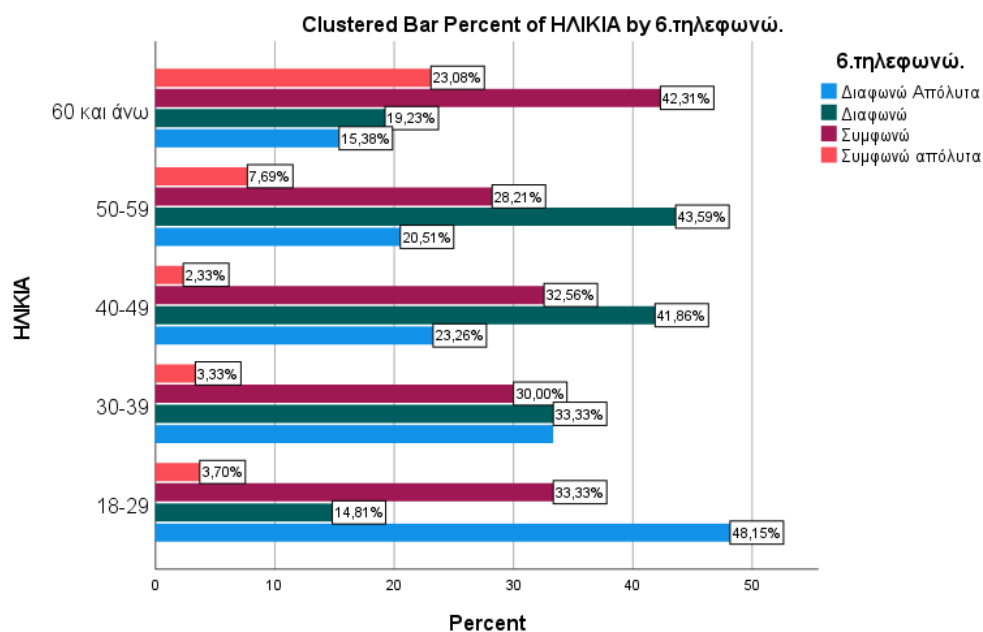
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,859 <sup>a</sup>	12	,001
Likelihood Ratio	27,383	12	,007
Linear-by-Linear Association	11,215	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 4 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

Το  $p=0,001 < \alpha$  οπότε η μια μεταβλητή εξαρτάται από την άλλη.

Γράφημα

4:



-66% των ηλικιών από 30 έως 49 ετών τουλάχιστον διαφωνούν με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

-64% των ηλικιών από 50 έως 59 ετών δεν χρησιμοποιούν το τηλέφωνο.

-65% των ηλικιών 60 ετών και άνω επιλέγουν την χρήση τηλεφώνου.

-63% των 18 έως 29 ετών διαφωνούν με την επιλογή του τηλεφώνου.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

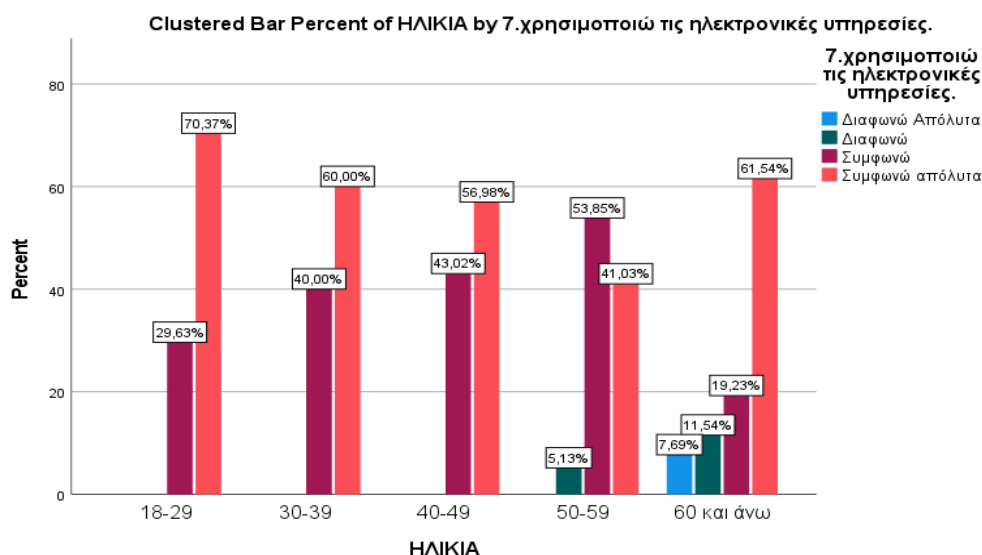
Πίνακας 10:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	41,047 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	31,705	12	,002
Linear-by-Linear Association	8,350	1	,004
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 10 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

Το  $p < 0,001$  οπότε οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 5:



-99% των ερωτώμενων από 18 έως 59 ετών κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

-81% των 60 ετών και άνω χρησιμοποιεί τις e-υπηρεσίες.

- Συσχέτιση ηλικίας και της υποχρέωσης προγραμματισμού ηλεκτρονικού ραντεβού.

Πίνακας 11:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,022 <sup>a</sup>	12	,088

Likelihood Ratio	18,923	12	,090
Linear-by-Linear Association	,110	1	,740
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,76.

Το  $p=0,088$  δηλαδή  $p>\alpha$ . Η ηλικία είναι ανεξάρτητη της υποχρέωσης προγραμματισμού ηλεκτρονικού ραντεβού.

Πίνακας 12:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 8.σε περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης, υποχρεούμαι σε ηλεκτρονικό ραντεβού. Crosstabulation**

8.σε περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης, υποχρεούμαι σε ηλεκτρονικό ραντεβού.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	3	3	8	13	27
	% of Total	1,3%	1,3%	3,4%	5,5%	11,3%
30-39	Count	2	6	29	23	60
	% of Total	0,8%	2,5%	12,2%	9,7%	25,2%
40-49	Count	0	5	52	29	86
	% of Total	0,0%	2,1%	21,8%	12,2%	36,1%
50-59	Count	1	7	18	13	39
	% of Total	0,4%	2,9%	7,6%	5,5%	16,4%
60 και άνω	Count	1	2	15	8	26
	% of Total	0,4%	0,8%	6,3%	3,4%	10,9%
Total	Count	7	23	122	86	238
	% of Total	2,9%	9,7%	51,3%	36,1%	100,0%

-87% των μισθωτών δέχεται την υποχρέωση καθορισμού ηλεκτρονικού ραντεβού.

-13% θεωρεί ότι η δια ζώσης εξυπηρέτηση υλοποιείται με την ελεύθερη προσέλευσή τους.

### 6.2.2 Μόρφωση και τρόπος εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της παραδοσιακής δια ζώσης εξυπηρέτησης.

Πίνακας 13:

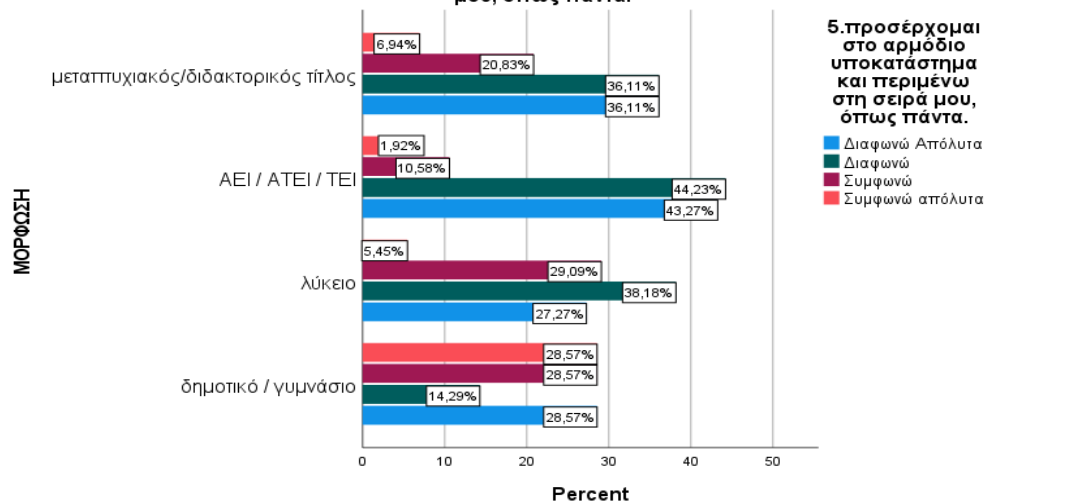
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,305 <sup>a</sup>	9	,008
Likelihood Ratio	19,364	9	,022
Linear-by-Linear Association	2,127	1	,145

<sup>a</sup> 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

Το  $p=0,008$ , οπότε οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

### Γράφημα 6:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 5.προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.



-57% των αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης, δηλώνει ότι εξυπηρετείται με τον παραδοσιακό τρόπο.

-28% των κατόχων μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού τίτλου, περιμένουν στην σειρά αναμονής.

-88% αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δεν εξυπηρετείται με τον παραδοσιακό τρόπο.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της επιλογής του τηλεφώνου.

### Πίνακας 14:

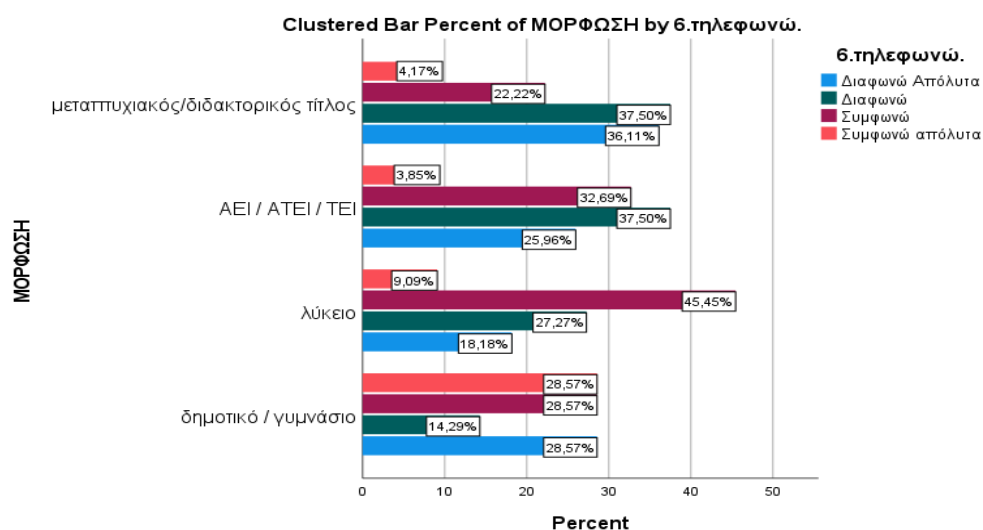
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,336 <sup>a</sup>	9	,022
Likelihood Ratio	16,642	9	,055
Linear-by-Linear Association	11,247	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

Το  $p=0,022$ , δηλαδή  $p<\alpha=0,05$ . Η μόρφωση επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την επιλογή του τηλεφώνου.



Γράφημα 7:



-57% αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης επιλέγουν την χρήση τηλεφώνου.

-55% των μισθωτών με απολυτήριο λυκείου χρησιμοποιεί το τηλέφωνο.

-64% των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 74% αυτών με μεταπτυχιακό ή/και διδακτορικό τίτλο, δεν επιλέγουν το τηλέφωνο.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Πίνακας 15:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,393 <sup>a</sup>	9	,004
Likelihood Ratio	14,263	9	,113
Linear-by-Linear Association	2,447	1	,118
N of Valid Cases 238			

<sup>a</sup> 10 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Το  $p=0,004$ , δηλαδή  $p<\alpha=0,05$ . Οι μεταβλητές βρίσκονται σε εξάρτηση.

Πίνακας 16:

**ΜΟΡΦΩΣΗ \* 7.χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Crosstabulation**

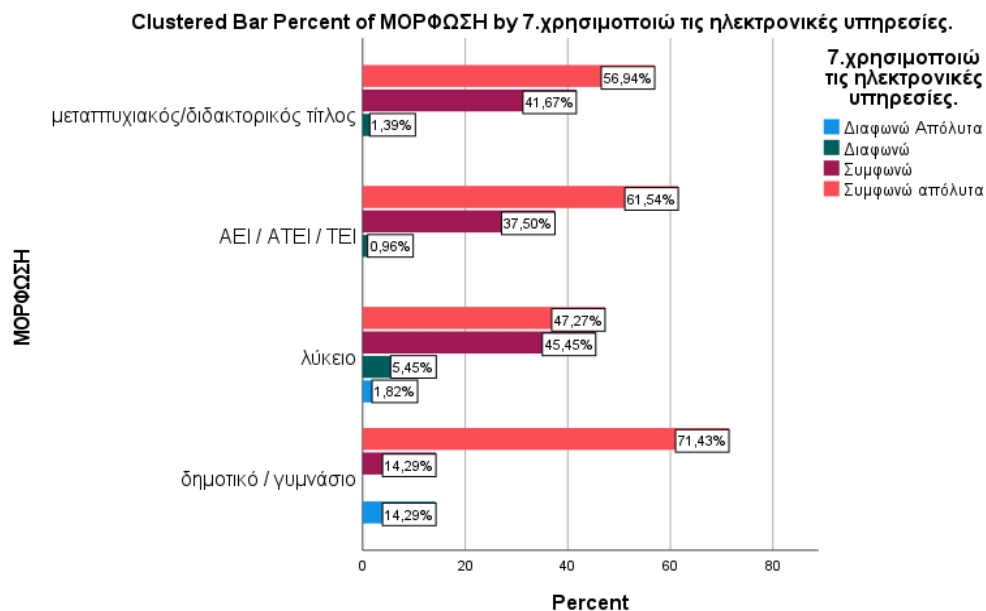
7.χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

ΜΟΡΦΩΣΗ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
δημοτικό /						
γυμνάσιο	Count	1	0	1	5	7
	% of Total	0,4%	0,0%	0,4%	2,1%	2,9%

λύκειο	Count	1	3	25	26	55
	% of Total	0,4%	1,3%	10,5%	10,9%	23,1%
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ	Count	0	1	39	64	104
	% of Total	0,0%	0,4%	16,4%	26,9%	43,7%
μεταπτυχιακός/ διδασκτορικός τίτλος	Count	0	1	30	41	72
	% of Total	0,0%	0,4%	12,6%	17,2%	30,3%
Total	Count	2	5	95	136	238
	% of Total	0,8%	2,1%	39,9%	57,1%	100,0%

-97% των μισθωτών με κάποια βαθμίδα εκπαίδευση χρησιμοποιούν τις e-υπηρεσίες.

Γράφημα 8:



-86% αυτών με απολυτήριο δημοτικού/γυμνασίου χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

-93% αποφοίτων λυκείου χρησιμοποιεί τις e-υπηρεσίες.

-Οι κάτοχοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ/ΤΕΙ και μεταπτυχιακού/διδασκτορικού τίτλου χρησιμοποιούν καθολικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της υποχρέωσης προγραμματισμού ηλεκτρονικού ραντεβού.

Πίνακας 17:

Chi-Square Tests		
Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)

Pearson Chi-Square	12,654 <sup>a</sup>	9	,179
Likelihood Ratio	12,232	9	,201
Linear-by-Linear Association	,380	1	,537
N of Valid Cases	238		

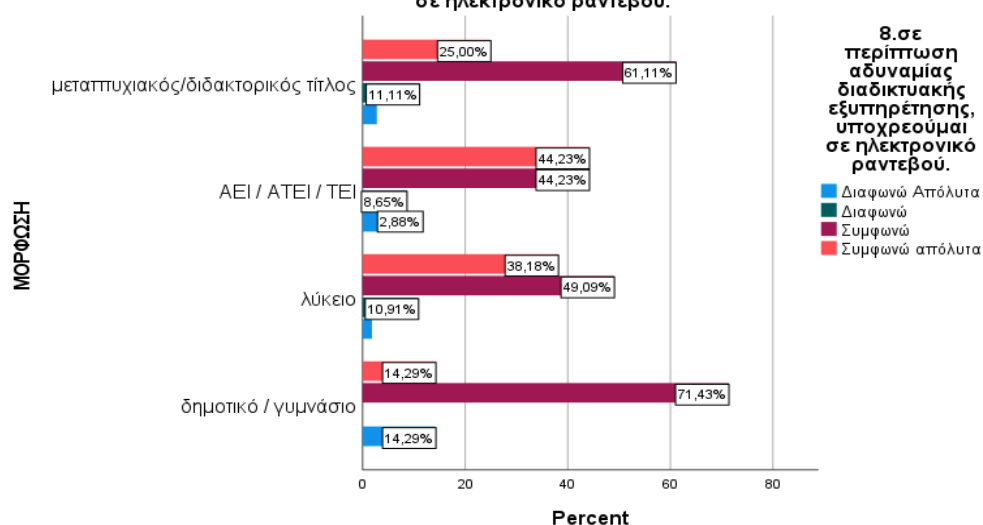
<sup>a</sup>7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

Το  $p=0,179$ , δηλαδή  $p>\alpha=0,05$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα

9:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 8.σε περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης, υποχρεούμαι σε ηλεκτρονικό ραντεβού.



-87% περίπου των μισθωτών δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού επιπέδου, τουλάχιστον, συμφωνούν για την υποχρέωση ορισμού ηλεκτρονικού ραντεβού.

-86% των αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης θεωρούν ότι πρέπει να προγραμματίσουν e-ραντεβού.

### 6.2.3 Ηλικία και βαθμός δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ

- Συσχέτιση της ηλικίας και του βαθμού δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση, εξαιτίας της μη κατοχής κινητού τηλεφώνου / ηλεκτρονικού υπολογιστή / φορητού υπολογιστή.

Πίνακας 18:

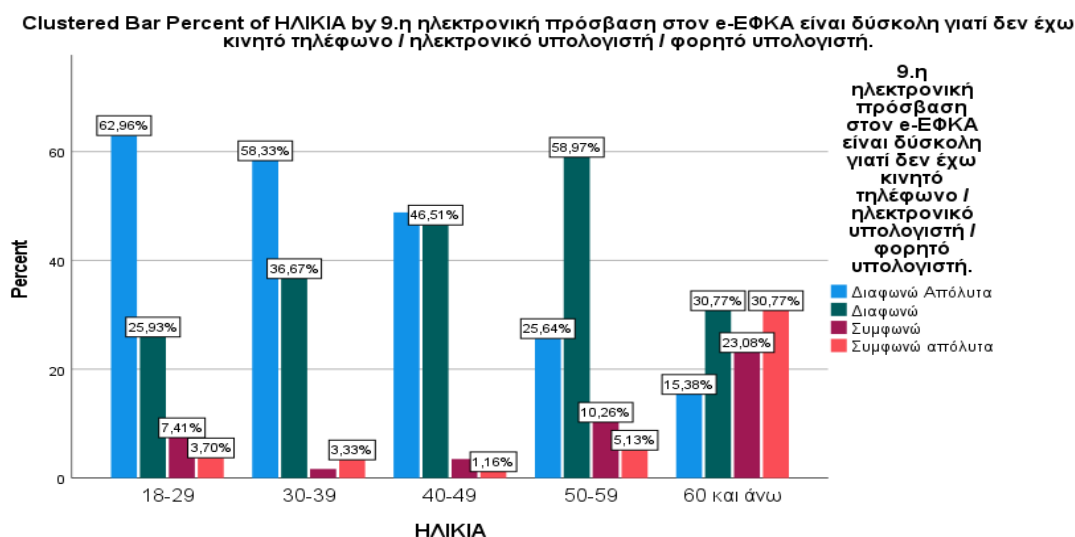
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	64,984 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	52,132	12	<,001

Linear-by-Linear Association	33,122	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

Το  $p < 0,001$ , οπότε το  $p < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ). Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 10:



-Μειοψηφία (περίπου 9%) των μισθωτών από 18 έως 59 ετών συναντά δυσκολία στην e-πρόσβαση εξαιτίας της έλλειψης τεχνολογικού εξοπλισμού.

-54% των 60 ετών και άνω συναντά αυτή την δυσκολία.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση εξαιτίας της έλλειψης σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Πίνακας 19:

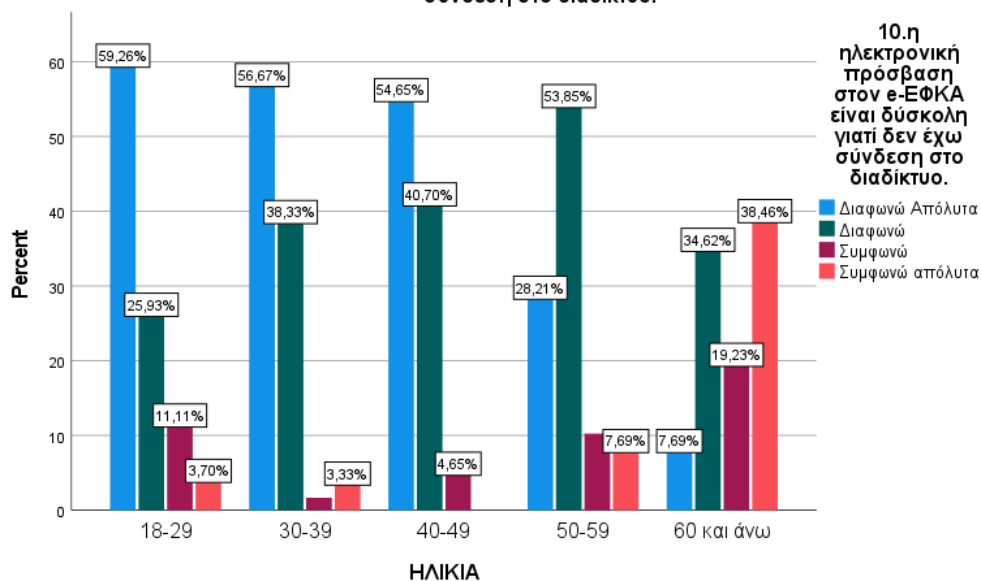
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	74,172 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	63,791	12	<,001
Linear-by-Linear Association	35,535	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,75.

Το  $p < 0,001$ , οπότε το  $p < \alpha$ . Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 11:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 10.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω σύνδεση στο διαδίκτυο.



-Μικρή μειοψηφία (περίπου 8%) ηλικίας από 18 έως 49 ετών, μόλις που συμφωνεί για την δυσκολία στην ηλεκτρονική πρόσβαση εξαιτίας της έλλειψης σύνδεσης στο διαδίκτυο.

-18% ηλικιών από 50 έως 59 ετών δηλώνει την ίδια άποψη.

-58% των 60 ετών και άνω έχει την ίδια πεποίθηση.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της δυσκολίας της ηλεκτρονικής πρόσβασης, επειδή ο/η χρήστης δεν είναι συνηθισμένος/η.

Πίνακας 20:

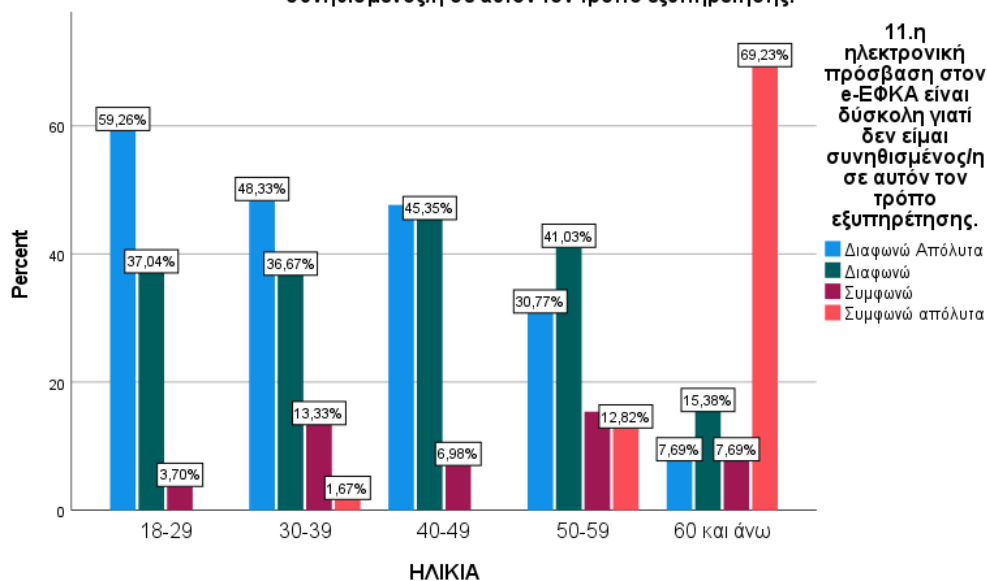
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	126,413 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	93,159	12	<,001
Linear-by-Linear Association	53,192	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 6 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,51.

Το  $p < 0,001$ , οπότε το  $p < \alpha$ . Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 12:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 11.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν είμαι συνηθισμένος/η σε αυτόν τον τρόπο εξυπηρέτησης.



-26% των μισθωτών από 50-59 ετών δυσκολεύεται, επειδή δεν έχουν εξοικειωθεί με τον ηλεκτρονικό τρόπο εξυπηρέτησης.

-77% ηλικίας από 60 ετών και άνω φέρουν την ίδια γνώμη.

-9% των ηλικιών 18-49 εκφράζει αυτή την δυσκολία.

- Συσχέτιση της ηλικίας και του βαθμού της εύκολης πρόσβασης, λόγω 24ωρης πρόσβασης.

Πίνακας 21:

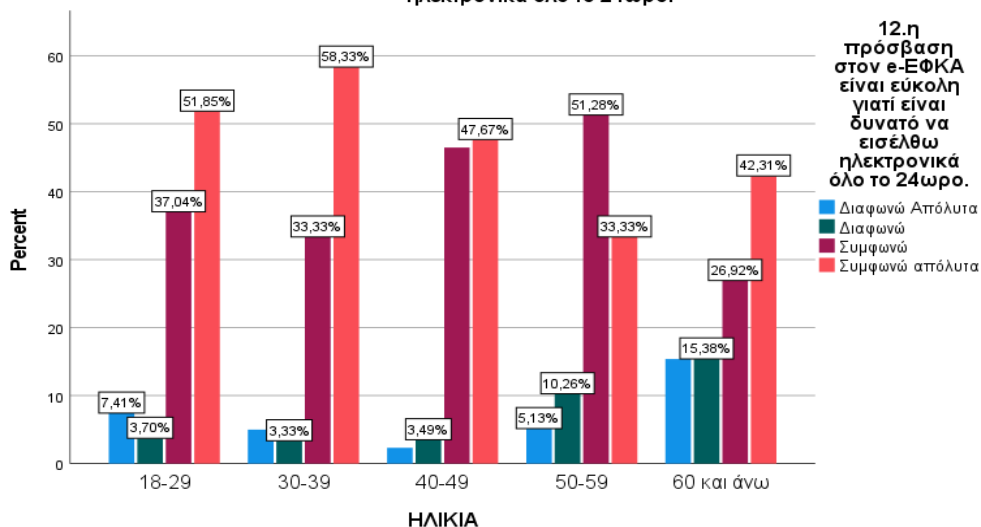
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20,664 <sup>a</sup>	12	,056
Likelihood Ratio	18,580	12	,099
Linear-by-Linear Association	5,937	1	,015
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 9 cells (45,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,42.

Το  $p=0,56$ , οπότε  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα 13:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 12.η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί είναι δυνατό να εισέλθω ηλεκτρονικά όλο το 24ωρο.



-Άνω του 85% των μισθωτών ασφαλισμένων 18 έως 59 ετών θεωρούν εύκολη την ηλεκτρονική πρόσβαση λόγω 24ωρης πρόσβασης.

-Το 1/3 περίπου των μισθωτών με ηλικία από 60 ετών και άνω έχουν αντίθετη άποψη.

- Συσχέτιση της ηλικίας και του βαθμού της εύκολης πρόσβασης, επειδή οι χρήστες δεν χάνουν μέρος του ελεύθερου χρόνου τους.

Πίνακας 22:

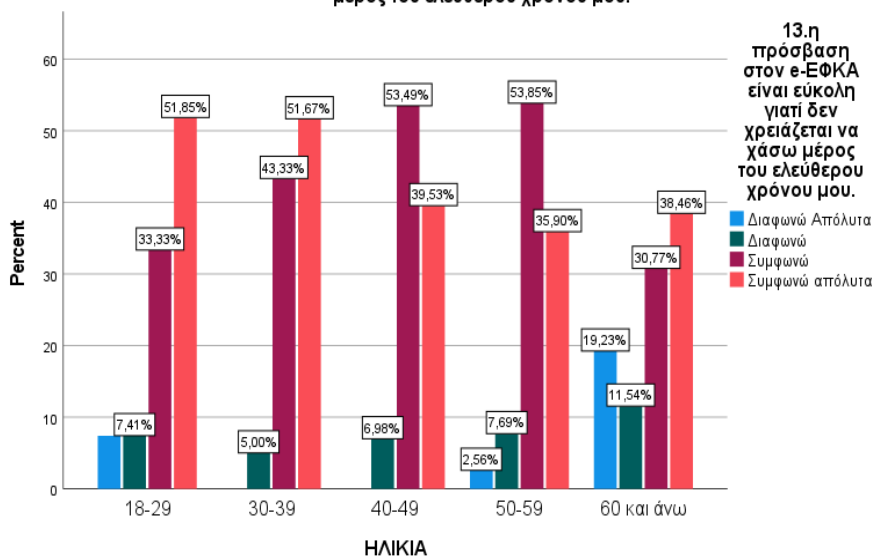
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,125 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	27,519	12	,007
Linear-by-Linear Association	6,846	1	,009
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 9 cells (45,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.

Το  $p < 0,001$ , οπότε το  $p < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ). Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 14:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 13.η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί δεν χρειάζεται να χάσω μέρος του ελεύθερου χρόνου μου.



-Η μεγάλη πλειοψηφία (περίπου 91%) των ασφαλισμένων από 18 έως 59 ετών θεωρεί πως η ηλεκτρονική πρόσβαση είναι εύκολη διότι δεν χάνουν τον ελεύθερό τους χρόνο.

-69% των 60 ετών και άνω συμφωνεί.

- Συσχέτιση της ηλικίας και του βαθμού δυσκολίας στην διαδικτυακή πρόσβαση εξαιτίας της χρήσης κωδικών.

Πίνακας 23:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	96,763 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	72,962	12	<,001
Linear-by-Linear Association	29,282	1	<,001
N of Valid Cases	238		

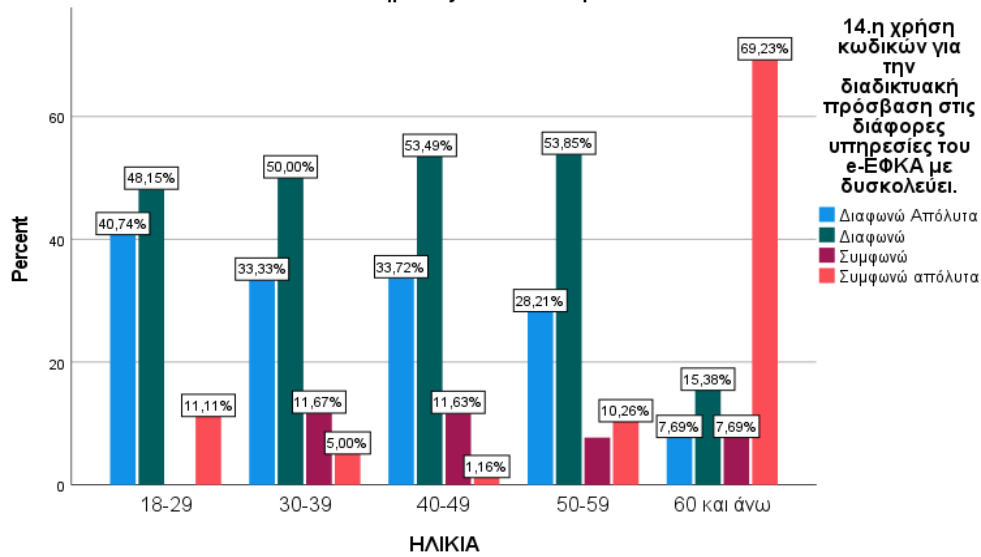
<sup>a</sup> 6 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,40.

Το  $p < 0,001$ , οπότε το  $p < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ). Οι μεταβλητές είναι σε εξάρτηση.



Γράφημα 15:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 14.η χρήση κωδικών για την διαδικτυακή πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με δυσκολεύει.



-Περίπου το 85% των μισθωτών από 18 έως 59 ετών δηλώνει πώς η χρήση κωδικών για την διαδικτυακή πρόσβαση δεν τους δυσκολεύει.

-77% των 60 ετών και άνω δυσκολεύεται.

#### 6.2.4 Μόρφωση και βαθμός δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ

- Συσχέτιση της μόρφωσης και του βαθμού δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση, εξαιτίας της μη κατοχής κινητού τηλεφώνου / ηλεκτρονικού υπολογιστή / φορητού υπολογιστή.

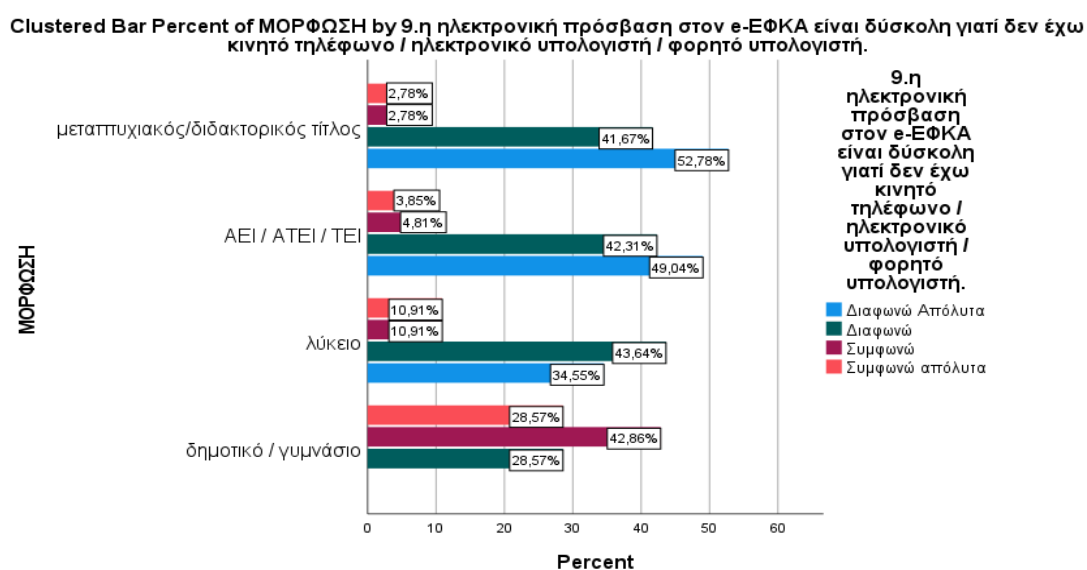
Πίνακας 24:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,779 <sup>a</sup>	9	<,001
Likelihood Ratio	26,775	9	,002
Linear-by-Linear Association	18,349	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

Το  $p < 0,001$ . Οι μεταβλητές είναι σε αλληλεξάρτηση.

Γράφημα 16:



-Η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων δευτεροβάθμιας, τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού επιπέδου, θεωρούν πως η ηλεκτρονική πρόσβαση είναι εύκολη γιατί διαθέτουν τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό.

-71% των μισθωτών υποχρεωτικής εκπαίδευσης δηλώνουν ότι δυσκολεύονται γιατί δεν κατέχουν τον απαιτούμενο εξοπλισμό.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της δυσκολίας στην ηλεκτρονική πρόσβαση εξαιτίας της έλλειψης σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Πίνακας 25:

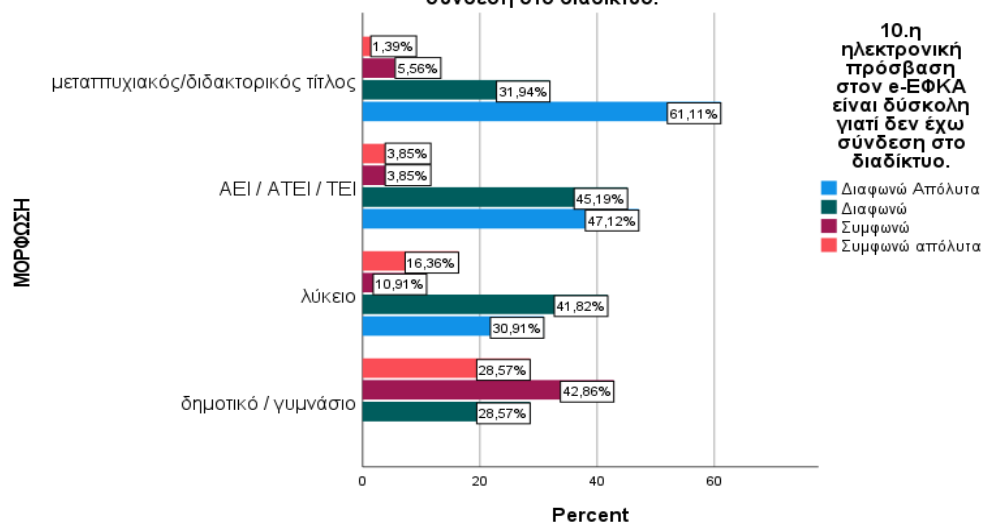
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,975 <sup>a</sup>	9	<,001
Likelihood Ratio	38,059	9	<,001
Linear-by-Linear Association	29,573	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,47.

Το  $p < 0,001$ , οπότε οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

## Γράφημα 17:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 10.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω σύνδεση στο διαδίκτυο.



-71% των αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης, δυσκολεύονται

-27% των μισθωτών με απολυτήριο λυκείου δυσκολεύονται.

-93% των μισθωτών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και με μεταπτυχιακό / διδακτορικό τίτλο σπουδών δηλώνουν ότι είναι εύκολη η πρόσβαση, διότι διαθέτουν σύνδεση στο internet.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της δυσκολίας της ηλεκτρονικής πρόσβασης, επειδή ο/η χρήστης δεν είναι συνηθισμένος/η.

## Πίνακας 26:

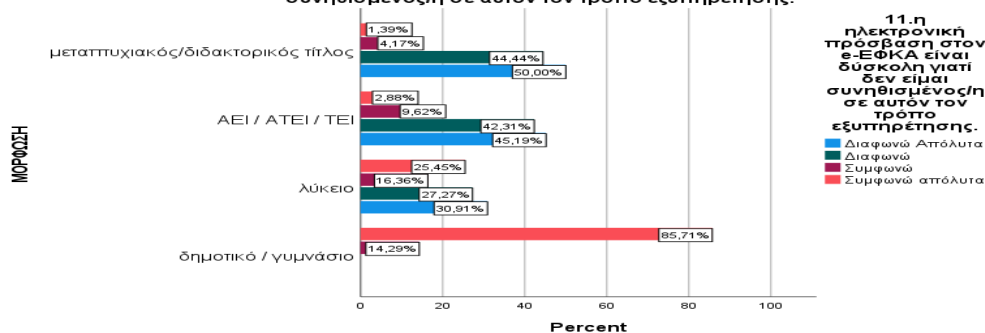
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	79,777 <sup>a</sup>	9	<,001
Likelihood Ratio	62,582	9	<,001
Linear-by-Linear Association	41,686	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 4 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,68.

Το  $p < 0,001$ , οπότε οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

## Γράφημα 18:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 11.η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν είμαι συνηθισμένος/ή σε αυτόν τον τρόπο εξυπηρέτησης.



-Όλοι οι μισθωτοί με απολυτήριο Δημοτικού/ Γυμνασίου δυσκολεύονται, επειδή δεν είναι εξοικειωμένοι.

-42% αποφοίτων λυκείου δυσκολεύεται.

-9% κατόχων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού/ διδακτορικού τίτλου συναντά δυσκολία.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και του βαθμού της εύκολης πρόσβασης λόγω 24ωρης πρόσβασης.

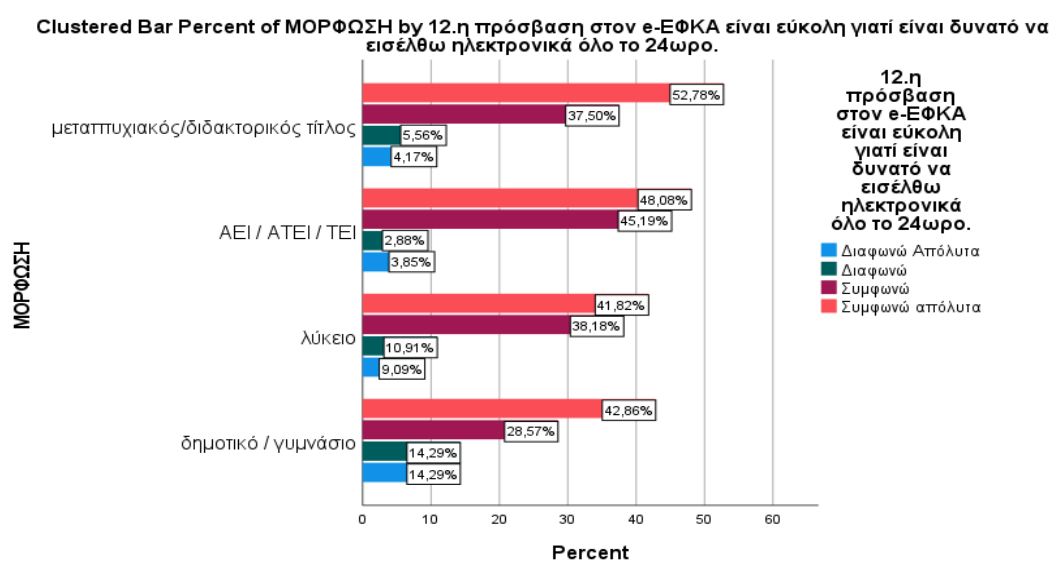
## Πίνακας 27:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,701 <sup>a</sup>	9	,375
Likelihood Ratio	8,923	9	,444
Linear-by-Linear Association	3,923	1	,048
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

Το  $p=0,375$  οπότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα 19:



Η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων με αναγνωρισμένο τίτλο εκπαίδευσης θεωρεί πως η 24ωρη ηλεκτρονική πρόσβαση στον Φορέα διευκολύνει την ψηφιακή πρόσβαση.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και του βαθμού της εύκολης πρόσβασης, επειδή οι χρήστες δεν χάνουν μέρος του ελεύθερου χρόνου τους.

Πίνακας 28:

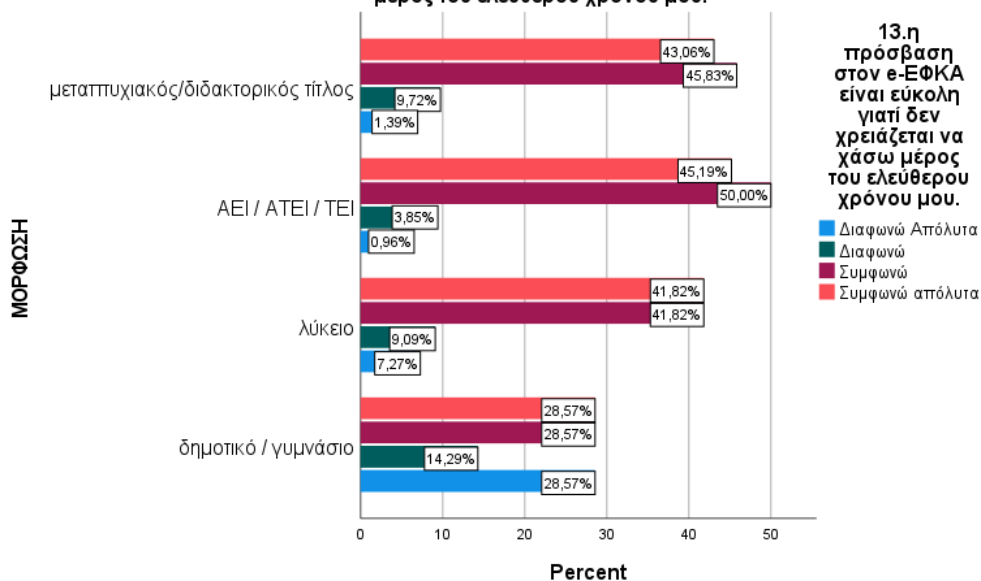
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,891 <sup>a</sup>	9	,006
Likelihood Ratio	15,239	9	,085
Linear-by-Linear Association	3,410	1	,065
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24.

Το  $p=0,006$  δηλαδή  $p < \alpha$  ( $\alpha=0,005$ ). Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

## Γράφημα 20:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 13.η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί δεν χρειάζεται να χάσω μέρος του ελεύθερου χρόνου μου.



-Η πλειοψηφία (89%) των μισθωτών που έχουν απολυτήριο λυκείου ή πτυχίο ή μεταπτυχιακό/και διδακτορικό τίτλο πιστεύουν ότι η ψηφιακή πρόσβαση είναι εύκολη, επειδή δεν χάνουν τον ελεύθερό τους χρόνο.

-43% των αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης έχει την αντίθετη άποψη.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και του βαθμού δυσκολίας στην διαδικτυακή πρόσβαση εξαιτίας της χρήσης κωδικών.

## Πίνακας 29:

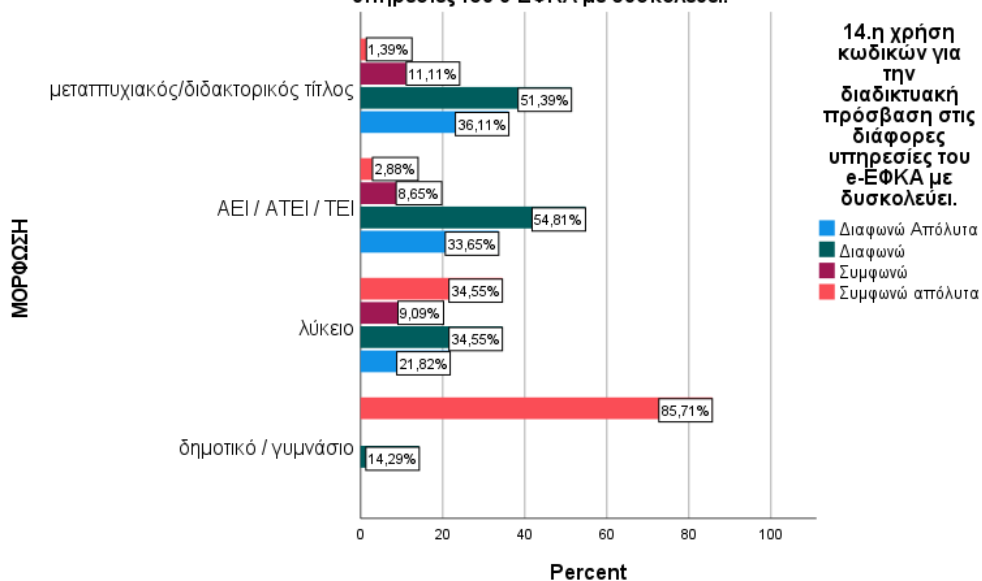
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	78,324 <sup>a</sup>	9	<,001
Likelihood Ratio	64,143	9	<,001
Linear-by-Linear Association	36,666	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 4 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,65.

Το  $p < 0,001$  οπότε οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Γράφημα 21:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 14.η χρήση κωδικών για την διαδικτυακή πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με δυσκολέυει.



-86% αποφοίτων Δημοτικού/Γυμνασίου δυσκολεύονται.

-44% των μισθωτών απολυτήριο λυκείου έχει την ίδια άποψη.

-88% των μισθωτών με πτυχίο, μεταπτυχιακό/διδασκτορικό τίτλο δεν δυσκολεύεται με την χρήση των κωδικών.

### 6.2.5 Ηλικία και αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ

- Συσχέτιση της ηλικίας και της αμεσότητας στην υλοποίηση του ηλεκτρονικού αιτήματος.

Πίνακας 30:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,172 <sup>a</sup>	12	,846
Likelihood Ratio	7,556	12	,819
Linear-by-Linear Association	,581	1	,446
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,55.

Το  $p=0,846$  οπότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 31:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 16.το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα. Crosstabulation**

16.το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total	
18-29	Count	1	4	12	10	27
	% of Total	0,4%	1,7%	5,0%	4,2%	11,3%
30-39	Count	2	8	36	14	60
	% of Total	0,8%	3,4%	15,1%	5,9%	25,2%
40-49	Count	1	14	52	19	86
	% of Total	0,4%	5,9%	21,8%	8,0%	36,1%
50-59	Count	1	8	24	6	39
	% of Total	0,4%	3,4%	10,1%	2,5%	16,4%
60 και άνω	Count	0	5	14	7	26
	% of Total	0,0%	2,1%	5,9%	2,9%	10,9%
Total	Count	5	39	138	56	238
	% of Total	2,1%	16,4%	58,0%	23,5%	100,0%

-82% των μισθωτών άνω των 18 ετών δηλώνει άμεση υλοποίηση.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της υποχρέωσης φυσικής παρουσίας.

Πίνακας 32:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,639 <sup>a</sup>	12	,006
Likelihood Ratio	23,088	12	,027
Linear-by-Linear Association	,088	1	,767
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,98.

Το  $p=0,006$  οπότε το  $p<\alpha$ . Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Πίνακας 33:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ. Crosstabulation**

17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total	
18-29	Count	6	10	6	5	27

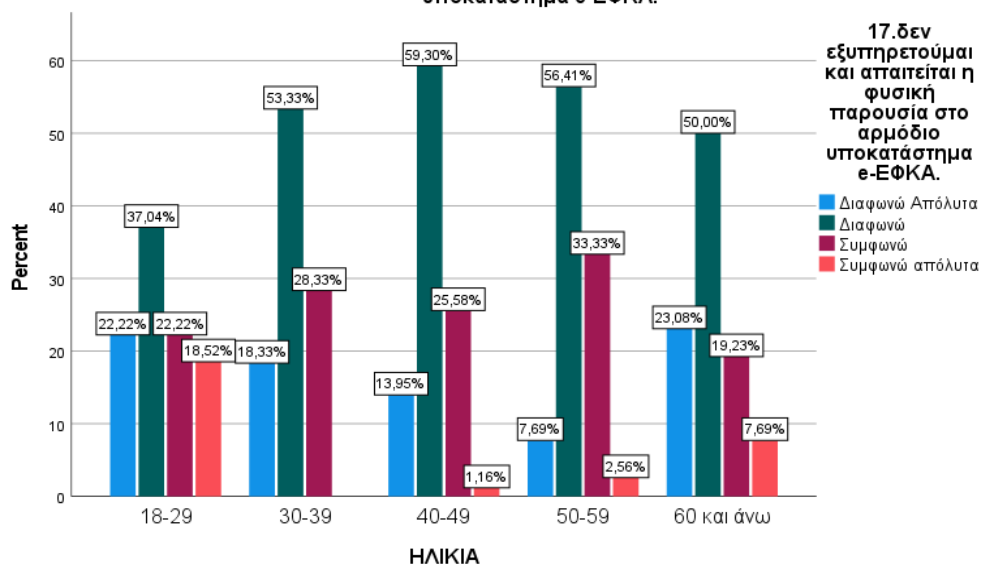


	% of Total	2,5%	4,2%	2,5%	2,1%	11,3%
30-39	Count	11	32	17	0	60
	% of Total	4,6%	13,4%	7,1%	0,0%	25,2%
40-49	Count	12	51	22	1	86
	% of Total	5,0%	21,4%	9,2%	0,4%	36,1%
50-59	Count	3	22	13	1	39
	% of Total	1,3%	9,2%	5,5%	0,4%	16,4%
60 και άνω	Count	6	13	5	2	26
	% of Total	2,5%	5,5%	2,1%	0,8%	10,9%
<b>Total</b>	<b>Count</b>	<b>38</b>	<b>128</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>238</b>
	% of Total	16,0%	53,8%	26,5%	3,8%	100,0%

-70% των μισθωτών όποιας ηλικίας δηλώνει ότι εξυπηρετείται ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτηθεί η φυσική παρουσία.

## Γράφημα22:

Clustered Bar Percent of ΗΛΙΚΙΑ by 17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.



-41% των ηλικιών 18 έως 29 ετών δεν εξυπηρετείται και απαιτείται η φυσική παρουσία.

-28% περίπου των μισθωτών ηλικίας 30 έως 49 ετών και από 60 ετών και άνω έχει την ίδια άποψη.

-36% των μισθωτών ηλικίας 50 έως 59 ετών συμφωνεί.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων.

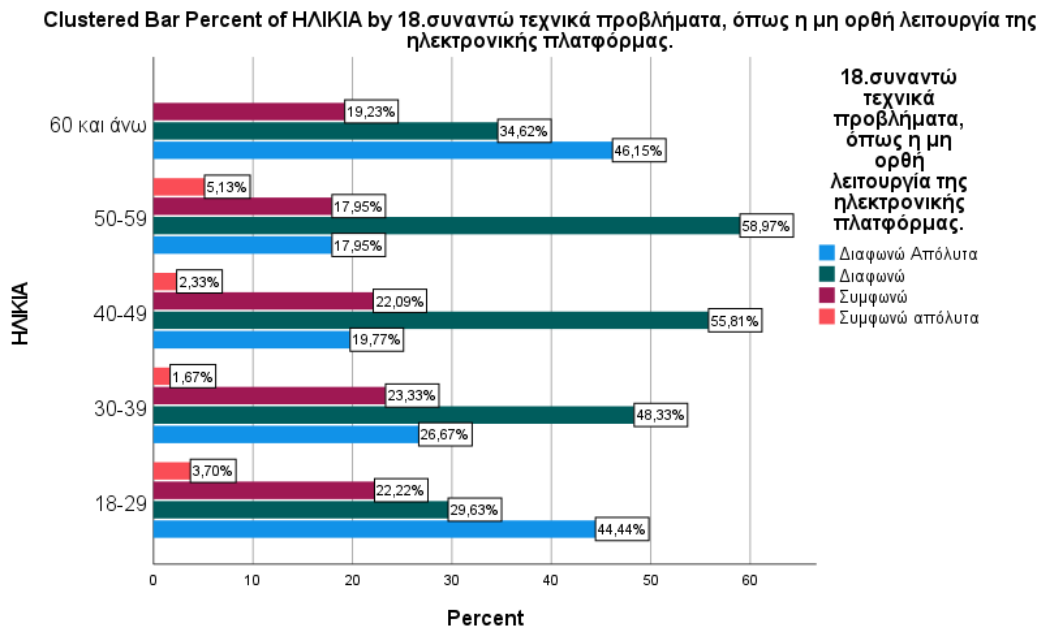
Πίνακας 34:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,676 <sup>a</sup>	12	,162
Likelihood Ratio	16,673	12	,162
Linear-by-Linear Association	,024	1	,876
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 5 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,66.

Το  $p=0,162$  οπότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα 23:



-Σε κάθε ηλικιακή κατηγορία περίπου το 75% δεν συναντά τεχνικά προβλήματα.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της χρήσης κωδικών TAXISNET.

Πίνακας 35:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,366 <sup>a</sup>	12	,105
Likelihood Ratio	21,467	12	,044

Linear-by-Linear Association	4,748	1	,029
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 10 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

Το  $p=0,105$  οπότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 36:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 19.απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα. Crosstabulation**

19.απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	0	0	16	11	27
	% of Total	0,0%	0,0%	6,7%	4,6%	11,3%
30-39	Count	0	5	33	22	60
	% of Total	0,0%	2,1%	13,9%	9,2%	25,2%
40-49	Count	2	6	59	19	86
	% of Total	0,8%	2,5%	24,8%	8,0%	36,1%
50-59	Count	0	2	30	7	39
	% of Total	0,0%	0,8%	12,6%	2,9%	16,4%
60 και άνω	Count	0	0	22	4	26
	% of Total	0,0%	0,0%	9,2%	1,7%	10,9%
Total	Count	2	13	160	63	238
	% of Total	0,8%	5,5%	67,2%	26,5%	100,0%

-Η συντριπτική πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων άνω των 18 συμφωνεί ότι η χρήση κωδικών taxisnet είναι απαιτητή, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία είναι προσυμπληρωμένα.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της άποψης ότι οι ασφαλισμένοι γλιτώνουν την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό.

Πίνακας 37:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52,923 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	43,431	12	<,001
Linear-by-Linear Association	4,199	1	,040
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 10 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

Το  $p < 0,01$  οπότε το  $p < \alpha$ . Οι μεταβλητές αλληλοεξαρτώνται.

Πίνακας 38:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 20.γλυτόνω την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στην ουρά αναμονής. Crosstabulation**

20.γλυτόνω την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στην ουρά αναμονής.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	2	3	9	13	27
	% of Total	0,8%	1,3%	3,8%	5,5%	11,3%
30-39	Count	0	2	19	39	60
	% of Total	0,0%	0,8%	8,0%	16,4%	25,2%
40-49	Count	0	2	50	34	86
	% of Total	0,0%	0,8%	21,0%	14,3%	36,1%
50-59	Count	0	0	29	10	39
	% of Total	0,0%	0,0%	12,2%	4,2%	16,4%
60 και άνω	Count	0	5	12	9	26
	% of Total	0,0%	2,1%	5,0%	3,8%	10,9%
Total	Count	2	12	119	105	238
	% of Total	0,8%	5,0%	50,0%	44,1%	100,0%

-94% των μισθωτών γλιτώνει την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της 24ωρης εξυπηρέτησης όλες τις μέρες της εβδομάδας.

Πίνακας 39:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,548 <sup>a</sup>	12	<,001
Likelihood Ratio	28,659	12	,004
Linear-by-Linear Association	2,643	1	,104
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

Το  $p < 0,001$  άρα το  $p < \alpha$ . Οι μεταβλητές είναι σε εξάρτηση.

Πίνακας 40:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 21.εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας. Crosstabulation**  
 21.εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας.

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	3	2	12	10	27
	% of Total	1,3%	0,8%	5,0%	4,2%	11,3%
30-39	Count	0	5	20	35	60
	% of Total	0,0%	2,1%	8,4%	14,7%	25,2%
40-49	Count	0	8	47	31	86
	% of Total	0,0%	3,4%	19,7%	13,0%	36,1%
50-59	Count	0	7	21	11	39
	% of Total	0,0%	2,9%	8,8%	4,6%	16,4%
60 και άνω	Count	0	5	14	7	26
	% of Total	0,0%	2,1%	5,9%	2,9%	10,9%
Total	Count	3	27	114	94	238
	% of Total	1,3%	11,3%	47,9%	39,5%	100,0%

-Η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων (87%) άνω των 18 ετών δηλώνει ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα συντελεί στην 24ωρη εβδομαδιαία εξυπηρέτηση.

- Συσχέτιση της ηλικίας και της αποτελεσματικότητας του εξ αποστάσεως ηλεκτρονικού τρόπου εξυπηρέτησης.

Πίνακας 41:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,393 <sup>a</sup>	12	,174
Likelihood Ratio	16,623	12	,164
Linear-by-Linear Association	1,084	1	,298
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

Το  $p=0,174$  οπότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 42:

**ΗΛΙΚΙΑ \* 22.Κρίνω ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης στον e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικός; Crosstabulation**

22.Κρίνω ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης στον e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικός;

ΗΛΙΚΙΑ		Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
18-29	Count	2	2	15	8	27
	% of Total	0,8%	0,8%	6,3%	3,4%	11,3%
30-39	Count	0	5	33	22	60
	% of Total	0,0%	2,1%	13,9%	9,2%	25,2%
40-49	Count	0	8	57	21	86
	% of Total	0,0%	3,4%	23,9%	8,8%	36,1%
50-59	Count	1	5	28	5	39
	% of Total	0,4%	2,1%	11,8%	2,1%	16,4%
60 και άνω	Count	1	2	15	8	26
	% of Total	0,4%	0,8%	6,3%	3,4%	10,9%
Total	Count	4	22	148	64	238
	% of Total	1,7%	9,2%	62,2%	26,9%	100,0%

-Η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων (ποσοστό 89%) με ηλικία από 18 ετών και άνω κρίνει ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης είναι αποτελεσματικός.

**6.2.6 Μόρφωση και αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ**

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της αμεσότητας στην υλοποίηση του ηλεκτρονικού αιτήματος.

Πίνακας 43:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,552 <sup>a</sup>	9	,480
Likelihood Ratio	7,845	9	,550
Linear-by-Linear Association	1,100	1	,294
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

Το  $p=0,480$  οπότε  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 44:

**ΜΟΡΦΩΣΗ \* 16.το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα. Crosstabulation**

16.το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα.

ΜΟΡΦΩΣΗ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
δημοτικό / γυμνάσιο	Count 0	1	2	4	7
	% of Total 0,0%	0,4%	0,8%	1,7%	2,9%
λύκειο	Count 1	9	31	14	55
	% of Total 0,4%	3,8%	13,0%	5,9%	23,1%
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ	Count 1	20	60	23	104
	% of Total 0,4%	8,4%	25,2%	9,7%	43,7%
μεταπτυχιακός/ διδασκατορικός τίτλος	Count 3	9	45	15	72
	% of Total 1,3%	3,8%	18,9%	6,3%	30,3%
Total	Count 5	39	138	56	238
	% of Total 2,1%	16,4%	58,0%	23,5%	100,0%

-82% των μισθωτών ανεξαρτήτως μορφωτικού επιπέδου κρίνουν ότι το αίτημά τους υλοποιείται άμεσα.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της υποχρέωσης φυσικής παρουσίας.

Πίνακας 45:

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,241 <sup>a</sup>	9	,085
Likelihood Ratio	12,669	9	,178
Linear-by-Linear Association	1,059	1	,304
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

Το  $p=0,085$  τότε το  $p>\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 46:

**ΜΟΡΦΩΣΗ \* 17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ. Crosstabulation**

17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.

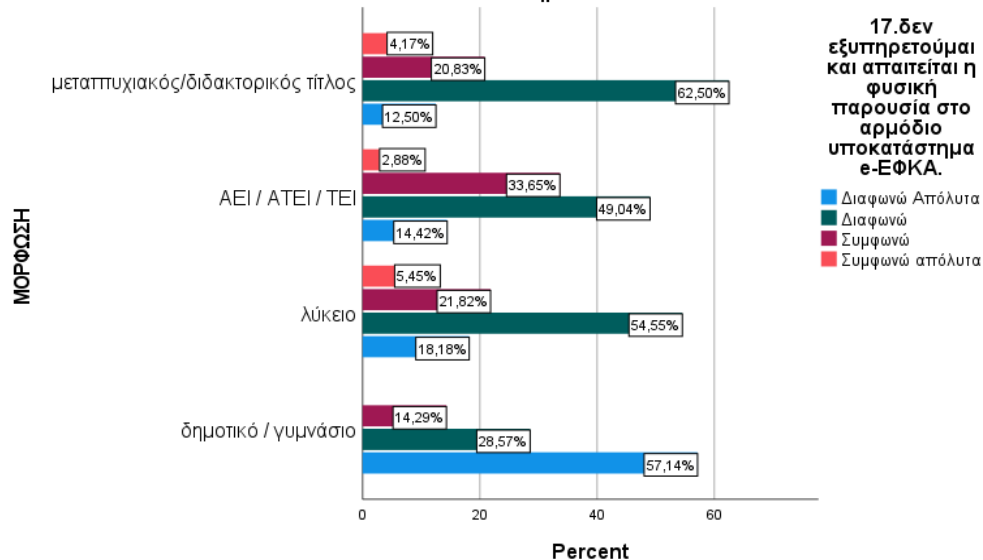
ΜΟΡΦΩΣΗ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
δημοτικό / γυμνάσιο	Count 4	2	1	0	7
	% of Total 1,7%	0,8%	0,4%	0,0%	2,9%
λύκειο	Count 10	30	12	3	55

	% of Total	4,2%	12,6%	5,0%	1,3%	23,1%
AEI / ATEI / TEI	Count	15	51	35	3	104
	% of Total	6,3%	21,4%	14,7%	1,3%	43,7%
μεταπτυχιακός/διδασκτορικός	Count	9	45	15	3	72
τίτλος	% of Total	3,8%	18,9%	6,3%	1,3%	30,3%
Total	Count	38	128	63	9	238
	% of Total	16,0%	53,8%	26,5%	3,8%	100,0%

-70% των μισθωτών που έχουν κάποιο επίπεδο εκπαίδευσης θεωρούν πως δεν απαιτείται η φυσική παρουσία.

Γράφημα 24:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 17.δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.



-14% των μισθωτών με απολυτήριο δημοτικού/γυμνασίου δεν εξυπηρετείται και απαιτείται η φυσική παρουσία.

-27% των μισθωτών με απολυτήριο λυκείου έχει την ίδια γνώμη.

-37% των μισθωτών με πτυχίο έχει την ίδια άποψη.

-1 στους 4 μισθωτούς με μεταπτυχιακό/διδασκτορικό τίτλο έχει την ίδια πεποίθηση.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων.

Πίνακας 47:

Chi-Square Tests		
Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)



Pearson Chi-Square	25,344 <sup>a</sup>	9	,003
Likelihood Ratio	26,674	9	,002
Linear-by-Linear Association	15,899	1	<,001
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

Το  $p=0,003$  δηλαδή  $p<\alpha$ . Οι μεταβλητές είναι σε εξάρτηση.

Πίνακας 48:

**ΜΟΡΦΩΣΗ \* 18.συναντώ τεχνικά προβλήματα, όπως η μη ορθή λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Crosstabulation**

18.συναντώ τεχνικά προβλήματα, όπως η μη ορθή λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

MΟΡΦΩΣΗ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total	
δημοτικό / γυμνάσιο	Count	4	3	0	0	7
	% of Total	1,7%	1,3%	0,0%	0,0%	2,9%
λύκειο	Count	24	22	9	0	55
	% of Total	10,1%	9,2%	3,8%	0,0%	23,1%
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ	Count	25	56	18	5	104
	% of Total	10,5%	23,5%	7,6%	2,1%	43,7%
μεταπτυχιακός/διδασκτορικός τίτλος	Count	11	36	24	1	72
	% of Total	4,6%	15,1%	10,1%	0,4%	30,3%
Total	Count	64	117	51	6	238
	% of Total	26,9%	49,2%	21,4%	2,5%	100,0%

-76% των μισθωτών με κάποιο επίπεδο εκπαίδευσης δεν αντιμετωπίζει τεχνικά προβλήματα.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της χρήσης κωδικών TAXISNET.

Πίνακας 49:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,714 <sup>a</sup>	9	,464
Likelihood Ratio	9,365	9	,404
Linear-by-Linear Association	2,730	1	,098
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup>9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Το  $p=0,464$  δηλαδή το  $p>\alpha$ , οπότε οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 50:

**ΜΟΡΦΩΣΗ \* 19.απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα. Crosstabulation**

19.απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα.

ΜΟΡΦΩΣΗ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
δημοτικό / γυμνάσιο	Count 0	0	5	2	7
	% of Total 0,0%	0,0%	2,1%	0,8%	2,9%
λύκειο	Count 0	2	39	14	55
	% of Total 0,0%	0,8%	16,4%	5,9%	23,1%
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ	Count 0	6	65	33	104
	% of Total 0,0%	2,5%	27,3%	13,9%	43,7%
μεταπτυχιακός/διδασκτορικός					
τίτλος	Count 2	5	51	14	72
	% of Total 0,8%	2,1%	21,4%	5,9%	30,3%
Total	Count 2	13	160	63	238
	% of Total 0,8%	5,5%	67,2%	26,5%	100,0%

-94% των ασφαλισμένων με τίτλο εκπαίδευσης συμφωνούν ότι απαιτούνται οι κωδικοί Taxisnet.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της άποψης ότι οι ασφαλισμένοι γλιτώνουν την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό.

Πίνακας 51:

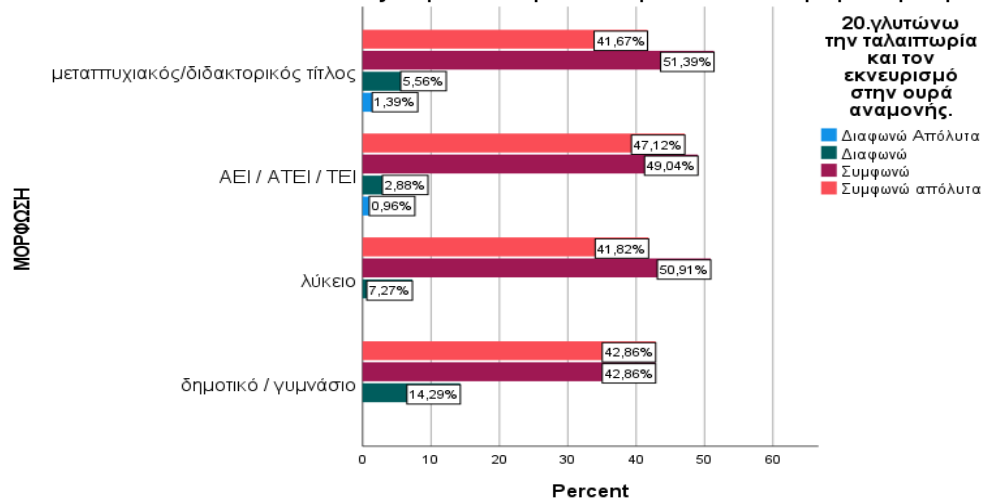
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,030 <sup>a</sup>	9	,909
Likelihood Ratio	4,221	9	,896
Linear-by-Linear Association	,000	1	,987
N of Valid Cases	38		

<sup>a</sup>9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Το  $p=0,909$  άρα  $p>\alpha$  οπότε οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα 25:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 20.γλυτώνω την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στην ουρά αναμονής.



-Η συντριπτική πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων με οποιοδήποτε τίτλο εκπαίδευσης κρίνουν ότι απομπλέκονται από την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της 24ωρης εξυπηρέτησης όλες τις μέρες της εβδομάδας.

Πίνακας 52:

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,771 <sup>a</sup>	9	,557
Likelihood Ratio	7,670	9	,568
Linear-by-Linear Association	,681	1	,409
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Το  $p=0,557$  άρα  $p>\alpha$ , οπότε οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πίνακας 53:

ΜΟΡΦΩΣΗ \* 21.εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας. Crosstabulation

21.εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας.

ΜΟΡΦΩΣΗ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Total						
δημοτικό / γυμνάσιο	Count	0	1	3	3	7
	% of Total	0,0%	0,4%	1,3%	1,3%	2,9%
λύκειο	Count	0	11	25	19	55

	% of Total	0,0%	4,6%	10,5%	8,0%	23,1%
AEI / ATEI / TEI	Count	1	9	52	42	104
	% of Total	0,4%	3,8%	21,8%	17,6%	43,7%
μεταπτυχιακός/διδασκτορικός	Count	2	6	34	30	72
τίτλος	% of Total	0,8%	2,5%	14,3%	12,6%	30,3%
Total	Count	3	27	114	94	238
	% of Total	1,3%	11,3%	47,9%	39,5%	100,0%

-87% των μισθωτών με επίσημο τίτλο εκπαίδευσης κρίνει ότι εξυπηρετείται σε 24ωρη βάση και τις 7 ημέρες.

- Συσχέτιση της μόρφωσης και της αποτελεσματικότητας του εξ αποστάσεως ηλεκτρονικού τρόπου εξυπηρέτησης.

Πίνακας 54:

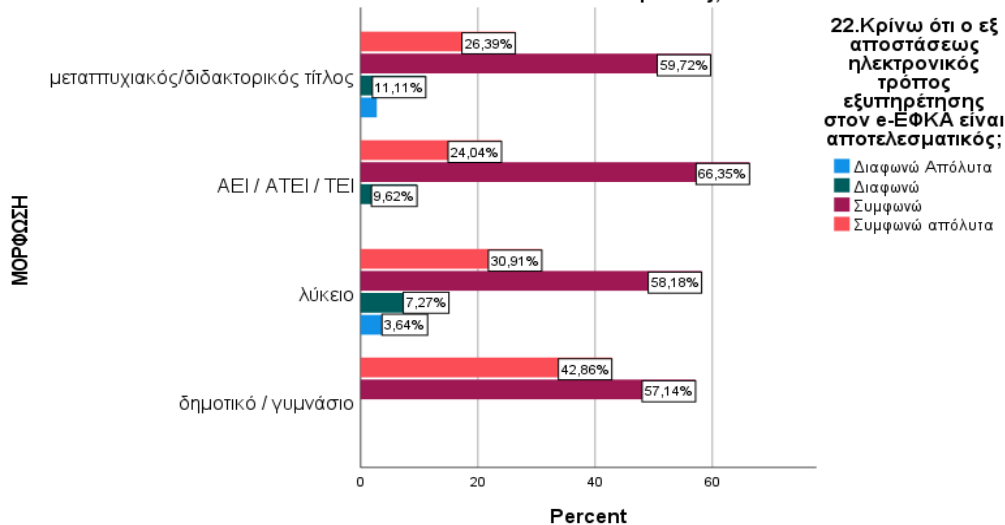
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,644 <sup>a</sup>	9	,674
Likelihood Ratio	8,649	9	,470
Linear-by-Linear Association	1,118	1	,290
N of Valid Cases	238		

<sup>a</sup> 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

Το  $p=0,674$  άρα το  $p>\alpha$  οπότε οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Γράφημα 26:

Clustered Bar Percent of ΜΟΡΦΩΣΗ by 22.Κρίνω ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης στον e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικός;

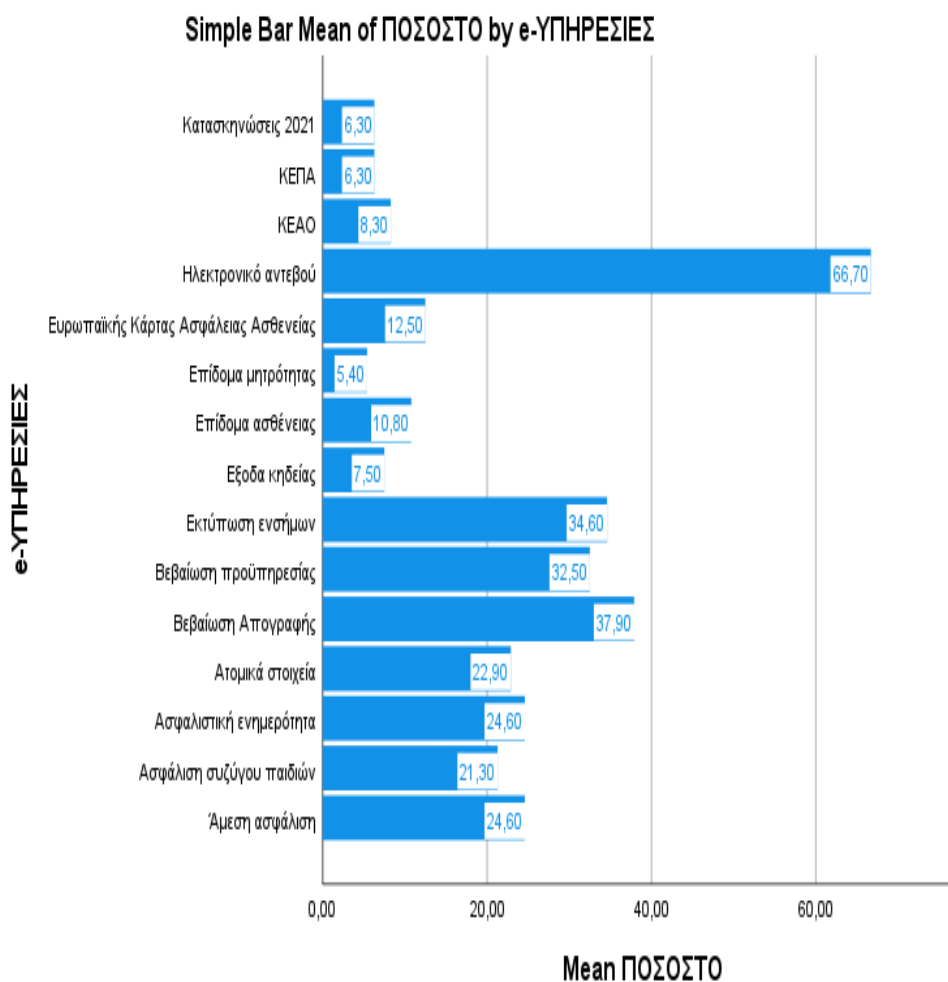


-Η πλειοψηφία των μισθωτών ασφαλισμένων με οποιοδήποτε επίπεδο εκπαίδευσης κρίνουν ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης είναι αποτελεσματικός. Ειδικότερα, όλοι οι μισθωτοί ασφαλισμένοι με απολυτήριο δημοτικού / γυμνασίου θεωρούν ότι η e-εξυπηρέτηση είναι αποτελεσματική.

### 6.2.7 e-υπηρεσίες και αποτελεσματικότητα χρήσης τους

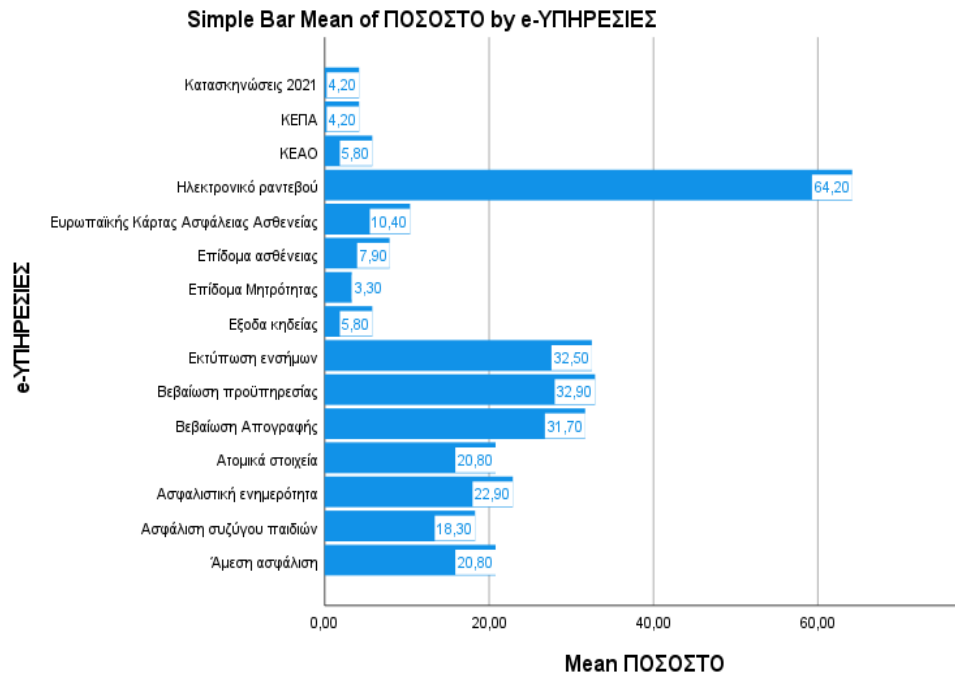
- Σε ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρειάστηκε να έχω ηλεκτρονική πρόσβαση;

Γράφημα 27:



- Ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιήσα και εξυπηρετήθηκα αποτελεσματικά;

Γράφημα 28:

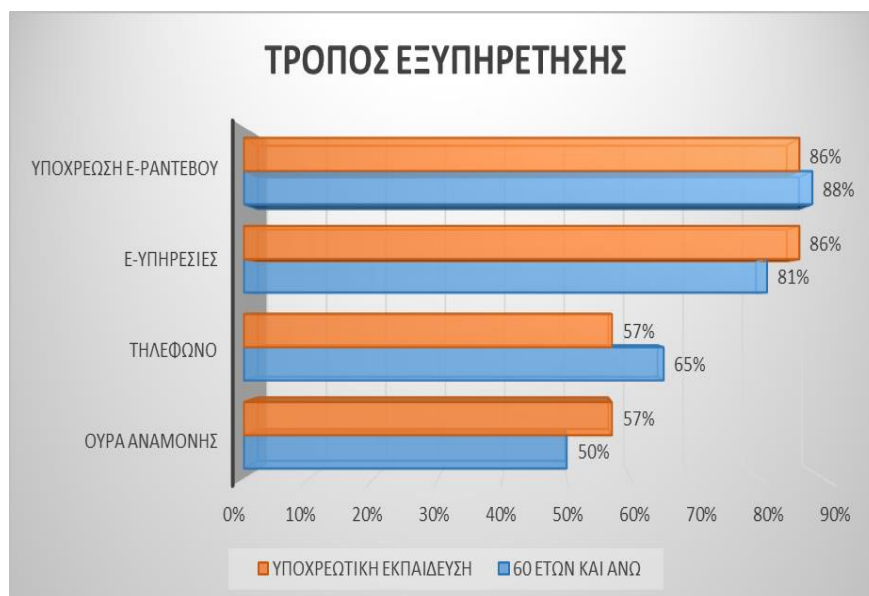


Όσοι χρησιμοποίησαν την e-υπηρεσία της βεβαίωσης προϋπηρεσίας, της βεβαίωσης απογραφής και της εκτύπωση ενσήμων έλαβαν αποτελεσματική εξυπηρέτηση. Επιπλέον, το ηλεκτρονικό ραντεβού, αν και στην πράξη αποδεικνύεται μία ψηφιακή υπηρεσία αμφισβητούμενης αποτελεσματικότητας, η έρευνα δεικνύει το αντίθετο. Από το 67% των χρηστών αυτής της e-υπηρεσίας, το 64% εξυπηρετήθηκε αποτελεσματικά.

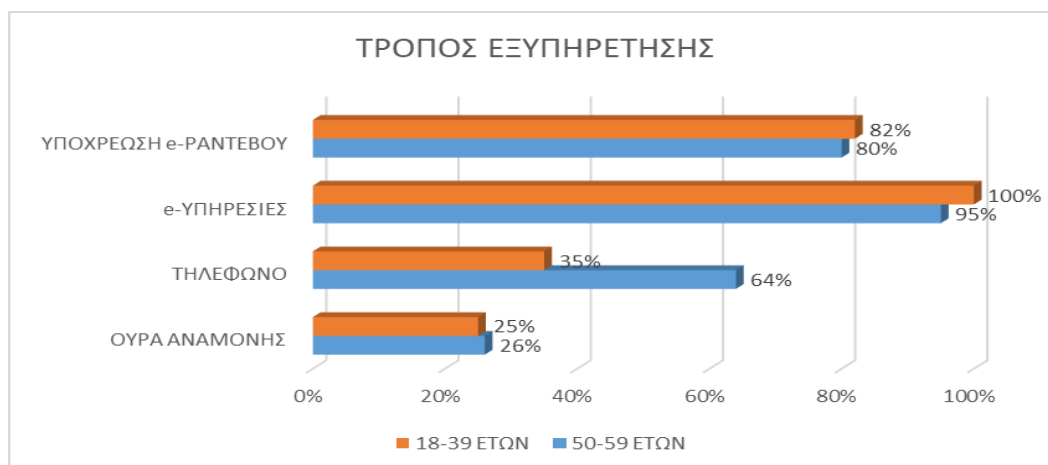
Πρέπει να συνεκτιμηθεί ότι η έρευνα διεξήχθη από 13/03/2022 - 25/03/2022 και η Διοίκηση του Φορέα ανακοίνωσε στις 14/03/2022 την έναρξη μιας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας με τίτλο “Μάθε που ανήκεις”, η οποία πληροφορεί τον ενδιαφερόμενο για την ακριβή Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ. Συγχρόνως, το ηλεκτρονικό ραντεβού ήταν λανθασμένο σε μισθωτούς που ζουν σε πόλεις στις οποίες υπάρχουν περισσότερες της μιας Τοπικές Διευθύνσεις εξυπηρέτησης.

### 6.2.8 Σύγκριση του τρόπου εξυπηρέτησης

Γράφημα 29:



Γράφημα 30:



Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι με υποχρεωτική εκπαίδευση και οι μισθωτοί ηλικίας από 60 ετών και άνω στην πλειοψηφία τους χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και καθορίζουν ηλεκτρονικό ραντεβού. Περίπου 1 στους 2 χρησιμοποιούν την τηλεφωνική εξυπηρέτηση και την παραδοσιακή ουρά αναμονής.

Οι μισθωτοί ηλικίας 18 έως 39 ετών χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθολικά ενώ οι ηλικίες από 50 ετών και άνω τις χρησιμοποιούν στη σημαντική πλειοψηφία τους. Οι μεγαλύτερες ηλικίες των μισθωτών στρέφονται αναγκαστικά προς τον νέο τρόπο συναλλαγής εξαιτίας των περιορισμών των μετακινήσεων και της υποχρεωτικής διαδικτυακής εξυπηρέτησης, ακόμη και αν πρέπει να υποστούν, πιθανόν, οικονομική εκμετάλλευση από ιδιώτες διεκπεραιωτές

δημοσίων συναλλαγών.

Η καθολική χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών από τις νεότερες ηλικίες είναι αναμενόμενο, καθώς είναι εξοικειωμένοι. Παρατηρείται και η περιορισμένη χρήση του τηλεφώνου. Όμως, βεβαιώσεις και πιστοποιητικά δεν μπορούν να χορηγηθούν τηλεφωνικά. Οπότε μέσω τηλεφώνου παρέχονται μόνο πληροφορίες.

Ελάχιστοι μισθωτοί της νεότερης και μέσης ηλικίας και οι μισοί της ηλικίας 60 ετών και άνω επιλέγουν τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης. Η πραγματικότητα, ίσως, τους διαψεύδει εν μέρει. Ο παραδοσιακός τρόπος εξυπηρέτησης στην ουρά αναμονής έχει καταργηθεί. Επίσημα, για να προσέλθει ο ασφαλισμένος σε υπηρεσία του Φορέα πρέπει να έχει καθορίσει ηλεκτρονικό ραντεβού.

Βέβαια, υπάρχουν περιπτώσεις μισθωτών που προσέρχονται αλλά τους απαγορεύεται να εισέλθουν στην Υπηρεσία, και, αφού εκθέσουν τα παράπονά τους για την έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού και για την κοινωνική αποστασιοποίηση, αφενός φεύγουν εκτονωμένοι και αφετέρου δεν εξυπηρετούνται εμπράκτως. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν μισθωτοί με ιδιαίτερα εριστική συμπεριφορά που απαιτούν να εξυπηρετηθούν είτε επειδή στερούνται των τεχνολογικών μέσων είτε επειδή προτιμούν την ζώσα ανθρώπινη διεπαφή. Στις περιπτώσεις αυτές, ακολουθείται η παραδοσιακή εξυπηρέτηση.

Τέλος, τόσο στους νεότερους όσο και στους μεγαλύτερους μισθωτούς ασφαλισμένους είναι γνωστή η υποχρέωση του ηλεκτρονικού ραντεβού στην περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης. Η γνώση αυτή αποδεικνύει τα νέα συναλλακτικά ήθη με τον Φορέα και την κατάργηση της ελεύθερης προσέλευσης.

Από την άλλη πλευρά, ο νέος τρόπος συναλλαγής χαρακτηρίζεται ως αποσυλλογικοποιημένος και εξατομικευμένος, όπως έχει δομηθεί και το κοινωνικό ασφαλιστικό σύστημα. Παλαιότερα, ο παραδοσιακός τρόπος εξυπηρέτησης στην ουρά αναμονής ήταν συλλογικός, καθώς ήταν ίδιος για όλους ανεξαιρέτως τους μισθωτούς.

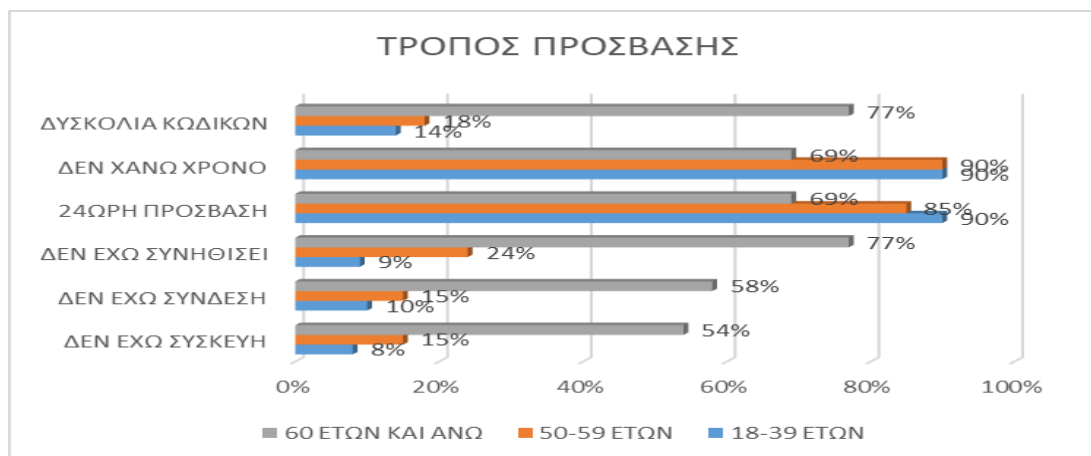
Συγχρόνως, η απαγόρευση της ελεύθερης προσέλευσης σε συνδυασμό με την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση υφαίνουν την κοινωνική διαίρεση που, δυστυχώς, αποτελεί προίκα του κοινωνικού ασφαλιστικού συστήματος. Βέβαια, στις ιδιαίτερες συνθήκες που η πανδημία δημιούργησε ίσως το στοιχείο της κοινωνικής διαίρεσης να είναι προσωρινό και όχι ενδημικό.



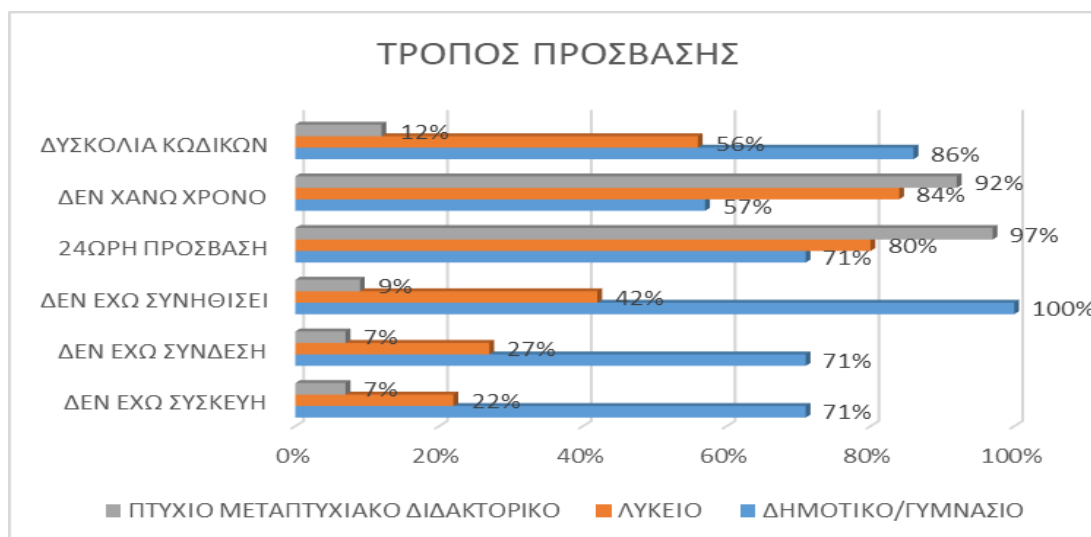
Τέλος, δεν πρέπει να λησμονηθεί ότι ο νέος τρόπος συναλλαγής ευθυγραμμίζεται με την αυτοματοποιημένη, απροσωποποιημένη και βιομηχανοποιημένη επικοινωνία της εποχής. Το e-commerce και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δημιουργούν νέου τύπου κοινωνικές σχέσεις, όπου κυριαρχεί η έλλειψη της ζωντανής ανθρώπινης επαφής, η ανταποκρισιμότητα έχει χαρακτήρα αυτόματο και η επικοινωνία έχει το στυλ της τεχνολογίας. Μία επικοινωνία βιομηχανοποιημένη, κοινωνικά μινιμαλιστική, εικονικά επιλεκτική και, εν τέλει, όχι ανθρώπινη.

### 6.2.9 Σύγκριση του τρόπου πρόσβασης

Γράφημα 31:



Γράφημα 32:



Οι μισθωτοί υποχρεωτικής εκπαίδευσης και αυτοί με ηλικία από 60 ετών και άνω δεν είναι εξοικειωμένοι με την e-εξυπηρέτηση, δυσκολεύονται με την χρήση των κωδικών και δεν κατέχουν τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό. Αντίθετα, οι

μισθωτοί με ανώτερες και ανώτατες σπουδές και αυτοί με ηλικία 18-39 ετών είναι εξοικειωμένοι με τον ηλεκτρονικό τρόπο εξυπηρέτησης, η πλειοψηφία τους διαθέτει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό και δεν συναντά δυσκολίες στη χρήση κωδικών πρόσβασης.

Επίσης, η πλειοψηφία των μισθωτών οποιασδήποτε εκπαιδευτικής βαθμίδας και ηλικίας συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι εύκολη, επειδή έχουν 24ωρη πρόσβαση και δεν σπαταλούν τον ελεύθερό τους χρόνο. Οι μισθωτοί ηλικίας από 50 έως 59 ετών, γενικά, έχουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό που απαιτείται και δεν δυσκολεύονται με τη χρήση των κωδικών, αν και κάποιοι δεν είναι εξοικειωμένοι με την e-εξυπηρέτηση.

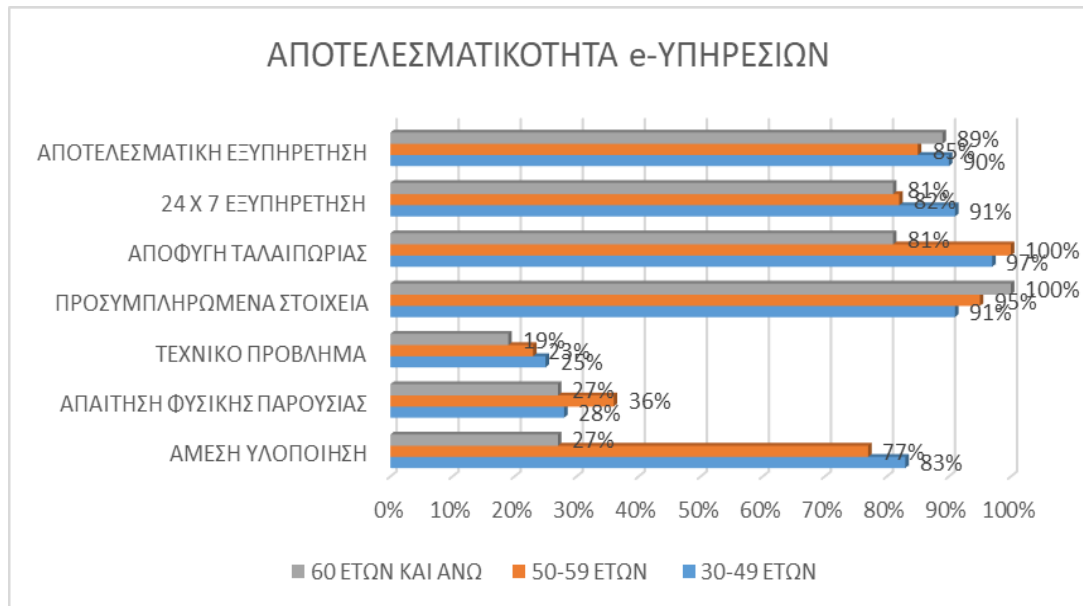
Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι, λοιπόν, χαμηλού μορφωτικού επιπέδου και αυτοί που είναι 60 ετών και άνω δυσκολεύονται με την ηλεκτρονική πρόσβαση και βιώνουν ανισότητα δυνατοτήτων. Η δυσκολία τους οφείλεται στην απουσία του τεχνολογικού εξοπλισμού λόγω οικονομικής δυσκολίας, καθώς διαθέτουν εμπειρικές γνώσεις Η/Υ.

Αυτοί οι μισθωτοί βιώνουν όχι μόνο κοινωνική ανισότητα αλλά την κοινωνική διαίρεση καθώς ο δημόσιος Φορέας ασφάλισης δεν προσφέρει καθολική δωρεάν ολοκληρωμένη e-πρόσβαση. Η προσφερόμενη ψηφιακή πρόσβαση διαιρεί τους μισθωτούς στους οικονομικά δυνάμενους και στους μη δυνάμενους. Παρατηρείται ένας ιδιότυπος κοινωνικός αποκλεισμός αρδευόμενος από την ψηφιακή ανισότητα.

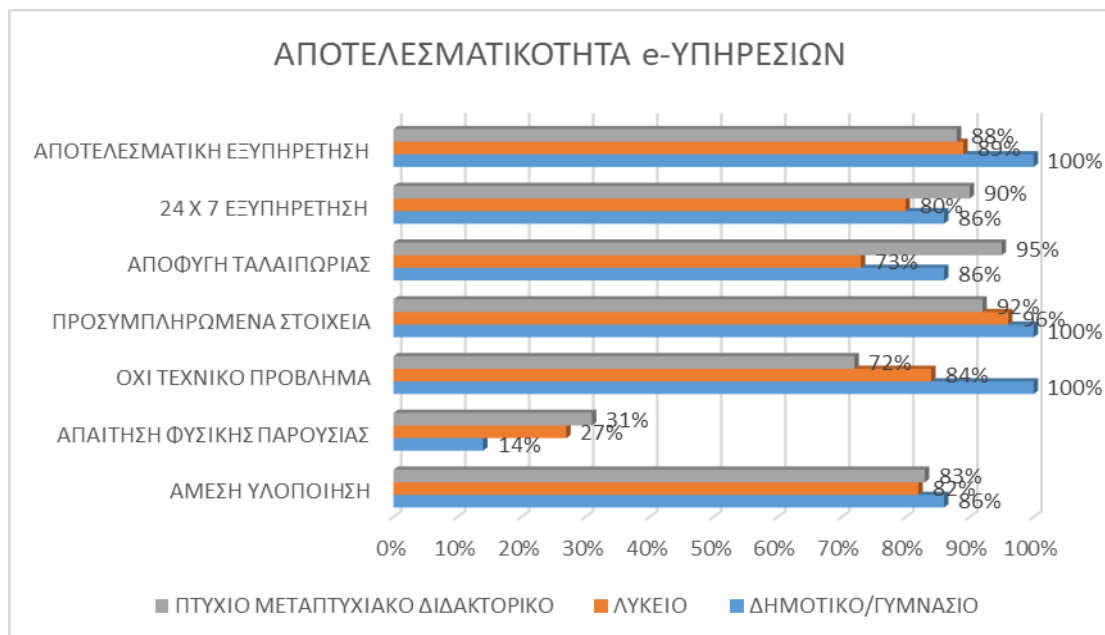
Ο e-ΕΦΚΑ παρέχει τον διαδικτυακό ιστότοπο αλλά ο μισθωτός υποχρεούται να πληρώσει από την τσέπη του τον εξοπλισμό για να εξασφαλίσει την ψηφιακή πρόσβαση. Ο Φορέας είτε επιδιώκει να αποτινάξει τον κρατικοδίαιτο χαρακτήρα του εφαρμόζοντας έμπρακτα την σύμπραξη της ιδιωτικής αυτοχρηματοδοτούμενης πρωτοβουλίας με τη δημόσια εξυπηρέτηση ασφαλιστικών θεμάτων είτε βρίσκεται σε μια εν εξελίξει ψηφιακή αναμόρφωση που δεν έχει ολοκληρωθεί. Η διαδικτυακή πρόσβαση που ενισχύει διακρίσεις και επιτυγχάνει την υλοποίησή της με τρόπο ατομοκεντρικό, θραύει τον κοινωνικό χαρακτήρα της.

### 6.2.10 Σύγκριση της αποτελεσματικότητας

Γράφημα 33:



Γράφημα 34:



Οι μισθωτοί ηλικίας από 30-49 ετών και αυτοί με ανώτερες και ανώτατες σπουδές θεωρούν πως με την χρήση των e-υπηρεσιών, απέφυγαν την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό της ουράς αναμονής. Η χρήση τους είναι αποτελεσματική, καθώς το ηλεκτρονικό αίτημα υλοποιείται άμεσα, η εξυπηρέτηση είναι 24ωρη και για τις επτά ημέρες της εβδομάδας και τα στοιχεία των ασφαλισμένων είναι προσυμπληρωμένα με τη χρήση των κωδικών taxisnet. Επίσης, ελάχιστοι υποχρεώθηκαν στην φυσική παρουσία σε υπηρεσία του Φορέα.

Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι ηλικίας 50 έως 59 ετών και αυτοί με απολυτήριο λυκείου δηλώνουν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική, καθώς αποφεύγουν την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στις ουρές αναμονής. Η χρήση των κωδικών taxisnet συνεπάγεται προσυμπληρωμένα προσωπικά στοιχεία, γεγονός που διευκολύνει την e-εξυπηρέτηση. Ελάχιστοι δεν εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά και υποχρεώθηκαν στην δια ζώσης εξυπηρέτηση.

Οι μισθωτοί με υποχρεωτική εκπαίδευση και ηλικίας 60 ετών και άνω πιστεύουν πώς η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική, καθώς η χρήση κωδικών taxisnet με τα προσυμπληρωμένα προσωπικά στοιχεία διευκολύνει την e-εξυπηρέτηση. Επιπλέον, η 24ωρη εξυπηρέτηση για όλες τις ημέρες της εβδομάδας και η αποφυγή της ταλαιπωρίας και του εκνευρισμού που η ουρά αναμονής δημιουργεί, καθιστούν εύκολη την διαδικτυακή εξυπηρέτηση. Μία μειοψηφία τους εκφράζει ότι αναγκάζεται στην δια ζώσης εξυπηρέτηση.

Η πλειοψηφία, λοιπόν, των μισθωτών με οποιοδήποτε επίπεδο μόρφωσης και ηλικία θεωρούν πώς η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική. Η 24ωρη εξυπηρέτηση, η αποφυγή της ταλαιπωρίας και η χρήση κωδικών taxisnet, αποτελούν εκφάνσεις της αποτελεσματικής χρήσης των e-υπηρεσιών για πιστοποιητικά και βεβαιώσεις ασφάλισης που ζητούνται κατά κόρον. Αξίζει να ειπωθεί ότι το Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2018 μόνο το 12,7% δήλωνε πάρα πολύ ικανοποιημένο από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)).

Μόνο 1 στους 4 μισθωτούς οποιασδήποτε ηλικίας συναντά τεχνικό πρόβλημα. Όλες οι ηλικιακές ομάδες με εξαίρεση την ομάδα των 60 ετών και άνω υποστηρίζουν ότι η υλοποίηση του ηλεκτρονικού αιτήματος είναι άμεση. Όσον αφορά την αδυναμία της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και την απαίτηση της φυσικής παρουσίας, μέρος από κάθε ηλικιακή ομάδα και με οποιοδήποτε επίπεδο εκπαίδευσης συμφωνεί.

Παρατηρείται ότι η 24ωρη εξυπηρέτηση του πολίτη παρουσιάζεται ως επίτευγμα της e-government στην κοινωνική ασφάλιση. Ασφαλώς η εξυπηρέτηση του πολίτη χωρίς χρονικούς περιορισμούς είναι πρόκληση και η επίτευξή της κρίνεται επαινετέα. Όμως, είναι πιθανόν η αλλαγή αυτή που έχει, μεν, κοινωνικό πρόσωπο να υποκρύπτει την βαθμιαία μεταλλαγή της δημόσιας κοινωνικής ασφάλισης σε υπηρεσία του επιχειρηματικού τομέα. Ο e-ΕΦΚΑ θέτει τις υπηρεσίες του στην on demand εξυπηρέτηση του πολίτη.

Εντέχνως υποκρύπτεται ότι ο πολίτης εξυπηρετείται, μεν, ηλεκτρονικά κατά απαίτησή του, συμβάλλει, δε, πνευματικά και οικονομικά παρέχοντας τις γνώσεις του και το οικονομικό αντίτιμο του τεχνολογικού εξοπλισμού ή της πληρωμής του επαγγελματία ιδιώτη διεκπεραιωτή δημόσιων συναλλαγών. Το pay as you go του διανεμητικού συστήματος των συντάξεων μεταποιείται σε σύστημα pay on demand ασφαλιστικών υπηρεσιών.

Συνεπώς, η αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών αποτελεί συνισταμένη της σύμπραξης του ιδιώτη-πολίτη και του ασφαλιστικού Φορέα. Οι ιδέες του νεοφιλελευθερισμού περί συνεργασίας του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα στην κοινωνική ασφάλιση ή η άποψη περί μετάβασης σε ένα ιδιωτικό σύστημα ασφάλισης, κατά ευφημισμόν “κοινωνικής”, βρίσκουν πρόσφορο έδαφος.

### **6.3 Μειονεκτήματα της έρευνας**

Η μελέτη της επίδρασης της πιστοποιημένης ή εμπειρικής γνώσης χειρισμού συσκευών τύπου υπολογιστή δεν ήταν δυνατή, διότι το δείγμα μας πληροί το κριτήριο της εμπειρικής γνώσης Η/Υ. Παράλληλα, το ερωτηματολόγιο ήταν της μορφής google form και διαμοιράστηκε κυρίως μέσω ηλεκτρονικών τρόπων επικοινωνίας. Συνεπώς, συμπληρώθηκε online κυρίως από μισθωτούς με ευχέρεια στη χρήση ψηφιακών μέσων.

Οι μισθωτοί ηλικίας από 60 ετών και άνω καθώς και αυτοί με απολυτήριο δημοτικού/γυμνασίου υποεκπροσωπούνται. Οπότε τα συμπεράσματα που εξάχθησαν για τις κατηγορίες αυτές δεν μπορούν να γενικευθούν.

Η έρευνα διεξήχθη σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα 13 μόνο ημερών. Πιθανόν, τα αποτελέσματα να έχουν επηρεαστεί από τις συνθήκες της υγειονομικής και οικονομικής κρίσης.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα από μέσα για τη διεξαγωγή της έρευνας μας και προσφέρει συγκεκριμένες δυνατότητες. Ίσως, ο συνδυασμός και άλλων μέσων έρευνας ή η χρήση άλλων ερευνητικών μέσων, να βοηθούσε την αποτύπωση περαιτέρω λεπτομερειών.

Ο e-ΕΦΚΑ έχει λειτουργήσει και άλλες πρόσθετες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες κρίνονταν απαραίτητες, όπως η e-υπηρεσία “Μάθε που ανήκεις”. Η λειτουργία τους έχει επιδράσει στη γνώμη για τις e-υπηρεσίες.

Όσον αφορά το ηλεκτρονικό ραντεβού, για να εξαχθούν ασφαλέστερα συμπεράσματα, στο ερωτηματολόγιο στην ενότητα των δημογραφικών στοιχείων

έπρεπε να υπάρχει επιλογή για την πόλη στην οποία ο συμμετέχων διαβεί.

Η διαπίστωση στοιχείων νεοφιλελευθερισμού και η διείσδυση του ιδιωτικού τομέα δεν στοιχειοθετείται με ακριβές ποσοστό λόγω της απουσίας σχετικής ερώτησης στο ερωτηματολόγιο.

Βάσει των δεδομένων της έρευνας, δεν μπορεί να καταδειχθεί αν το γεγονός της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών περισσότερο από τους νεότερους μισθωτούς ασφαλισμένους συσχετίζεται με την μεγαλύτερη ανάγκη χρήσης τους από τους νεότερους παρά από τους μεγαλύτερους σε ηλικία μισθωτούς.

Ως βασική τεχνική επιλέχθηκε αυτή της συμπτωματικής δειγματοληψίας ή δειγματοληψίας ευκολίας (convenience sampling). Όμως, η τεχνική αυτή δυσκολεύει την γενίκευση των συμπερασμάτων.

Τέλος, στην έρευνα δεν συμμετείχαν οι μη μισθωτοί ασφαλισμένοι που εμφανίζουν άτυπα τα χαρακτηριστικά του μισθωτού-ασφαλισμένου.

### **Σύνοψη κεφαλαίου**

Στην ανάλυση των δεδομένων συσχετίστηκε η μεταβλητή της ηλικίας και της μόρφωσης με κάθε ερώτηση που αφορούσε τον τρόπο εξυπηρέτησης, τον τρόπο πρόσβασης και την αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών του Φορέα. Η συσχέτιση έγινε σε δυαδικά σχήματα μεταβλητών προκειμένου να αποφευχθεί το Simpson's paradox. Οι νεότερες ηλικίες χρησιμοποιούν σχεδόν καθολικά τις e-υπηρεσίες ενώ οι μεγαλύτερες ηλικίες τις χρησιμοποιούν στην πλειοψηφία τους. Η χρήση αυτή πριμοδοτεί μια κοινωνικά μινημαλιστική e-αυτοεξυπηρέτηση στερούμενη της ανθρώπινης ευαισθησίας.

Η ευκολία της e-πρόσβασης παρατηρείται στις νεότερες ηλικίες και στο υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο με συνέπεια να υφαίνεται η κοινωνική διαίρεση και η ανισότητα πρόσβασης. Η αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών είναι γενικευμένη ανεξάρτητα από την ηλικία και την εκπαίδευση. Όμως, η επίτευξή της στηρίζεται στην pay on demand διάθεση του μισθωτού, ο οποίος συνεισφέρει όχι μόνο οικονομικά αλλά και πνευματικά. Βέβαια, η γενίκευση των αποτελεσμάτων εμποδίζεται από εγγενή μειονεκτήματα της έρευνας. Τέλος, οι χρησιμοποιούμενες ψηφιακές υπηρεσίες, ανάμεσά τους και το ηλεκτρονικό ραντεβού, θεωρούνται αποτελεσματικές.

## 7ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ

#### Εισαγωγή 7ου κεφαλαίου

Η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του Φορέα έχει διευρυνθεί. Γίνεται προσπάθεια αυτή η διαπίστωση να επιβεβαιωθεί από σχετικές εκθέσεις. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών στην Ελλάδα ακολουθεί την ίδια πορεία με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη; Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξελίσσει τον ασφαλιστικό Φορέα και προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο. Όμως, κατηγορείται ότι την ίδια στιγμή υπηρετεί στόχους που δεν υπηρετούν μόνο τη δημόσια αξία. Η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι αποσυλλογικοποιημένη και εμπορευματοποιημένη ενώ ένας ιδιόμορφος ψηφιακός κοινωνικός αποκλεισμός αναφύεται για ορισμένες κατηγορίες μισθωτών ασφαλισμένων. Πιθανόν, η ψηφιακή μετεξέλιξη του e-ΕΦΚΑ να είναι κοινωνικά περιτεμνημένη.

#### 7.1 Συζήτηση

Κατά την διάρκεια της πανδημίας, η ηλικία και η μόρφωση επηρεάζουν τους μισθωτούς ασφαλισμένους στην επιλογή του τρόπου εξυπηρέτησης. Οι μισθωτοί ασφαλισμένοι της νεότερης και μέσης ηλικίας χρησιμοποιούν σχεδόν καθολικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και οι μεγαλύτερες ηλικίες μισθωτών τις χρησιμοποιούν στην πλειοψηφία τους. Ελάχιστοι μισθωτοί χρησιμοποιούν το τηλέφωνο που, όμως, δεν αποτελεί τρόπο εξυπηρέτησης.

Κατά την υγειονομική κρίση, η χρήση των e-υπηρεσιών έχει γενικευθεί. Πριν την πανδημία, τον 02/2019 περίπου το 52% δήλωνε ότι η εξυπηρέτηση αιτήματός τους προϋπόθετε την φυσική προσέλευση και μόνο το 21% δεν υποχρεώθηκε στη φυσική παρουσία ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)). Σε άλλη έρευνα του Φορέα διαπιστώνεται ότι τον 10-11/2018 μόνο το 14% των συμμετεχόντων ανέτρεχε πάντα στην ιστοσελίδα του Φορέα. Επιπλέον, ο e-ΕΦΚΑ ανακοίνωσε πως τον 03/2021 πραγματοποιήθηκαν 624.227 e-συναλλαγές.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν 8,8 εκατομμύρια ψηφιακές συλλογές, το 2019 αυξήθηκαν στις 34 εκατομμύρια, το 2020 άγγιξαν τις 94 εκατομμύρια και το 2021 σχεδόν εξαπλασιάστηκαν, αφού υλοποιήθηκαν 566.962.980 e-συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα ([www.mindigital.gr](http://www.mindigital.gr)). Κατά την περίοδο της πανδημίας σε διεθνές επίπεδο έχουν σχεδιαστεί και εφαρμοστεί καινοτομίες και πρακτικές που στοχεύουν

στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Συγκεκριμένα, μέχρι τον Νοέμβριο 2020, σε διεθνές επίπεδο, εφαρμόστηκαν καινοτομίες εκ των οποίων το 51% αφορούν την δημόσια διακυβέρνηση και, ειδικότερα, την παροχή υπηρεσιών και τη συμμετοχή των πολιτών ως χρηστών τους, ενώ το 42% των πρακτικών εντοπίζεται στη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης και στοχεύουν στη συλλογή και διαχείριση των δεδομένων (<https://innovation.gov.gr/covid-19-world/>).

Η ελληνική δημόσια διοίκηση προσπάθησε να ακολουθήσει περίπου τους ίδιους βηματισμούς. Επιταχύνθηκε η ψηφιοποίηση υπηρεσιών προς τους πολίτες, η δημόσια διοίκηση έγινε πιο ευέλικτη, απεκδύοντας χαρακτηριστικά του ναπολεόντειου συστήματος, και επιχείρησε να συντονιστεί με τις νέες πανδημικές απαιτήσεις επιτυγχάνοντάς το σε σύντομο χρονικό διάστημα, εν συγκρίσει με άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπως για παράδειγμα η Ισπανία που καθυστέρησε (Σωτηρόπουλος 2021). Αφενός, η χώρα μας βρίσκεται σε καλό επίπεδο, σε σύγκριση με ευρωπαϊκές χώρες που έχουν παρόμοια περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά, και, αφετέρου, υπολείπεται 19 ποσοστιαίες μονάδες από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο επιπέδου ψηφιοποίησης, γεγονός που αναμένεται να βελτιωθεί στα επόμενα έτη, καθώς 37 εκατομμύρια έχουν διατεθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες ([www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)).

Η νέα διακυβέρνηση εγκαθιστά την διαδικτυακή σχέση του πολίτη με την ψηφιακή κοινωνική ασφάλιση, καταπολεμά την γραφειοκρατία, εξυπηρετεί τις ανάγκες των μισθωτών για κοινωνικοασφαλιστικά ζητήματα και αυτοματοποιεί με ενιαίο τρόπο τις υπηρεσίες ασφάλισης. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η πολυνομία που, συνήθως, ταυτίζεται με την κακονομία, το νομικό πληθωρισμό και, εν τέλει, με την μη εξυπηρέτηση του πολίτη (Σωτηρόπουλος 2021) ενώ την ίδια στιγμή διαπιστώνεται ότι οι Έλληνες πολίτες χρησιμοποιούν τις e-υπηρεσίες ([www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)).

Ταυτόχρονα, εδραιώνεται η κοινωνική αποστασιοποίηση και προωθείται ένας τεχνοκρατικός και αποστραγγισμένος από την ανθρώπινη ευαισθησία τρόπος αυτοεξυπηρέτησης. Η ψηφιακή εξυπηρέτηση είναι 24ωρης βάσης μιμούμενη τον ιδιωτικό τομέα. Όμως, η ψηφιακή εξυπηρέτηση είναι γενικευμένη αλλά όχι καθολική με συνέπεια να υφέρπει η κοινωνική διαίρεση.

Η ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζουν τον βαθμό δυσκολίας/ευκολίας της χρήσης των e-υπηρεσιών. Όσο ο βαθμός της μόρφωσης είναι ψηλότερος και η βαθμολογική ηλικιακή κατάταξη νεότερη, τόσο ευκολότερη



θεωρείται η πρόσβαση. Οι μισθωτοί με υποχρεωτική εκπαίδευση και με ηλικία από 60 ετών και άνω δηλώνουν ότι δεν έχουν εξοικειωθεί με την ψηφιακή εξυπηρέτηση και δεν κατέχουν τα τεχνολογικά μέσα που απαιτούνται για την e-πρόσβαση. Αντίθετα, οι μισθωτοί με ανώτερες και ανώτατες σπουδές και αυτοί με ηλικία από 18 έως 39 ετών, θεωρούν ότι είναι εύκολος ο τρόπος της ηλεκτρονικής πρόσβασης. Είναι λογικό αυτοί να έχουν λάβει διαφορετική εκπαίδευση και να έχουν προμηθευτεί για προσωπικούς ή μορφωτικούς λόγους τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό.

Το 30% των Ελλήνων δεν διαθέτει καμία ψηφιακή δεξιότητα ([www.digitalstrategy.gov.gr](http://www.digitalstrategy.gov.gr)) και σύμφωνα με το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας 2021, μόνο το 51% των Ελλήνων κατέχει βασικές ψηφιακές δεξιότητες, το 77% έχει σταθερή ευρυζωνική επικοινωνία και μόνο 3% έχει σταθερή ευρυζωνική επικοινωνία υψηλής ταχύτητας ([www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)). Έτσι, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 22η θέση, όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών της, και στην 27η θέση, όσον αφορά την συνδεσιμότητα.

Παράλληλα, το 89% των απασχολουμένων, χωρίς να γίνεται διάκριση σε μισθωτούς και μη μισθωτούς, κάνουν χρήση του διαδικτύου ενώ, όσο υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης υφίσταται, τόσο περισσότερο χρησιμοποιείται το διαδίκτυο (Τσέκερη κ.α. 2020). Επίσης, κατά το έτος 2020, το 80% των Ελλήνων είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο (ΕΛΣΤΑΤ 2020).

Παρατηρείται ότι το έτος 2020 σημειώνεται μείωση 3% στην διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων, οπότε διαπιστώνεται μία μικρή απουσία τεχνολογικού εξοπλισμού, ενώ οι συνδέσεις internet υψηλής ταχύτητας είναι ελάχιστες. Η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις κατάταξης, όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών της σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες. Η πλειοψηφία των απασχολουμένων διαθέτουν σύνδεση διαδικτύου άλλα αυτή η διαθεσιμότητα δεν έχει καθολικό χαρακτήρα.

Η e-παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών είναι εξατομικευμένη και προωθεί την κοινωνική διαίρεση μέσω της πνευματικής, οικονομικής και ψηφιακής διαστρωμάτωσης των μισθωτών ασφαλισμένων. Το χαρακτηριστικό της κοινωνικής διαίρεσης εντοπίζεται τόσο στην κοινωνική ασφάλιση όσο και στην κατηγορία των μισθωτών. Ο κοινωνικός χαρακτήρας των διαδικτυακών υπηρεσιών είναι ατελής και η κοινωνική αξία της e-government στον e-ΕΦΚΑ μειώνεται, καθώς ένας ιδιόμορφος ψηφιακός κοινωνικός αποκλεισμός γεννιέται.

Η e-εξυπηρέτηση είναι κοστοβόρα και εμπορευματοποιημένη εις βάρος του ασφαλισμένου, ο οποίος αντιμετωπίζεται ως πελάτης. Η πελατοκεντρική αντιμετώπισή του έρχεται σε αντίθεση με την ουσία κοινωνικής ασφάλισης, η οποία επιδιώκει την αντιμετώπιση του μισθωτού ως πολίτη. Έτσι, η Κοινωνική Πολιτική μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αντιπαράκειται στη δημόσια διοίκηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι μισθωτοί με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο και αυτοί που είναι μεγαλύτερης ηλικίας δυσκολεύονται με την ψηφιακή πρόσβαση εξαιτίας της έλλειψης των τεχνολογικών μέσων. Η ανάπτυξη των e-υπηρεσιών δε συμβαδίζει με την καλλιέργεια της κοινωνικής και ασφαλιστικής ευθύνης εκ μέρους του e-ΕΦΚΑ. Το πρόγραμμα της ψηφιακής μέριμνας πρέπει να εφαρμόσει πρόσθετο προγραμματικό πυλώνα ορίζοντας ασφαλιστικά, εκπαιδευτικά, ηλικιακά κριτήρια. Η χρηματοδότησή του από την Ευρωπαϊκή Ένωση δεν θα επιβαρύνει οικονομικά τον Φορέα.

Ταυτόχρονα, ο e-ΕΦΚΑ είναι ανάγκη να συμμετάσχει στην κοινωνική κυκλική οικονομία ως λήπτης τεχνολογικού εξοπλισμού. Οφείλει να συνεργαστεί με τις κοινωνικές συνεταιριστικές επιχειρήσεις που, εφαρμόζοντας τις αρχές της κοινωνικής κυκλικής οικονομίας, συγκεντρώνουν τεχνολογικό εξοπλισμό και τον διανέμουν στους ενδιαφερόμενους.

Επίσης, ο e-ΕΦΚΑ είναι ανάγκη να ενεργοποιήσει την εταιρική κοινωνική ασφαλιστική ευθύνη. Είναι παγιωμένο η εταιρική κοινωνική ευθύνη να συνδέεται με εταιρείες του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Όμως, όταν ο δημόσιος τομέας επιχειρεί να αναμορφωθεί στηριζόμενος στη συνέργεια του ιδιωτικού και κρατικού τομέα, εφαρμόζοντας πελατοκεντρικές πολιτικές εξυπηρέτησης, δεν είναι κοινωνικά έντιμο να υποστηρίζει πως η εταιρική κοινωνική ευθύνη ανήκει μόνο στις εταιρείες. Βέβαια, η κοινωνική ασφαλιστική ευθύνη απαιτεί οικονομικούς πόρους του Φορέα.

Όσον αφορά την αμεσότητα υλοποίησης του ηλεκτρονικού αιτήματος, την απαίτηση της χρήσης κωδικών taxisnet και την αποτελεσματικότητα του ηλεκτρονικού τρόπου εξυπηρέτησης, αυτές δεν εξαρτώνται από την ηλικία και την μόρφωση. Η απαίτηση της φυσικής παρουσίας στην αρμόδια υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ, η αποφυγή της ταλαιπωρίας και του εκνευρισμού της ουράς αναμονής και η 24ωρη εξυπηρέτηση, εξαρτώνται μόνο από την ηλικία.

Οι μισθωτοί, ανεξαρτήτως επιπέδου εκπαίδευσης και ηλικίας, θεωρούν ότι η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική. Η άμεση διαδικτυακή λήψη

πιστοποιητικών και βεβαιώσεων ασφάλισης εγγράφεται ως αποτελεσματική εξυπηρέτηση.

Οι μισθωτοί άνω των 18 ετών, που έχουν αναγνωρισμένο επίπεδο εκπαίδευσης, δεν συναντούν τεχνικό πρόβλημα. Η Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ σε τακτά χρονικά διαστήματα ανακοινώνει την μη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή την προσωρινή διακοπή τους σε συγκεκριμένες ώρες, συνήθως, την ημέρα του Σαββάτου ή της Κυριακής και όχι σε εργάσιμες ημέρες.

Ο τρόπος εξυπηρέτησης δεν είναι κλειστός, αυτοαναφορικός και γραφειοκρατικός αλλά ούτε και στατικός. Τα ασφαλιστικά δεδομένα είναι ανοιχτά και προσβάσιμα και ο τρόπος εξυπηρέτησης είναι διαδικτυακός και πελατοκεντρικός. Βέβαια, η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων είναι θέμα επιτακτικής αντιμετώπισης.

Επιπροσθέτως, αφενός είναι θετικό το γεγονός πως οι μισθωτοί ασφαλισμένοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης παραδέχονται την αποτελεσματική e-εξυπηρέτηση, αφετέρου είναι αρνητικό ότι, πιθανόν, το οικονομικό αντίτιμο της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πληρώνεται με χρήματά τους. Η αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών νομιμοποιεί χάριν της κοινωνικής αξίας, την εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα με τον δημόσιο τομέα μέσω της ανάθεσης συμβάσεων εξυπηρέτησης έργου (outsourcing).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιχειρεί να ικανοποιεί τις κοινωνικές απαιτήσεις, να αδιαφορεί για το ουσιαστικό κοινωνικό ενδιαφέρον και να υπηρετεί πολιτικούς και οικονομικούς στόχους. Αμφισβητείται ότι οι εξοικονομούμενοι πόροι, από την εφαρμογή της e-government, διατίθενται για την κοινωνική ωφέλεια. Συγχρόνως, η ικανότητα διαχείρισης των ηλεκτρονικών δεδομένων από τους μισθωτούς επιτάσσεται από την e-government, τη νέα οικονομία και την οικονομία της γνώσης.

## **7.2 Συμπεράσματα**

Ο ιός covid-19, οι συνακόλουθοι περιορισμοί μετακίνησης και ελεύθερης προσέλευσης των μισθωτών ασφαλισμένων στις υπηρεσίες του Φορέα αποτέλεσε ευκαιρία για την διεύρυνση των ψηφιακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Παράλληλα, ήταν και μια ευκαιρία άλλοθι για την κυβερνητική πολιτική προκειμένου να εφαρμόσει τις αρχές της νέας οικονομίας, του νεοφιλελευθερισμού και της, αμφιλεγόμενης κοινωνικά, e-government.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται σημαντικά αλλά όχι καθολικά. Ο ασφαλιστικός Φορέας, αφενός φρόντισε για την ψηφιακή αναμόρφωσή του, αφετέρου, λησμόνησε να συνδράμει ορισμένες πληθυσμιακές κατηγορίες με την παροχή τεχνολογικών μέσων. Η ψηφιακή μετεξέλιξη του e-ΕΦΚΑ μπορεί να χαρακτηριστεί ως τεχνοκρατικά πετυχημένη αλλά κοινωνικά ατελής. Το κράτος και ο ασφαλιστικός Φορέας πρέπει να εφαρμόσουν δράσεις κοινωνικής-ασφαλιστικής ευθύνης.

Η e-government υπηρετεί, εν μέρει, τη δημόσια αξία και καταπολεμά την γραφειοκρατία. Προωθείται ο διαδικτυακός τρόπος εξυπηρέτησης στηριζόμενος στα ανοιχτά δημόσια δεδομένα, που απειλούνται από την κυβερνοπανδημία και ο πολίτης αντιμετωπίζεται ως πελάτης. Η e-government πριμοδοτεί την αμφιλεγόμενη, αλλά ρεαλιστικά αναπόδραστη και, ίσως, αναγκαία, διείσδυση του ιδιωτικού στον δημόσιο τομέα. Διαμορφώνεται μία τεχνοκρατική μορφή αυτοεξυπηρέτησης χαρακτηριζόμενη για την κοινωνική αναλγησία, καθώς υποθάλλει ταξικές διακρίσεις και ανισότητες, την άρση των οποίων μετακυλίνει στους ίδιους τους μισθωτούς. Συγχρόνως, ένας ιδιότυπος ψηφιακός κοινωνικός αποκλεισμός μορφοποιείται.

Η e-αποτελεσματική εξυπηρέτηση είναι κοστοβόρα ενώ το κράτος εξοικονομεί πόρους μέσω της e-αυτοεξυπηρέτησης τους οποίους δεν αναλώνει στον κοινωνικό προϋπολογισμό. Η χρήση των e-υπηρεσιών ασφάλισης στηρίζεται στη εξατομικευμένη δυνατότητα και αναβαπτίζεται σε παροχής ψηφιακών «προϊόντων» ανταπόδοσης πελατο-χρηματοδοτούμενης δυναμικής.

Η θεωρία για την κοινωνική ασφάλιση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιβεβαιώνεται, σε ένα σημαντικό μέρος της, όχι μόνο από τα ευρήματα αλλά και από την κριτική επεξεργασία τους. Επαληθεύεται τόσο η καταπάτηση βασικών αρχών της Κοινωνικής Πολιτικής από την χρήση των e-υπηρεσιών όσο και η ανάδειξη των γνωρισμάτων της e-government. Όμως, το θεωρητικό συμπέρασμα για την ψηφιακή υπηρεσία του ηλεκτρονικού ραντεβού δεν επιβεβαιώνεται από τα εμπειρικά δεδομένα. Τέλος, από το εμπειρικό μέρος δεν επαληθεύεται ούτε απορρίπτεται αν η e-υπηρεσία της ασφαλιστικής ενημερότητας είναι κοστοβόρα και χρονοβόρα.

### **7.3 Συστάσεις**

Η παρούσα έρευνα αποτελεί κίνητρο για την διερεύνηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ασφαλιστικού Φορέα και της αποτελεσματικότητάς

τους κυρίως στους μισθωτούς μεγαλύτερων ηλικιών και αυτών που έχουν τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση. Πιθανόν, να παραχθούν διαφορετικά αποτελέσματα.

Επίσης, θα ήταν βοηθητικό να ερευνηθεί αν οι μισθωτοί ασφαλισμένοι που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά, καταφεύγουν είτε σε ιδιώτες διαμεσολαβητές πληρώνοντας οικονομικό αντίτιμο είτε σε άλλα μέλη της οικογένειάς τους, όπως τα παιδιά τους.

Ενδιαφέρουσα είναι η διεξαγωγή έρευνας σχετικά με τον νεοφιλελευθερισμό και την σύμπλεξη του ιδιωτικού τομέα στην αποτελεσματική λήψη e-υπηρεσιών του Φορέα.

Προκλητική είναι η έρευνα εκείνων των χαρακτηριστικών της ιεραρχικής-οργανωτικής δομής του e-ΕΦΚΑ, της τρέχουσας κοινωνικο-ασφαλιστικής φιλοσοφίας, των νομοθεσιών ασφάλισης, της φύσης και της ποιότητας των παροχών ασφάλισης, της διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας του Φορέα και της προσφερόμενης e-εξυπηρέτησης που καταμαρτυρούν την έντεχνα μεταποιημένη πελατοκεντρική αντιμετώπιση του ασφαλισμένου.

Παράλληλα, η παρούσα έρευνα δίνει τη σκυτάλη για την διερεύνηση της ψηφιακής μετεξέλιξης του e-ΕΦΚΑ υπό την κοινωνική συνιστώσα. Θα ήταν ενδιαφέρον να διερευνηθεί η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ασφαλιστικής ευθύνης στον e-ΕΦΚΑ. Ειδικότερα, η μελέτη των λόγων εξαιτίας των οποίων περιορίζεται μόνο στις επιχειρήσεις και όχι σε υπηρεσίες του δημοσίου τομέα αν και ακολουθούν την οργανωτική δομή του ιδιωτικού και χαρακτηρίζονται για την πελατοκεντρική εξυπηρέτηση.

Αναρωτιόμαστε αν η ψηφιακή μετεξέλιξη του Φορέα δεν έχει μόνο ως στόχο την κοινωνική προσφορά αλλά συνεπάγεται την μετατροπή του e-ΕΦΚΑ από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου σε νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με στόχο την σταδιακή ιδιωτικοποίησή του και την ελαστικοποίηση των εργασιακών σχέσεων των υπαλλήλων. Η ψηφιακή αναδιάρθρωσή του, θέτει την ψηφιακή εκπαίδευση των υπαλλήλων του, που υπηρετούν στις τοπικές διευθύνσεις, όπου υπολογίσιμη δύναμη υπαλλήλων είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης, αλλά εξαιτίας των υπηρεσιακών αναγκών καλούνται να εκτελούν έργο διοικητικού υπαλλήλου.

### **Σύνοψη κεφαλαίου**

Την περίοδο του covid-19, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του Φορέα και η χρήση τους είναι διευρυμένη, όπως σχετικές έρευνες χρονικών περιόδων του 2018

και του 2019 στον e-ΕΦΚΑ αποδεικνύουν. Η χρήση ψηφιακών συναλλαγών με τον δημόσιο τομέα εκτινάχθηκε κατά την υγειονομική κρίση, γεγονός που συμβαίνει και στις άλλες ευρωπαϊκές χώρες, καθώς υπολογίσιμο ποσοστό των καινοτομιών και των πρακτικών για e-υπηρεσίες αφορούν τη δημόσια διοίκηση.

Ο ιός covid-19 υπήρξε διπλή ευκαιρία: αφενός, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προσφέρει στην δημόσια κοινωνική αξία και, αφετέρου, η e-government επέτρεψε την έλευση στοιχείων του νεοφιλελευθερισμού και της νέας οικονομίας στην ψηφιακή εξυπηρέτηση των χρηστών. Η αποτελεσματική χρήση των e-υπηρεσιών πελατοχρηματοδοτείται για αυτό και κοστίζει για τον χρήστη. Η σύμπραξη της αυτοχρηματοδοτούμενης ιδιωτικής πρωτοβουλίας και της κρατικής συνδρομής είναι γεγονός.

Συγχρόνως, παρατηρούνται ανισότητες πρόσβασης για αυτό και ο Φορέας οφείλει να εφαρμόσει κοινωνικές δράσεις. Αρκετά, αλλά όχι όλα, θεωρητικά συμπεράσματα για την κοινωνική ασφάλιση και την e-government επιβεβαιώνονται από την εμπειρική έρευνα. Τέλος, η παρούσα έρευνα προλειαίνει μελλοντικές έρευνες σχετικά με τον e-ΕΦΚΑ.



8. Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (2016), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως Ευκαιρία Αποτελεσματικής Αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης*, special report, e-government on public management, Τομέας μανάτζμεντ, δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης ([https://www.cosmo-one.gr/wp-content/uploads/2017/01/TOMDDA\\_onPublicManagement\\_Issue2.pdf](https://www.cosmo-one.gr/wp-content/uploads/2017/01/TOMDDA_onPublicManagement_Issue2.pdf) προσπελάστηκε την 17/11/2021)
9. Ελληνική Στατιστική Αρχή (2020), *Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα – Χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου – Απόρρητο και προστασία προσωπικών δεδομένων: έτος 2020*, Δελτίο Τύπου: 10 Νοεμβρίου 2020 (<https://www.statistics.gr/documents/20181/727080a4-4bb8-eb4d-af56-4aaaa8989b8c> προσπελάστηκε την 12/09/2021)
10. Θεοδωρουλάκης Μ. & Κουμαριανός Β. (2012), *Συστήματα Κοινωνικής Ασφάλισης: Ασφαλιστικό σύστημα και σύστημα κοινωνικής περίθαλψης*, Ινστιτούτο Εργασίας-ΓΣΕΕ, εκπαιδευτικό υλικό
11. Καρκατσούλης Π. (2001), 'Η Διακυβέρνηση ως περιεχόμενο και διαδικασία λήψης απόφασης για τις δημόσιες υποθέσεις' *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*, τεύχος 7/2001 (<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/sas/article/viewFile/633/632> προσπελάστηκε την 14/11/2021)
12. Καρκατσούλης Π. (2004), 'Το κράτος σε μετάβαση. Από τη "διοικητική μεταρρύθμιση" και το "νέο δημόσιο μανάτζμεντ" στη "διακυβέρνηση' *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*, τόμος 13 (<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/sas/article/view/585/585> προσπελάστηκε την 12/11/2021)
13. Κατσή Α. (2021), *Δειγματοληψία*, Διάλεξη στο μάθημα Ποσοτική έρευνα στην κοινωνική πολιτική, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, κατεύθυνση Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική (<https://eclass.uop.gr/modules/document/?course=510> προσπελάστηκε την 14/03/2022)
14. Κατσή Α., Σιδερίδης Γ. & Εμβλωτής Α. (2010), *Στατιστικές Μέθοδοι στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Αθήνα: Τόπος.



15. Κόντης Θ. (1988), *Εισαγωγή στη δημόσια διοίκηση*, Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
16. Κουμαριανός Β. (2017), 'Ενοποίηση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης: Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης ως Οργανωτικό Όχημα για την Νέα Αρχιτεκτονική των Συντάξεων' *Κοινωνική Πολιτική*, 8, 50-73  
doi:<https://doi.org/10.12681/sp.14604>  
(<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/eekp/article/download/14604/3182>προσπελάστηκε την 09/09/2021)
17. Κρεμαλής Κ. (1991), *Το δικαίωμα του ατόμου για κοινωνική πρόνοια*, Αθήνα: Σάκκουλα
18. Λαζακίδου Α. (2016), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις*, Αθήνα: Δίσιγμα.
19. Ληξουριώτης Ι. (επιμέλεια) (2017), *Εφαρμογές εργατικού δικαίου: ατομικές και συλλογικές εργασιακές σχέσεις* 2η έκδοση, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
20. Ματσαγγάνης Μ., *Μεταρρύθμιση του κοινωνικού κράτους και εκσυγχρονισμός της κοινωνίας*  
(<https://9b9ec758578b3ee0d46b-305404f9eb35eaf4130aa2d106c6a91c.ssl.cf3.rackcdn.com/597/market/publications/866/files/p1b5048noa9qd10h62kc5ephcfj.pdf> προσπελάστηκε την 08/12/2021)
21. Μητράκος Θ. (2018) "Ανισότητες, φτώχεια και πολιτικές αλληλεγγύης στην Ελλάδα", *ΕΕΚΠ, Τεύχος 10, Ιούνιος 2018*, σελ.5-19
22. Μητράκος Θ. (2019a) "Επιτακτικά αναγκαία μια νέα κοινωνική πολιτική", *World Review* σελ.22-23, Euro2day with The New Work Times.
23. Μητράκος Θ. (2019b) "Οι επιπτώσεις των μέτρων δημοσιονομικής προσαρμογής στην κατανομή του εισοδήματος και του πλούτου στην Ελλάδα της κρίσης", Νήσος Ινστιτούτο Ν. Πουλαντζάς, 2019, σελ.123-133
24. Μιχαλόπουλος Ν. (2003), *Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο management*, Αθήνα: Παπαζήσης
25. Moreau Marie-Ange (2017), "Επίσχεση εργασίας Διάκριση υπαλλήλου / εργατή", *Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου*, μηνιαία νομική έκδοση, Τόμος 76ος, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2017, Αριθ. Τεύχ. 11 (1790)  
([https://eergd.gr/uploads/pdf328Df8/t11\\_2017.pdf](https://eergd.gr/uploads/pdf328Df8/t11_2017.pdf) προσπελάστηκε την 14/12/2021)

26. Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ. & Τριανταφύλλου Β. (2015), *Κοινωνία της Πληροφορίας: Υποδομές, Υπηρεσίες και Επιπτώσεις*, Αθήνα: ΣΕΑΒ
27. Πομπόρτσης Α. (2005), *Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-government): ο μετασχηματισμός των λειτουργιών και υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης στην ψηφιακή εποχή*, Θεσσαλονίκη: Τζιόλα.
28. Ρομπόλης Σ. (1993), *Η κρίση της κοινωνικής ασφάλισης και οι εναλλακτικές πολιτικές υπέρβασής της*  
(<https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/MEDIA371/Fakelos/22.%CE%A1%CE%9F%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%97%CE%A3%20%CE%A3%CE%91%CE%92%CE%92%CE%91%CE%A3%20%20H%20%CE%9A%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%97%20%CE%A4%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%CE%A9%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%91%CE%A3%CE%A6%CE%91%CE%9B%CE%99%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%20%CE%95%CE%9D%CE%91%CE%9B%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%A5%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%92%CE%91%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%97%CE%A3.doc> προσπελάστηκε την 13/05/2022)
29. Ρομπόλης Σ., Χλέτσος, Μ. (1995). *Η κοινωνική πολιτική μετά την κρίση του κράτους πρόνοιας*, Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής
30. Ρομπόλης Σ. (2002), «Κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα: σύγχρονα προβλήματα και εναλλακτικές πολιτικές» στο συλλογικό έργο Κ. Γουέλερ, Μ. Καραμεσίνη, Τ.Μίλερ κ.ά., *Μεταρρύθμιση των ευρωπαϊκών συνταξιοδοτικών συστημάτων - Νεοφιλελεύθερες πολιτικές και προοδευτικές εναλλακτικές λύσεις*, (εισ. επιμ. Χ. Γολέμης) Αθήνα: ελληνικά γράμματα, σελ. 133-147
31. Ρομπόλης Σ. (2012), *Οικονομική κρίση και κοινωνικό κράτος: από το κράτος πρόνοιας στο κράτος φιλανθρωπίας*, Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο
32. Ρομπόλης Σ., Β. Μπέτσης, ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, (2013), «Κοινωνική Ασφάλιση και οι επιπτώσεις της γήρανσης του πληθυσμού στο ασφαλιστικό σύστημα της Ελλάδος 2013-2050», *Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ)*, Αθήνα

- (<https://www.pomitedy.gr/2013/12/13/%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BF%CE%B9-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%80%CF%84%CF%89%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%83/> προσπελάστηκε την 13/05/2022)
33. Ρομπόλης Σ., Το σύστημα των κοινωνικών ασφαλίσεων στην Ελλάδα: Προβλήματα, τάσεις και προοπτικές  
([https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine\\_376\\_robotis.pdf](https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine_376_robotis.pdf) προσπελάστηκε την 14/05/2022)
34. ΣΕΒ (2018), ‘Special Report: ανοικτά δημόσια δεδομένα: Τα ανοικτά δημόσια δεδομένα βασικός πυλώνας του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας’ *Οικονομία και Επιχειρήσεις*, τεύχος 34, 8 Οκτωβρίου 2018  
([https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/51549/SR\\_Open\\_Data\\_8\\_10\\_2018.pdf](https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/51549/SR_Open_Data_8_10_2018.pdf) προσπελάστηκε την 16/11/2021)
35. Σιούλη Ζ. (2021), Ενδοκλαδικές Ανισότητες στην Επικουρική Ασφάλιση. Σύγκριση παροχών επικουρικών ταμείων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα (Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής πολιτικής, Πανεπιστημίου Πελοποννήσου)  
(<https://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/49823> προσπελάστηκε την 08/09/2021)
36. Σολωμός Γ. (1991), *Κοινωνική Ασφάλιση: Από την κρίση στον Ενιαίο Φορέα*, Αθήνα: Νέα Σύνορα
37. Σωτηρόπουλος Δ. (2021), Η Δημόσια Διοίκηση στην Εποχή Μετά τον Κορωνοϊό, *Οργανισμός έρευνας και ανάλυσης, Διανέοσις*, 01/2021  
([https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/01/Sotiropoulos\\_final.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/01/Sotiropoulos_final.pdf))
38. Τσέκερης Χ., Δεμερτζής Ν., Λιναρδής Α., Κονδύλη Δ., Ηλιού Κ., Παπαλιού Ο., ... Φρέντζου Χ. (2020), Το διαδίκτυο στην Ελλάδα, Έρευνα ΕΚΚΕ: World Internet Project (WIP) Greece *Διανέοσις: Οργανισμός έρευνας και ανάλυσης*  
([https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2020/05/WIP\\_greece.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2020/05/WIP_greece.pdf) προσπελάστηκε την 12/09/2021)

39. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (α), Ινστιτούτο εκπαιδευτικής πολιτικής, Στοιχεία αστικού και εργατικού δικαίου, Β' ΕΠΑΛ, Β μέρος: εργατικό δίκαιο  
([http://ebooks.edu.gr/ebooks/d/8547/4252/24-0203\\_02\\_Stoicheia-Astikou-kai-Ergatikou-Dikaiou-%CE%92-Meros\\_B-EPAL\\_Vivlio-Mathiti.pdf](http://ebooks.edu.gr/ebooks/d/8547/4252/24-0203_02_Stoicheia-Astikou-kai-Ergatikou-Dikaiou-%CE%92-Meros_B-EPAL_Vivlio-Mathiti.pdf)  
προσπελάστηκε την 11/09/2021)
40. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (β), Ινστιτούτο εκπαιδευτικής πολιτικής, Πληροφορική (Α, Β, Γ Γυμνασίου)  
([http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/html/8547/2759/Pliroforiki\\_A-B-G-Gymnasiou\\_html-empl/indexA\\_1\\_2.html](http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/html/8547/2759/Pliroforiki_A-B-G-Gymnasiou_html-empl/indexA_1_2.html)προσπελάστηκε την 12/09/2021)
41. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (γ), Ινστιτούτο εκπαιδευτικής πολιτικής, Πληροφορική (Α, Β, Γ Γυμνασίου)  
([http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/html/8547/2759/Pliroforiki\\_A-B-G-Gymnasiou\\_html-empl/indexB\\_1\\_4.html](http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/html/8547/2759/Pliroforiki_A-B-G-Gymnasiou_html-empl/indexB_1_4.html) προσπελάστηκε την 12/09/2021)

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Avotra, A., Chengang, Y., Sandra Marcelline, T. R., Asad, A., & Yingfei, Y. (2021). Examining the Impact of E-Government on Corporate Social Responsibility Performance: The Mediating Effect of Mandatory Corporate Social Responsibility Policy, Corruption, and Information and Communication Technologies Development During the COVID era. *Frontiers in psychology*, 12, 737100. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737100>  
(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8545817/> προσπελάστηκε την 22/01/2022)
2. Gerstenfeld, M. (2020). “How Coronavirus Emergency Measures Threaten Civil Rights” In E. Karsh (Ed.), *The COVID-19 Crisis: Impact and Implications* (pp. 68–71). Begin-Sadat Center for Strategic Studies. <http://www.jstor.org/stable/resrep26356.18>  
([https://www.jstor.org/stable/pdf/resrep26356.18.pdf?ab\\_segments=0%2F5SYC-6168%2Ftest&refreqid=fastly-default%3Ab2f8b9c6a7c1a2b8cd6d922039bb9320](https://www.jstor.org/stable/pdf/resrep26356.18.pdf?ab_segments=0%2F5SYC-6168%2Ftest&refreqid=fastly-default%3Ab2f8b9c6a7c1a2b8cd6d922039bb9320) προσπελάστηκε την 11/12/2021)
3. ILO (International Labour Office) (2018), *Financing social protection for the future of work: Fiscal aspects and policy options*

- ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms\\_646048.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_646048.pdf) προσπελάστηκε την 24/05/2022)
4. Kearns I. (2004), *Public Value and E-Government*, Institute for Public Policy Research [www.ippr.org](http://www.ippr.org) ([https://www.ippr.org/files/images/media/files/publication/2011/05/public\\_value\\_egovernment\\_1522.pdf](https://www.ippr.org/files/images/media/files/publication/2011/05/public_value_egovernment_1522.pdf) προσπελάστηκε την 15/12/2021)
  5. Lohrmann D. (2020), '2020; The Year the COVID-19 Crisis Brought a Cyber Pandemic', *Government Technology* (<https://www.govtech.com/blogs/lohmann-on-cybersecurity/2020-the-year-the-covid-19-crisis-brought-a-cyber-pandemic.html> προσπελάστηκε την 21/01/2022)
  6. Long E, Patterson S, Maxwell K, *et al*, COVID-19 pandemic and its impact on social relationships and health *J Epidemiol Community Health* 2022;**76**:128-132. (<https://jech.bmj.com/content/76/2/128> προσπελάστηκε την 20/01/2022)
  7. Matsaganis M. (2003), 'Muddling through: trials and tribulations of social security in Greece' *EUI working paper SPS No 2003/10*, European University Institute, Florence, Department of political and social sciences (<http://diana-n.iue.it:8080/bitstream/handle/1814/1357/sps2003-10.pdf?sequence=1> HYPERLINK "<http://diana-n.iue.it:8080/bitstream/handle/1814/1357/sps2003-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>"& HYPERLINK "<http://diana-n.iue.it:8080/bitstream/handle/1814/1357/sps2003-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>" isAllowed=y προσπελάστηκε την 18/09/2021)
  8. OECD, Glossary of Statistical Terms (<https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=766> προσπελάστηκε την 11/09/2021)
  9. OECD (2020), The Covid-19 crisis: A catalyst for government transformation? (<http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-covid-19-crisis-a-catalyst-for-governmenttransformation-1d0c0788/> προσπελάστηκε την 12/11/2021)
  10. OECD (2021), Open Data in action Initiatives during the initial stage of the COVID-19 pandemic

- (<https://www.oecd.org/gov/digital-government/open-data-in-action-initiatives-during-the-initial-stage-of-the-covid-19-pandemic.pdf> προσπελάστηκε την 15/12/2021)
11. Reale G. (2014), ‘Opportunities and Differences of Open Government Data Policies in Europe’ *Athens Journal of Social Sciences* - Volume 1, Issue 3 – Pages 195-206 (<https://www.atiner.gr/journals/social/2014-1-3-3-Reale.pdf> προσπελάστηκε την 25/12/2021)
  12. Savrul M. & Kılıç C. (2011) e-commerce as an alternative strategy in recovery from the recession, *procedia social and behavioral sciences*, 247–259. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811015837> προσπελάστηκε την 02/02/2022)
  13. Twizeyimana J. & Andersson A., (2019), ‘The public value of E-Government – A literature review’ *Government Information Quarterly* 36 (2019) 167–178 ([https://www.researchgate.net/publication/331092224\\_The\\_public\\_value\\_of\\_E-Government\\_-\\_A\\_literature\\_review](https://www.researchgate.net/publication/331092224_The_public_value_of_E-Government_-_A_literature_review) προσπελάστηκε την 13/11/2021)
  14. Venieris D. (1994), *The development of social security in Greece, 1920-1990. Postponed decisions* (Doctoral dissertation, London School of Economics and Political Science, United Kingdom). (<http://etheses.lse.ac.uk/1273/1/U062426.pdf> προσπελάστηκε την 08/09/2021)
  15. Venieris D. (1996), ‘Dimensions of Social Policy in Greece’ *South European Society and Politics*, 1, (3), pp.260-269. (<https://eclass.uop.gr/modules/document/file.php/648/Social%20Policy%20in%20Greece%20-%20Venieris%20D..pdf> προσπελάστηκε την 09/09/2021)
  16. Venieris D. (2013), ‘Crisis social policy and social justice: The case for Greece’ *Hellenic Observatory European Institute*, Hellenic Observatory Papers on Greece and Southeast Europe, GreeSe Paper No.69 (<https://www.lse.ac.uk/Hellenic-Observatory/Assets/Documents/Publications/GreeSE-Papers/GreeSE-No69.pdf> προσπελάστηκε την 09/09/2021)
  17. Venieris D. (2022), “Social Policy in Dribs and Drabs for the Greek Crisis” in *Modeling Economic Growth in Contemporary Greece*, Vlachos V., Bitzenis A., Sergi B. (2022), UK, Emerald Publishing Limited, pp. 119-130

18. Whitehouse, E.R. (2007), “Life-Expectancy Risk and Pensions: Who bears the Burden?” *Social, Employment and Migration Working Paper, No. 60*, OECD Publishing, Paris

#### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. Π.Δ. 156/1994  
([http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG2VoOPmnoFKHdtvSoClrL8sN\\_Cl5tJ5zV5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS\\_18kAEhATUkJb0x1LIIdQ163nV9K--td6SIuWqLX594C6dhhqGxoFisvOP8BoRDBubt1yMzRYt2c-OZ](http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG2VoOPmnoFKHdtvSoClrL8sN_Cl5tJ5zV5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIIdQ163nV9K--td6SIuWqLX594C6dhhqGxoFisvOP8BoRDBubt1yMzRYt2c-OZ) προσπελάστηκε την 08/09/2021)
2. Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου ΦΕΚ Α 55/11-03-2020  
([http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wHUdWr4xouZundtvSoClrL8ExDiwSIIm0cLtII9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNUqAGCF0IfB9HI6qSYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsluV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb\\_zFijP3fNjb3qKpGxGNtxU\\_uAtLw56ULsxCc54tGXdl9oyQ1](http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wHUdWr4xouZundtvSoClrL8ExDiwSIIm0cLtII9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNUqAGCF0IfB9HI6qSYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsluV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb_zFijP3fNjb3qKpGxGNtxU_uAtLw56ULsxCc54tGXdl9oyQ1) προσπελάστηκε την 12/11/2021)
3. Νόμος 2676/1999  
(<http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wE56mFqysdfkXdtvSoClrL87G0Owsjc9vwpCCmqt4mgGEHlbmahCJFQEmRQwePEviF8EeCoaT0MAKztT3Sb63xk3Vkl3PiCQ3RL0VYQqjKioqfu8Gq1RKKQmyoZK8o4WQNTFdHdRYgdy2jwWCRuSbCCXTRziZY0H4pzwTfHOBX2-Q..> προσπελάστηκε την 13/09/2021)
4. Νόμος 4052/2012  
([http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEbA\\_BZxkczbHdtvSoClrL8b5S2mIvi-NjtII9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNUqAGCF0IfB9HI6qSYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsluV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb\\_zFijH7gf0uCBMxD4WC-PfiO8vM1qjYnONc\\_SiVTX5R7OPEU](http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEbA_BZxkczbHdtvSoClrL8b5S2mIvi-NjtII9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNUqAGCF0IfB9HI6qSYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsluV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb_zFijH7gf0uCBMxD4WC-PfiO8vM1qjYnONc_SiVTX5R7OPEU) προσπελάστηκε την 13/09/2021)

5. Νόμος 4387/2016  
([http://www.et.gr/idos-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFHp\\_31M9ESQXdtvSoC lrL87SPB1HbULODtI9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNuqAGCF0IfB9HI6q SYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsuV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb\\_zFijGrQHcePHCILy81m2nbIV8aLxym8io8bEXTM8cAZVrAU](http://www.et.gr/idos-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFHp_31M9ESQXdtvSoC lrL87SPB1HbULODtI9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNuqAGCF0IfB9HI6q SYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsuV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb_zFijGrQHcePHCILy81m2nbIV8aLxym8io8bEXTM8cAZVrAU) προσπελάστηκε την 08/09/2021)
6. Νόμος 4670/2020  
([http://www.et.gr/idos-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wHUdWr4xouZundtvSoCl rL87TVLbP6RgP3tI9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNuqAGCF0IfB9HI6qS YtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsuV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb\\_zFijBBN19E5e1JNAhIkBhJ9Dl 7ZAXMHuek6hWU8OMokN6iW](http://www.et.gr/idos-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wHUdWr4xouZundtvSoCl rL87TVLbP6RgP3tI9LGdkF53UIxsx942CdyqxSQYNuqAGCF0IfB9HI6qS YtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsuV-nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb_zFijBBN19E5e1JNAhIkBhJ9Dl 7ZAXMHuek6hWU8OMokN6iW) προσπελάστηκε την 13/09/2021)
7. [www.eea.gr](https://www.eea.gr) (<https://www.eea.gr/arthra-eea/diakrisi-misthotoy-os-ergati-iyalliloy-se-kataggelia-symvasis/> προσπελάστηκε την 13/09/2021)
8. [www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr) (προσπελάστηκε την 13/09/2021)
9. [www.mindigital.gr](http://www.mindigital.gr) (προσπελάστηκε την 28/05/2022)
10. <https://innovation.gov.gr/covid-19-world/> (προσπελάστηκε την 28/05/2022)
11. [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu) (προσπελάστηκε την 29/05/2022)
12. [www.digitalstrategy.gov.gr](http://www.digitalstrategy.gov.gr) (προσπελάστηκε την 28/05/2022)



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Ποια είναι η ηλικία σας;

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 και άνω

2. Ποιο το επίπεδο μόρφωσής σας;

- δημοτικό / γυμνάσιο
- λύκειο
- ΑΕΙ / ΑΤΕΙ / ΤΕΙ
- μεταπτυχιακός/διδακτορικός τίτλος

3. Έχετε πιστοποιητικό χειρισμού Η/Υ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

4. Έχετε γνώσεις χειρισμού των συσκευών υπολογιστή/κινητού από την καθημερινή εξάσκησή σας στη χρήση τους;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

#### Β. Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

##### Κατά την πανδημία covid-19,

5. για να εξυπηρετηθώ από τον e-ΕΦΚΑ, προσέρχομαι στο αρμόδιο υποκατάστημα και περιμένω στη σειρά μου, όπως πάντα.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

6. για να εξυπηρετηθώ από τον e-ΕΦΚΑ, τηλεφωνώ.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

7. για να εξυπηρετηθώ από τον e-ΕΦΚΑ, χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

8. για να εξυπηρετηθώ από τον e-ΕΦΚΑ, σε περίπτωση αδυναμίας διαδικτυακής εξυπηρέτησης από τον Φορέα, υποχρεούμαι να προγραμματίσω ηλεκτρονικό ραντεβού για την διαζώσης εξυπηρέτηση.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

#### Γ. Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

##### Κατά την πανδημία covid-19,

9. η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω κινητό τηλέφωνο / ηλεκτρονικό υπολογιστή / φορητό υπολογιστή.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**10.**η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν έχω σύνδεση στο διαδίκτυο.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**11.**η ηλεκτρονική πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι δύσκολη γιατί δεν είμαι συνηθισμένος/η σε αυτόν τον τρόπο εξυπηρέτησης.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**12.**η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί είναι δυνατό να εισέλθω ηλεκτρονικά όλο το 24ωρο.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**13.**η πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη γιατί δεν χρειάζεται να χάσω μέρος του ελεύθερου χρόνου μου.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**14.**η χρήση κωδικών για την διαδικτυακή πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με δυσκολεύει.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**15.** Σε ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρειάστηκε να έχω ηλεκτρονική πρόσβαση;

- Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
- Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους (ασφάλιση συζύγου, παιδιού)
- Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας
- Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας
- Βεβαίωση προϋπηρεσίας (για πρόσληψη, ΑΣΕΠ)
- Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας
- Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης (εκτύπωση ενσήμων)
- Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Βεβαίωση Απογραφής
- Ατομικά Στοιχεία
- Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021
- Ασφαλιστική ικανότητα (ασφάλιση)
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

#### **Δ.Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Κατά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ,**

**16.** το αίτημά μου υλοποιείται άμεσα.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**17.** δεν εξυπηρετούμαι και απαιτείται η φυσική παρουσία στο αρμόδιο υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**18.**συναντώ τεχνικά προβλήματα, όπως η μη ορθή λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**19.**απαιτείται η χρήση κωδικών TAXISNET, οπότε κάποια προσωπικά στοιχεία μου είναι προσυμπληρωμένα.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**20.**γλυτώνω την ταλαιπωρία και τον εκνευρισμό στην ουρά αναμονής.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**21.**εξυπηρετούμαι 24 ώρες/ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας.

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**22.**Κρίνω ότι ο εξ αποστάσεως ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης στον e-ΕΦΚΑ είναι αποτελεσματικός;

1. Διαφωνώ Απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

**23.**Ποια/ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποίησα και εξυπηρετήθηκα αποτελεσματικά;

- Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
- Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους (ασφάλιση συζύγου, παιδιού)
- Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας
- Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας
- Βεβαίωση προϋπηρεσίας (για πρόσληψη, ΑΣΕΠ)
- Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας
- Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης (εκτύπωση )
- Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Βεβαίωση Απογραφής
- Ατομικά Στοιχεία
- Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021
- Ασφαλιστική ικανότητα (ασφάλιση)
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Σας ευχαριστώ!