



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΜΣ στην Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι παθογένειες του ελληνικού κράτους αποτελούν τροχοπέδη στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση και η εργασιακή αφοσίωση δημοσίων λειτουργών και υπαλλήλων καθώς και η αξιολόγησή τους δεν καρποφόρησαν. Τρόποι και δράσεις προς ένα πιο ευέλικτο, άμεμπτο και αποτελεσματικό δημόσιο τομέα.

Γιαννακάκη Γεωργία του Αντωνίου

A.M. : 4042202002007

Επιβλέπων Καθηγητής : Φωτόπουλος Γεώργιος

ΜΑΡΤΙΟΣ 2022

Ευχαριστίες

Ένα υπέροχο ταξίδι εμπειριών και γνώσεων έφτασε πλέον στον προορισμό του, με την ολοκλήρωση της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας. Ως εκ τούτου, νιώθω την ανάγκη να εκφράσω εγκάρδια την ευγνωμοσύνη μου σε όλους όσους συνέβαλαν με τον τρόπο τους στην επιτυχή μου ολοκλήρωση των σπουδών του μεταπτυχιακού αυτού προγράμματος.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά πρωτίστως τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γιώργο Φωτόπουλο για τις υποδείξεις και την υποστήριξή του κατά την εκπόνηση αυτής της εργασίας, καθώς και όλους τους καθηγητές που απαρτίζουν το συγκεκριμένο πρόγραμμα για τις ανεκτίμητες και τις τόσο σημαντικές γνώσεις που μας πρόσφεραν απλόχερα κατά τη διάρκεια των μαθημάτων.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω όλους τους κοντινούς μου συναδέλφους του Υ.Π.ΕΝ., τους καθηγητές μου από τη Δ.Ε.Ο. του Ε.Α.Π., καθώς και όλους τους φίλους, τον καθένα ξεχωριστά, που βοήθησαν για την εκπόνηση αυτής της εργασίας, κυρίως στη διεξαγωγή της έρευνας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς την πατρική μου οικογένεια και τα αδέρφια μου για την αγάπη τους, την αμέριστη και τόσο σημαντική και πολύτιμη βοήθεια και συμπαράστασή τους, σε όλη αυτή τη διαδρομή μου, από την αρχή μέχρι το τέλος της.

Ευχαριστώ ιδιαίτερος τον αδελφό μου, καθώς και την ανιψιά μου Μαρία για την ξεχωριστή υποστήριξή τους, κι ελπίζω να δω αυτό το κορίτσι και να το καμαρώσω σύντομα σε μια αντίστοιχη θέση μεταπτυχιακής φοιτήτριας, εκπληρώνοντας τα όνειρα της!

Είμαι βαθιά ευγνώμων

Στη μνήμη του πατέρα μου

Ο πρώτος και σημαντικότερος δάσκαλος μου.

Ήταν ο άνθρωπος που του οφείλω ότι είμαι και ότι έχω καταφέρει μέχρι σήμερα, μου έδινε πάντα την έμπνευση και τη δύναμη να συνεχίσω, και είμαι σίγουρη ότι θα είναι περήφανος από εκεί ψηλά για το δρόμο της γνώσης που επέλεξα να διανύσω, σ' αυτή τη φάση της ζωής μου

Ευχαριστώ !

Του αφιερώνω τη διπλωματική μου εργασία εξ ολοκλήρου κι αυτή τη μαντινάδα:

Να είχε πόρτα ο ουρανός
να ρθώ να την ανοίξω
και να σε πάρω αγκαλιά
να σε γυρίσω πίσω

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η κριτική ανάλυση βασικών προβλημάτων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, μέσα από ένα πλαίσιο που εμπεριέχει αναφορές στη δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο και η διενέργεια έρευνας με την χρησιμοποίηση ενός αρκετά εύστοχου, πλούσιου και δομημένου ερωτηματολογίου, ο στόχος της οποίας ήταν να αναζητηθούν απόψεις και βιώματα των ατόμων που συμμετείχαν σε αυτή, μέσα από την επαφή τους με την ελληνική δημόσια διοίκηση. Σε γενικές γραμμές, τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την διεξαγωγή της έρευνας, έδειξαν ότι τα προβλήματα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης εξακολουθούν να υπάρχουν και παρά τις προσπάθειες των τελευταίων ετών, επιμένουν να ταλανίζουν και να ταλαιπωρούν τους Έλληνες πολίτες.

Έτσι, η διαρκής προσπάθεια μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης, με γνώμονα την εξάλειψη της διαφθοράς και την αύξηση της αποτελεσματικότητας, από κοινού με το ώριμο και αναγκαίο αίτημα για μια περισσότερο ουσιαστική και ποιοτική αξιολόγηση, τόσο των δημοσίων υπαλλήλων και λειτουργών όσο και των προσφερόμενων δημοσίων υπηρεσιών, διαγράφονται ως τα σημαντικότερα ζητήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Abstract

The purpose of this diploma thesis is the critical analysis of the problems of the Greek public administration, through a framework that includes references to the public administration at European level and the conduct of a survey using a fairly apt, rich and structured questionnaire, the aim of which was to seek the views and experiences of the people who participated in it, through their communication with the Greek public administration. In general, the results that emerged from the conduct of the survey, showed that the problems of the Greek public administration are still present and despite the efforts of recent years, they insist on besetting and tormenting the Greek citizens.

Thus, the continuous effort to reform the public administration, with a view to eradicating corruption and increase efficiency, together with the mature and necessary demand for a more substantial and qualitative evaluation of both civil servants and officials and as well as the public services offered, are described as the most important issues of this diploma thesis.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	15
1. Δημόσια διοίκηση : ορισμοί - έννοιες - αρχές - υπηρεσίες	16
1.1 Ορισμοί και έννοιες της δημόσιας διοίκησης	16
1.1.1. Το πεδίο εφαρμογής της Δημόσιας Διοίκησης	17
1.2 Ιστορική αναδρομή στην έννοια της δημόσιας διοίκησης	18
1.3 Νέα Δημόσια Διοίκηση, αρχές αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης και οι αλλαγές μετά την παγκόσμια κρίση του 2008.	21
1.3.1. Η ανάγκη για τη Νέα Δημόσια Διοίκηση	21
1.3.2. Αρχές Αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης	22
1.3.2.1. Αρχές σχετικές με το στρατηγικό πλαίσιο ως προς τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης	22
1.3.2.2. Αρχές σχετικές με την ανάπτυξη και το συντονισμό της πολιτικής	23
1.3.2.3. Αρχές σχετικές με τη Διαχείριση των δημόσιων υπηρεσιών και τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού	25
1.3.3. Το μοντέλο δημόσιας διοίκησης μετά την οικονομική κρίση του 2008	26
1.4 Η σημασία της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών.....	27
1.4.1. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	28
1.4.2. Οι τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	29
1.4.3. Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης	31
2. Θέματα δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα	35
2.1 Ο ρόλος των ανεξάρτητων αρχών στη δημόσια διοίκηση	35
2.2 Αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων	38
2.3 Θέματα διαφθοράς στην ελληνική δημόσια διοίκηση	40
2.4 Θέματα εξυπηρέτησης πολιτών από το ελληνικό δημόσιο	43
2.5 Μεταρρυθμίσεις στην ελληνική δημόσια διοίκηση	45
2.6 Το ηλεκτρονικό κράτος και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση	47

2.7 Το ζήτημα της μονιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων	50
2.8 Το ελληνικό κράτος στην περίοδο της πανδημίας COVID-19	52
3. Πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας.....	56
3.1 Σκοπός της έρευνας.....	56
3.2 Τα ερευνητικά ερωτήματα	56
3.3 Το ερωτηματολόγιο και το δείγμα της έρευνας	57
3.4 Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων	58
4. Επεξεργασία και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	59
4.1 Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος	59
4.2 Ερωτήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα του δημοσίου	64
4.2.1. Ερωτήσεις που αφορούν στις εμπειρίες των ερωτώμενων.....	64
4.2.2. Ερωτήσεις που αφορούν στις απόψεις των ερωτώμενων.....	70
4.3 Η αξιολόγηση των δημόσιων υπαλλήλων/λειτουργών και η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα.....	78
4.4 Επιπτώσεις της Πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση.....	84
4.5 Ηλεκτρονικές συναλλαγές στο δημόσιο	89
4.6 Η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων	105
Συμπεράσματα	115
Βιβλιογραφία	118
Παράρτημα Α.....	125
Παράρτημα Β.....	131

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου	57
Πίνακας 2. Ποιο είναι το φύλο σας;	59
Πίνακας 3. Ποια είναι η ηλικία σας;.....	60
Πίνακας 4. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;.....	61
Πίνακας 5. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό σας εισόδημα;.....	61
Πίνακας 6. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;.....	62
Πίνακας 7. Εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;	63
Πίνακας 8. Κάθε πότε επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία;.....	64
Πίνακας 9. Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;	65
Πίνακας 10. Περιμένατε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;.....	66
Πίνακας 11. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;	67
Πίνακας 12. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;	68
Πίνακας 13. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;.....	69
Πίνακας 14. Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας πριν επισκεφθείτε μια δημόσια υπηρεσία;	70
Πίνακας 15. Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;	71
Πίνακας 16. Πιστεύετε ότι οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές (ΑΣΕΠ, Συνήγορος του Πολίτη, ΑΑΔΕ, κ.λπ.);.....	72
Πίνακας 17. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των Δημοσίων Υπάλληλων είναι μεγάλος;	73

- Πίνακας 18. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;... 74
- Πίνακας 19. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους; 75
- Πίνακας 20. Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;..... 76
- Πίνακας 21. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. «λάδωμα» για κάποια διευκόλυνση); 77
- Πίνακας 22. Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;..... 78
- Πίνακας 23. Γνωρίζετε τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;..... 79
- Πίνακας 24. Είστε ικανοποιημένος/η από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;..... 80
- Πίνακας 25. Θεωρείτε ότι το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα; 81
- Πίνακας 26. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;..... 82
- Πίνακας 27. Συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημοσίων οργανισμών; 83
- Πίνακας 28. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική; 84
- Πίνακας 29. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού; 85
- Πίνακας 30. Πιστεύετε ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν στο μέλλον;..... 86

Πίνακας 31. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr, κ.λπ.;	87
Πίνακας 32. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;	88
Πίνακας 33. Θεωρείτε ότι οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να παραμείνουν;.....	89
Πίνακας 34. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;	90
Πίνακας 35. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών;.....	91
Πίνακας 36. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;.....	92
Πίνακας 37. Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση;	93
Πίνακας 38. Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;	94
Πίνακας 39. Θεωρείτε ότι το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών;	95
Πίνακας 40. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης;	96
Πίνακας 41. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;.....	97
Πίνακας 42. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη;	98
Πίνακας 43. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος;	99

Πίνακας 44. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα;	100
Πίνακας 45. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό δημόσιο εξάλειψαν τη γραφειοκρατία;	101
Πίνακας 46. Πιστεύετε ότι η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;.....	102
Πίνακας 47. Πιστεύετε ότι η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων;	103
Πίνακας 48. Πιστεύετε ότι χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων;	104
Πίνακας 49. Πιστεύετε ότι με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του;	105
Πίνακας 50. Η επίδραση του φύλου	106
Πίνακας 51. Η επίδραση της ηλικίας	107
Πίνακας 52. Η επίδραση της ηλικίας II	108
Πίνακας 53. Η επίδραση της μόρφωσης.....	109
Πίνακας 54. Η επίδραση της μόρφωσης II	110
Πίνακας 55. Η επίδραση της μόρφωσης III.....	111
Πίνακας 56. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο.....	113

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Ποιο είναι το φύλο σας;	59
Διάγραμμα 2. Ποια είναι η ηλικία σας;	60
Διάγραμμα 3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	61
Διάγραμμα 4. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό σας εισόδημα;	62
Διάγραμμα 5. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;	62
Διάγραμμα 6. Εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;	63
Διάγραμμα 7. Κάθε πότε επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία;	64
Διάγραμμα 8. Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;	65
Διάγραμμα 9. Περιμένατε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;	66
Διάγραμμα 10. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;	67
Διάγραμμα 11. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;	68
Διάγραμμα 12. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών; ...	69
Διάγραμμα 13. Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας πριν επισκεφθείτε μια δημόσια υπηρεσία;	70
Διάγραμμα 14. Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;	71
Διάγραμμα 15. Πιστεύετε ότι οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές (ΑΣΕΠ, Συνήγορος του Πολίτη, ΑΑΔΕ, κ.λπ.);	72
Διάγραμμα 16. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των Δημοσίων Υπάλληλων είναι μεγάλος; ..	73

- Διάγραμμα 17. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;.....74
- Διάγραμμα 18. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους; 75
- Διάγραμμα 19. Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;..... 76
- Διάγραμμα 20. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. «λάδωμα» για κάποια διευκόλυνση); 77
- Διάγραμμα 21. Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος; 78
- Διάγραμμα 22. Γνωρίζετε τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;.....79
- Διάγραμμα 23. Είστε ικανοποιημένος/η από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;80
- Διάγραμμα 24. Θεωρείτε ότι το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα;81
- Διάγραμμα 25. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;..... 82
- Διάγραμμα 26. Συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημοσίων οργανισμών; 83
- Διάγραμμα 27. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική; 84
- Διάγραμμα 28. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού; 85
- Διάγραμμα 29. Πιστεύετε ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν στο μέλλον;..... 86

Διάγραμμα 30. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr, κ.λπ.;	87
Διάγραμμα 31. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;	88
Διάγραμμα 32. Θεωρείτε ότι οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να παραμείνουν;.....	89
Διάγραμμα 33. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;	90
Διάγραμμα 34. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών;.....	91
Διάγραμμα 35. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;.....	92
Διάγραμμα 36. Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση;	93
Διάγραμμα 37. Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;	94
Διάγραμμα 38. Θεωρείτε ότι το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών;	95
Διάγραμμα 39. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης;	96
Διάγραμμα 40. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;.....	97
Διάγραμμα 41. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη;	98
Διάγραμμα 42. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος;	99

Διάγραμμα 43. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα;	100
Διάγραμμα 44. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό δημόσιο εξάλειψαν τη γραφειοκρατία;	101
Διάγραμμα 45. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;	102
Διάγραμμα 46. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων;.....	103
Διάγραμμα 47. Πιστεύετε ότι χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων;	104
Διάγραμμα 48. Πιστεύετε ότι με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του;	105
Διάγραμμα 49. Η επίδραση του φύλου.....	107
Διάγραμμα 50. Η επίδραση της ηλικίας	108
Διάγραμμα 51. Η επίδραση της ηλικίας II.....	109
Διάγραμμα 52. Η επίδραση της μόρφωσης	110
Διάγραμμα 53. Η επίδραση της μόρφωσης II.....	111
Διάγραμμα 54. Η επίδραση της μόρφωσης III	112
Διάγραμμα 55. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο	114
Διάγραμμα 56. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο II.....	114

Εισαγωγή

Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα συνιστά έναν τομέα, ο οποίος έχει αποτελέσει αντικείμενο πολλών ερευνών καθώς τα διαχρονικά και αξεπέραστα προβλήματά του έχουν υπογραμμιστεί από πολλές έρευνες. Εξάλλου, η μακρόχρονη οικονομική κρίση είχε ως αποτέλεσμα πολλά από αυτά τα προβλήματα να ανέλθουν στην επιφάνεια με μεγαλύτερη ένταση και να ασκηθεί πίεση από τους διεθνείς οργανισμούς προς την κατεύθυνση της επίλυσης τους. Θέματα όπως η χαμηλή παραγωγικότητα των δημοσίων υπαλλήλων, η κατώτερη αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών, οι πελατειακές σχέσεις και η διαφθορά, συντέλεσαν στόχο πολλών διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων ειδικά κατά την περίοδο 2010-2018, αλλά και αργότερα, εξαιτίας της επιτακτικής ανάγκης για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης της COVID-19.

Υπό το πρίσμα αυτό, σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η κριτική ανάλυση των προβλημάτων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, εξετάζοντας τα μέσα από ένα πλαίσιο με σαφείς αναφορές στην δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, διεξήχθη έρευνα με τη χρησιμοποίηση ενός δομημένου ερωτηματολογίου, στόχος της οποίας ήταν η αναζήτηση απόψεων και εμπειριών των συμμετεχόντων, από την επαφή τους με την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Μελετώντας τη βιβλιογραφία που ακολουθεί στα δύο επόμενα κεφάλαια, προκύπτουν τα διερευνητικά ερωτήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας, το πρώτο εκ των οποίων αναφέρεται περισσότερο σε γενικά θέματα που απασχολούν τη δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο και το δεύτερο είναι περισσότερο προσανατολισμένο στην ελληνική περίπτωση. Τα ερευνητικά ερωτήματα παρατίθενται με λεπτομέρειες στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας, όπου εμπεριέχεται το μεθοδολογικό πλαίσιο που έλαβε χώρα η έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας αποδίδονται στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο.

1. Δημόσια διοίκηση: ορισμοί – έννοιες – αρχές – υπηρεσίες

1.1 Ορισμοί και έννοιες της δημόσιας διοίκησης

Η δημόσια διοίκηση ορίζεται με απλό τρόπο, ως η μελέτη των κυβερνητικών υποθέσεων. Για να αντιληφτεί κανείς την απάντηση σε ερωτήματα του τύπου: τι είναι δημόσια διοίκηση, ποιες είναι οι διαστάσεις της και σε τι εύρος επεκτείνεται, είναι απαραίτητο να αναλυθούν οι απόψεις και οι γνώμες ορισμένων σημαντικών μελετητών της Δημόσιας Διοίκησης, όπως αυτές που παρατίθενται στη συνέχεια (Thara, 2020):

1. Δημόσια Διοίκηση είναι η λεπτομερής οργανωμένη εκτέλεση του δημοσίου δικαίου. Η ακριβής εφαρμογή του νόμου θεωρείται δημόσια διοίκηση, (Woodrow Wilson, 1887).
2. Η δημόσια διοίκηση είναι το μέρος δράσης της κυβέρνησης, καθώς και το μέσο με το οποίο πραγματοποιούνται οι σκοποί και οι στόχοι της, σύμφωνα με τους John J. Corson και J.P. Harris.
3. Η δημόσια διοίκηση απαρτίζεται από όλες εκείνες τις λειτουργίες που αποσκοπούν στην εκπλήρωση ή/και επιβολή της δημόσιας τάξης, σύμφωνα με τον White.
4. Η δημόσια διοίκηση είναι το τμήμα εκείνο της επιστήμης της διοίκησης που συνδέεται με την κυβέρνηση και ως εκ τούτου ασχολείται πρωτίστως με την εκτελεστική εξουσία, όπου το έργο της κυβέρνησης γίνεται μέσω σύνδεσης με το νομοθετικό και το δικαστικό κλάδο, σύμφωνα με τον Luther Gulick.
5. Η δημόσια διοίκηση σε όλα τα σύγχρονα έθνη ταυτίζεται με την εκτελεστική εξουσία της κυβέρνησης. Περιλαμβάνει τη διαμόρφωση και την εκτέλεση της πολιτικής μετά τη λήψη της, και είναι η απαραίτητη πλευρά της εκτελεστικής εξουσίας που έχει συνάφεια με τη λήψη αποφάσεων σχετικά με θέματα πολιτικής, (James W. Fesler and Donald F. Kettl, 1996).

6. Η δημόσια διοίκηση ασχολείται με τη διαχείριση δημόσιων προγραμμάτων, (Robert B. Denhardt, 1995).

7. Η δημόσια διοίκηση είναι η χρήση διαχειριστικών, πολιτικών και νομικών θεωριών και διαδικασιών ως προς την εκπλήρωση νομοθετικών, εκτελεστικών και δικαστικών εντολών, ώστε να επιτευχθεί η παροχή ρυθμιστικών και υπηρεσιακών λειτουργιών για την κοινωνία στο σύνολό της ή για ορισμένα τμήματά της (Rosen Bloom και Robert S. Kravchuk, 1997).

8. Η δημόσια διοίκηση τέλος, εμπεριέχει όλες τις δραστηριότητες/λειτουργίες, τους φορείς και το ανθρώπινο δυναμικό, που υπηρετούν σε επίσημες θέσεις και ρόλους, συνδέονται με την εφαρμογή νόμων και άλλων κανόνων που εγκρίνονται ή εκδίδονται από νομοθετικά σώματα, στελέχη και δικαστήρια, (πολλές ενέργειες αφορούν επίσης την τοποθέτηση αυτών των κανόνων). Επιπροσθέτως, είναι ένα αντικείμενο μελέτης ακαδημαϊκών και κοινοτικών σπουδών και επαγγελματικής κατάρτισης, το οποίο οδηγεί σε σταδιοδρομίες δημόσιας υπηρεσίας σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης, σύμφωνα με τους Milakovich και Gordon.

1.1.1. Το πεδίο εφαρμογής της Δημόσιας Διοίκησης.

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί στην ουσία μια εξελισσόμενη εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη και με αυτή την έννοια, βρίσκεται διαρκώς σε διαδικασία εξέλιξης. Εντούτοις, το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης δεν είναι απολύτως σαφές και διατυπωμένο επακριβώς. Ωστόσο, είναι προφανές ότι η δημόσια διοίκηση είναι μια δραστηριότητα που συντελείται από τον άνθρωπο για τον άνθρωπο και για το κοινωνικό όφελος. Όπως και στην περίπτωση του ορισμού της, υπάρχει επίσης αντιπαράθεση στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης, μεταξύ των παραδοσιακών και σύγχρονων απόψεων (Thara, 2020).

Στην παραδοσιακή άποψη, οι συγγραφείς περιόρισαν το πλαίσιο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης μόνο στην εκτελεστική εξουσία. Σε στενή έννοια, η δημόσια διοίκηση καλύπτει κυρίως την οργάνωση, το προσωπικό, τις απαραίτητες πρακτικές και τις διαδικασίες ως προς την αποτελεσματική εκτέλεση και εφαρμογή των μη στρατιωτικών λειτουργιών, που ανατίθενται στην εκτελεστική εξουσία της κυβέρνησης.

Οι σύγχρονοι συγγραφείς, από την άλλη πλευρά, έχουν επεκτείνει το πεδίο της δημόσιας διοίκησης και στους τρεις κλάδους (νομοθετικός, εκτελεστικός, δικαστικός) της κυβέρνησης. Σύμφωνα με αυτούς η δημόσια διοίκηση αποτελεί και περιλαμβάνει όλη την κυβερνητική δράση. Σε μια δημοκρατία όλες οι κύριες διοικητικές πολιτικές ασκούν επίσης έλεγχο στη διοίκηση, με σκοπό να διασφαλίσουν ότι οι πολιτικές εφαρμόζονται όπως πρέπει. Το δικαστικό σώμα έχει την εξουσία να συγκρατήσει τη δημόσια διοίκηση από αντισυνταγματικές, παράνομες και αυθαίρετες πράξεις. Επομένως, και οι τρεις κλάδοι της κυβέρνησης αποτελούν μέρος της μελέτης και της πρακτικής της δημόσιας διοίκησης.

Υπάρχουν δύο γενικές απόψεις σχετικά με τη φύση της δημόσιας διοίκησης. Η ολοκληρωμένη και η διευθυντική/διαχειριστική άποψη:

1. Η Ολοκληρωμένη άποψη: Υποστηρίζει ότι, η διοίκηση είναι το άθροισμα των συνολικών δραστηριοτήτων (χειρωνακτικές, γραφικές, τεχνικές, διαχειριστικές, κ.λπ.), οι οποίες αναλαμβάνονται ώστε να επιτευχθεί η πραγματοποίηση των στόχων. Αυτή η άποψη πιστεύει ότι, η δημόσια διοίκηση περιλαμβάνει όλους τους τύπους λειτουργιών που διεκπεραιώνονται από όλα τα άτομα, από το χαμηλότερο έως το υψηλότερο επίπεδο, με σκοπό την εφαρμογή δημόσιων πολιτικών. Θέση υπέρ αυτής της άποψης έχουν οι Woodrow Wilson, Marshal Dimock, John Piffner, κ.λπ.

2. Η Διευθυντική άποψη: Διατείνεται ότι, η διοίκηση περιλαμβάνει το έργο μόνο των υπαλλήλων εκείνων που ασχολούνται με την εκτέλεση διευθυντικών λειτουργιών σε έναν φορέα. Σύμφωνα με την άποψη αυτή, η δημόσια διοίκηση επικεντρώνεται κυρίως στο σχεδιασμό, την οργάνωση, τη διεύθυνση, τον έλεγχο και τον συντονισμό των κυβερνητικών λειτουργιών. Οι Luther Gulick, Henry Fayol, Robert Dhal, Herbert Simon κ.λπ. υπερασπίζονται αυτή την άποψη.

1.2 Ιστορική αναδρομή στην έννοια της δημόσιας διοίκησης

Η σύγχρονη δημόσια διοίκηση, είναι μια επέκταση της δημοκρατικής διακυβέρνησης τουλάχιστον στο δυτικό κόσμο, που δικαιολογείται από κλασικούς και φιλελεύθερους φιλοσόφους της δύσης, από τον Αριστοτέλη στον John Locke και έως τον Thomas Jefferson. Στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, ο Woodrow Wilson θεωρείται ο πατέρας της δημόσιας διοίκησης. Αναγνώρισε για πρώτη φορά

επίσημα τη δημόσια διοίκηση σε ένα άρθρο του το 1887 με τίτλο «The Study of Administration».

Ο Wilson είχε μεγάλη επιρροή στην επιστήμη της δημόσιας διοίκησης, κυρίως λόγω του άρθρου που έγραψε το 1887, στο οποίο υποστήριξε τέσσερις παραμέτρους (Ryan et al., 2010):

- ✓ Πρώτη: το διαχωρισμό πολιτικής και διοίκησης
- ✓ Δεύτερη: τη συγκριτική ανάλυση των πολιτικών και των ιδιωτικών οργανισμών
- ✓ Τρίτη: την αναβάθμιση της αποδοτικότητας με επιχειρηματικές πρακτικές και στάσεις απέναντι στις καθημερινές δραστηριότητες και
- ✓ Τέταρτη: την πρόοδο της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών, μέσω της διαχείρισης και της διαρκούς εκπαίδευσης των δημοσίων υπαλλήλων και της ουσιαστικής και αξιολογικής αξιολόγησης.

Ο διαχωρισμός πολιτικής και διοίκησης υπήρξε αντικείμενο διαρκούς συζήτησης. Οι αποκλίνουσες απόψεις σχετικά με αυτή τη διχοτόμηση συντελούν στη διαφοροποίηση των χαρακτηριστικών των προτεινόμενων διαφορετικών περιόδων της δημόσιας διοίκησης.

Μέχρι τη δεκαετία του 1920, μελετητές της δημόσιας διοίκησης είχαν ανταποκριθεί στην πρόσκληση του Wilson κι έτσι εισήχθησαν σχολικά βιβλία σε αυτόν τον τομέα. Μερικοί διακεκριμένοι μελετητές εκείνης της περιόδου ήταν οι: Λούθερ Γκούλικ, Λίνταλ Ουργουίκ, Ανρί Φαγιόλ, Φρέντερικ Τέιλορ και άλλοι. Ο Frederick Taylor (1856-1915), ένας εξέχων μελετητής στον τομέα της διοίκησης και του μάνατζμεντ δημοσίευσε επίσης το βιβλίο με τίτλο «The Principles of Scientific Management» (1911).

Πίστευε ότι, η επιστημονική ανάλυση θα οδηγούσε στην ανακάλυψη του «ενός καλύτερου τρόπου» ώστε να γίνονται πράγματα στο δημόσιο βίο. Αυτό, από τη δική του οπτική, θα μπορούσε να βοηθήσει στην εξοικονόμηση χρονικών και οικονομικών πόρων. Η τεχνική του Taylor εισήχθη στη συνέχεια στον κλάδο των ιδιωτών βιομηχάνων και αργότερα σε διάφορους κυβερνητικούς οργανισμούς (Jeong & Nawi, 2007).

Στα μέσα της δεκαετίας του 1940, οι θεωρητικοί αμφισβήτησαν τους Wilson και Gulick και ως εκ τούτου, η διχοτόμηση πολιτικής-διοίκησης παρέμεινε στο επίκεντρο της κριτικής. Στις δεκαετίες του 1960 και του 1970, η ίδια η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών δέχτηκε πυρά ως αναποτελεσματική. Ενώ μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, η όλη έννοια της δημόσιας διοίκησης επεκτάθηκε ώστε να ενσωματώσει τη χάραξη και ανάλυση της πολιτικής. Έτσι, η μελέτη της «διαμόρφωσης και ανάλυσης διοικητικής πολιτικής» εντάχθηκε και ενισχύθηκε στα κυβερνητικά κλιμάκια λήψης αποφάσεων.

Στη συνέχεια, κυρίαρχο μέλημα συνυπολογίσθηκε και ο ανθρώπινος παράγοντας και αποτέλεσε αντικείμενο έμφασης στη μελέτη της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτή η περίοδος υπήρξε μάρτυρας της ανάπτυξης και του συμπλέγματος άλλων γνώσεων κοινωνικών επιστημών, κυρίως της ψυχολογίας, της ανθρωπολογίας και της κοινωνιολογίας, στη μελέτη της δημόσιας διοίκησης (Jeong & Nawi, 2007).

Στα τέλη της δεκαετίας του 1980, μια άλλη γενιά θεωρητικών της δημόσιας διοίκησης άρχισε να ανέρχεται και να εκτοπίζει την προηγούμενη. Η νέα θεωρία, η οποία ονομάστηκε Νέα Δημόσια Διοίκηση, προτάθηκε από τους David Osborne και Ted Gaebler στο βιβλίο τους *Reinventing Government* (σελ. 247-255). Η θεωρία αυτή υποστήριζε τη χρήση μοντέλων, οργανωτικών ιδεών και αξιών, τύπου ιδιωτικού τομέα, ως προς τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και του προσανατολισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Ορισμένοι σύγχρονοι συγγραφείς ορίζουν την Νέα Δημόσια Διοίκηση ως το συνδυασμό διαίρεσης μεγάλων δημόσιων μονάδων σε μικρότερες, πιο κατακερματισμένους οργανισμούς, ενίσχυση του ανταγωνισμού μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων καθώς και την ενθάρρυνσή του μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων όπως και τη χρήση γραμμών οικονομικών κινήτρων (π.χ. αμοιβή απόδοσης για ανώτερα στελέχη ή χρήστες και εφαρμογή συγκεκριμένων μοντέλων απόδοσης).

1.3 Νέα Δημόσια Διοίκηση, αρχές αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης και οι αλλαγές μετά την παγκόσμια κρίση του 2008.

1.3.1. Η ανάγκη για τη Νέα Δημόσια Διοίκηση

Η οικονομική κρίση του «Κράτους» στα τέλη της δεκαετίας του 1970 αποδόθηκε στην εκτεταμένη επιβάρυνση της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στους φαινομενικά αντιπαραγωγικούς μηχανισμούς της. Τα πρώτα μέτρα που προτάθηκαν αναφέρθηκαν κυρίως στην ιδιωτικοποίηση των δημόσιων επιχειρήσεων με την προϋπόθεση ότι, με αυτό τον τρόπο το κόστος για τους πολίτες θα είναι μικρότερο τελικά. Στις μέρες μας είναι σχεδόν καθολικά αποδεκτή η πεποίθηση ότι αυτό είναι ένας μύθος, εκτός εάν οι εν λόγω ιδιωτικοποιημένες δραστηριότητες ρυθμιστούν προασπίζοντας τον ανταγωνισμό και τη διαφάνεια.

Το επόμενο κύμα ιδεών, χαρακτήρισε μια επανάσταση στη Δημόσια Διοίκηση και συνέβαλλε στην εισαγωγή διαδικασιών, τεχνικών και μοντέλων της διοίκησης επιχειρήσεων. Στηρίχθηκε στη λογιστική κόστους, την αξιολόγηση απόδοσης, την ιδιαίτερη σημασία στα αποτελέσματα σε βάρος των διατυπώσεων, καθώς και στον κατακερματισμό μεγάλων διοικητικών μονάδων με έμφαση στην αυτονομία τους (βλεπ. την αύξηση των δημόσιων επιχειρήσεων νοσοκομείων και πανεπιστημιακών ιδρυμάτων). Από τη μεριά των εργασιακών σχέσεων, η συλλογική σύμβαση εργασίας μετατράπηκε σε ατομική σύμβαση εργασίας, η οποία είναι ίδια ή ανάλογη με αυτή των εταιρειών.

Επί του πρακτέου, η Νέα Δημόσια Διοίκηση μεταφράστηκε σε τρεις κυρίαρχες διαστάσεις (Oliveira & Zavale, 2021):

1. Κυριαρχία της Αγοράς: Η αποδοχή μηχανισμών της αγοράς εμπεριέχει τέλη χρηστών, εξωτερικές προμήθειες και κουπόνια ή ισοδύναμά τους.
2. Καθιέρωση μοντέλων με την απουσία ιεραρχικών δομών: Μια εκτελεστική μονάδα που χρηματοδοτείται ώστε να παρέχει υπηρεσία στο κράτος, αλλά δεν έχει διοικητική κηδεμονία, και αξιολογείται σύμφωνα με τα αποτελέσματα απόδοσης ορίζεται ως οργανισμός (βλ. παράδειγμα, δημόσια νοσοκομεία).

3. Δείκτες απόδοσης: Προσήλωση στα αποτελέσματα και όχι στην τήρηση των νόμιμων διατυπώσεων.

Στις περισσότερες χώρες του ΟΟΣΑ, αυτές οι μεταρρυθμίσεις ενσωμάτωσαν ένα νέο μοντέλο, το οποίο αναπλήρωσε το νομικό παράδειγμα. Οι αλλαγές ήταν ριζικές ωστόσο, δεν εκδηλώνονταν πάντα με την ίδια εξέλιξη, όπως στις χώρες της Νότιας Ευρώπης.

1.3.2. Αρχές Αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης

Σε αυτό το πλαίσιο εξετάζονται στη συνέχεια ορισμένες βασικές αρχές για την νέα δημόσια διοίκηση, που αναφέρονται στο στρατηγικό πλαίσιο ως προς τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης αφενός κι αφετέρου ως προς την ανάπτυξη και το συντονισμό της πολιτικής.

1.3.2.1. Αρχές σχετικές με το στρατηγικό πλαίσιο ως προς τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης

Βασική απαίτηση είναι, η ηγεσία της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης να έχει εδραιωθεί και το στρατηγικό πλαίσιο να είναι σε θέση να παρέχει τη βάση ως προς την υλοποίηση μεταρρυθμιστικών δραστηριοτήτων κατά προτεραιότητα, καθώς και τη διαδοχική ευθυγράμμιση με τις οικονομικές συνθήκες της κυβέρνησης. Υπό το πρίσμα αυτό, διατυπώνονται οι αρχές που ακολουθούν (SIGMA & OECD, 2014):

Αρχή 1: Η κυβέρνηση πρέπει να έχει αναπτύξει και να έχει θεσπίσει ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα αναμόρφωσης/μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης που να αντιμετωπίζει βασικές ερεθίσματα.

Αρχή 2: Η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να εφαρμόζεται σκόπιμα. Οι στόχοι των μεταρρυθμίσεων απαιτείται να καθορίζονται και να παρακολουθούνται τακτικά.

Αρχή 3: Επιβάλλεται να διασφαλίζεται η οικονομική βιωσιμότητα της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης.

Επιπλέον, είναι απαραίτητο η διαχείριση της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης να επιτρέπει την καθοδήγηση και τον έλεγχο των δράσεων, να καθορίζει τη

λογοδοσία για την εφαρμογή τους και να διασφαλίζει την επαγγελματική διοίκηση που απαιτείται, ως προς την αναμόρφωση και την υλοποίηση των μεταρρυθμίσεων. Ως εκ τούτου, προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης των επόμενων δυο αρχών:

Αρχή 4: Η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να διαθέτει πρακτικές, εφικτές και βιώσιμες δομές συντονισμού τόσο σε πολιτικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο, ώστε να καθοδηγούν και να διαχειρίζονται τη διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της μεταρρύθμισης.

Αρχή 5: Ένα κορυφαίο ίδρυμα έχει την ευθύνη και την ικανότητα να διαχειρίζεται τη διαδικασία μεταρρύθμισης. Τα εμπλεκόμενα ιδρύματα έχουν σαφή υπευθυνότητα και ικανότητα υλοποίησης των μεταρρυθμίσεων.

1.3.2.2 Αρχές σχετικές με την ανάπτυξη και τον συντονισμό της πολιτικής

Βασική απαίτηση αυτής της προσέγγισης είναι το κέντρο των κυβερνητικών οργάνων να έχει τη δυνατότητα να εκπληρώνει όλες τις κρίσιμες λειτουργίες για ένα καλά οργανωμένο, συνεπές και ικανό σύστημα χάραξης πολιτικής. Με αυτή την προοπτική διατυπώνονται οι αρχές που ακολουθούν (SIGMA & OECD, 2014):

Αρχή 1: Το κέντρο των κυβερνητικών θεσμών εκπληρώνει όλες τις κρίσιμες λειτουργίες με σκοπό ένα άρτια προγραμματισμένο, αξιόπιστο και ικανό σύστημα χάραξης πολιτικής.

Αρχή 2: Καθιερώνονται και επιβάλλονται σαφείς οριζόντιες διεργασίες ως προς τη διαχείριση της εθνικής διαδικασίας ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης, υπό το συντονισμό του αρμόδιου φορέα.

Βασική απαίτηση επίσης αποτελεί ο σχεδιασμός πολιτικής να είναι εναρμονισμένος και ευθυγραμμισμένος με τις οικονομικές συνθήκες της κυβέρνησης και να εξασφαλίζει ότι, η κυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να υλοποιήσει τους στόχους της. Υπό τη σημασία αυτή εκφράζονται οι παρακάτω αρχές:

Αρχή 3: Θα πρέπει να υπάρχει εναρμονισμένος μεσοπρόθεσμος σχεδιασμός πολιτικής, με σαφείς και ξεκάθαρους στόχους για το σύνολο της κυβέρνησης και να ευθυγραμμίζεται με τις οικονομικές συνθήκες της κυβέρνησης. Επιπλέον, οι τομεακές

πολιτικές θα πρέπει να ανταποκρίνονται στους κυβερνητικούς στόχους και να είναι συνεπείς με το μεσοπρόθεσμο δημοσιονομικό πλαίσιο.

Αρχή 4: Θα πρέπει να υπάρχει εναρμονισμένο σύστημα μεσοπρόθεσμου προγραμματισμού για όλα τα συνυφασμένα με την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση πρωτόκολλα και να ενσωματώνεται στο σχεδιασμό εσωτερικής πολιτικής.

Αρχή 5: Η συχνή παρατήρηση των αποτελεσμάτων της κυβέρνησης επιτρέπει το δημόσιο έλεγχο και εγγυάται ότι, η κυβέρνηση συνάσσεται σε κατάσταση τέτοια ώστε να πετυχαίνει τους στόχους της.

Μια επιπλέον στοιχειώδη απαίτηση είναι οι κυβερνητικές αποφάσεις και η σχετική νομοθεσία να είναι διαφανείς, νομικά συμβατές και προσβάσιμες στο κοινό. Επίσης, είναι ευνόητο ότι, το έργο της Κυβέρνησης θα πρέπει να ελέγχεται κατεξοχήν από τη Βουλή. Με αυτό τον προβληματισμό σχηματίζονται οι εξής αρχές:

Αρχή 6: Οι κυβερνητικές αποφάσεις πρέπει να προετοιμάζονται με διαφάνεια και να βασίζονται στην επαγγελματική κρίση της διοίκησης, ώστε να εξασφαλίζει με αυτό τον τρόπο τη νομική συμμόρφωση των αποφάσεων.

Αρχή 7: Το Κοινοβούλιο θα πρέπει να ελέγχει τη χάραξη της κυβερνητικής πολιτικής.

Αρχή 8: Η οργανωτική δομή, οι λειτουργίες και η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού των υπουργείων θα πρέπει να δεσμεύονται πως οι προηγμένες πολιτικές και η νομοθεσία είναι οι κατάλληλες ώστε να ανταποκρίνονται στους κυβερνητικούς στόχους.

Αρχή 9: Οι διαδικασίες ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης και η θεσμική δομή αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας ανάπτυξης πολιτικής.

Αρχή 10: Η διαδικασία χάραξης πολιτικής και νομικής κατάρτισης θα πρέπει να θεμελιώνονται σε αξιόπιστα στοιχεία και η αξιολόγηση επιπτώσεων θα πρέπει να χρησιμοποιείται τακτικά σε όλα τα υπουργεία.

Αρχή 11: Οι πολιτικές και η νομοθεσία απαιτείται να σχεδιάζονται με τρόπο περιεκτικό που να επιτρέπει την ενεργό συμβολή της κοινωνίας καθώς και το συντονισμό των προοπτικών εντός της κυβέρνησης.

Αρχή 12: Η νομοθεσία απαιτείται να είναι συνεπής σχετικά με τη δομή, το ύφος και τη γλώσσα. Οι νομικές απαιτήσεις σύνταξης θα πρέπει να εφαρμόζονται με ακολουθία σε όλα τα υπουργεία και η σχετική νομοθεσία να δημοσιοποιείται.

1.3.2.3. Αρχές σχετικές με τη Διαχείριση των δημόσιων υπηρεσιών και τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού

Επιπλέον, βασική απαίτηση ως προς αυτήν την προοπτική αποτελεί το γεγονός ότι, ο επαγγελματισμός των δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να διασφαλίζεται από καλά διοικητικά πρότυπα και πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Με αυτή την έννοια διατυπώνονται οι εξής αρχές (SIGMA & OECD, 2014):

Αρχή 1: Το εύρος των δημόσιων υπηρεσιών απαιτείται να είναι επαρκές, σαφώς καθορισμένο και να εφαρμόζεται στην πράξη.

Αρχή 2: Η πολιτική και το νομικό πλαίσιο για μια επαγγελματική και συνεκτική δημόσια υπηρεσία είναι αναγκαίο να θεσπίζονται και να εκτελούνται στην πράξη. Επιπλέον, η θεσμική οργάνωση θα πρέπει να επιτρέπει συνεπείς και αποτελεσματικές πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες.

Αρχή 3: Η πρόσληψη δημοσίων υπαλλήλων θα πρέπει να βασίζεται στην αξιοκρατία και την ίση μεταχείριση σε όλες τις φάσεις της, ενώ τα κριτήρια υποβιβασμού και απολύσεων δημοσίων υπαλλήλων απαιτείται να είναι ρητώς διατυπωμένα.

Αρχή 4: Θα πρέπει να αποτρέπεται ρητά η άμεση ή/και η έμμεση πολιτική επιρροή σε ανώτερες διευθυντικές θέσεις στις δημόσιες υπηρεσίες.

Αρχή 5: Το σύστημα αποδοχών των δημοσίων υπαλλήλων θα πρέπει να βασίζεται στην κατάταξη των θέσεων εργασίας, να είναι δίκαιο και διαφανές.

Αρχή 6: Θα πρέπει να εξασφαλίζεται η επαγγελματική ανάπτυξη των δημοσίων υπαλλήλων. Αυτό περιλαμβάνει τακτική εκπαίδευση, δίκαιη αξιολόγηση απόδοσης, κινητικότητα καθώς και προαγωγή με βάση αντικειμενικά, αξιοκρατικά και διαφανή κριτήρια όπως και η αξία του υπαλλήλου.

Αρχή 7: Θα πρέπει να εφαρμόζονται μέτρα για την επίσπευση της ακεραιότητας, την πρόληψη της διαφθοράς και την εξασφάλιση της πειθαρχίας στις δημόσιες υπηρεσίες.

1.3.3. Το μοντέλο δημόσιας διοίκησης μετά την οικονομική κρίση του 2008

Η χαλαρότητα του ρυθμιστικού ρόλου του κράτους, η χρήση χρηματοπιστωτικών μέσων υψηλού κινδύνου, παράδειγμα οι ανταλλαγές (SWAPs), η εξωτερική ανάθεση δημόσιων υπηρεσιών και η αδιάκριτη υιοθέτηση συμπράξεων μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα ήταν υποπροϊόντα της χείριστης εφαρμογής του μοντέλου της Νέας Δημόσιας Διοίκησης. Επομένως, ειδικά στην ηπειρωτική και την κεντρική Ευρώπη υιοθετήθηκε, αν και σε διακριτές συνθήκες, ένα νέο δημόσιο πρότυπο διαχείρισης που ονομάζεται *Neo Weberian*.

Από χρηστική άποψη, η σημασία του όρου εμπεριέχει στοιχεία της βεμπεριανής προσέγγισης, τα οποία ενδεχομένως να συμπίπτουν με την παραδοσιακή διοίκηση, όπως η επαναβεβαίωση του κράτους ως διευκολυντή των λύσεων, η επιβεβαίωση της σημασίας του Διοικητικού Δικαίου και η επικράτηση της ιδέας της δημόσιας υπηρεσίας. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει επίσης χαρακτηριστικά στοιχεία του μοντέλου της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, όπως η σημασία που δίδεται στους πολίτες σε βάρος κανόνων και κανονισμών, η υπέρβαση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών διαβούλευσης, η διαρκής αδιαλλαξία στην επίτευξη αποτελεσμάτων και η επαγγελματικοποίηση της δημόσιας διοίκησης, έτσι ώστε ο προϊστάμενος να μην είναι απλώς ειδικός στη νομοθεσία, αλλά να προσανατολίζεται στις ανάγκες των πολιτών (Oliveira & Zavale, 2021).

Όσον αφορά στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, το μοντέλο αυτό μεταφράζεται σε μεγαλύτερη συγκέντρωση και συντονισμό, μετριάζοντας την πολιτική εμπιστοσύνη με την αξιοκρατία. Στην πραγματικότητα, η κρίση του 2008 τόνισε την σημασία της συγκέντρωσης του κράτους αυξάνοντας την ευελιξία στη διαχείριση ανθρώπινων πόρων και μειώνοντας τον αριθμό των εργαζομένων.

Σε αρκετές περιπτώσεις, πολλές από τις διαδικασίες έχουν αντισταθεί στην αλλαγή και αυτή πολύ συχνά είναι απλώς σταδιακή και δεν αποτελεί πραγματική καινοτομία. Επιπλέον, οι μεγάλες καινοτομίες απορροφώνται συχνά από την κουλτούρα κάθε χώρας. Έτσι, οι χώρες του αγγλοσαξονικού πολιτισμού έχουν διαμορφώσει εντελώς διαφορετικά την παραδοσιακή διοίκηση, επιμένοντας στην υπευθυνότητα και στην αύξηση των ανεξάρτητων φορέων.

Οι σκανδιναβικές χώρες υιοθέτησαν τα μέσα διαχείρισης των επιχειρήσεων με σκοπό να σώσουν το κράτος πρόνοιας. Οι ηπειρωτικές ευρωπαϊκές χώρες έχουν προσαρμόσει τα νέα μέτρα στο παραδοσιακό βεμπεριανό μοντέλο. Τέλος, στις χώρες της νότιας Ευρώπης, όπου συμπεριλαμβάνεται και η Ελλάδα, η αλλαγή ήταν πολύ αργή, δεδομένου ότι η καινοτομία μεταφράζεται σε μια νομική γλώσσα που, στην πραγματικότητα, αποτρέπει την αλλαγή (Oliveira & Zavale, 2021).

1.4 Η σημασία της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών

Θα αποτελούσε παράλειψη, σε μια συζήτηση σχετικά με την σύγχρονη δημόσια διοίκηση, η μη αναφορά στις νέες τεχνολογίες και στις μεταβολές που αυτές επιφέρουν στη λειτουργία της νέας δημόσιας διοίκησης. Έτσι, μια σαφής τάση εφαρμογής τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα, τόσο στις αναπτυσσόμενες όσο και στις ανεπτυγμένες χώρες, μπορεί να παρατηρηθεί υπό το πρίσμα των πρόσφατων τεχνολογικών μετασχηματισμών και της στροφής προς μια οικονομία βασισμένη στη γνώση (UNECE, 2003).

Οι μελέτες που διερευνούν την ψηφιοποίηση στο δημόσιο τομέα βρίσκονται μεταξύ των ερευνών της δημόσιας διοίκησης και των μελετών για τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών προς ανάπτυξη. Υπάρχει μια συνεχής συζήτηση για την έρευνα του πραγματικού σκοπού και των σαφών ορισμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με την έννοια του κατά πόσο ένας δημόσιος τομέας που βασίζεται στις ΤΠΕ αποτελεί εργαλείο ως προς την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης ή του κατά πόσο η ίδια η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών είναι ο τελικός στόχος για τις κυβερνήσεις.

Διεθνείς οργανισμοί ανάπτυξης όπως τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ), η Παγκόσμια Τράπεζα (ΠΤ), η Ασιατική Τράπεζα Ανάπτυξης (ADB), ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η Διαμερικανική Τράπεζα Ανάπτυξης (IADB), και άλλοι αναπτυξιακοί οργανισμοί, έχουν αναγνωρίσει τη χρηστή διακυβέρνηση ως μία από τις διαστάσεις των μεγάλων αναπτυξιακών ζητημάτων, υπογραμμίζοντας την σημασία της στα έγγραφα στρατηγικής τους.

Οι δυνατότητες των ΤΠΕ για το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης από πλευράς διοικητικής αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας και οι

επιπτώσεις της στο δημοκρατικό μετασχηματισμό και την τόνωση της εμπιστοσύνης των πολιτών, έχουν αναγνωριστεί σε όλο τον κόσμο από μελετητές, ιδρύματα και κυβερνήσεις. Έτσι, οι επιπτώσεις των ΤΠΕ για το μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα προέκυψαν ως μια δημοφιλής νέα κατεύθυνση της επιστημονικής κοινότητας (Bannister & Connolly, 2011).

1.4.1. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Δεδομένου ότι, οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ποικίλλουν σημαντικά, ανάλογα με τις προοπτικές και το πλαίσιο μιας συγκεκριμένης χώρας, η διεθνής έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξακολουθεί να μην έχει μια καθολικά εφαρμοσμένη και τυποποιημένη προσέγγιση ως προς τον ορισμό της ψηφιακής διακυβέρνησης. Κάποιοι ορίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ένα νέο, ψηφιακά ενεργοποιημένο, τρόπο εμπλοκής μεταξύ των κυβερνητικών αρχών και των πολιτών στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών, ενώ άλλοι υποδεικνύουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πιο σημαντική από μια τεχνική αλλαγή στη διακυβέρνηση.

Σύμφωνα με σημαντικά στοιχεία (Stanforth, 2007), οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποφέρουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα σε πολλές χώρες, λόγω της έλλειψης κατανόησης των εννοιών της, του στενού ορισμού της και της αποτυχίας αποδοχής της, ως κατά κανόνα ενός σύνθετου συστήματος. Ένας στενός προσδιορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιορίζει τις ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει στο δημόσιο τομέα. Μια περίληψη των ορισμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται στην συνέχεια.

Ο Randeep (2005), ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «τη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση ως προς τη βελτίωση του εύρους και της ποιότητας των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών, που παρέχονται στους πολίτες, με αποτελεσματικό, οικονομικά αποδοτικό, πρακτικό και βολικό τρόπο, ενώ παράλληλα μετατρέπει τις κυβερνητικές διαδικασίες σε πιο υπεύθυνες, άμεσα ανταποκρινόμενες και διαφανείς.»

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003), ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «τη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση – σε

συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες – για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών και την ενίσχυση της υποστήριξης στις δημόσιες πολιτικές».

Η Παγκόσμια Τράπεζα (2005) δηλώνει ότι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα σύστημα τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών που ανήκουν στην κυβέρνηση, στόχος του οποίου είναι να μεταμορφώσει τις σχέσεις με πολίτες, δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς, προκειμένου να ενδυναμώσει τη συμμετοχή των πολιτών, να ενισχύσει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, ενισχύοντας τις υπηρεσίες.

Όλοι οι προαναφερόμενοι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποδηλώνουν ένα κοινό χαρακτηριστικό, σύμφωνα με το οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών, που προσφέρεται από τις τελευταίες τεχνολογίες επικοινωνίας, συνήθως μέσω του Διαδικτύου, με στόχο το μετασχηματισμό και τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης, της λειτουργίας και της αλληλεπίδρασης εντός των οργανισμών, καθώς και στην παροχή καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών.

Ο Randeep (2005) υποστηρίζει ότι, δεν είναι η τεχνολογία που βρίσκεται στον πυρήνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά μάλλον είναι η «κυβέρνηση» που αναμένεται να είναι το κεντρικό σημείο στην ιδέα ενός ψηφιοποιημένου συστήματος δημόσιων υπηρεσιών. Η Παγκόσμια Τράπεζα θεωρεί τις ΤΠΕ ως μια από τις κινητήριες δυνάμεις ή/και εργαλεία ανάπτυξης. Η Παγκόσμια Τράπεζα (2005, 15) υποστηρίζει ότι «η επιτυχία της ανάπτυξης (ή της ηλεκτρονικής ανάπτυξης), που καθοδηγείται από τις ΤΠΕ δεν πρέπει να μετριέται με τη διάδοση της τεχνολογίας, αλλά από την πρόοδο της ίδιας της ανάπτυξης, δηλαδή της οικονομικής ανάπτυξης και, τελικά, από την επίτευξη των γνωστών Αναπτυξιακών Στόχων Της Χιλιετίας.»

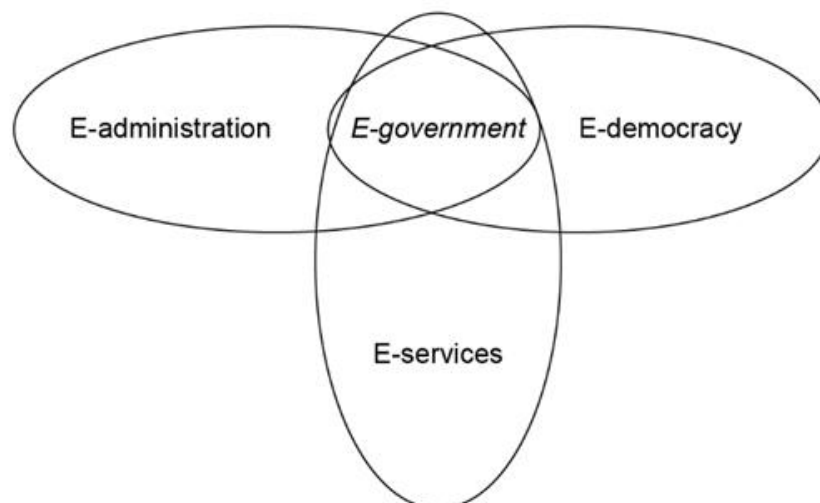
1.4.2. Οι τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά την ανάλυση των τομέων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ηλεκτρονική διοίκηση, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η ηλεκτρονική δημοκρατία επισημαίνονται ως συστατικά στοιχεία της διαδικασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τη βιβλιογραφία και τα εγχειρίδια από διεθνείς οργανισμούς (Sakowicz, 2003).

Η ηλεκτρονική διοίκηση αναφέρεται στην αυτοματοποίηση και μηχανογράφηση των διοικητικών λειτουργιών, μέσω της εξισορρόπησης των αναγκών των εξωτερικών (πολίτες ή εταιρικοί πελάτες) και εσωτερικών ομάδων (προσωπικό του δημόσιου τομέα ή διοικητικό back office). Πιο συγκεκριμένα, η ηλεκτρονική διοίκηση περιλαμβάνει οργανωτικές δραστηριότητες, ανάπτυξη πολιτικής και διαχείριση γνώσης, εντός των δημόσιων αρχών, ως προς την εφαρμογή ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (UNPA & ASPA, 2001).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ο τομέας που περιλαμβάνει την παροχή διαδικτυακών κρατικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής υγείας, ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, ηλεκτρονικής φορολογίας και ούτω καθεξής. Καλύπτουν όλα τα επίπεδα δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που συνεργάζονται τόσο σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο εθνικής κυβέρνησης, οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες που κυμαίνονται από την παροχή γενικών πληροφοριών έως τη διαχείριση συναλλαγών και πληρωμών (Perrì, 2004).

Η ηλεκτρονική δημοκρατία τέλος, μπορεί να περιγραφεί ως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην οποία αυτή συμβάλλει σε υψηλότερο επίπεδο διαφάνειας και λογοδοσίας από τις δημόσιες αρχές, και συνεπώς, σε βελτιωμένη συμμετοχή των πολιτών στη χάραξη πολιτικής και στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική δημοκρατία, σύμφωνα με τον Perrì (2004), δεν είναι μόνο διαδικτυακή ψηφοφορία για εκπροσώπους ή νομοθετικές αλλαγές από πολίτες ή οντότητες, αλλά διαχειρίζεται επίσης ένα σύστημα διαβουλεύσεων και ερευνών ικανοποίησης μεταξύ δημόσιων αρχών και πολιτών. Αυτός ο τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείται ότι είναι ένα υψηλότερο στάδιο ή ένα σχετικά ώριμο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Οι τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πηγή: Perri (2004).

1.4.3. Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης

Δεν υπάρχει γενικά αποδεκτό μοντέλο για τον καθορισμό των επιπτώσεων των παρεμβάσεων, εν προκειμένω μέτρων, στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης. Οι βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες επιπτώσεις αναφέρονται συχνά ως αποτελέσματα, ενώ οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις ορίζονται ως επιπτώσεις (OECD, 2013). Περαιτέρω, οι εκροές και τα αποτελέσματα αναφέρονται κυρίως σε επιδράσεις μέσα σε έναν οργανισμό ή σε αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ ο αντίκτυπος σχετίζεται με γενικότερες επιπτώσεις στην κοινωνία.

Το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την απόκτηση αποτελεσμάτων από την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και η μακροζωία των αποτελεσμάτων συζητούνται στη βιβλιογραφία (Belcher & Palenberg, 2018). Οι μελέτες αξιολόγησης συχνά περιορίζονται στη μέτρηση των αποτελεσμάτων της παραγωγής, κυρίως λόγω του περιορισμένου χρονικού πλαισίου. Ωστόσο, τα αποτελέσματα ενδέχεται να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου, ενώ τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα κατά πάσα πιθανότητα να χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να αναπτυχθούν. Ένα αρχικό αρνητικό αποτέλεσμα, λόγου χάριν, της ψηφιοποίησης μπορεί να ακολουθείται από θετικό μακροπρόθεσμο αντίκτυπο και αντίστροφα.

Όταν μια κυβέρνηση, για παράδειγμα, εφαρμόζει μια ψηφιακή διαδικασία το κόστος εργασίας με αυτή τη νέα διαδικασία μπορεί να είναι υψηλότερο στην αρχή, καθώς οι εργαζόμενοι πρέπει να συνηθίσουν στη νέα πορεία δράσης. Εν τούτοις, με

την πάροδο του χρόνου αυτά τα αρχικά κόστη μπορεί να αποδώσουν και οι εργαζόμενοι να εξοικονομούν χρόνο με μια πιο αποτελεσματική διαδικασία. Ως εκ τούτου, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι, η μέτρηση του αντίκτυπου είναι πάντα ένα στιγμιότυπο μιας συγκεκριμένης χρονικής στιγμής και τα αποτελέσματα των έργων ψηφιοποίησης πρέπει να αξιολογούνται συνεχώς ώστε να είναι σε θέση να αποκτήσει κανείς μια πιο ρεαλιστική εικόνα των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων.

Από αυτή την άποψη, η σκοπιμότητα των αποτελεσμάτων καθώς και η αμεσότητά τους εξετάζονται επίσης στη βιβλιογραφία (Belcher & Palenberg, 2018). Αν και οι αρνητικές επιπτώσεις δεν θα έπρεπε ως συνήθως να είχαν προβλεφθεί, αλλά ενδεχομένως να συμβούν ούτως ή άλλως, αυτό θα μπορούσε επίσης να ισχύει και για τις θετικές επιδράσεις που εξελίχθηκαν ακούσια. Ειδικά όσον αφορά στη δημόσια διοίκηση, όπου η ψηφιοποίηση είναι περίπλοκη και ο αντίκτυπός της συχνά απρόβλεπτος, η διαδικασία από τις εισροές στις επιπτώσεις μπορεί να είναι ένα παιχνίδι δοκιμής και λάθους και να προκύψει μάλλον απρογραμμάτιστα. Αυτό καθιστά ακόμη πιο σημαντική τη μελέτη των επιπτώσεων.

Για να αξιολογηθούν τα οφέλη των έργων ψηφιοποίησης, οι μέθοδοι οικονομικής αξιολόγησης είναι καθιερωμένες σε οργανισμούς του δημόσιου τομέα (Sterrenberg, 2017). Ωστόσο, αντιμετωπίζουν λιγότερο μια μακροπρόθεσμη και κοινωνική προοπτική, αν και μπορούν να ληφθούν υπόψη και ποιοτικά κριτήρια εκτός από τα οικονομικά στοιχεία. Ως εκ τούτου, είναι κατάλληλα για την αξιολόγηση της παραγωγής και τη διεξαγωγή ανάλογου αποτελέσματος.

Επιπλέον, στην Επιστήμη των Υπολογιστών και σε συναφείς κλάδους, καθιερώνεται το λεγόμενο Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων-Information Systems Success Model (Delone & McLean, 2003). Αυτό το μοντέλο διακρίνει την ποιότητα του συστήματος, την ποιότητα και τη χρήση των πληροφοριών, την ικανοποίηση των χρηστών, καθώς και τον ατομικό και οργανωτικό αντίκτυπο.

Η επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων είναι ένα περίπλοκο κατασκευάσμα με πολλαπλές αλληλεξαρτήσεις μεταξύ αυτών των διαστάσεων και επομένως είναι απαραίτητο να εξεταστούν οι σχέσεις μεταξύ τους (Delone &

McLean, 2003), αντί να εστιάσει κανείς σε μία μόνο διάσταση αντίκτυπου. Ωστόσο, υποστηρίζεται στην σχετική βιβλιογραφία ότι, ο αντίκτυπος των συστημάτων πληροφοριών υπερβαίνει τα άτομα και τους οργανισμούς. Επομένως, πρέπει να ληφθούν υπόψη οι γενικές κατηγορίες επιπτώσεων που αντιμετωπίζουν επίσης σε κοινωνικό επίπεδο - ειδικά στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα.

Για να γίνει ακριβέστερη η διάκριση μεταξύ των επιπτώσεων στο στάδιο του αντίκτυπου, η Θεωρία της Δημόσιας Αξίας - Public Value Theory (Moore, 2000), μπορεί να συμβάλει σημαντικά. Οι δημόσιοι οργανισμοί θα πρέπει να δημιουργούν δημόσια αξία, καθώς αυτό ικανοποιεί τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών και των επιχειρήσεων στους διαφορετικούς ρόλους των ενδιαφερομένων (π.χ. ως διαμορφωτές πολιτικής, ως φορολογούμενοι ή ως απλοί πολίτες).

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να διασαφηνιστεί ότι, γίνεται αναφορά σε πολλαπλές δημόσιες αξίες, όταν εννοούνται συγκεκριμένες διαστάσεις ή αυτές απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, και χρησιμοποιείται ο όρος «δημόσια αξία» όταν απευθύνεται στο κοινό γενικά. Μέσω της ψηφιοποίησης και των σχετικών ευκαιριών συμμετοχής και συν-δημιουργίας, «η δημιουργία δημόσιας αξίας, με τη σειρά της, γίνεται πιο δικτυωμένη, πιο ανοιχτή και πιο συμμετοχική, για διαφορετικούς ενδιαφερόμενους» (Boin et al., 2020).

Η χρήση της Θεωρίας της Δημόσιας Αξίας στην ψηφιακή κυβερνητική έρευνα είναι καθιερωμένη. Η Θεωρία της Δημόσιας Αξίας εστιάζει στον τρόπο εξυπηρέτησης του δημόσιου συμφέροντος, στον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνηση δημιουργεί και διατηρεί αξία για λογαριασμό του κοινού, καθώς είναι ένας αναδυόμενος κλάδος της σχετικής βιβλιογραφίας για τις δημόσιες αξίες και στοχεύει στον «προσδιορισμό και την εφαρμογή εκείνων των αξιών που χαρακτηρίζονται ως δημόσιες αξίες» (Fukumoto & Bozeman, 2019, σ. 635).

Σύμφωνα με την Nabatchi (2018), οι δημόσιες αξίες περιγράφουν μια κανονιστική συναίνεση μιας κοινωνίας και βασίζονται σε συναισθηματική και ορθολογική αξιολόγηση από μεμονωμένα άτομα. Συνολικά, υπάρχει ήδη σημαντική έρευνα για τη σχέση μεταξύ αξιών του δημόσιου τομέα και πρωτοβουλιών ψηφιοποίησης.

Αρκετοί συγγραφείς προσπάθησαν να παραθέσουν και να ταξινομήσουν τις δημόσιες αξίες. Για παράδειγμα, ο Meynhardt (2009), διακρίνει τις δημόσιες αξίες σύμφωνα με τέσσερις διαστάσεις της δημιουργίας αξίας: τις ηθικές, τις ηδονιστικές-αισθητικές, τις ωφελιμιστικές και τις πολιτικοκοινωνικές. Αυτές οι διαστάσεις προέρχονται από τη θεωρία των αναγκών.

Οι ηθικές αξίες επικεντρώνονται σε μια θετική αυτοαντίληψη και σε μια συνεπή σχέση μεταξύ του εαυτού και του περιβάλλοντος. Όσον αφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αυτό αναφέρεται για παράδειγμα σε ζητήματα εμπιστοσύνης και διαφθοράς.

Οι ηδονιστικές-αισθητικές αξίες αφορούν τα θετικά συναισθήματα και την εμπειρία της αυτό-αποτελεσματικότητας, η οποία στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει την ικανοποίηση των χρηστών και την ποιότητα ζωής.

Οι ωφελιμιστικές αξίες σημαίνουν την ικανότητα επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων και επομένως εστιάζουν στην παροχή υπηρεσιών, για παράδειγμα.

Οι πολιτικοκοινωνικές αξίες βασίζονται στην ανάγκη για θετικές σχέσεις στην κοινότητα, π.χ. συμμετοχή στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αναλύοντας τον αντίκτυπο της ψηφιακής διακυβέρνησης, μέσω της δημόσιας αξίας, χρησιμοποιώντας, επί παραδείγματι, τις διαστάσεις του Meynhardt (2009) για τις δημόσιες αξίες, οι αναλύσεις επιπτώσεων υπερβαίνουν τους επιδιωκόμενους στόχους και επικεντρώνονται σε πιο γενικό κοινωνικό αντίκτυπο, συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση της κατανόησης, στο πλαίσιο των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2. Θέματα δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα

2.1 Ο ρόλος των ανεξάρτητων αρχών στη δημόσια διοίκηση

Κατά γενικό κανόνα, οι Ανεξάρτητες Αρχές επιδιώκουν τη διαφάνεια και τη λογοδοσία των δημόσιων οργανισμών. Η ίδρυσή τους θέτει το σκεπτικό ότι, ο ανταγωνισμός, το άνοιγμα της αγοράς και η αποτελεσματικότητα μπορούν να τονωθούν με την εξασφάλιση πρόσβασης άνευ διακρίσεων σε υπηρεσίες δικτύου, για όλους τους συμμετέχοντες στην αγορά, σε έγκαιρη και διαφανή βάση. Αναλυτικότερα, επισημαίνεται στη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διακυβέρνηση ότι, οι ρυθμιστικοί φορείς που στοχεύουν στην «ευρωπαϊκή» συνεργασία μεταξύ των εθνικών ρυθμιστικών αρχών, θα μπορούσαν εντός του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου να ασκήσουν την εξουσία και να εκδίδουν εφάπαξ πράξεις με σκοπό την εφαρμογή κανόνων δικαίου σε συγκεκριμένες περιπτώσεις που προβλέπονται.

Αυτό εξάλλου, συνεπάγεται ένα ευρύ περιθώριο αξιολόγησης με πολιτικές επιπτώσεις. Με άλλα λόγια, οι επιμέρους αποφάσεις πρέπει να είναι εντός ενός πλαισίου που να εμπίπτουν σε έναν σαφώς καθορισμένο στόχο. Με αυτόν τον τρόπο, ο ad hoc χαρακτήρας των Ανεξάρτητων Αρχών οδηγεί σε μια κατακερματισμένη και διάσπαρτη δομή, προκαλώντας επικαλύψεις και μη αποτελεσματικότητα. Από την άλλη πλευρά, τα δευτερεύοντα χαρακτηριστικά τους, δηλαδή η ρυθμιστική τους δημιουργία, νομική προσωπικότητα, η αυτόνομη διαχείριση και η οικονομική ανεξαρτησία, φαίνεται να είναι μάλλον ενιαία (Karkatsoulis, 2005).

Οι ελληνικές Ανεξάρτητες Αρχές, ακολουθώντας την ευρωπαϊκή αντίληψη, εμφανίστηκαν στα τέλη της δεκαετίας του '80 για να εξυπηρετήσουν δύο διαφορετικούς συλλογισμούς: α) την προστασία και ενίσχυση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και β) τη ρύθμιση των σχέσεων μεταξύ των αγορών (τομέας κοινής ωφέλειας) και του κράτους. Οι Ανεξάρτητες Αρχές του πρώτου σκεπτικού είναι αυτές για την Προστασία Δεδομένων, την Ασφάλεια της Επικοινωνίας και την Προστασία των Τηλεπικοινωνιών. Περιλαμβάνεται επίσης ο Συνήγορος του Πολίτη και το Ανώτατο Συμβούλιο Προσλήψεων Προσωπικού.

Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται σε Ανεξάρτητες Αρχές που δραστηριοποιούνται στον τομέα κοινής ωφέλειας, όπως η Επιτροπή Ανταγωνισμού, η Αρχή Τηλεπικοινωνιών και η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας. Μια *sui generis* Ανεξάρτητη Αρχή, που θα μπορούσε να δημιουργήσει μια δική της ειδική κατηγορία, είναι το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης, του οποίου οι αποφάσεις έχουν σημαντική σημασία για τους παράγοντες της αγοράς, ειδικά για όσους επιθυμούν να υποβάλουν προσφορά σε δημόσια έργα ή δημόσιες παροχές. Έχει το ρόλο μιας εποπτικής αρχής για εκείνα τα σύνολα κανονισμών που απαγορεύουν αυτή την παράλληλη επιχειρηματική δραστηριότητα στους ιδιοκτήτες των μέσων ενημέρωσης. Εξετάζοντας προσεκτικότερα, ορισμένες Ανεξάρτητες Αρχές βρίσκονται σε ευνοϊκή θέση, καθώς απολαμβάνουν συνταγματική εγγύηση ανεξαρτησίας, ενώ άλλες όχι. Σημειώνεται επίσης ότι, οι Ανεξάρτητες Αρχές του κλάδου κοινής ωφέλειας έχουν ρυθμιστεί με κανονικό νόμο και όχι συνταγματικό (Karkatsoulis, 2005).

Εξετάζοντας τις αγορές υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, αναγνωρίζει κανείς δύο διακριτές φάσεις στην εξέλιξη των αρμόδιων ρυθμιστικών ιδρυμάτων, δηλαδή τις Ανεξάρτητες Αρχές πριν από την κρίση και αυτές μετά την κρίση. Η κρίση χρέους πυροδότησε σημαντικούς μετασχηματισμούς που απαιτούσαν την ενίσχυση των υφιστάμενων Ανεξάρτητων Αρχών και τη δημιουργία νέων, προκειμένου να υποστηριχθεί η υλοποίηση των μεταρρυθμίσεων που συμφωνήθηκαν. Ένα πρώτο κρίσιμο εύρημα είναι ότι, το σκεπτικό για τη μεταρρύθμιση των Ανεξάρτητων Αρχών διαφέρει μεταξύ αυτών πριν και μετά την κρίση. Σε όλες τις περιπτώσεις, ο κύριος παράγοντας για τη μεταρρύθμιση ήταν μια εξωτερική πίεση ή/και υποχρέωση.

Ωστόσο, στις Ανεξάρτητες Αρχές πριν από την κρίση το σκεπτικό της μεταρρύθμισης ήταν σαφώς υπέρ της φιλελευθεροποίησης, ενώ στην περίπτωση των Ανεξάρτητων Αρχών μετά την κρίση, οι λόγοι για τη δημιουργία τους συνδέονταν άμεσα με την ενίσχυση και την εφαρμογή του προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων. Αντίστοιχα, η δημιουργία της πρώτης γενιάς των ελληνικών Ανεξάρτητων Αρχών βασίστηκε στις προϋποθέσεις της ενιαίας αγοράς και των τομεακών οδηγιών της ΕΕ, ενώ η δεύτερη γενιά των Ανεξάρτητων Αρχών προήλθε κατά κύριο λόγο ως αποτέλεσμα των όρων και της ανάγκης συμμόρφωσης με τις επιταγές του μνημονίου συμφωνίας (Lampropoulou & Ladi, 2020).

Υπό τις παρούσες συνθήκες, το καθεστώς των Ανεξάρτητων Αρχών ποικίλλει σημαντικά αναφορικά με τις εξουσίες, τα θεσμικά χαρακτηριστικά, την ανεξαρτησία τους και τους πόρους. Παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές στις συνθήκες και τη λειτουργία των αντίστοιχων αγορών. Οι προ κρίσης Ανεξάρτητες Αρχές δραστηριοποιούνται σε ολιγοπωλιακές αγορές μετά την απελευθέρωση (τηλεπικοινωνίες, ενέργεια), ενώ οι μετά την κρίση σε μονοπωλιακούς τομείς ενόψει, ή μετά, την ιδιωτικοποίηση (μεταφορές, νερό).

Η απόδοση επίσης των Ανεξάρτητων Αρχών ποικίλλει. Με βάση τους δείκτες του Πλαισίου Αξιολόγησης Απόδοσης του ΟΟΣΑ, όσον αφορά στις Οικονομικές Ρυθμιστικές Αρχές, τα ευρήματα δείχνουν πως οι παλαιότεροι και καθιερωμένοι φορείς, όπως η ΕΕΤΤ, φαίνεται να έχουν καλύτερες επιδόσεις συγκριτικά με τους νεοσύστατους που εξακολουθούν να στερούνται εξουσίες και πόρους. Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων και η Ρυθμιστική Αρχή Λιμένων βρίσκονται στη διαδικασία καθορισμού του ρόλου και των λειτουργιών τους και παρουσιάζουν καλές προοπτικές, αλλά και οι δύο χρειάζονται θεσμική ενίσχυση.

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας εμφανίζεται ως μια μάλλον προβληματική περίπτωση καθώς η ανεξαρτησία και οι εξουσίες της πρέπει να ενισχυθούν. Κάποια πρόοδος προς αυτή την κατεύθυνση σημειώθηκε κατά τα προγράμματα οικονομικής προσαρμογής. Ωστόσο, η αγορά ενέργειας εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από μεγάλα ελαττώματα και στρεβλώσεις των ανταγωνιστικών προτύπων.

Άλλη μια αμφιβόλου προοπτικής περίπτωση, είναι η Ρυθμιστική Αρχή Μεταφοράς Επιβατών, η οποία στην πραγματικότητα παραμένει μια αρχή «φάντασμα», καθώς ιδρύθηκε νόμιμα αλλά δεν έχει λειτουργήσει ακόμα.

Όλες οι υπό μελέτη Ανεξάρτητες Αρχές αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες ώστε να αποκομίσουν τους απαραίτητους ανθρώπινους πόρους, κυρίως σε εξειδικευμένο προσωπικό. Ως εκ τούτου, τονίστηκε η ανάγκη ενίσχυσης των εξουσιών τους, αναφορικά με τις αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων (Lampropoulou & Ladi, 2020).

2.2 Αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων

Κατά τη διάρκεια της περιόδου της οικονομικής κρίσης, τα παλιά φθαρμένα πλαίσια και πρότυπα πολιτικής βρέθηκαν να ανταγωνίζονται τα νέα. Το πιο συνεπές και ριζικά νέο πλαίσιο χαρακτηρίζει την νέα διοίκηση των δημόσιων οικονομικών. Κατάφερε να επικρατήσει, εν αντιθέσει με το παλιό, το οποίο αποδεικνύεται μη βιώσιμο υπό τις συνθήκες της κρίσης. Ο ρόλος που έχει ανατεθεί στις Γενικές Διευθύνσεις αντιστοιχεί επίσης, σε ένα ριζικά διαφορετικό πλαίσιο πολιτικής που σχετίζεται με την ουσία των σχέσεων πολιτικής-διοίκησης. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι, μια τόσο κρίσιμη αναδιαμόρφωση αυτών των σχέσεων δεν έχει γενικευθεί σε άλλους τομείς της δημόσιας διοίκησης, καθώς παραμένει απομονωμένο και δυνητικά ευάλωτο.

Η συλλογή δεδομένων ανθρώπινου δυναμικού έθιξε ευαίσθητα ζητήματα του υπάρχοντος πλαισίου πολιτικής. Έτσι, η σημασία τους προς την επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων συνέβαλε σημαντικά στη μετάβαση από το *terra incognita* σε αξιόπιστα και ελεγχόμενα δεδομένα, που αφορούν το προσωπικό κυρίως του δημόσιου τομέα και το συνολικό μισθολογικό κόστος.

Αντίθετα, σχετικά με στις μεταρρυθμίσεις του ανθρώπινου δυναμικού, τα παλιά παραδοσιακά πλαίσια πολιτικής παρέμειναν ενεργά διαπερνώντας, ή ακόμα, και αποτυπώνοντας σε διάφορα επίπεδα τα νέα. Η δημοσιονομική πίεση ήταν έμμεση και έλαβε κυρίως τη μορφή μέτρων συρρίκνωσης, που κατέστησαν δυσκολότερο το περιβάλλον των μεταρρυθμίσεων του ανθρώπινου δυναμικού και επηρέασαν την ικανότητα των αντίστοιχων υπουργών να τα προωθήσουν. Πέρα από αυτό, ελάχιστα επηρέασε το περιεχόμενο των μεταρρυθμίσεων. Αφέθηκε σημαντικό περιθώριο για εσωτερική επιρροή στις προτιμήσεις πολιτικής. Οι εκπρόσωποι των δανειστών ανέθεσαν την εξειδίκευση των λύσεων σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες που συμμετέχουν ολοένα και περισσότερο στην παροχή τεχνικής βοήθειας. Αυτή η συμβουλευτική βοήθεια δεν είχε κατευθυντικό (δηλαδή εκτελεστικό) ρόλο (Spanou, 2019).

Το ευρύτερο περιθώριο διακριτικής ευχέρειας που αφέθηκε στους εγχώριους φορείς, στον τομέα των μεταρρυθμίσεων του ανθρώπινου δυναμικού, είναι ο πρώτος παράγοντας που εξηγεί τις διαφορές που παρατηρήθηκαν σε σύγκριση με εκείνες που

θα αναμένονταν τελικά να πραγματοποιηθούν. Αυτό αποτυπώνεται στην εξακολούθηση του κομματικού ανταγωνισμού και των συμβολικών πολιτικών (Spanou, 1996), με συνεχείς πράξεις και αναιρέσεις, και με την κατασπατάληση μεγάλων χρονικών πόρων και ποσοτήτων ενέργειας, καθυστερώντας έτσι τα αποτελέσματα των μεταρρυθμίσεων.

Αντικατοπτρίζεται επίσης στη διαίονιση του παλιού πλαισίου πολιτικής, όπου οι δημόσιοι πόροι γίνονται αντιληπτοί ως «προνόμια» που πρέπει να διανεμηθούν, μέσω της αλλαγής των κανόνων. Αυτό που φαίνεται να έχει υποτιμηθεί από την τρόικα είναι ότι, το ελληνικό πολιτικό σύστημα «ευδοκιμεί» με την αλλαγή των κανόνων δημόσιας υπηρεσίας. Έτσι, εκμεταλλεύτηκε εύκολα την ευκαιρία που προσφέρθηκε από τα Μνημόνια Συνεννόησης, ώστε να παίξει το νέο (μεταρρυθμιστικό) παιχνίδι με τους παλιούς κανόνες και κατά συνέπεια να αναπαράγει τη «διαπραγμάτευση δημόσιας υπηρεσίας».

Μια περίπτωση ξεχωρίζει εν τέλει για τη μη συμμόρφωση με αυτό το πρότυπο: η εισαγωγή της συγκριτικής αξιολόγησης το 2014. Μια τέτοια ριζική αλλαγή πολιτικής - που ήταν στιγμιαία δυνατή, λόγω της εγχώριας διακριτικής ευχέρειας - είναι ένα σαφές παράδειγμα για την ασυμβατότητα και τελικά τη σύγκρουση μεταξύ του παλαιού και του νέου πλαισίου πολιτικής. Επιπλέον, είναι μια επιβεβαίωση *a contrario* της επικράτησης της παλιάς συμφωνίας για τις δημόσιες υπηρεσίες σε όλους τους τομείς του HRM. Όχι μόνο η ασυμβατότητα των πλαισίων μετατράπηκε σε σύγκρουση, αλλά αντίθετα με άλλες περιπτώσεις, αυτό έγινε ανοιχτά, παρά το πολιτικά περιοριστικό πλαίσιο της εποχής. Μια τέτοια εξέλιξη ευνοήθηκε από τις επικείμενες εκλογές (τον Ιανουάριο του 2015) και την αναμενόμενη αλλαγή κυβέρνησης (Spanou, 2019).

Εξάλλου, η ποιότητα των υπηρεσιών στις μέρες μας είναι καθοριστικός παράγοντας για την απόδοση οποιουδήποτε οργανισμού. Στην έρευνα των Manolitzas et al. (2010), έλαβε χώρα μια πρώτη προσπάθεια να μετρήσουν οι ερευνητές την ικανοποίηση των πολιτών από το δημόσιο τομέα στην Ελλάδα. Ωστόσο, οι εν λόγω ερευνητές σημειώνουν ότι, το ερωτηματολόγιο στο μέλλον πρέπει να ενημερωθεί με περισσότερες ερωτήσεις που να μετρούν και άλλες πτυχές της ικανοποίησης. Επιπλέον, η ίδια έρευνα πρέπει να διεξαχθεί σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια. Τέλος, σημειώνεται η χρησιμότητα εγκατάστασης ενός μόνιμου βαρόμετρου

ικανοποίησης πολιτών. Μέσα από αυτό το βαρόμετρο θα υπάρχει η δυνατότητα να παρακολουθούνται οι αλλαγές που θα αφορούν τις αντιλήψεις των πολιτών σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Επιπρόσθετα, σχετικά με την αποτελεσματικότητα, εν κατακλείδι, της αξιολόγησης των δημοσίων υπαλλήλων θα πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με την έρευνα των Amygdalos et al. (2014) συμπεραίνεται ότι, τόσο το φύλο όσο και η ηλικία επηρεάζουν αντίστοιχα την αντικειμενικότητα του συστήματος αξιολόγησης. Καταρχάς, το 46% των ανδρών που ερωτήθηκαν υποστηρίζουν ότι, το σύστημα αξιολόγησης μερικές φορές είναι αντικειμενικό και άλλες πάλι όχι, γεγονός που αποδεικνύει ότι η αντικειμενικότητα επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από υποκειμενικούς αλλά και εξωτερικούς παράγοντες.

Εν συνεχεία της έρευνας των Amygdalos et al. (2014), όσον αφορά στην ηλικία, η πλειοψηφία του δείγματος ήταν μεταξύ 18 και 50 ετών (66% των ερωτηθέντων), το 28% εκ των οποίων υποστηρίζει ότι, το σύστημα αξιολόγησης είναι αντικειμενικό περιστασιακά, ενώ το 32% υποστηρίζει ότι το σύστημα της αξιολόγησης δεν είναι αντικειμενικό. Έτσι, αντιλαμβάνεται κανείς ότι, τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες συμφωνούν στην άποψη πως το άτομο που αξιολογεί επηρεάζει υποκειμενικά την αξιολόγηση. Επισημαίνουν επίσης ότι διακρίνονται δύο περιπτώσεις αξιολόγησης: α) όταν δεν υπάρχουν προκαθορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και β) όταν υπάρχει αντίθετη στάση με το άτομο που αξιολογεί. Βασικό στοιχείο της έρευνας των Amygdalos et al. (2014) τέλος, ήταν η διερεύνηση του ελληνικού δημόσιου τομέα και ειδικότερα ο τρόπος με τον οποίο το σύστημα αξιολογεί την απόδοση του αναληφθέντος έργου.

2.3 Θέματα διαφθοράς στην ελληνική δημόσια διοίκηση

Ο ορισμός της διαφθοράς έχει γίνει κοινός τόπος, εντούτοις υπάρχει αμφιβολία στο πόσο είναι ισχυρός ο ορισμός, καθώς πρόκειται για ένα πολύπλευρο, πολυεπίπεδο και πολυδιάστατο φαινόμενο. Ωστόσο, ο ορισμός της Παγκόσμιας Τράπεζας, σύμφωνα με τον οποίο «διαφθορά είναι η κατάχρηση δημόσιας εξουσίας για ιδιωτικό όφελος» (Bhargava 2006), είναι πλέον ευρέως αποδεκτός. Η πολιτική διαφθορά αναφέρεται ειδικότερα στην κατάχρηση δημόσιας θέσης από πολιτικούς

και μπορεί να υπονομεύσει ή να διαβρώσει, εάν αφεθεί ανεξέλεγκτη, τα θεμέλια και τις ηθικές βάσεις της δημοκρατίας, δηλαδή τις πολιτικές αξίες και τους θεσμούς της δημοκρατίας, όπως εξηγείται παρακάτω.

Η διαφθορά στην Ελλάδα είναι επαναλαμβανόμενη τα τελευταία τουλάχιστον 40 χρόνια, σύμφωνα με αρκετές μελέτες (ως παράδειγμα, αναφέρεται η έρευνα του Tatsos, 2001). Από το 1974 παρατηρείται συνεχής άνοδος της παραοικονομίας, με απώλεια του ΑΕΠ περίπου 1 τρισεκατομμύριο δραχμές το 1984, ενώ το 1991 η φοροδιαφυγή ευθύνονταν για σχεδόν το ήμισυ του ελλείμματος του δημόσιου τομέα. Η Transparency International κατατάσσει σταθερά την Ελλάδα ως μία από τις πιο διεφθαρμένες χώρες της Ε.Ε. τα τελευταία 20 χρόνια. Ομοίως, μια μεγάλη μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2014), διαπίστωσε ότι στην Ελλάδα (μαζί με την Κροατία, την Τσεχία και τη Λιθουανία), «μεταξύ του 6% και 29% των ερωτηθέντων ανέφεραν ότι τους ζητήθηκε ή αναμένεται να πληρώσουν κάποιο τίμημα δωροδοκίας τους τελευταίους 12 μήνες, ενώ από το 84% έως και το 99% πιστεύει ότι η διαφθορά είναι διαδεδομένη» (σελ. 16). Επιπλέον, το 93% των Ελλήνων ερωτηθέντων συμφώνησε «ότι η δωροδοκία και η χρήση συνδέσεων είναι συχνά ο ευκολότερος τρόπος απόκτησης ορισμένων δημόσιων υπηρεσιών στη χώρα τους» (European Commission, 2014).

Πέντε χρόνια αφότου το Συμβούλιο της Ευρώπης (ΣτΕ) δημοσίευσε την αξιολόγηση της GRECO με πολιτικές για την πρόληψη της διαφθοράς στην Ελλάδα (Συμβούλιο της Ευρώπης, 2015), το Νοέμβριο του 2020, αποδείχθηκε ότι οι αρχές της χώρας είχαν εφαρμόσει μόνο 11 από τις 19 συστάσεις πολιτικής του Συμβουλίου καταπολέμησης της διαφθοράς (Συμβούλιο της Ευρώπης, 2020). Σε άλλη έκθεση, το ΣτΕ υπογράμμισε τις τροποποιήσεις του Ποινικού Κώδικα τον Ιούνιο του 2019, λίγο πριν από τις βουλευτικές εκλογές του Ιουλίου του ίδιου έτους. Τότε, οι ελληνικές αρχές είχαν υποβαθμίσει «το αδίκημα της ενεργητικής δωροδοκίας των δημοσίων λειτουργών από κακούργημα σε πλημμέλημα» (άρθρο 236 του Ποινικού Κώδικα) και ταυτόχρονα είχαν «μειώσει τις κυρώσεις για αυτό το αδίκημα» (Συμβούλιο της Ευρώπης, 2020). Στη δεύτερη αυτή έκθεση το ΣτΕ ανέφερε ότι, παρόλο που μετά τις εκλογές υπήρξαν βελτιώσεις στον Ποινικό Κώδικα, που ψηφίστηκε τον Νοέμβριο του 2019, καμία από τις τέσσερις συστάσεις του ίδιου Συμβουλίου δεν εφαρμόστηκε στο

βαθμό που είχε ορίσει. Και στις δύο εκθέσεις του, το ΣτΕ συνέχισε να εκφράζει τις επιφυλάξεις του για τη νομοθεσία κατά της διαφθοράς.

Στο διάστημα 2019-2020, παρά την υπέρβαση της σοβαρής οικονομικής κρίσης φαίνεται πως η Ελλάδα βρίσκεται ξανά στο επίκεντρο, αναφορικά με τη θέληση και την ικανότητά της να ελέγξει και να καταπολεμήσει τη διαφθορά. Το θέμα αυτό είχε συζητηθεί έντονα στη χώρα και στο εξωτερικό καθ' όλη τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης στη δεκαετία του 2010. Επιπλέον, κατά την περίοδο 2010-2018, συγκριτικά με άλλες χώρες της ευρωπαϊκής περιφέρειας, που είχαν περάσει επίσης οικονομική κρίση, η Ελλάδα παρέμεινε στάσιμη στις προσπάθειές της να ελέγξει ή/και να καταπολεμήσει τη διαφθορά.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η διαφθορά στην Ελλάδα έχει επίσης το ενδιαφέρον χαρακτηριστικό ότι συνδυάζει στοιχεία ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών. Δεδομένης της γεωπολιτικής της θέσης, η Ελλάδα βρίσκεται στο σταυροδρόμι τριών πολιτιστικών σφαιρών επιρροής: της Ευρώπης, των Βαλκανίων και της Μέσης Ανατολής. Η Ευρώπη είναι «μια περιοχή που υπερηφανεύεται» ότι διαθέτει «μερικά από τα πιο ισχυρά συστήματα ακεραιότητας στον κόσμο» (ΤΙ, 2018), ενώ τόσο τα Βαλκάνια όσο και η Μέση Ανατολή θεωρούνται ότι έχουν σχετικά διεφθαρμένες γραφειοκρατίες στο δημόσιο τομέα τους. Ως εκ τούτου, ο ελληνικός δημόσιος τομέας βρίσκεται να λειτουργεί σε επίπεδο διαφθοράς που δεν διαφέρει από αυτό των αναπτυσσόμενων γειτόνων του (Anastasakis et al., 2009), ενώ ταυτόχρονα φιλοδοξεί να επιτύχει ευρωπαϊκά επίπεδα ακεραιότητας.

Σύμφωνα με τον Kollintzas (2000), η διαφθορά στο δημόσιο τομέα διευκολύνεται είτε λόγω έλλειψης ελέγχου και παρακολούθησης των δημοσίων υπαλλήλων είτε επειδή οι παράνομες ενέργειες μένουν ατιμώρητες, λόγω της ύπαρξης διαφθοράς και στο νομικό σύστημα. Το πρώτο (έλεγχος) είναι πιο διαδεδομένο στις δυτικές χώρες, ενώ το δεύτερο (ατιμωρησία) είναι πιο διαδεδομένο στις αναπτυσσόμενες χώρες (Kollintzas, 2000). Στην Ελλάδα, και οι δύο τύποι εμφανίζονται με την ίδια περίπου συχνότητα και με πολλές περιπτώσεις παραποίησης δικαστικών αποφάσεων (Kollintzas, 2000).

Ωστόσο, η μερική αναποτελεσματικότητα της Ελλάδας στην εφαρμογή των συστάσεων πολιτικής του ΣτΕ και η σχετική της στασιμότητα αναφορικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς, δεν αποτυπώθηκαν στη βούληση των διαδοχικών ελληνικών κυβερνήσεων να περάσουν νέους νόμους για την καταπολέμηση της διαφθοράς καθώς και τη δημιουργία νέων σχετικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 2010, με αποτέλεσμα να υπάρξει τελικά, υπερβολική ρύθμιση. Ψηφίστηκε μια πληθώρα νόμων και δημιουργήθηκαν πολυάριθμες νέες υπηρεσίες καταπολέμησης της διαφθοράς καθώς και υπουργικές και εισαγγελικές θέσεις, ορισμένες από τις οποίες διήρκεσαν για σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Το πρόβλημα είναι ότι, η πληθώρα νέων κανονισμών και νέων αρχών κατά της διαφθοράς, δεν ακολουθήθηκαν από επίμονες ενέργειες για τη μείωση του αναμενόμενου, αν όχι συνηθισμένου, χάσματος εφαρμογής της πολιτικής (Συμβούλιο της Ευρώπης, 2020).

2.4 Θέματα εξυπηρέτησης πολιτών από το ελληνικό δημόσιο

Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών από τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες έχει αποτελέσει αντικείμενο αρκετών ερευνών, εκ των οποίων κάποιες αναφέρονται στην παράγραφο αυτή. Αρχικά, σημειώνεται η μελέτη των Psomas et al. (2019). Οι Psomas et al. (2019) παρακινήθηκαν να πραγματοποιήσουν μια ερευνητική μελέτη όσον αφορά τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες και συγκεκριμένα τα ΚΕΠ. Μια άλλη μελέτη σχετική με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες και με παρόμοια αποτελέσματα, αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πολιτών, είχε πραγματοποιηθεί πριν από μερικά χρόνια από τους Chatzoglou et al. (2013).

Επιπλέον, η μελέτη των Psomas et al. (2019), με βάση τις αντιλήψεις των πολιτών, σε μια περίοδο που χαρακτηρίζεται από το τέλος της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, συνέβαλε στη βιβλιογραφία προσδιορίζοντας τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών, καθώς και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών. Παράλληλα, υπογράμμισε τον αντίκτυπό τους στην ικανοποίηση των πολιτών, και τόνισε τις διαφορές στο επίπεδο των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και της

ικανοποίησης των πολιτών, μεταξύ πολλών ομάδων πολιτών που δημιουργήθηκαν με γνώμονα κυρίως το δημογραφικό τους προφίλ.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της μελέτης των Psomas et al. (2019), οι ερωτηθέντες δεν είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν, καθώς όλες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών αξιολογούνται από αυτούς ως μεσαίου και έως υψηλού επιπέδου. Τα ευρήματα της μελέτης αυτής που πραγματοποιήθηκε στο τέλος της κρίσης, συνάδουν με τα ευρήματα της μελέτης των Chatzoglou et al. (2013), σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που διεξήχθη στην αρχή της κρίσης.

Αυτό σημαίνει ότι, οι αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους δεν έχουν αλλάξει κατά τη διάρκεια της κρίσης. Η χρηματοπιστωτική κρίση και η οικονομική ύφεση που κυριάρχησε στην Ελλάδα την περίοδο 2010-2018 (Psomas et al., 2017), μπορεί να είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν έχουν ουσιαστικά βελτιωθεί οι καταστάσεις υπό τις οποίες παρέχονται οι υπηρεσίες από το δημόσιο τομέα. Ωστόσο, σύμφωνα με τις αντιλήψεις των πολιτών, αυτές οι καταστάσεις που αποτυπώνουν τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών δεν έχουν επιδεινωθεί, κι αυτό το εύρημα φαίνεται να είναι τουλάχιστον αισιόδοξο.

Επιβεβαιώνοντας παρόμοιες μελέτες στον δημόσιο τομέα, όπως για παράδειγμα αυτή των Tumiwa et al. (2018), η εν λόγω μελέτη αποκαλύπτει ότι, όλες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών είναι σημαντικές και επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους δημόσιους οργανισμούς. Αυτό σημαίνει ότι υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πολιτών μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν βελτιωθούν οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών.

Επομένως, θα πρέπει να δοθεί σημαντική προτεραιότητα στη βελτίωση όλων των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, προκειμένου να αυξηθεί σημαντικά η ικανοποίηση των πολιτών. Ωστόσο, σύμφωνα με τα ευρήματα της μελέτης του Hennayake (2017), σε δημόσιες εμπορικές τράπεζες στη Σρι Λάνκα, οι ανθρώπινες διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών περισσότερο από τις μη ανθρώπινες διαστάσεις (π.χ. υλικά), αξίζουν υψηλότερης προτεραιότητας ως πρωτοβουλίες βελτίωσης.

Επιπλέον, τα ευρήματα της έρευνας του Karolidis (2016), παρείχαν εμπειρικές ενδείξεις αναφορικά με τις σχέσεις μεταξύ των δομών του κινήτρου δημόσιας υπηρεσίας, της οργανωτικής ταυτότητας, της εργασιακής ικανοποίησης και της οργανωτικής συμπεριφοράς του πολίτη στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Τα βασικά ευρήματα περιλαμβάνουν ότι, το κίνητρο της δημόσιας υπηρεσίας προβλέπει μοναδικά την οργανωτική συμπεριφορά των πολιτών, ενώ η οργανωτική αναγνώριση και η εργασιακή ικανοποίηση λειτουργούν ως συντονιστές και μεσολαβητές αντίστοιχα στις σχέσεις μεταξύ των υπόλοιπων μεταβλητών.

2.5 Μεταρρυθμίσεις στην ελληνική δημόσια διοίκηση

Οι λόγοι για την εμφάνιση της παραοικονομίας είναι η κρίση στην οικονομία, οι υψηλοί φόροι, η διαφθορά των υπαλλήλων, η υπερβολική γραφειοκρατία και πολλά άλλα. Διακρίνονται διάφορες ομάδες παραγόντων, λόγω των οποίων ορισμένοι τύποι οικονομικής δραστηριότητας μετακινούνται από το επίσημο στο σκιάδες μέρος της οικονομίας (Sangirova et al., 2021).

Ομάδα I «Χρηματοοικονομικοί και οικονομικοί παράγοντες»:

- ελλείψεις στη φορολογική διοίκηση
- οι υπερβολικά υψηλοί φόροι ενθαρρύνουν τους επιχειρηματίες να ασκούν την επιχείρησή τους εκτός της επίσημης οικονομίας
- αναποτελεσματική κατανομή των οικονομικών του κράτους,
- διαφθορά στην παροχή φορολογικών και άλλων παροχών για μεμονωμένες οντότητες.

Ομάδα II «Νομικοί Παράγοντες»:

- ελλείψεις στο νομοθετικό πλαίσιο, λόγω των οποίων αναπτύσσονται παράνομες δραστηριότητες, και αυξάνονται το έγκλημα και η ατιμωρησία
- διαφθορά στο δικαστικό σύστημα και στο σύστημα επιβολής του νόμου
- δυσπιστία προς το κράτος, λόγω ανεπαρκούς προστασίας της ιδιωτικής ιδιοκτησίας.

Ομάδα III «Διοικητικοί Παράγοντες»:

- αναποτελεσματικότητα της κυβερνητικής διοίκησης και έλλειψη πειθαρχίας μεταξύ των επιπέδων της κυβέρνησης
- περίπλοκη διαδικασία για την έναρξη και τη λειτουργία μιας επιχείρησης
- μη επαγγελματισμός υπαλλήλων κρατικής εξουσίας και διοίκησης.

Ομάδα IV «Κοινωνικοί και πολιτικοί παράγοντες»:

- ανεπαρκές επίπεδο οικονομικής και χρηματοοικονομικής παιδείας της κοινωνίας
- αβεβαιότητα των επιχειρηματιών ως προς τη σταθερότητα της κρατικής οικονομικής πολιτικής
- ύπαρξη ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, των οποίων η κατάσταση χειροτέρευε κατά τη διάρκεια μιας κρίσης στο κράτος.

Στην συνέχεια, δίνεται έμφαση σε ένα από τα προβλήματα που επισημάνθηκαν προηγουμένως, την πολυνομία. Το πρόβλημα είναι σημαντικό, όπως σημειώνει η έρευνα των Σωτηρόπουλου & Χριστόπουλου (2016):

«Από το 2001 μέχρι το 2015 εκδόθηκαν 3.452 Προεδρικά Διατάγματα (ΠΔ), δηλαδή η αναλογία είναι 5 ΠΔ ανά 1 Νόμο, λαμβάνοντας υπόψη τη νομοθεσία, εξαιρουμένων των κυρώσεων διεθνών συμβάσεων και συμφωνιών. Οι κανονιστικές και οι ατομικές διοικητικές πράξεις αριθμούν εκατοντάδες χιλιάδες, καθώς ο αριθμός των Τευχών Β' από το 2001 μέχρι το 2015 είναι 38.677, και κάθε τεύχος περιλαμβάνει τις περισσότερες φορές παραπάνω από 5 πράξεις. Οι νόμοι συμπεριλαμβάνουν 19.727 εξουσιοδοτήσεις σε περίπου 60.000 σελίδες νομοθεσίας»

Ως εκ τούτου, το πρόβλημα είναι προφανές και είναι ευνόητο ότι θα πρέπει να αντιμετωπιστεί, γιατί εκτός όλων των άλλων δημιουργούνται έτσι οι συνθήκες για μη εφαρμογή του νομικού πλαισίου, με συνέπειες τόσο οικονομικές όσο και κοινωνικές.

Όλοι οι προαναφερθέντες λόγοι οδηγούσαν στην ανάγκη για μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης, με αφορμή την δημοσιονομική κρίση. Όπως σημειώνει η Σπανού (2018), πολλά έγιναν προς αυτήν την κατεύθυνση, αν και δεν είναι βέβαιο ότι

όλα ήταν ούτε απαραίτητα, ούτε αποτελεσματικά. Ωστόσο, σημειώνονται κάποια βασικά από αυτά:

1. Εξορθολογισμός των διαδικασιών προϋπολογισμού
2. Δημιουργία δικτύου δημοσιονομικών υπηρεσιών
3. Δημοσιονομική διαφάνεια και εγγυήσεις
4. Απογραφή ανθρώπινου δυναμικού και φορέων στο ελληνικό δημόσιο
5. Ίδρυση της Ενιαίας Αρχής Πληρωμής
6. Διαρκής προσπάθεια τακτοποίησης του χρόνιου προβλήματος του ελληνικού κτηματολογίου
7. Κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού στο ελληνικό δημόσιο
8. Ο εξορθολογισμός του συστήματος των κλάδων
9. Συνεχής ενέργειες διευθέτησης του χρόνιου προβλήματος της αξιολόγησης της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων
10. Αποπολιτικοποίηση επιτελικών θέσεων
11. Αναδιοργάνωση της Κεντρικής Διοίκησης
12. Η προσαρμογή των διοικητικών δομών, ως προς την άσκηση της πολιτικής των ιδιωτικοποιήσεων
13. Λοιπές διοικητικές μεταρρυθμίσεις και χωρικές πολιτικές.

2.6 Το ηλεκτρονικό κράτος και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ενώ μια ποικιλία ορισμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει χρησιμοποιηθεί σε προηγούμενες έρευνες, στην παρούσα εργασία ορίζεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως οι υπηρεσίες που παρέχονται από μια κυβέρνηση στους πελάτες της χρησιμοποιώντας τεχνολογία πληροφοριών (IT) και κυρίως μέσω του Διαδικτύου και των σχετικών τεχνολογιών (Reddick & Frank, 2007). Ορισμένοι άλλοι ορισμοί είναι αρκετά εκτενείς, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε χρήσης της πληροφορικής από τις κυβερνήσεις, ή στενά εστιάζοντας στην ικανότητα μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης μέσω των ΤΠΕ. Η εστίαση στην παροχή υπηρεσιών αναγνωρίζει ότι, η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν μια μετάφραση της εμπειρίας του «ηλεκτρονικού εμπορίου» από τον ιδιωτικό στο δημόσιο τομέα.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν μια ποικιλία αλληλεπιδράσεων, συμπεριλαμβανομένης της λήψης πληροφοριών, της έναρξης συναλλαγών και της σύναψης μιας συμβατικής ρύθμισης. Ο ορισμός με επίκεντρο τις υπηρεσίες εξαιρεί άλλους τύπους αλληλεπιδράσεων με τη μεσολάβηση των ΤΠΕ μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων, όπως είναι για παράδειγμα οι εξειδικευμένες υπηρεσίες σαν την ηλεκτρονική συμμετοχή, ηλεκτρονική δημοκρατία, ανοιχτή διακυβέρνηση και έξυπνη διακυβέρνηση, καθώς και η κρατική χρήση κοινωνικών δικτύων και μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Η αρχική έμφαση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και ο μετασχηματισμός του front-office (Bekkers & Homburg, 2007).

Οι επιπτώσεις αυτών των τύπων των ΤΠΕ θα πρέπει να είναι πιο ορατές από τις επιπτώσεις των νεότερων τεχνολογιών. Επίσης, θα πρέπει να δοθεί προσοχή στην τάση των κυβερνητικών επαγγελματιών και των ακαδημαϊκών να επικεντρώνονται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις πριν γίνουν πλήρως κατανοητές και αξιοποιηθούν οι τρέχουσες. Τέλος, ο ορισμός που δόθηκε παραπάνω για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιλαμβάνει παραδοχές σχετικές με τους στόχους των δημόσιων διαχειριστών που είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη αυτών των συστημάτων. Αυτές οι παραδοχές θα μπορούσαν να θεωρηθούν μεροληπτικές, καθώς είναι λιγότερο πιθανό να γίνουν αντιληπτές συγκεκριμένες επιπτώσεις (Bannister & Connolly, 2012).

Πρόσφατα ολοκληρώθηκε ένα 7ετές σχέδιο που περιλαμβάνει τις ενέργειες που απαιτούνται ως προς την εφαρμογή της στρατηγικής σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020 και τη διοικητική μεταρρύθμιση, καθώς και τις δράσεις που χρηματοδοτήθηκαν από τα προγράμματα της προγραμματικής περιόδου 2014-2020. Το 7ετές αυτό πρόγραμμα, για πρακτικούς λόγους, αποτελείται από ένα αρχικό λεπτομερές διετές σχέδιο δράσης σχετικό με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΛΔΙΑ), το οποίο είναι ένα μεταπτωτικό (κυλιόμενο) πρόγραμμα, που ελέγχεται, αξιολογείται και αναθεωρείται τουλάχιστον ετησίως ή όποτε είναι απαραίτητο.

Η υλοποίηση των έργων συνάδει με ένα ευνοϊκό περιβάλλον κατάλληλο προς το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παροχή και την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με την αντίστοιχη στρατηγική. Οι σημαντικότερες τεχνολογίες που υιοθετήθηκαν περιλαμβάνουν το IaaS (Υποδομή ως

υπηρεσία) και το SaaS (Λογισμικό ως υπηρεσία), ώστε να γίνει η καλύτερη χρήση των κυβερνητικών τεχνολογιών cloud (gcloud). Άλλες τεχνολογίες αφορούν τη διαχείριση δεδομένων (λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, επεξεργασία δεδομένων / μεγάλα δεδομένα/ εξόρυξη δεδομένων/ διακυβέρνηση δεδομένων) και την ασφάλεια των πληροφοριών.

Βασικά ορόσημα στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι: η δημιουργία της δομής διακυβέρνησης, το σχέδιο στελέχωσης αναφορικά με τις υπηρεσίες πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και φορέων και μονάδων του δημόσιου τομέα με παρόμοιο αντικείμενο και η ολοκλήρωση καταλυτικών έργων που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της (κυβέρνηση).

Ως αποτέλεσμα του παραπάνω σχεδίου, η Ελλάδα στοχεύει να οικοδομήσει μια πιο αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη διοίκηση, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και της υποστήριξης των απαραίτητων μηχανισμών διακυβέρνησης καθώς και παρακολούθησης, αυξάνοντας παράλληλα την ικανοποίηση των πολιτών, επεκτείνοντας τη συμμετοχή και ανακτώντας την εμπιστοσύνη, προσφέροντας συνεχώς ενισχυμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προωθώντας μια νέα ψηφιακή κουλτούρα (European Commission, 2015).

Στην συνέχεια, γίνεται αναφορά στους πυλώνες δράσης ως προς αυτή την κατεύθυνση (Hellenic Republic, 2017):

1. Εκσυγχρονισμός του κράτους και της διοίκησης

- Κυρίαρχο επίκεντρο η σταδιακή διαλειτουργικότητα και συμμόρφωση μεταξύ όλων των συστημάτων διαχείρισης και υπηρεσιών.
- Μετάβαση από την ανταλλαγή εγγράφων στην ανταλλαγή ανοιχτών δεδομένων.
- Δημιουργία δικτύου δημοσίων υπαλλήλων που θα υλοποιούν και θα προωθούν δράσεις eGov.
- Βελτίωση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής.

2. Επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη διοίκηση

- Βασικός στόχος είναι η εξάλειψη του διοικητικού φόρτου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Κύρια εστίαση η εγγύηση των υπηρεσιών του τελικού χρήστη μέσω μεμονωμένων σημείων επαφής.
- Εισάγεται μια επικοινωνία δύο καναλιών: με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και μέσω αποκλειστικών ιστοσελίδων.

3. Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση

- Βασικός στόχος είναι η επίτευξη της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχής των πολιτών.
- Κύρια προοπτική είναι η παροχή ανοιχτών δεδομένων από προεπιλογή. Όλες οι μονάδες δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να ανεβάζουν δεδομένα προς χρήση των πολιτών.
- Ταυτόχρονα θα πρέπει να υπάρχουν εγγυήσεις σχετικά με την ιδιωτικότητα, την ασφάλεια των πληροφοριών και την προσβασιμότητα για όλους τους πολίτες.

2.7 Το ζήτημα της μονιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων

Ένας σημαντικός στόχος των μεταρρυθμίσεων του δημόσιου τομέα στα ευρωπαϊκά κράτη από τη δεκαετία του 1980 είναι η προσπάθεια που έλαβε χώρα να καταστήσει τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα πιο ευέλικτους, ανταποκρινόμενους και προσανατολισμένους στην απόδοση, αναζητώντας έμπνευση στον ιδιωτικό τομέα όσον αφορά τα μέσα, τα εργαλεία και τις μεθόδους (Bossaert, 205).

Για παράδειγμα, στον τομέα της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (HRM) και της οργανωτικής αναδιάρθρωσης, αρκετά έχουν λάβει χώρα τα τελευταία χρόνια σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτή η τάση, η οποία καθοδηγείται από την επιθυμία για περισσότερη αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα, είναι μάλλον περισσότερο έντονη στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις Σκανδιναβικές χώρες, όπου δημόσιος και ιδιωτικός τομέας ήταν παραδοσιακά

πολύ πιο άμεσοι, καθώς η φιλοσοφία της Νέας Δημόσιας Διοίκησης έχει συναντήσει μια ήδη υπάρχουσα σχετική κουλτούρα του δημόσιου τομέα.

Σε αυτά τα κράτη, η έμφαση στις νέες δημόσιες αξίες, π.χ. η δράση που προσομοιάζει περισσότερο σε μια πιο επιχειρηματική διαχείριση ή η μεγαλύτερη συγκέντρωση στον προσανατολισμό στα αποτελέσματα οδηγεί σε μια πιο θεμελιώδη αναδιάρθρωση των αρχών της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, κάτι που φαίνεται στις αλλαγές που σχετίζονται με τα κριτήρια προαγωγής, και τα συστήματα αμοιβών και αξιολόγησης. Συνολικά, αυτές οι εξελίξεις ήταν πολύ πιο αδύναμες στα περισσότερα συστήματα σταδιοδρομίας, όπου τέτοιες μεταρρυθμίσεις είναι γενικά πολύ λιγότερο συμβατές με την υπάρχουσα κουλτούρα, την κυρίαρχη εικόνα του δημοσίου υπαλλήλου, τη νομική και διοικητική παράδοση και, περιστασιακά, το πολιτικό πλαίσιο.

Μία πτυχή των μεταρρυθμίσεων αφορούσε τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα, με ιδιαίτερη έμφαση στην ευελιξία της διαχείρισης του προσωπικού. Όπως δείχνει η βιβλιογραφία, αυτή η τάση ευελιξίας χαρακτηρίζεται από πολλές διαφορετικές πτυχές, π.χ. ευελιξία όσον αφορά τις αμοιβές, τις συμβάσεις, τα καθήκοντα και τις ώρες εργασίας. Στο πλαίσιο της μισθολογικής ευελιξίας, αναλύθηκαν οι τάσεις προς τις αμοιβές που σχετίζονται με την απόδοση και τις αποκεντρωμένες μισθολογικές διαπραγματεύσεις, ενώ οι μελέτες για τη συμβατική ευελιξία επικεντρώθηκαν κυρίως στην τάση προς μη μόνιμες συμβάσεις και υπεργολαβίες. Ο στόχος της ευελιξίας εργασιών είναι να επιτρέψει στους εργαζομένους να εκτελούν διάφορες δραστηριότητες, ενώ η ευελιξία των ωρών εργασίας περιλαμβάνει την τάση για μερική απασχόληση, κοινή χρήση εργασίας, ευέλικτο ωράριο, κ.λπ. (Farnham & Horton, 2000).

Το θέμα των συμβάσεων αορίστου χρόνου των δημοσίων υπαλλήλων είναι νομικό και κατέχει εξέχουσα θέση στην επικαιρότητα τον τελευταίο καιρό. Θεωρείται αδικαιολόγητο πλεονέκτημα για μια τάξη εργαζομένων και για πολλούς έρχεται σε αντίθεση με την ισότητα των πολιτών. Διατηρεί την αναποτελεσματικότητα και την μη παραγωγικότητα της δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, έχει συνδεθεί με κακή συμπεριφορά δημοσίων λειτουργών προς τους πολίτες, λόγω της κραυγαλέας υιοθέτησης της λογικής που εκφράζεται από το αγγλικό ρητό «comfortably numb and

rock solid» και φανερώνει την έλλειψη κινήτρου και αποτελεσματικότητας εκ μέρους των δημοσίων υπαλλήλων.

Θέμα παραίτησης από τη θητεία στο δημόσιο τομέα έχει τεθεί από δηλώσεις μελών της ελληνικής κυβέρνησης. Ο πρώην υπουργός Εσωτερικών Ι. Ραγκούσης είπε πρόσφατα ότι, «η μονιμότητα των δημοσίων λειτουργών έχει γίνει μύθος στην Ελλάδα», ενώ ο αντιπρόεδρος της τότε κυβέρνησης στην πρώτη εποχή των μνημονίων Θ. Πάγκαλος, πρότεινε την αφαίρεση της μόνιμης θητείας για τις θέσεις δημοσίων υπαλλήλων που καταργούνται βάσει της πολιτική συγχωνεύσεων (<http://www.tovima.gr/politics/article/?aid=316604> – πρόσβαση 4/7/2011). Πολλοί είναι αυτοί που υποστηρίζουν την κατάργηση της μόνιμης θητείας των δημοσίων υπαλλήλων/λειτουργών, απογοητευμένοι καθώς είναι με την αγένεια ορισμένων καθυστερήσεων προσωπικού ή εξυπηρέτησης (Aspridis & Petrelli, 2011).

2.8 Το ελληνικό κράτος στην περίοδο της πανδημίας COVID-19

Το lockdown και τα μέτρα περιορισμού κατά της διασποράς του Covid-19, καθώς και οι μεταγενέστερες συνέπειες προκάλεσαν οικονομική διαταραχή. Ωστόσο, το κόστος ενδέχεται να ήταν χαμηλότερο για τις χώρες εκείνες όπου ήδη επωφελήθηκαν από υψηλότερα ποσοστά εργαζομένων που χρησιμοποιούν κάποια μορφή εξ αποστάσεως εργασίας. Ομοίως, χώρες που απολάμβαναν το σχετικά προηγμένο επίπεδο τεχνολογικής ή ψηφιακής ωριμότητας όσον αφορά τις υποδομές και τις δεξιότητες, την οργανωτική ετοιμότητα, καθώς και τις διοικητικές ικανότητες και συμπεριφορές, θα είχαν επίσης καταφέρει να προσαρμοστούν ταχύτερα και με μεγαλύτερη ευκολία στην αναγκαστική ζήτηση για την εξ αποστάσεως εργασία, λόγω της κρίσης του κορωνοϊού. Καθώς η εξ αποστάσεως εργασία δεν είναι εφικτή σε όλες τις ομάδες εργαζομένων, κυρίως για τους υπαλλήλους εκείνους που θεωρούνται «ουσιώδεις» ή στην πρώτη γραμμή προς την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας, χώρες με βιομηχανική και επαγγελματική δομή που ευνοεί την εξ αποστάσεως εργασία, θα έπρεπε επίσης να έχουν επιβιώσει σε αυτή τη συνθήκη και να έχουν προσαρμοστούν καλύτερα.

Εισερχόμενη στη σοβαρότερη κρίση της δημόσιας υγείας των τελευταίων ετών, η Ελλάδα ήταν μια χώρα φορτωμένη ήδη με το βαρύ τίμημα της προηγούμενης

οικονομικής και χρηματοπιστωτικής κρίσης χρέους. Οι επιβεβλημένες πολιτικές λιτότητας κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, ένα τμήμα από τα προγράμματα της οικονομικής αναδιοργάνωσης της χώρας ή/και των προγραμμάτων των μνημονίων, ενίσχυσαν τις ανησυχίες για τις δυνητικά ακρωτηριαστικές επιπτώσεις που είχαν τέτοια μέτρα πολιτικής στο τεταμένο σύστημα δημόσιας υγείας της χώρας (Κυριόπουλος et al., 2019).

Η Ελλάδα κατατάχθηκε επίσης στην τελευταία θέση των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς τη συνολική ψηφιακή ετοιμότητά της (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2019). Στο πλαίσιο αυτό συμπεριλαμβάνονται δείκτες, όπως η συνδεσιμότητα, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα, η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών κι επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο σπίτι ή στην εργασία, η ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και, κυρίως, η ανεπάρκεια της βάσης ψηφιακών δεξιοτήτων (Cedefop, 2018). Η μεγάλη εξάρτηση της χώρας από μια βάση επιχειρήσεων μικρού και μεσαίου μεγέθους θεωρείται, επίσης, ότι συμβάλλει στη χαμηλότερη έκθεση και χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, κι αυτό αποδεικνύεται από τη μικρή συγκέντρωση εργαζομένων σε επαγγέλματα έντασης ψηφιακών δεξιοτήτων (ΣΕΒ, 2020).

Συνολικά, η χώρα υποφέρει από ένα έντονο «ψηφιακό χάσμα», με σημαντικές κοινωνικοοικονομικές διαφορές στην πρόσβαση και τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων πληροφοριών. Οι παραπάνω ελλείψεις εξηγούν το λόγο που η χώρα κατατάχθηκε στην 53^η θέση από τις 63 χώρες στην κατάταξη IMD World Digital Competitiveness, η οποία μετρά την ικανότητα και την ετοιμότητα των οικονομιών να προσαρμοστούν και να εξερευνήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες, ως βασικό μοχλό για τον οικονομικό μετασχηματισμό στις επιχειρήσεις, την κυβέρνηση και την ευρύτερη κοινωνία (Lintzeris, 2020).

Επιπλέον, η ελληνική οικονομία παραδοσιακά εξαρτάται περισσότερο σε σχέση με άλλες χώρες της Ε.Ε. στην παροχή οικονομικών δραστηριοτήτων που συνεπάγονται διαδραστική συνεισφορά υπηρεσιών, κυρίως μέσω της σημαντικής τουριστικής βιομηχανίας καθώς και του σχετικά μεγαλύτερου χονδρικού και λιανικού εμπορίου και υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης. Αυτός είναι άλλος ένας παράγοντας που επιβάρυνε, ως επί το πλείστον, την ικανότητα της χώρας να μετριάσει τις

δυσμενείς οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις από το σοκ και την αναστάτωση που προκάλεσε η Covid-19.

Από το 2005 έχει εκπονηθεί ένα «Σχέδιο Δράσης για την Πανδημία της Γρίπης» και έχει αναθεωρηθεί αναλόγως ενόψει της γρίπης Α (H1N1) και άλλων πανδημιών, ωστόσο, οποιοσδήποτε προγενέστερος σχεδιασμός δεν φάνηκε χρήσιμος στην περίπτωση του Covid-19, που απαιτούσε νέα σχέδια και εργαλεία πολιτικής. Η ελληνική κυβέρνηση, μετά την έκρηξη αυτής της πανδημίας, δρομολόγησε πολυάριθμα μέτρα και κανονισμούς. Η ανυπολόγιστη πίεση για ανάπτυξη και ψήφιση νέας νομοθεσίας με στόχο να τεθεί υπό έλεγχο η εξάπλωση του Covid-19 είχε άμεση επίδραση στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Εντούτοις, τα χρονικά πλαίσια διαμορφώθηκαν εξαιρετικά πιεστικά και οι απαντήσεις πολιτικής συγκροτήθηκαν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Η απαίτηση για άμεση δράση ενίσχυσε ιδιαίτερα το συγκεντρωτικό χαρακτήρα της χάραξης πολιτικής από πάνω προς τα κάτω και το ρόλο του κέντρου της κυβέρνησης. Ως εκ τούτου, η υιοθέτηση και εφαρμογή έκτακτων μέτρων ήταν συχνά αποτέλεσμα ταχείας διαδικασίας αντί των ως είθισται κοινοβουλευτικών και έλαβε τη μορφή «πράξεων νομοθετικού περιεχομένου» (Lampropoulou, 2021).

Το νέο στοιχείο που καθιερώθηκε ήταν η αυξανόμενη συμμετοχή εξειδικευμένων επιστημόνων, στον τομέα της υγείας και των επιστημονικών κοινοτήτων, στο σχέδιο των πολιτικών και τον καθορισμό των αντίστοιχων μέτρων. Ειδικοί του τομέα της υγείας παρείχαν συμβουλές πραγματογνωμόνων στην κυβέρνηση σε τακτική βάση, καθώς οι πολιτικές αποφάσεις έπρεπε να ενημερώνονται άμεσα από τις επιστημονικές εξελίξεις και τα σχετικά στοιχεία με τις επιπτώσεις του covid-19. Ως συμβουλευτικά όργανα της κυβέρνησης, συστάθηκαν επιτροπές εμπειρογνομόνων παρέχοντας επιστημονικές τοποθετήσεις και υποστήριξη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Στην αρχική φάση της κρίσης, τον Φεβρουάριο του 2020, συγκροτήθηκε ειδική Επιτροπή Διαχείρισης Επείγοντων Περιστατικών Δημόσιας Υγείας από Λοιμογόνους Παράγοντες, αποτελούμενη από ακαδημαϊκούς, ιατρούς και ειδικούς επιστήμονες υγείας. Το έργο/αποστολή της Επιτροπής ήταν να παρέχει συμβουλευτικές αποφάνσεις ως προς την αντιμετώπιση πιθανών έκτακτων περιστατικών δημόσιας υγείας από μολυσματικούς παράγοντες. Λίγο αργότερα, τον Μάρτιο του 2020,

δημιουργήθηκε στο Υπουργείο Υγείας Επιτροπή Εμπειρογνομόνων Δημόσιας Υγείας (ΕΕΔΥ) βάσει νομοθεσίας-πλαίσιου για το εθνικό σύστημα υγείας, ως επιστημονικό και συμβουλευτικό όργανο προς τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής.

Κατά τη διάρκεια του δεύτερου κύματος της πανδημίας, μετά την εξέλιξη, απόκτηση και τη διάθεση των πρώτων αποτελεσματικών εμβολίων, ιδρύθηκε η Εθνική Επιτροπή Εμβολιασμού, με σκοπό την παροχή υποστήριξης σχετικά με τη διάρθρωση, παρακολούθηση, εφαρμογή, και αξιολόγηση του εθνικού προγράμματος εμβολιασμών για τον Covid-19. Η επιτροπή απαρτίζεται από ανώτατους διοικητικούς λειτουργούς, όπως το Γενικό Γραμματέα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ως Πρόεδρο), το Γενικό Γραμματέα Πολιτικής Προστασίας, το Γενικό Γραμματέα Δημόσιας Τάξης, το Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και τον επικεφαλής ή εκπρόσωπο του Γενικού Επιτελείου Εθνικής Άμυνας (Lamproulou, 2021).

Συμπερασματικά σημειώνεται ότι, η ισχυρή πολιτική απάντηση της κυβέρνησης το 2020, επικεντρώθηκε, μεταξύ άλλων, στη στήριξη του εισοδήματος σε εύλωτα άτομα, στη στήριξη της ρευστότητας σε επιχειρήσεις και στη δημοσιονομική στήριξη για τον τομέα της υγείας.

Τα δημοσιονομικά μέτρα που σχετίζονται με τον Covid-19 το 2021 προβλέπονται στα 15,4 δισ. ευρώ (8,9 τοις εκατό του ΑΕΠ), συμπεριλαμβανομένης της αναστολής του φόρου (εισφοράς) αλληλεγγύης, των ευνοϊκών κρατικών δανείων, των χαμηλότερων εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των επιδοτήσεων για τη μακροχρόνια ανεργία.

Η Ε.Ε. σ' αυτή τη φάση προτίθεται να διαθέσει σημαντικά από κονδύλια της, ως προς την ενίσχυση της ανάκαμψης. Η Ελλάδα αναμένεται να λάβει περισσότερα από 70 δισεκατομμύρια ευρώ σε κοινοτική χρηματοδότηση τα επόμενα επτά χρόνια, με περισσότερα από 30 δισεκατομμύρια ευρώ από αυτά να προέρχονται από το σχέδιο ανάκαμψης της ΕΕ, ύψους 75 δισεκατομμυρίων ευρώ συνολικά (European bank, 2021).

3. Πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας

3.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων και των εμπειριών των ατόμων που συμμετείχαν σε αυτήν, σχετικά με την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα. Για την ικανοποίηση του σκοπού αυτού, διατυπώθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα.

3.2 Τα ερευνητικά ερωτήματα

Τα βασικά διερευνητικά ερωτήματα, με τα οποία ευθυγραμμίζεται ο σκοπός της εν λόγω έρευνας, διατυπώνονται ως εξής.

1. Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα αναφέρονταν στο κατά πόσο οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα, διαπίστωσαν μέσα από τις εμπειρίες τους και τις σχηματισμένες τους απόψεις την αποτελεσματικότητα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.
2. Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα διερευνούσε τις απόψεις και τις εμπειρίες των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα σχετικά με τις επιπτώσεις της πρόσφατης πανδημίας που έπληξε τον κόσμο, αναφορικά με την επαφή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.
3. Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα εξετάζει τις επιπτώσεις της πανδημίας και την εμπειρία των ερωτώμενων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το ελληνικό δημόσιο.
4. Το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα μελετά το πόσο επηρεάζουν οι δημογραφικοί παράγοντες τις απόψεις και τις εμπειρίες των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα.

3.3 Το ερωτηματολόγιο και το δείγμα της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από 48 συνολικά ερωτήσεις καταναμημένες σε πέντε τμήματα, ως εξής:

Το πρώτο τμήμα περιελάμβανε 7 ερωτήσεις που διερευνούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων.

Το δεύτερο τμήμα περιελάμβανε 14 ερωτήσεις που διερευνούσαν τις απόψεις και τις εμπειρίες των ερωτώμενων σχετικά με την αποτελεσματικότητα του δημοσίου.

Το τρίτο τμήμα περιελάμβανε 6 ερωτήσεις σχετικά με την αξιολόγηση των δημόσιων λειτουργιών.

Το τέταρτο τμήμα περιελάμβανε 5 ερωτήσεις που διερευνούσαν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση.

Το πέμπτο και τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου περιελάμβανε 16 ερωτήσεις που διερευνούσαν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιοπιστίας α του Cronbach για τα επιμέρους τμήματα αλλά και για το σύνολο του ερωτηματολογίου. Δεδομένου ότι, ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές από το 0 μέχρι το 1 γίνεται εμφανές ότι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου είναι ικανοποιητική καθώς σε πολλές περιπτώσεις προσεγγίζει την μονάδα.

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

<i>Τμήμα ερωτηματολογίου</i>	<i>Αριθμός ερωτήσεων</i>	<i>Τιμή Cronbach's α</i>
Τμήματα Β, Γ & Δ	41	0,823
Τμήμα Β	14	0,741
Τμήμα Β1	6	0,799
Τμήμα Β2	8	0,712
Τμήμα Γ	6	0,681
Τμήμα Δ	5	0,733
Τμήμα Ε	16	0,870

Το ερωτηματολόγιο, τέλος, σχεδιάστηκε και διαμοιράστηκε ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής google drive σε 640 άτομα, τα οποία επιλέχτηκαν με την μέθοδο της δειγματοληψίας ευκολίας.

Τα άτομα αυτά που προτιμήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο ήταν από το κοινωνικό, φιλικό και εργασιακό περιβάλλον της συγγραφέως. Η διανομή έγινε μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, από τα κοινωνικά δίκτυα του Facebook και του Instagram, μέσω κλειστών ομάδων, κ.λπ. Ωστόσο, οι επιλογές ήταν τυχαίες και δεν εκλέχθηκαν με τρόπο πλήρως σταθμισμένο ώστε να εκπροσωπούνται όλες οι βαθμίδες εκπαίδευσης, εισοδήματος και απασχόλησης. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν κατά την περίοδο Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου του 2021. Από αυτά, επιστράφηκαν συμπληρωμένα τα 600, διαμορφώνοντας τον βαθμό ανταποκρισιμότητας στο 93,8%.

3.4 Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια στην συνέχεια μεταφέρθηκαν από το Excel στο Spss, ώστε να είναι δυνατή η επεξεργασία τους.

Σε σχέση με τα στατιστικά εργαλεία, τα μέτρα θέσης και διασποράς που χρησιμοποιήθηκαν ήταν οι απόλυτες και οι σχετικές συχνότητες, οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις. Εξάλλου, έγινε χρήση του στατιστικού κριτηρίου T-τεστ για ανεξάρτητα δείγματα και της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης, στις περιπτώσεις που η ανεξάρτητη μεταβλητή είχε δύο ή πέραν των δυο παραγόντων αντίστοιχα, ενώ χρησιμοποιήθηκε στην περίπτωση αυτή και ο post hoc έλεγχος LSD.

Το διάστημα εμπιστοσύνης τοποθετήθηκε στο 95% όπως συνηθίζεται στις αντίστοιχες κοινωνικές έρευνες.

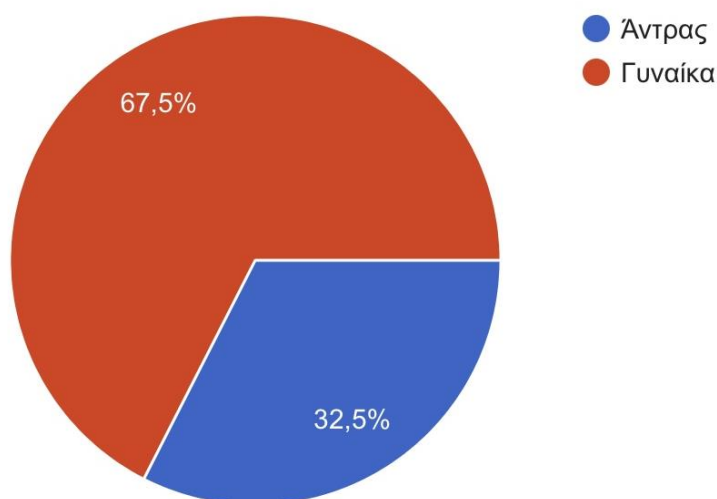
4. Επεξεργασία και παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας

4.1 Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα που περιγράφουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, αλλά και κάποια στοιχεία που αναφέρονται στην εργασιακή τους κατάσταση. Αναλυτικότερα και με βάση τις πληροφορίες που αναγράφονται στον Πίνακα 2 και το σχετικό Διάγραμμα 1 που ακολουθούν, το 32,5% του δείγματος είναι άντρες και το 67,5% είναι γυναίκες.

Πίνακας 2. Ποιο είναι το φύλο σας;

Ερώτηση Α1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Άντρας	195	32,50
Γυναίκα	405	67,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

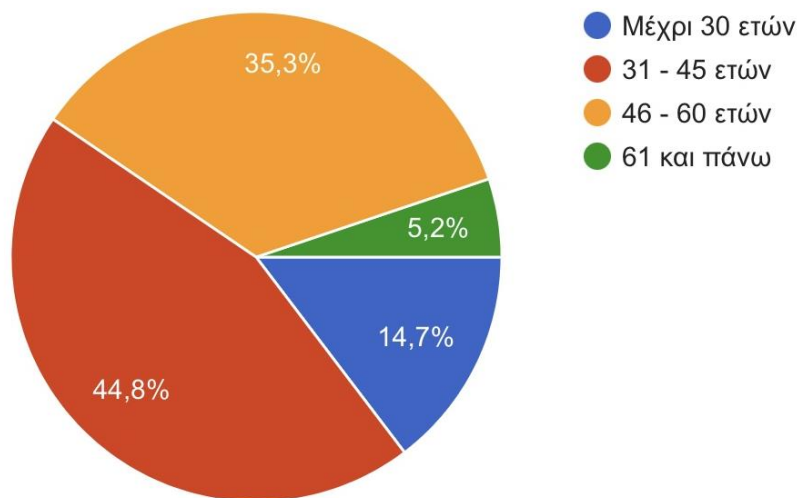


Διάγραμμα 1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Επιπλέον και με βάση τις πληροφορίες που παρατίθενται στον Πίνακα 3 και το σχετικό Διάγραμμα 2 που ακολουθούν, το 14,7% του δείγματος είναι άτομα ηλικίας μέχρι 30 ετών, όταν η πλειοψηφία του 80,1% του δείγματος αποτελείται από άτομα ηλικίας μεταξύ 31 και 60 ετών και το 5,2% είναι άτομα με ηλικία μεγαλύτερη των 60 ετών.

Πίνακας 3. Ποια είναι η ηλικία σας;

Ερώτηση Α2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Μέχρι 30 ετών	88	14,67
31 - 45 ετών	269	44,83
46 - 60 ετών	212	35,33
61 ετών και πάνω	31	5,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

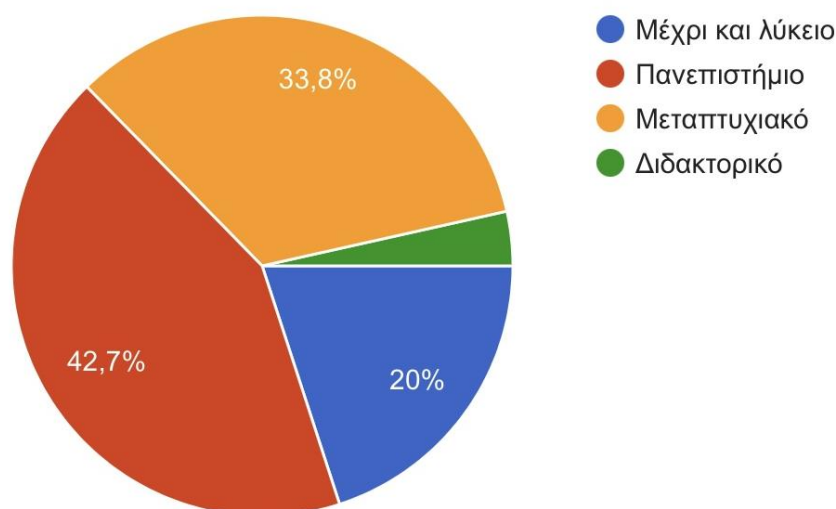


Διάγραμμα 2. Ποια είναι η ηλικία σας;

Επιπρόσθετα και με βάση τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Πίνακα 4 και το σχετικό Διάγραμμα 3 που ακολουθούν, το 20% του δείγματος είναι άτομα με λυκειακή μόρφωση, όταν το 42,7% του δείγματος αποτελείται από πτυχιούχους πανεπιστημίου και το 37,3% είναι άτομα που στην κατοχή τους έχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο.

Πίνακας 4. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

Ερώτηση Α3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Μέχρι και λύκειο	120	20,00
Πανεπιστήμιο	256	42,67
Μεταπτυχιακό	203	33,83
Διδακτορικό	21	3,50
Σύνολο	600	100,00

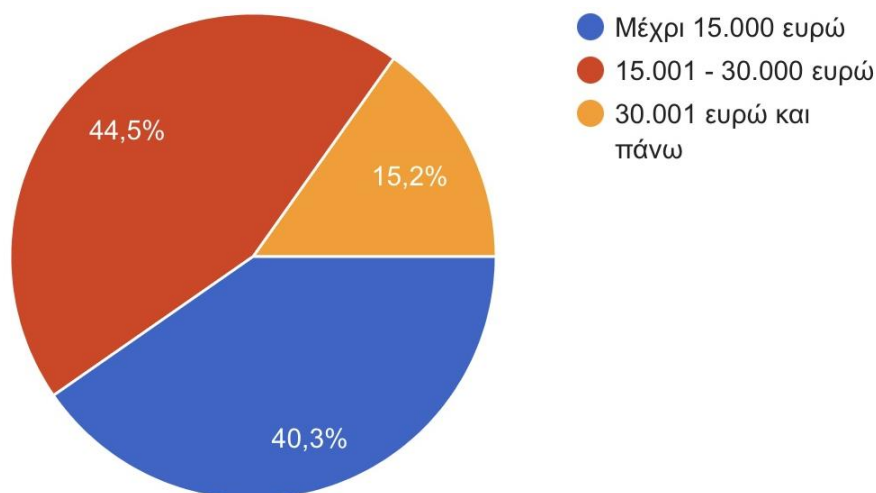


Διάγραμμα 3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

Επιπλέον και σύμφωνα με τις πληροφορίες που αναγράφονται στον Πίνακα 5 και το σχετικό Διάγραμμα 4 που ακολουθούν παρατηρείται ότι, το 40,3% του δείγματος είναι άτομα με ετήσιο εισόδημα μέχρι 15.000 ευρώ, όταν το 44,5% του δείγματος αποτελείται από άτομα με ετήσιο εισόδημα μεταξύ 15 και 30 χιλιάδες ευρώ και μόνο το 15,2% είναι άτομα με ετήσιο εισόδημα μεγαλύτερο των 30 χιλιάδων ευρώ.

Πίνακας 5. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό σας εισόδημα;

Ερώτηση Α4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Μέχρι 15.000 ευρώ	242	40,33
15.001 - 30.000 ευρώ	267	44,50
30.001 ευρώ και πάνω	91	15,17
Σύνολο	600	100,00

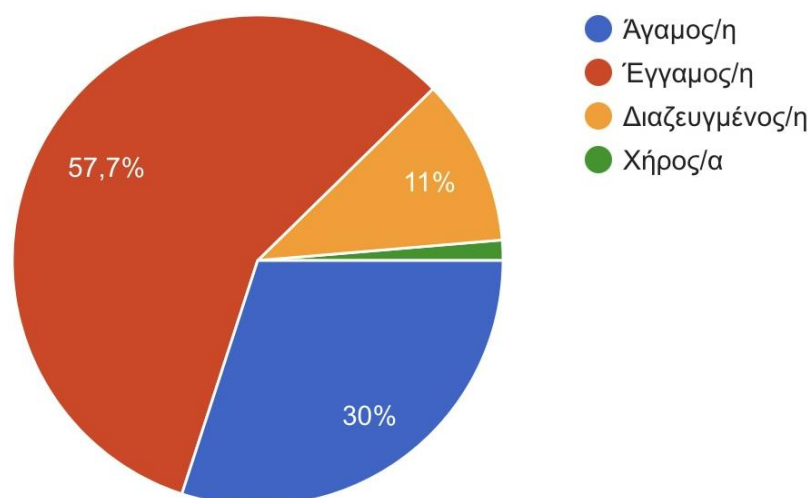


Διάγραμμα 4. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό σας εισόδημα;

Εξάλλου και με βάση τις πληροφορίες που παρατίθενται στον Πίνακα 6 και το σχετικό Διάγραμμα 7 που ακολουθούν, το 30% του δείγματος είναι άτομα άγαμα, όταν το 57,7% του δείγματος αποτελείται από άτομα έγγαμα και το 12,3% είναι άτομα διαζευγμένα ή σε χηρεία.

Πίνακας 6. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Ερώτηση A5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Άγαμος/η	180	30,00
Έγγαμος/η	346	57,67
Διαζευγμένος/η	66	11,00
Χήρος/α	8	1,33
Σύνολο	600	100,00

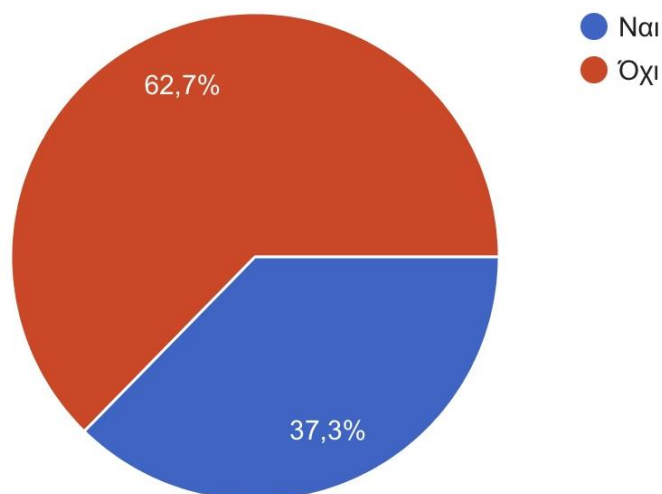


Διάγραμμα 5. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Επιπλέον και σύμφωνα με τις πληροφορίες που αποτυπώνονται στον Πίνακα 7 και το αντίστοιχο Διάγραμμα 6 που ακολουθούν παρατηρείται ότι, το 37,3% του δείγματος είναι άτομα που εργάζονται στον δημόσιο τομέα, όταν το 62,7% του δείγματος αποτελείται από άτομα που δεν εργάζονται στον δημόσιο τομέα.

Πίνακας 7. Εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;

Ερώτηση Α6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Ναι	224	37,33
Όχι	376	62,67
Σύνολο	600	100,00

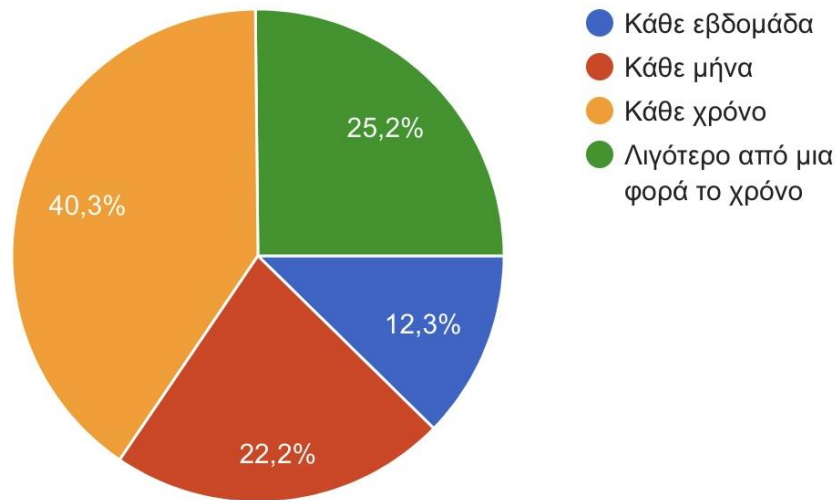


Διάγραμμα 6. Εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;

Τέλος και με βάση τις πληροφορίες που αναγράφονται στον Πίνακα 8 και το αντίστοιχο Διάγραμμα 7 που ακολουθούν παρατηρείται ότι, το 25,2% του δείγματος απαρτίζεται από άτομα που επισκέπτονται κάποια υπηρεσία του δημοσίου λιγότερο από μια φορά το χρόνο, όταν το 40,3% του δείγματος αποτελείται από άτομα που επισκέπτονται κάποια υπηρεσία του δημοσίου από μια φορά το χρόνο και τα υπόλοιπα άτομα σε ποσοστό 34,5% του δείγματος, επισκέπτονται το δημόσιο με μεγαλύτερη συχνότητα.

Πίνακας 8. Κάθε πότε επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία

Ερώτηση Α7	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Λιγότερο από μια φορά το χρόνο	151	25,17
Κάθε χρόνο	242	40,33
Κάθε μήνα	133	22,17
Κάθε εβδομάδα	74	12,33
Σύνολο	600	100,00



Διάγραμμα 7. Κάθε πότε επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία

4.2 Ερωτήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα του δημοσίου

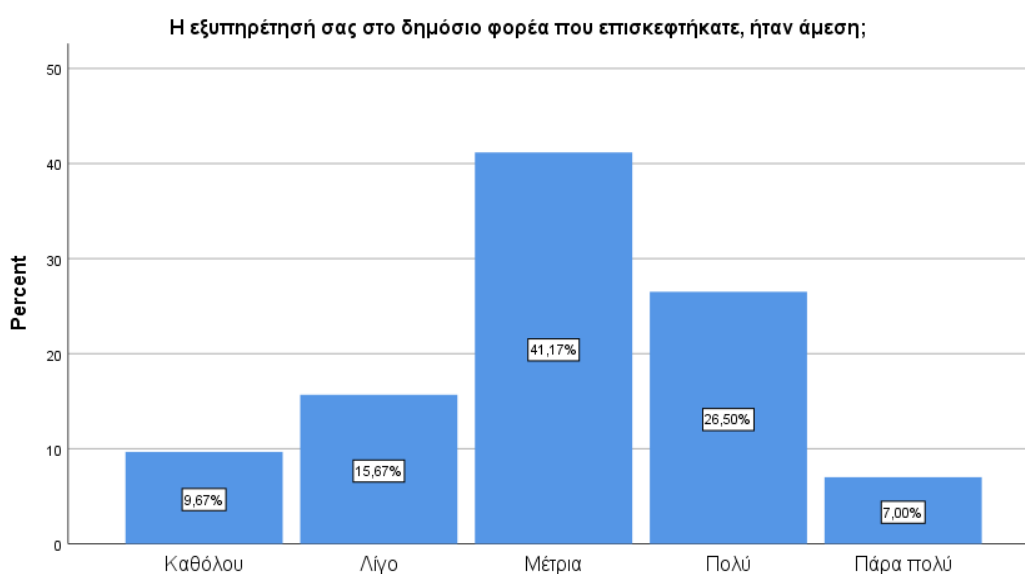
Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα που περιγράφουν 14 ερωτήσεις σχετικές με την αποτελεσματικότητα του δημοσίου. Οι πρώτες 6 αναφέρονται σε θέματα που αφορούν στις εμπειρίες των συμμετεχόντων, ενώ οι υπόλοιπες 8 διερευνούν τις σχετικές απόψεις τους.

4.2.1. Ερωτήσεις που αφορούν στις εμπειρίες των ερωτώμενων

Η πρώτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις εμπειρίες των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο η εξυπηρέτησή τους στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκαν ήταν άμεση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά και στη συνέχεια, το 25,3% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 33,5% του δείγματος.

Πίνακας 9. Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;

Ερώτηση Β1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	58	9,67
Λίγο	94	15,67
Μέτρια	247	41,17
Πολύ	159	26,50
Πάρα πολύ	42	7,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

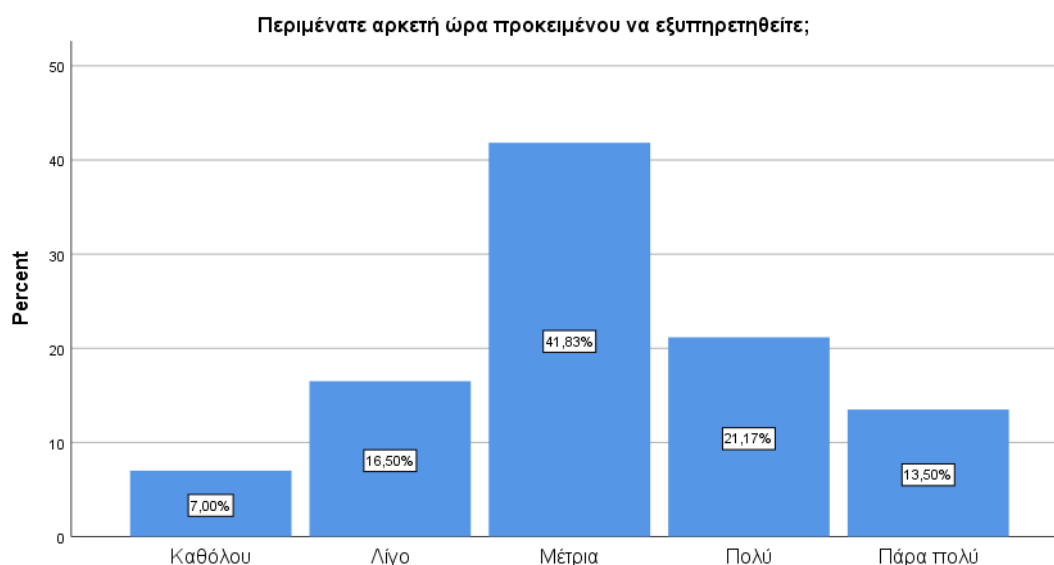


Διάγραμμα 8. Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;

Η δεύτερη από τις ερωτήσεις που αναφέρονταν στις εμπειρίες των συμμετεχόντων διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι περίμεναν αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθούν. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά στη συνέχεια, το 23,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 34,7% του δείγματος.

Πίνακας 10. Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;

Ερώτηση Β2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	42	7,00
Λίγο	99	16,50
Μέτρια	251	41,83
Πολύ	127	21,17
Πάρα πολύ	81	13,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



Διάγραμμα 9. Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;

Η τρίτη από τις ερωτήσεις σχετικά με τις εμπειρίες των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι χρειάστηκε να επισκεφτούν πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται διαγραμματικά στη συνέχεια, το 31,2% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 31,3% του δείγματος.

Πίνακας 11. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;

Ερώτηση Β3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	73	12,17
Λίγο	114	19,00
Μέτρια	225	37,50
Πολύ	107	17,83
Πάρα πολύ	81	13,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

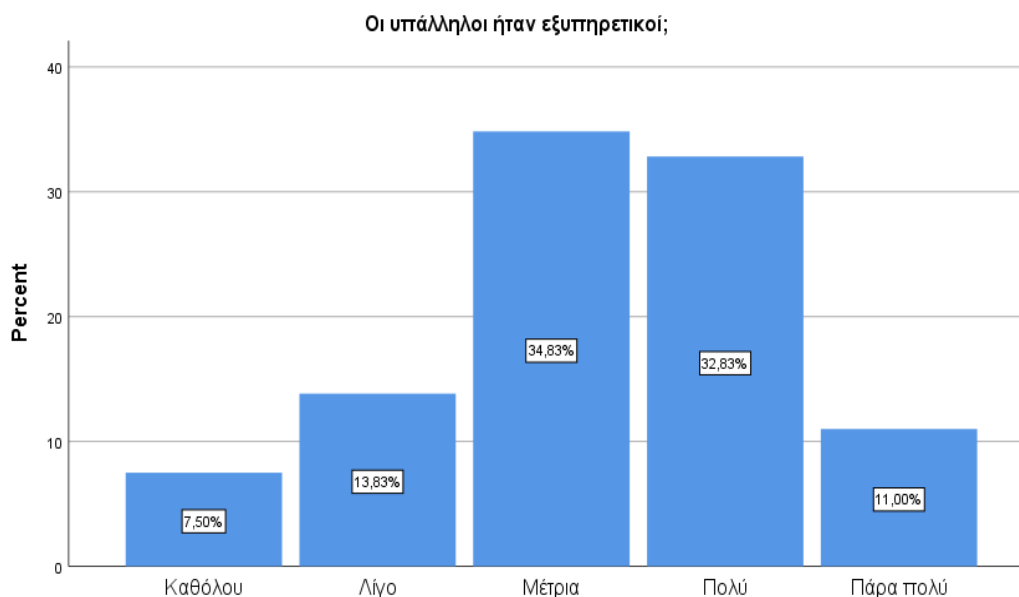


Διάγραμμα 10. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;

Η τέταρτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις εμπειρίες των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 21,3% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 43,8% του δείγματος.

Πίνακας 12. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;

Ερώτηση Β4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	45	7,50
Λίγο	83	13,83
Μέτρια	209	34,83
Πολύ	197	32,83
Πάρα πολύ	66	11,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

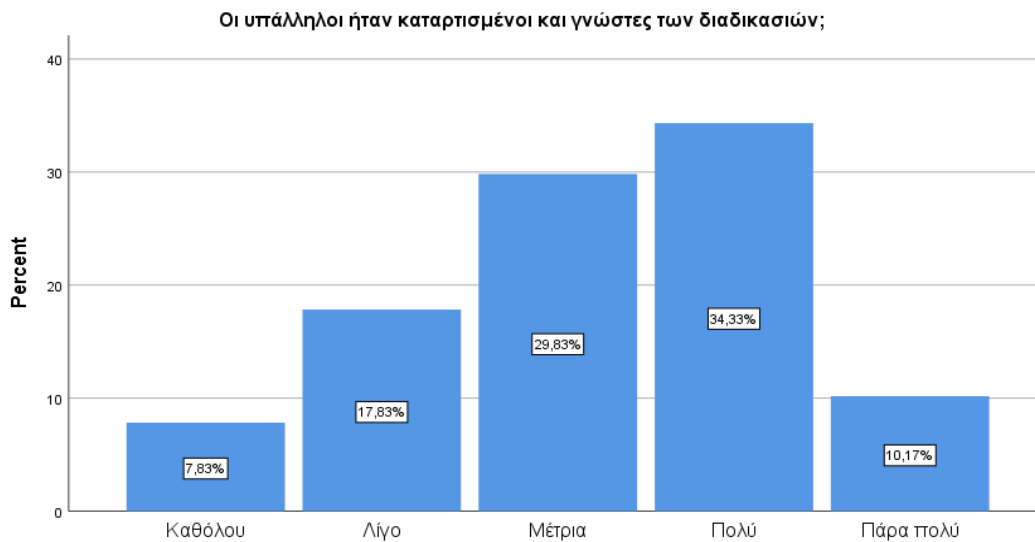


Διάγραμμα 11. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;

Η πέμπτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις εμπειρίες των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 25,7% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 44,5% του δείγματος.

Πίνακας 13. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;

Ερώτηση B5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	47	7,83
Λίγο	107	17,83
Μέτρια	179	29,83
Πολύ	206	34,33
Πάρα πολύ	61	10,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

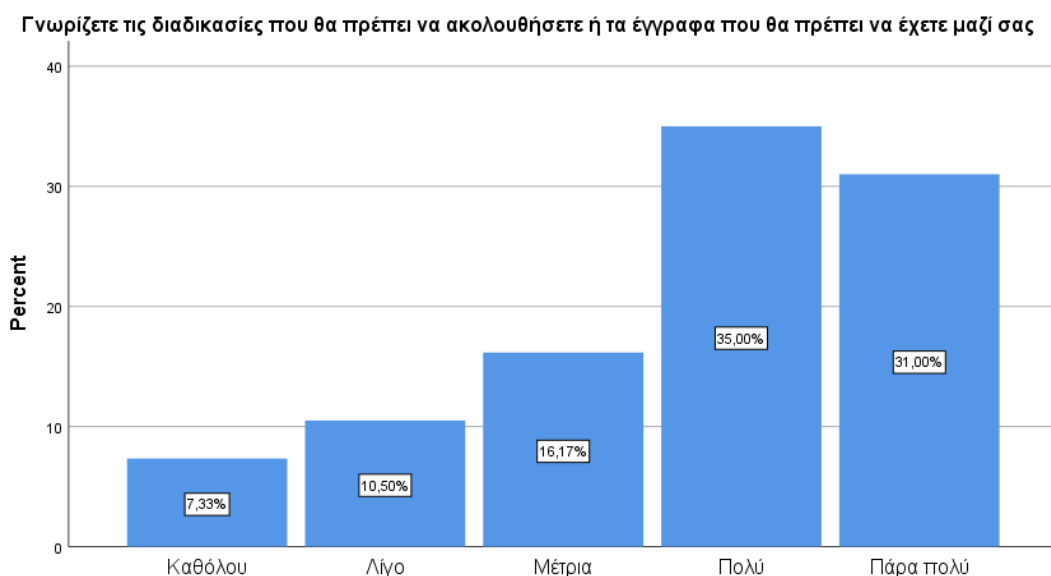


Διάγραμμα 12. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;

Η έκτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις εμπειρίες των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι γνωρίζουν τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχουν μαζί τους, όταν επρόκειτο να επισκεφθούν μια δημόσια υπηρεσία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά στη συνέχεια, το 17,8% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 66% του δείγματος.

Πίνακας 14. Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας πριν επισκεφθείτε μια δημόσια υπηρεσία;

Ερώτηση Β6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	44	7,33
Λίγο	63	10,50
Μέτρια	97	16,17
Πολύ	210	35,00
Πάρα πολύ	186	31,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



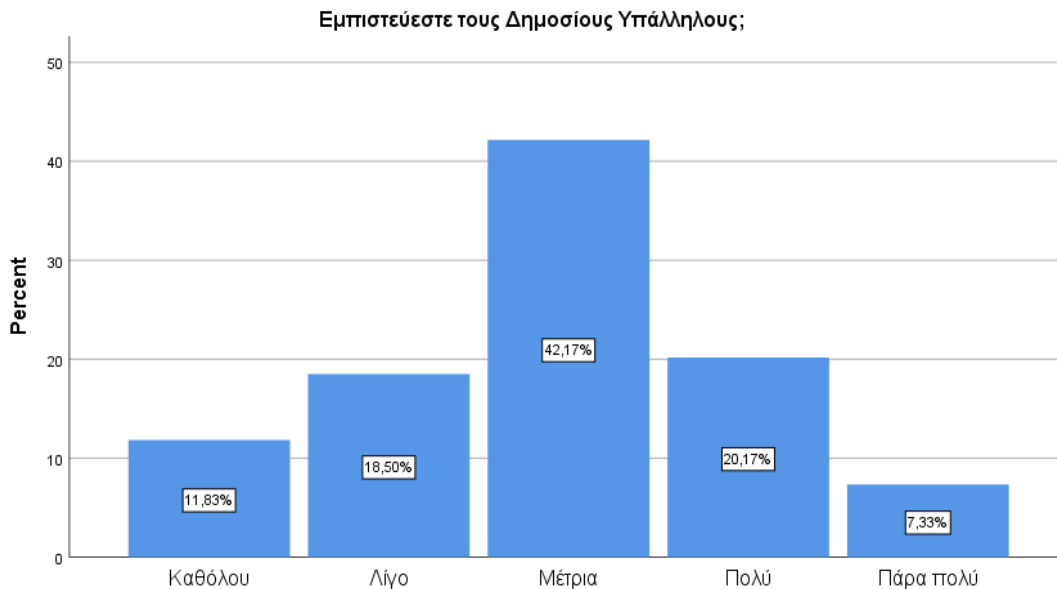
Διάγραμμα 13. Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας πριν επισκεφθείτε μια δημόσια υπηρεσία;

4.2.2. Ερωτήσεις που αφορούν στις απόψεις των ερωτώμενων

Η πρώτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο εμπιστεύονται τους Δημοσίους Υπάλληλους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά αναδεικνύονται στη γραφική παράσταση που ακολουθεί, το 30,3% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 27,5% του δείγματος. Στο «Μέτρια» βρίσκεται το 42,2%.

Πίνακας 15. Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;

Ερώτηση Β7	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	71	11,83
Λίγο	111	18,50
Μέτρια	253	42,17
Πολύ	121	20,17
Πάρα πολύ	44	7,33
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

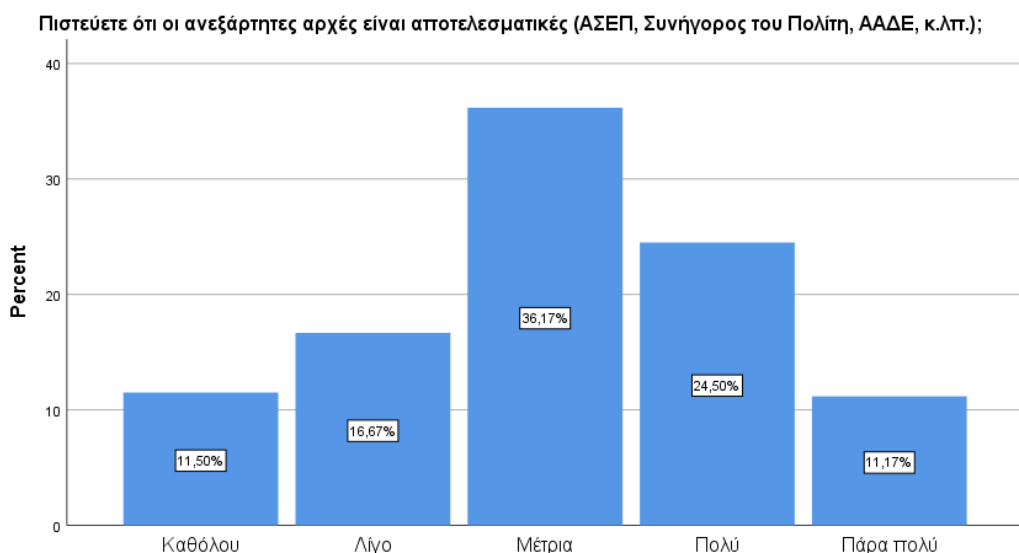


Διάγραμμα 14. Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;

Η δεύτερη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι, οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 28,2% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 35,7% του δείγματος.

Πίνακας 16. Πιστεύετε ότι οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές (ΑΣΕΠ, Συνήγορος του Πολίτη, ΑΑΔΕ, κ.λπ.);

Ερώτηση Β8	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	69	11,50
Λίγο	100	16,67
Μέτρια	217	36,17
Πολύ	147	24,50
Πάρα πολύ	67	11,17
Σύνολο	600	100,00

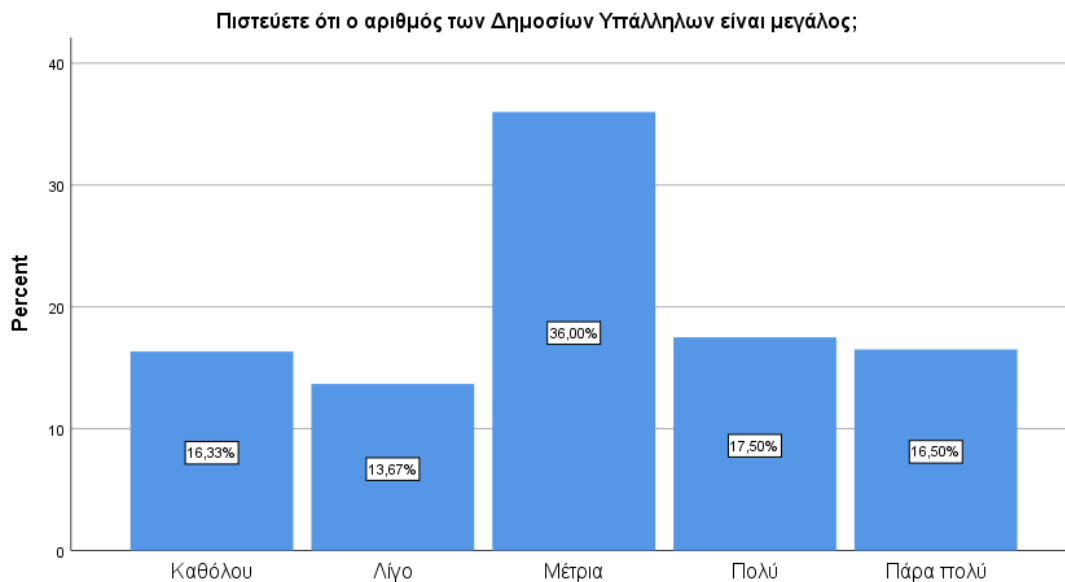


Διάγραμμα 15. Πιστεύετε ότι οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές (ΑΣΕΠ, Συνήγορος του Πολίτη, ΑΑΔΕ, κ.λπ.);

Η τρίτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι, ο αριθμός των Δημοσίων Υπάλληλων είναι μεγάλος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 30% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 34% του δείγματος, «Μέτρια» δηλώνει το 36%.

Πίνακας 17. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των Δημοσίων Υπάλληλων είναι μεγάλος;

Ερώτηση Β9	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	98	16,33
Λίγο	82	13,67
Μέτρια	216	36,00
Πολύ	105	17,50
Πάρα πολύ	99	16,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

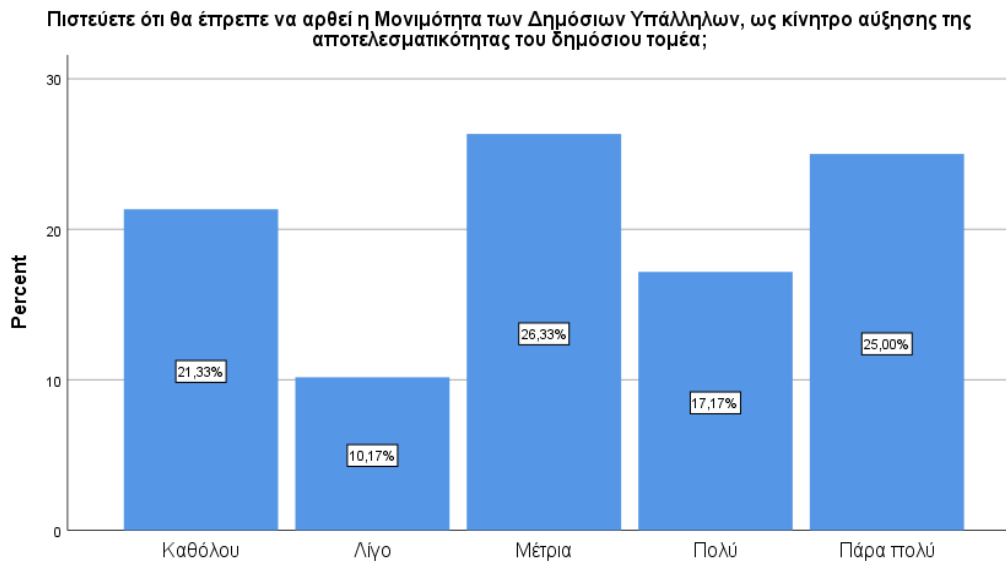


Διάγραμμα 16. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των Δημοσίων Υπάλληλων είναι μεγάλος;

Η τέταρτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι, θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 31,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 42,2% του δείγματος.

Πίνακας 18. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;

Ερώτηση B10	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	128	21,33
Λίγο	61	10,17
Μέτρια	158	26,33
Πολύ	103	17,17
Πάρα πολύ	150	25,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

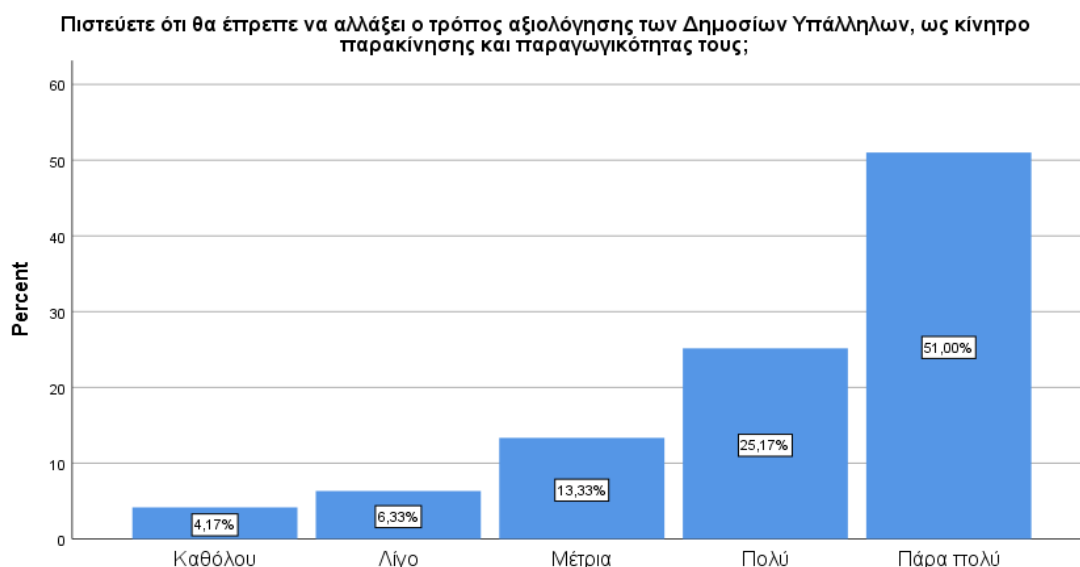


Διάγραμμα 17. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;

Η πέμπτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι, θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 10,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 76,2% του δείγματος.

Πίνακας 19. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους;

Ερώτηση B11	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	25	4,17
Λίγο	38	6,33
Μέτρια	80	13,33
Πολύ	151	25,17
Πάρα πολύ	306	51,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

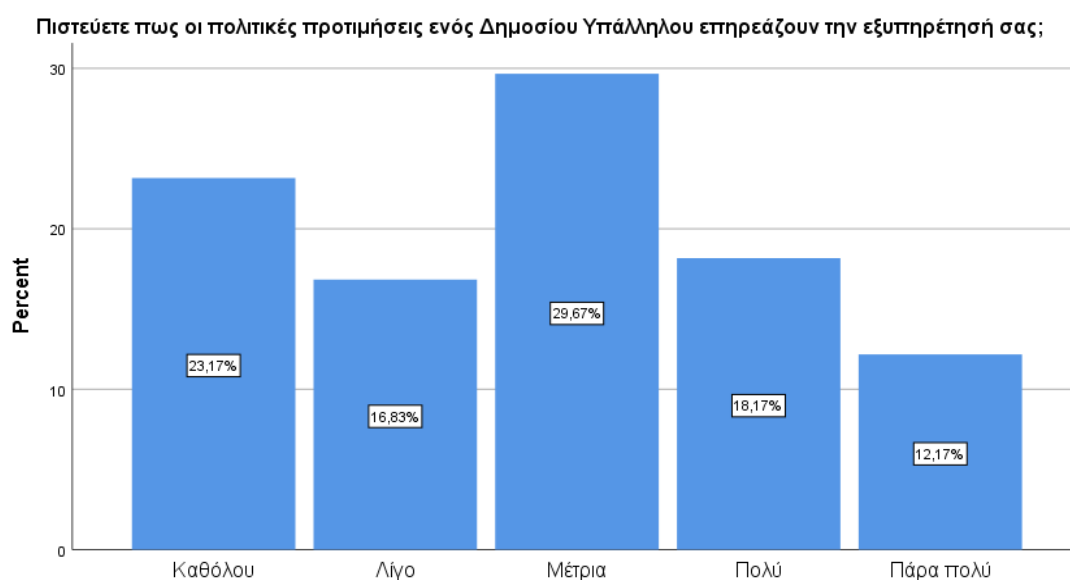


Διάγραμμα 18. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους;

Η έκτη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι, οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 40% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 30,4% του δείγματος.

Πίνακας 20. Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;

Ερώτηση B12	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	139	23,17
Λίγο	101	16,83
Μέτρια	178	29,67
Πολύ	109	18,17
Πάρα πολύ	73	12,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

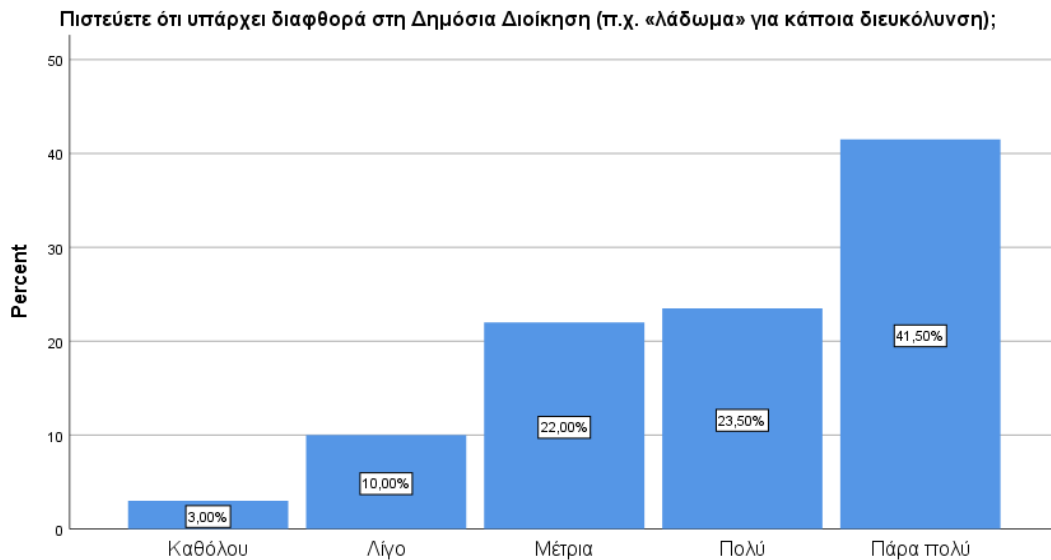


Διάγραμμα 19. Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;

Η έβδομη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 13% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 65% του δείγματος.

Πίνακας 21. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. «λάδωμα» για κάποια διευκόλυνση);

Ερώτηση B13	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	18	3,00
Λίγο	60	10,00
Μέτρια	132	22,00
Πολύ	141	23,50
Πάρα πολύ	249	41,50
Σύνολο	600	100,00



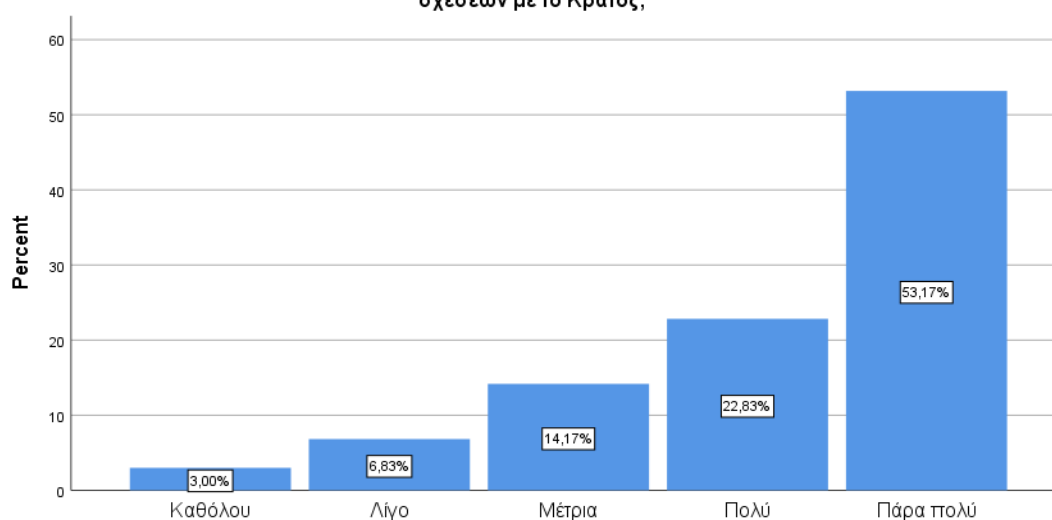
Διάγραμμα 20. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. «λάδωμα» για κάποια διευκόλυνση);

Η όγδοη από τις ερωτήσεις που αφορούσαν στις απόψεις των ερωτώμενων διερευνά το κατά πόσο πιστεύουν πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 9,8% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 76% του δείγματος.

Πίνακας 22. Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;

Ερώτηση B14	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	18	3,00
Λίγο	41	6,83
Μέτρια	85	14,17
Πολύ	137	22,83
Πάρα πολύ	319	53,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;



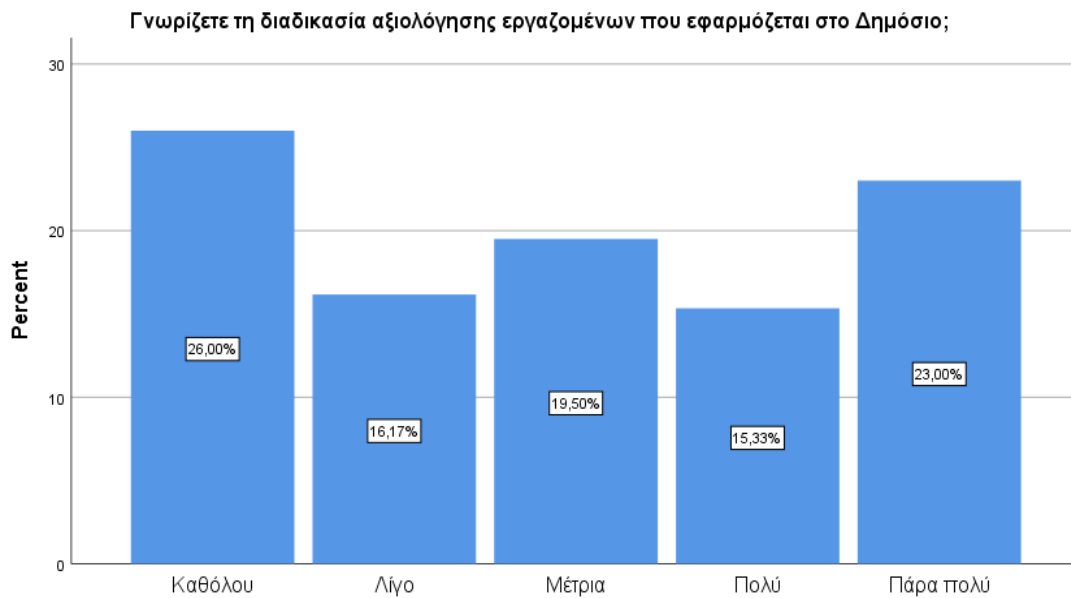
Διάγραμμα 21. Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;

4.3 Η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων/λειτουργών και η αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία περιγράφουν 6 ερωτήσεις σχετικές με την αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων/λειτουργών. Η πρώτη από αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι γνωρίζουν τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 42,2% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 38,3% του δείγματος.

Πίνακας 23. Γνωρίζετε τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

Ερώτηση Γ1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	156	26,00
Λίγο	97	16,17
Μέτρια	117	19,50
Πολύ	92	15,33
Πάρα πολύ	138	23,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

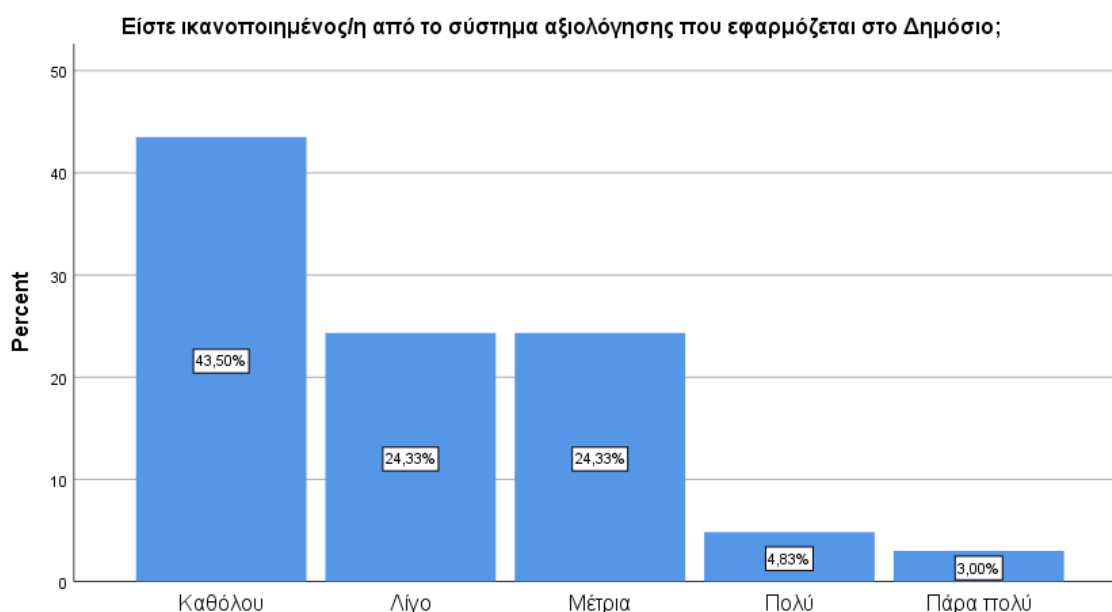


Διάγραμμα 22. Γνωρίζετε τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

Η δεύτερη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι είναι ικανοποιημένοι/ες από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 67,8% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 7,8% του δείγματος.

Πίνακας 24. Είστε ικανοποιημένος/-η από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

Ερώτηση Γ2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	261	43,50
Λίγο	146	24,33
Μέτρια	146	24,33
Πολύ	29	4,83
Πάρα πολύ	18	3,00
Σύνολο	600	100,00

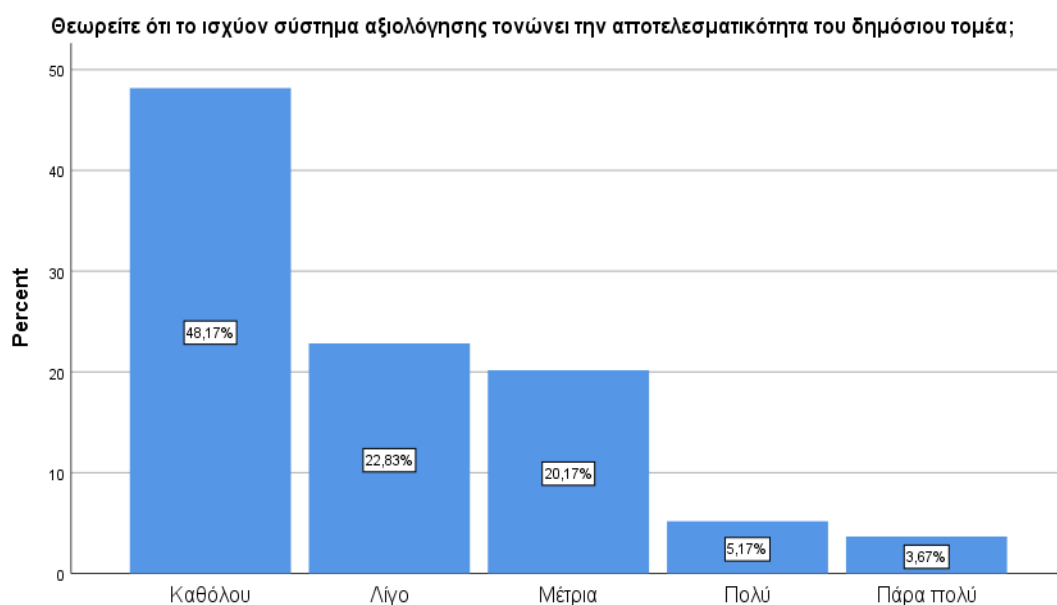


Διάγραμμα 23. Είστε ικανοποιημένος/η από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

Η τρίτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 71% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 8,9% του δείγματος.

Πίνακας 25. Θεωρείτε ότι το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα;

Ερώτηση Γ3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	289	48,17
Λίγο	137	22,83
Μέτρια	121	20,17
Πολύ	31	5,17
Πάρα πολύ	22	3,67
<i>Σύνολο</i>	600	100,0



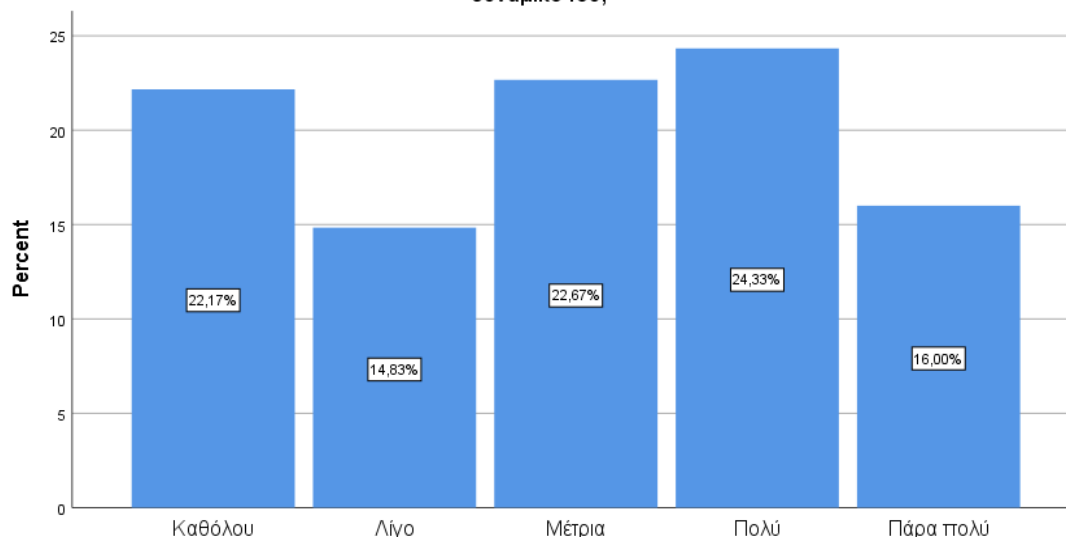
Διάγραμμα 24. Θεωρείτε ότι το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα;

Η τέταρτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 37% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 40,3% του δείγματος.

Πίνακας 26. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;

Ερώτηση Γ4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	133	22,17
Λίγο	89	14,83
Μέτρια	136	22,67
Πολύ	146	24,33
Πάρα πολύ	96	16,00
Σύνολο	600	100,00

Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;

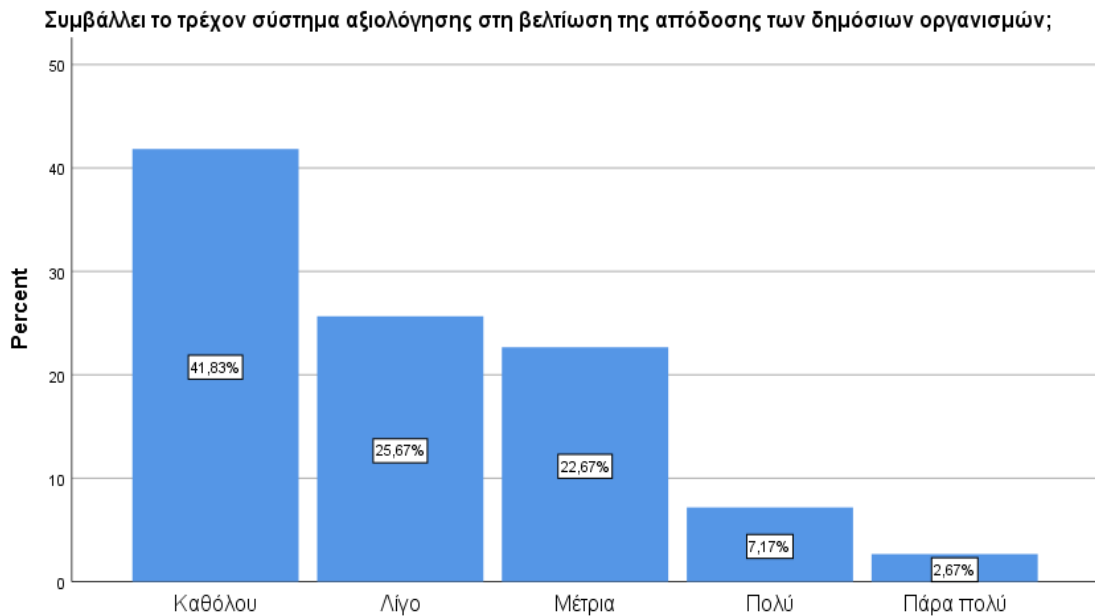


Διάγραμμα 25. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;

Η πέμπτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 67,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 9,9% του δείγματος.

Πίνακας 27. Συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών;

Ερώτηση Γ5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	251	41,83
Λίγο	154	25,67
Μέτρια	136	22,67
Πολύ	43	7,17
Πάρα πολύ	16	2,67
Σύνολο	600	100,00

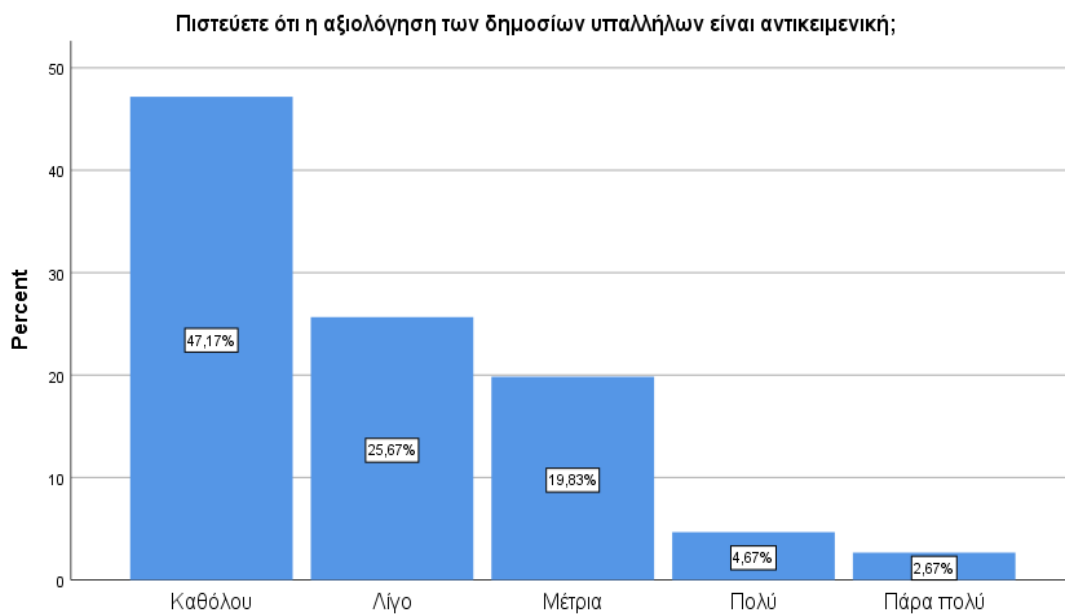


Διάγραμμα 26. Συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών;

Η έκτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 72,9% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 7,3% του δείγματος.

Πίνακας 28. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική;

Ερώτηση Γ6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	283	47,17
Λίγο	154	25,67
Μέτρια	119	19,83
Πολύ	28	4,67
Πάρα πολύ	16	2,67
Σύνολο	600	100,00



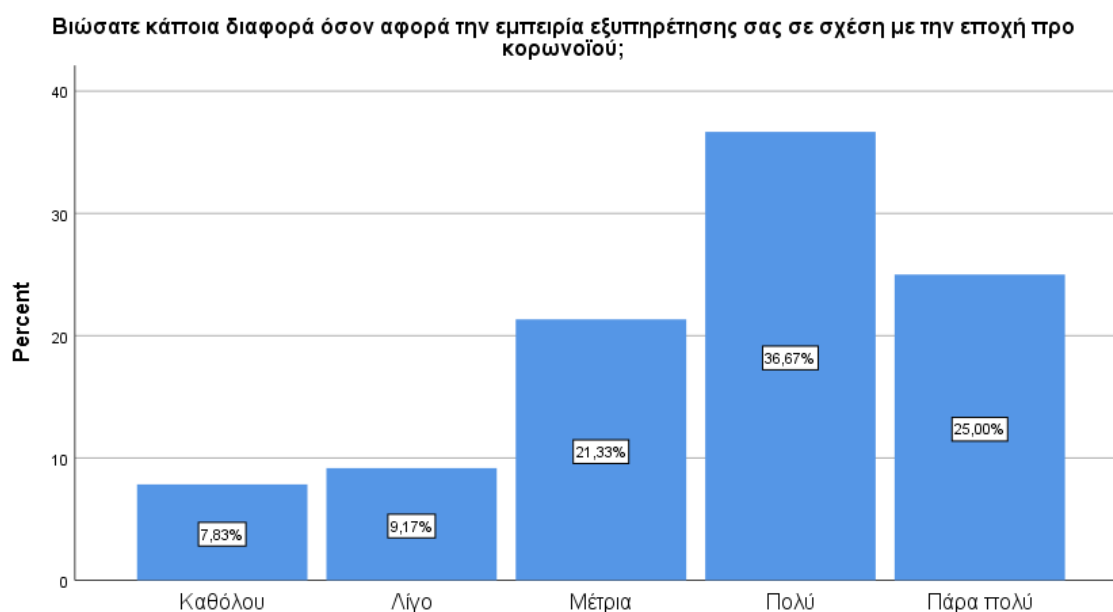
Διάγραμμα 27. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική;

4.4 Επιπτώσεις Πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία περιγράφουν 5 ερωτήσεις σχετικές με τις επιπτώσεις της πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση. Η πρώτη από αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι βίωσαν κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης τους σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 17% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 61,7% του δείγματος.

Πίνακας 29. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού;

Ερώτηση Δ1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	47	7,83
Λίγο	55	9,17
Μέτρια	128	21,33
Πολύ	220	36,67
Πάρα πολύ	150	25,00
Σύνολο	600	100,00

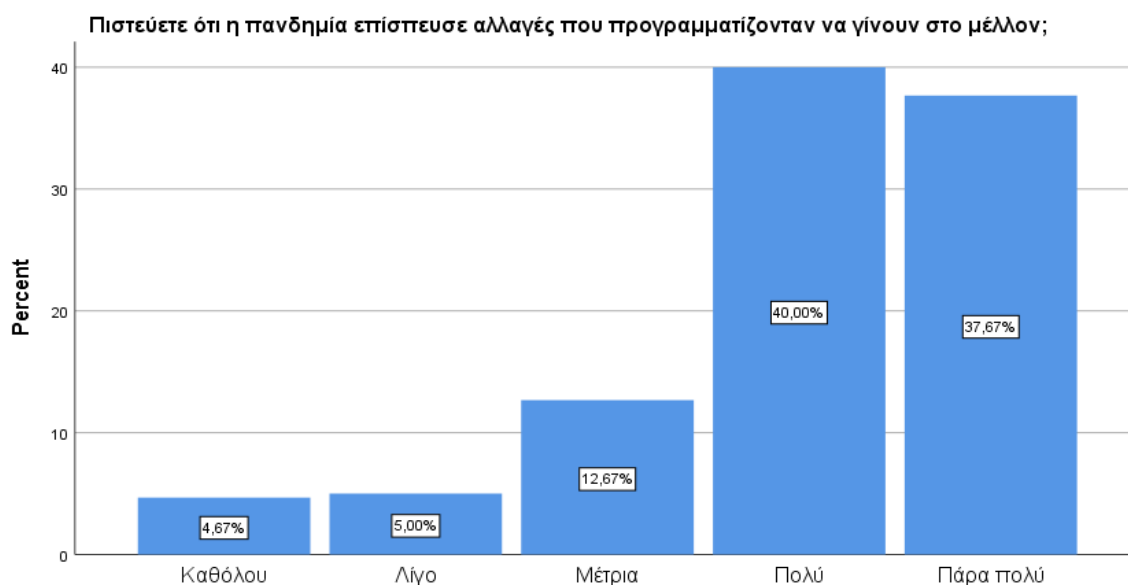


Διάγραμμα 28. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού;

Η δεύτερη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν στο μέλλον. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 9,7% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 77,7% του δείγματος.

Πίνακας 30. Πιστεύετε ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματίζονταν να γίνουν στο μέλλον;

Ερώτηση Δ2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	28	4,67
Λίγο	30	5,00
Μέτρια	76	12,67
Πολύ	240	40,00
Πάρα πολύ	226	37,67
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



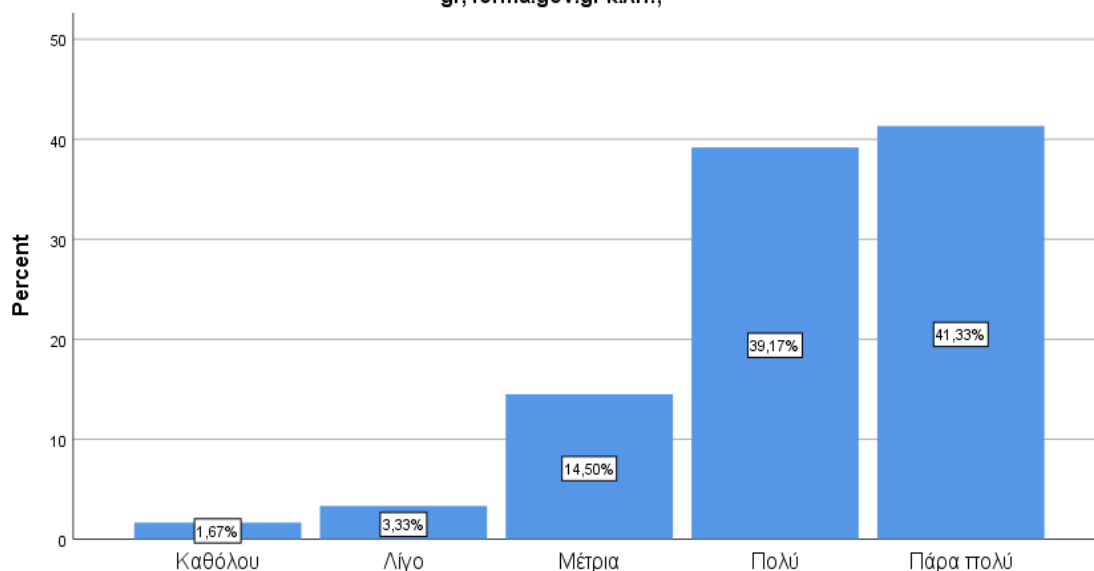
Διάγραμμα 29. Πιστεύετε ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματίζονταν να γίνουν στο μέλλον;

Η τρίτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι έχουν δει να γίνονται βήματα προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 80,5% του δείγματος.

Πίνακας 31. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr κ.λπ.;

Ερώτηση Δ3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	10	1,67
Λίγο	20	3,33
Μέτρια	87	14,50
Πολύ	235	39,17
Πάρα πολύ	248	41,33
Σύνολο	600	100,00

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr κ.λπ.;

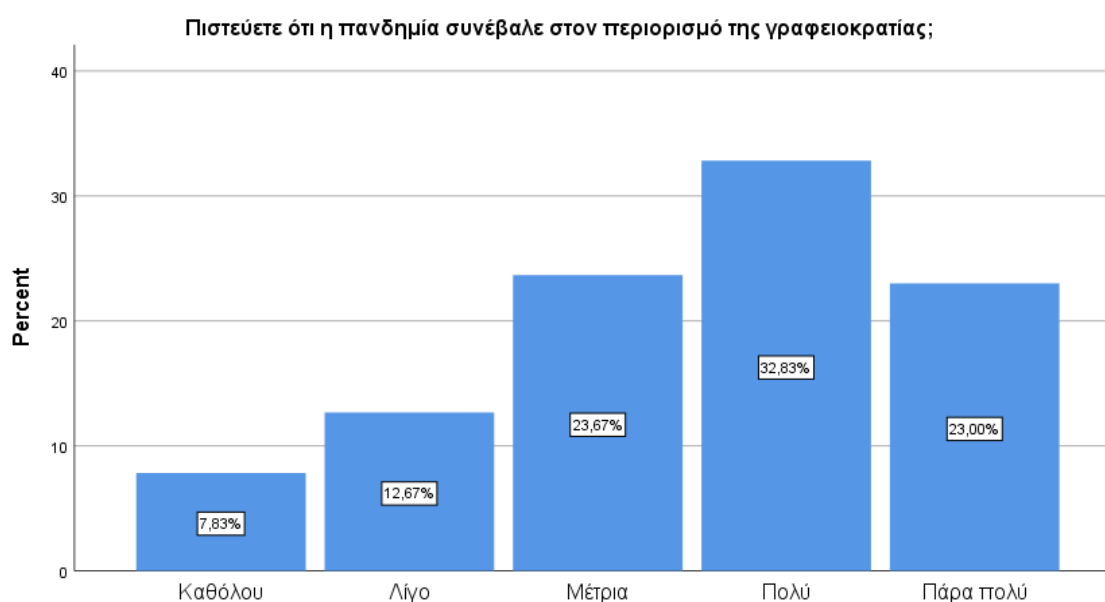


Διάγραμμα 30. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr κ.λπ.;

Η τέταρτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 20,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 55,8% του δείγματος.

Πίνακας 32. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;

Ερώτηση Δ4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	47	7,83
Λίγο	76	12,67
Μέτρια	142	23,67
Πολύ	197	32,83
Πάρα πολύ	138	23,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

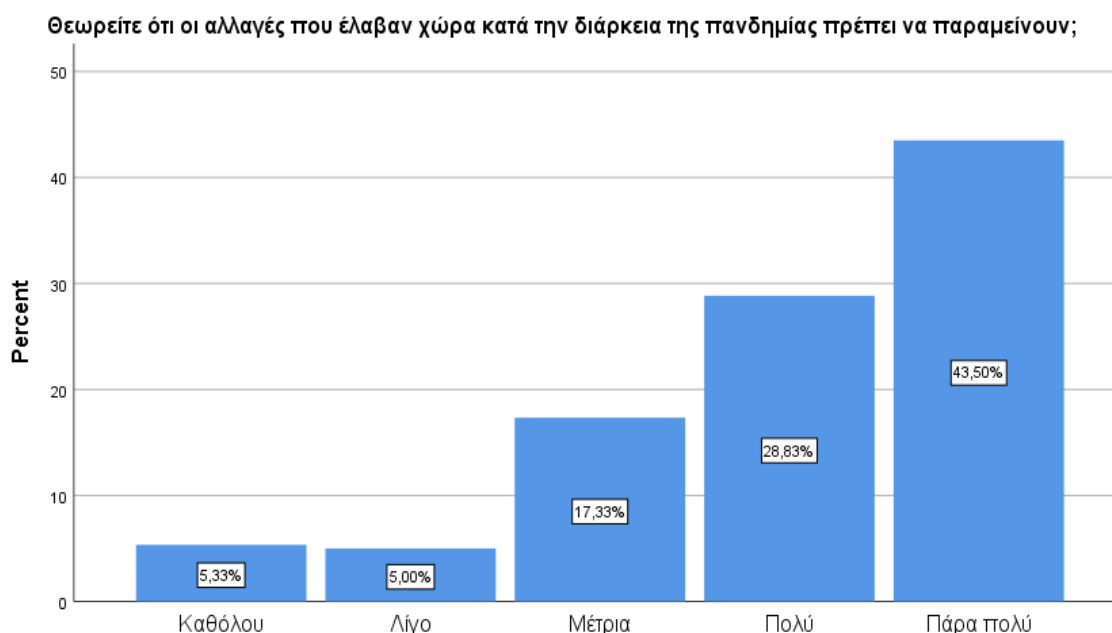


Διάγραμμα 31. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;

Η πέμπτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να παραμείνουν. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 10,3% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό θα συμβεί «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 72,3% του δείγματος.

Πίνακας 33. Θεωρείτε ότι οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να παραμείνουν;

Ερώτηση Δ5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	32	5,33
Λίγο	30	5,00
Μέτρια	104	17,33
Πολύ	173	28,83
Πάρα πολύ	261	43,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



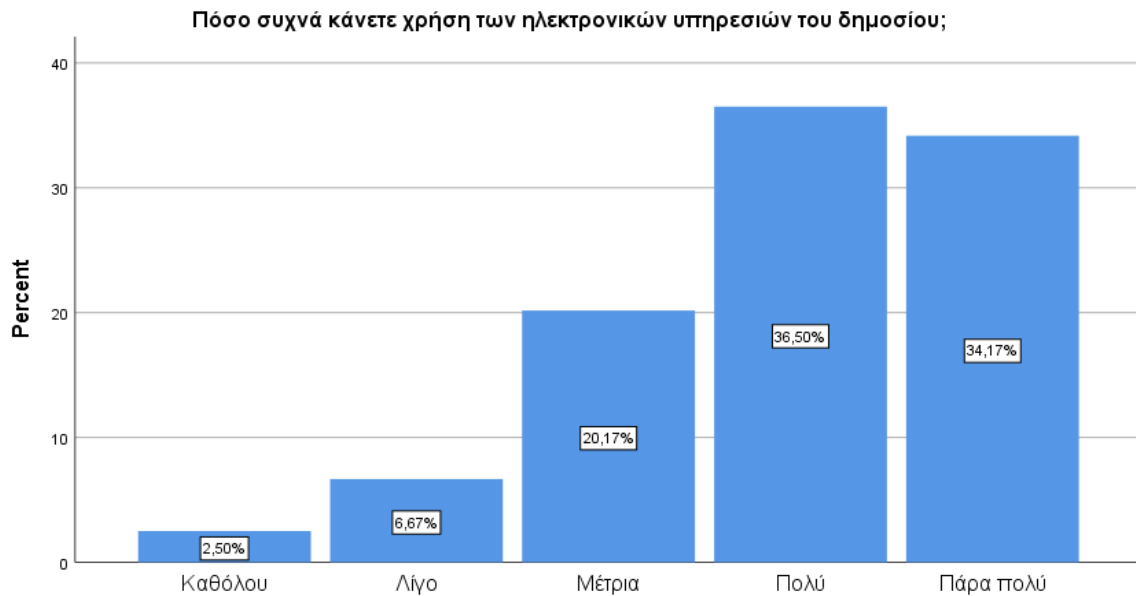
Διάγραμμα 32. Θεωρείτε ότι οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να παραμείνουν;

4.5 Ηλεκτρονικές συναλλαγές στο δημόσιο

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία περιγράφουν 16 ερωτήσεις σχετικές με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στο δημόσιο. Η πρώτη εξ αυτών διερευνά την συχνότητα με την οποία οι ερωτώμενοι κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 9,2% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 70,7% του δείγματος.

Πίνακας 34. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Ερώτηση Ε1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	15	2,50
Λίγο	40	6,67
Μέτρια	121	20,17
Πολύ	219	36,50
Πάρα πολύ	205	34,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

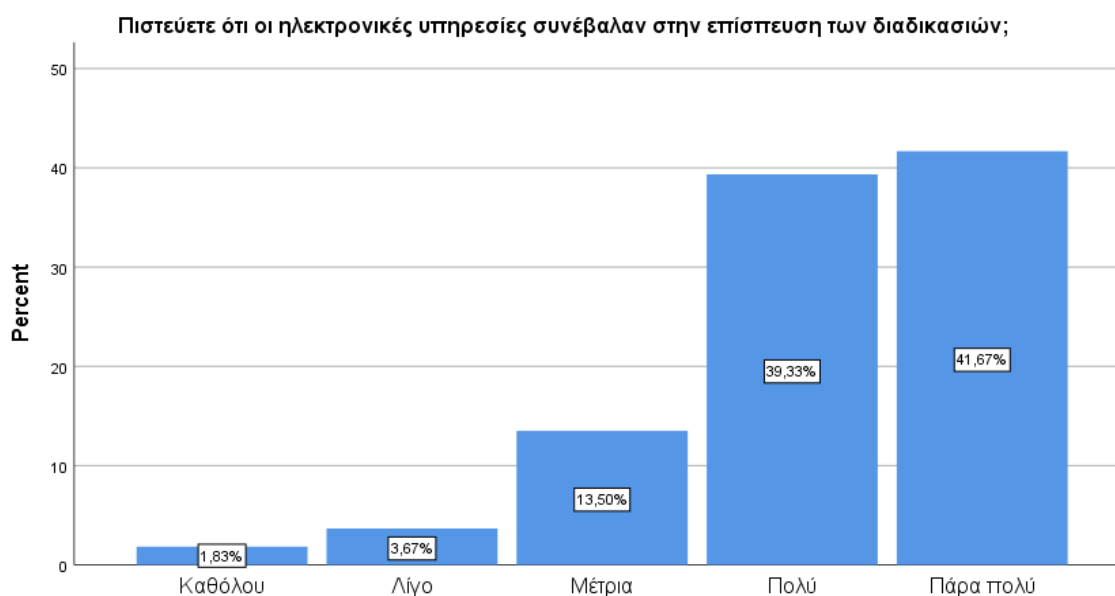


Διάγραμμα 33. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Η δεύτερη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 5,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 81% του δείγματος.

Πίνακας 35. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών;

Ερώτηση Ε2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	11	1,83
Λίγο	22	3,67
Μέτρια	81	13,50
Πολύ	236	39,33
Πάρα πολύ	250	41,67
Σύνολο	600	100,00

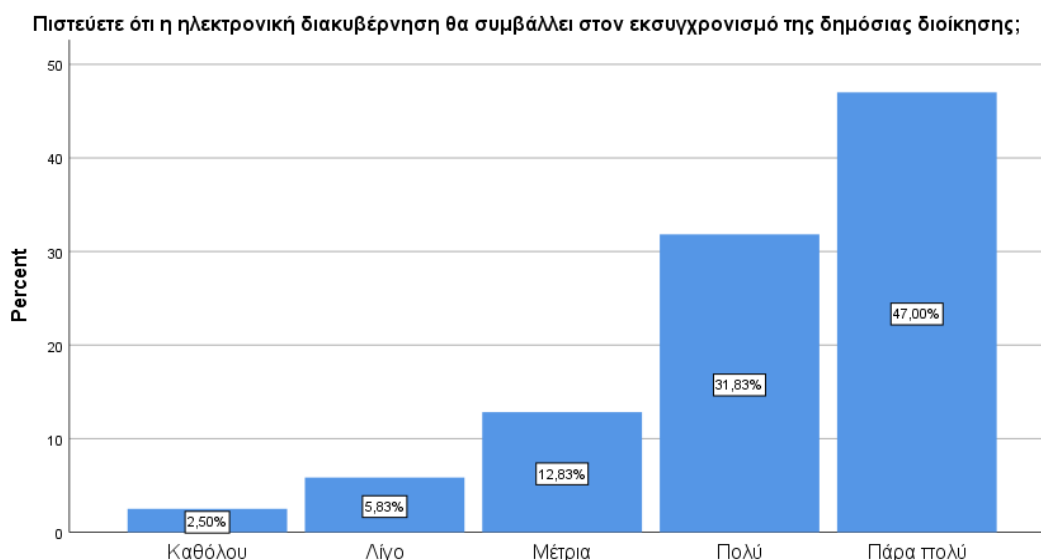


Διάγραμμα 34. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών;

Η τρίτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 8,3% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 78,8% του δείγματος.

Πίνακας 36. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;

Ερώτηση Ε3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	15	2,50
Λίγο	35	5,83
Μέτρια	77	12,83
Πολύ	191	31,83
Πάρα πολύ	282	47,00
Σύνολο	600	100,00



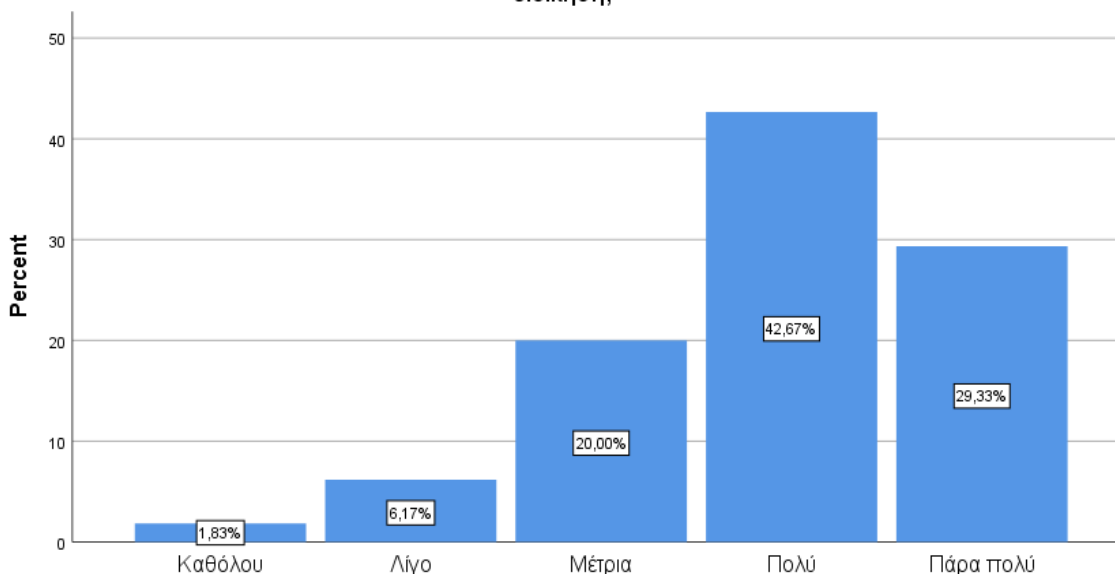
Διάγραμμα 35. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;

Η τέταρτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, υπήρξαν σημαντικές αλλαγές από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 8% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 72% του δείγματος.

Πίνακας 37. Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση;

Ερώτηση Ε4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	11	1,83
Λίγο	37	6,17
Μέτρια	120	20,00
Πολύ	256	42,67
Πάρα πολύ	176	29,33
Σύνολο	600	100,00

Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση;



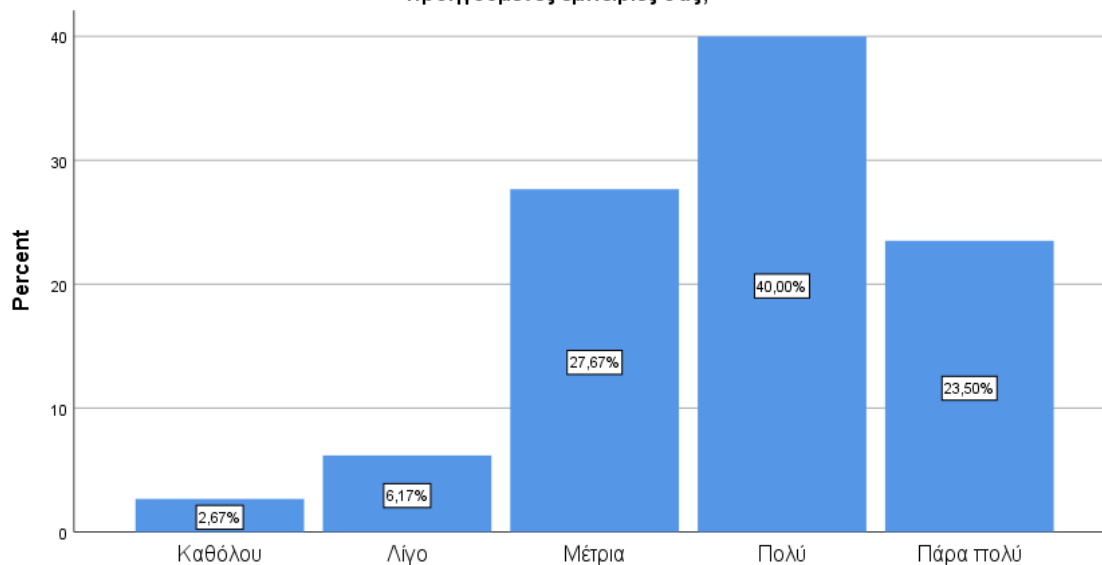
Διάγραμμα 36. Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών μέσων στην δημόσια διοίκηση;

Η πέμπτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 8,9% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 63,5% του δείγματος.

Πίνακας 38. Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;

Ερώτηση Ε5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	16	2,67
Λίγο	37	6,17
Μέτρια	166	27,67
Πολύ	240	40,00
Πάρα πολύ	141	23,50
Σύνολο	600	100,00

Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;

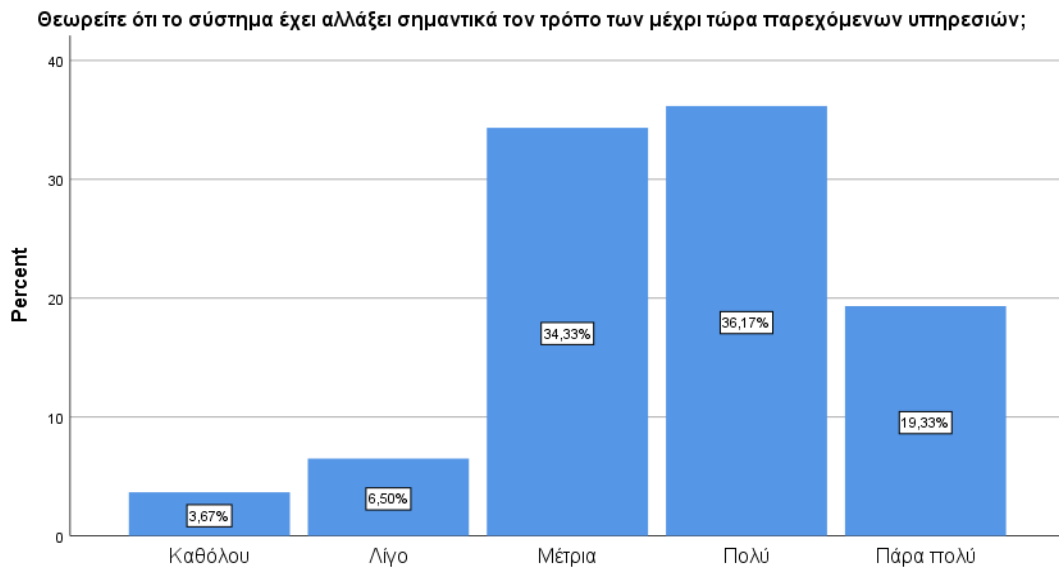


Διάγραμμα 37. Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται είναι καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;

Η έκτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 10,2% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 55,5% του δείγματος.

Πίνακας 39. Θεωρείτε ότι το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών;

Ερώτηση Ε6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	22	3,67
Λίγο	39	6,50
Μέτρια	206	34,33
Πολύ	217	36,17
Πάρα πολύ	116	19,33
Σύνολο	600	100,00



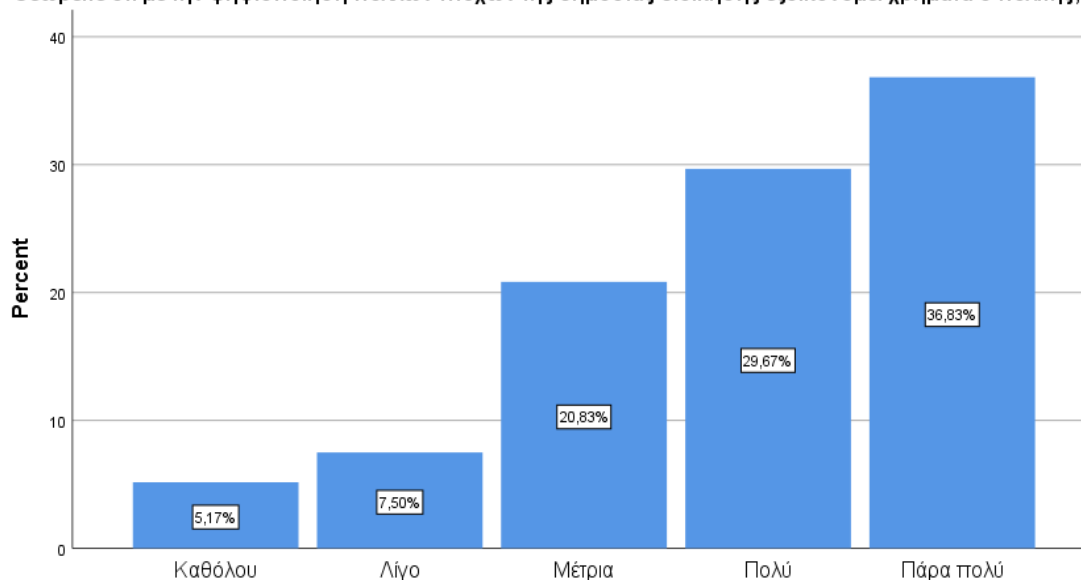
Διάγραμμα 38. Θεωρείτε ότι το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών;

Η έβδομη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 12,7% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 66,5% του δείγματος.

Πίνακας 40. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης;

Ερώτηση Ε7	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	31	5,17
Λίγο	45	7,50
Μέτρια	125	20,83
Πολύ	178	29,67
Πάρα πολύ	221	36,83
Σύνολο	600	100,00

Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης;



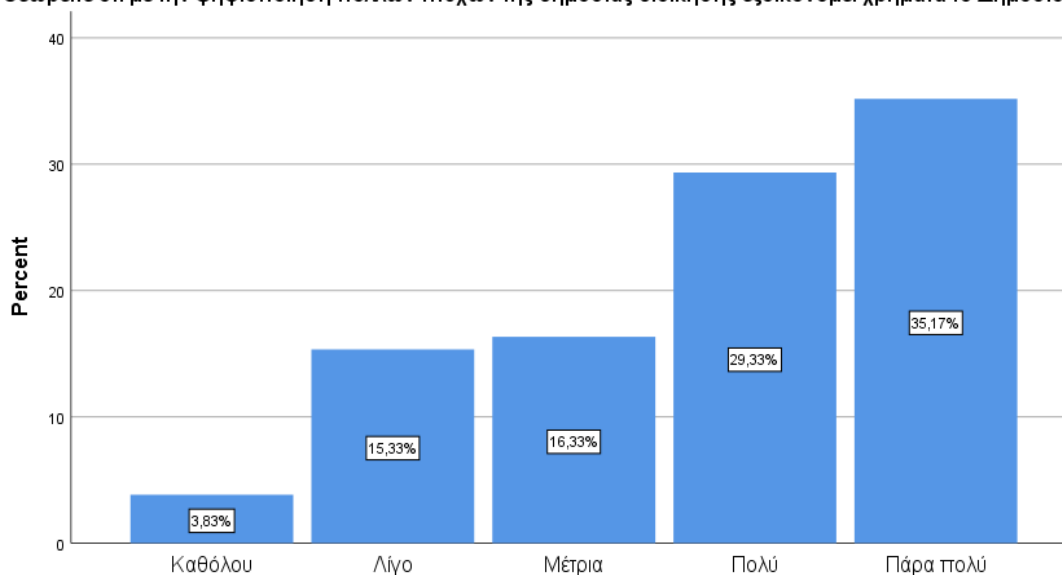
Διάγραμμα 39. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα ο πολίτης;

Η όγδοη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 19,1% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 64,5% του δείγματος.

Πίνακας 41. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;

Ερώτηση Ε8	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	23	3,83
Λίγο	92	15,33
Μέτρια	98	16,33
Πολύ	176	29,33
Πάρα πολύ	211	35,17
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;

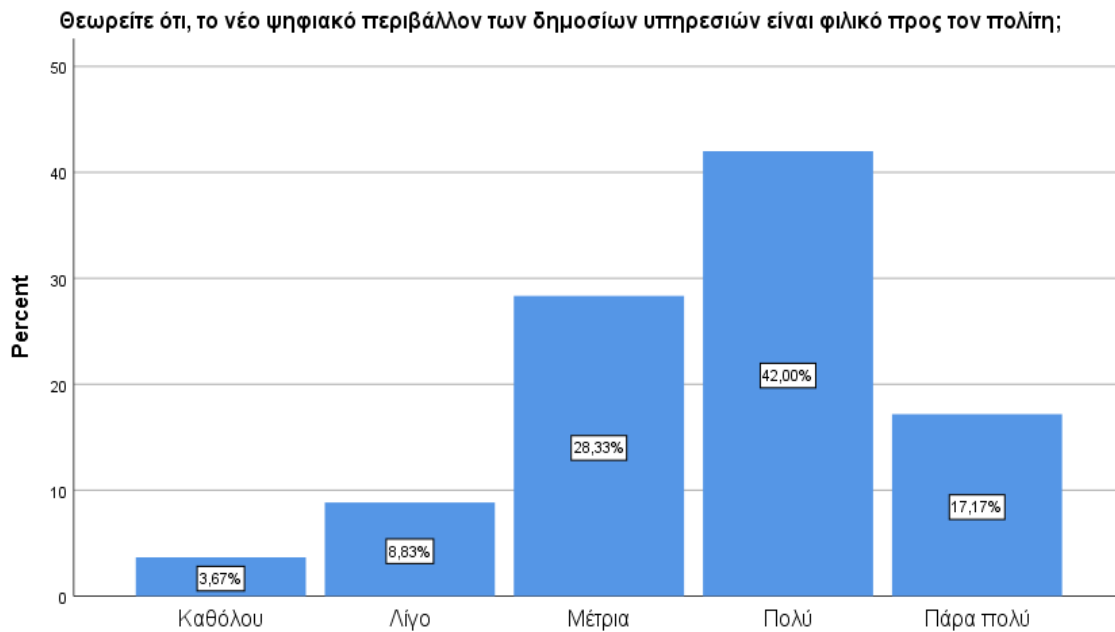


Διάγραμμα 40. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;

Η ένατη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 12,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 59,2% του δείγματος.

Πίνακας 42. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη;

Ερώτηση Ε9	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	22	3,67
Λίγο	53	8,83
Μέτρια	170	28,33
Πολύ	252	42,00
Πάρα πολύ	103	17,17
Σύνολο	600	100,00



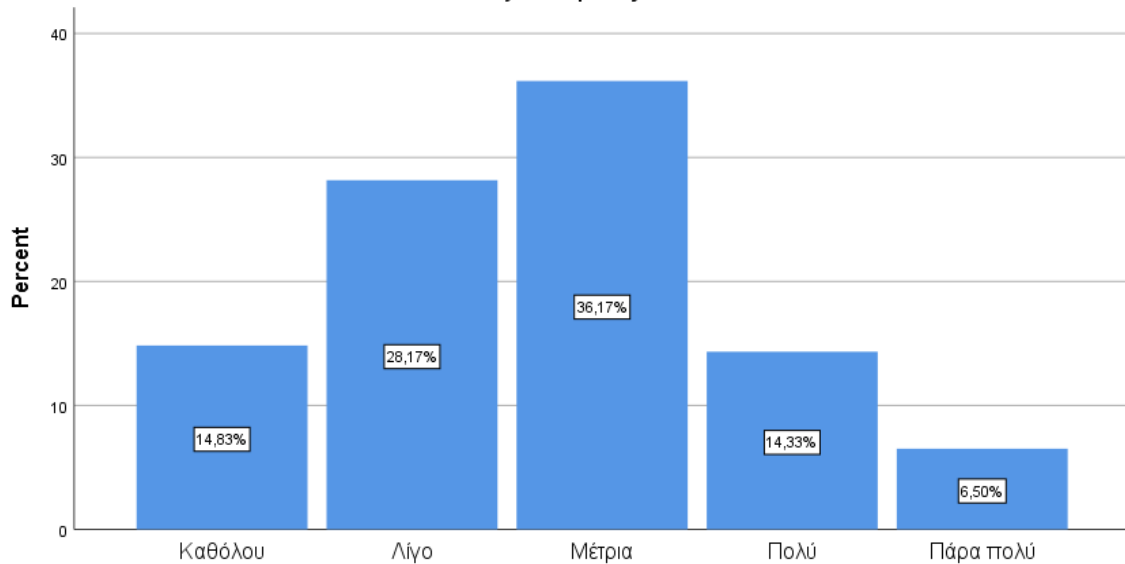
Διάγραμμα 41. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη;

Η δέκατη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 43% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 20,8% του δείγματος.

Πίνακας 43. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος;

Ερώτηση E10	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	89	14,83
Λίγο	169	28,17
Μέτρια	217	36,17
Πολύ	86	14,33
Πάρα πολύ	39	6,50
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος



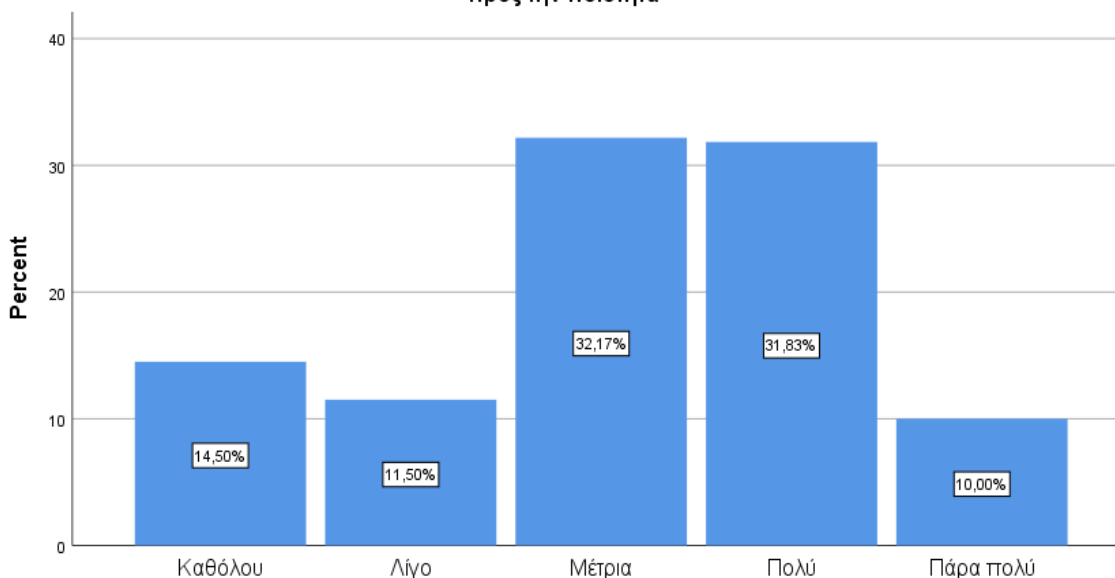
Διάγραμμα 42. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος

Η ενδέκατη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 26% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 41,8% του δείγματος.

Πίνακας 44. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα

Ερώτηση E11	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	87	14,50
Λίγο	69	11,50
Μέτρια	193	32,17
Πολύ	191	31,83
Πάρα πολύ	60	10,00
Σύνολο	600	100,00

Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα

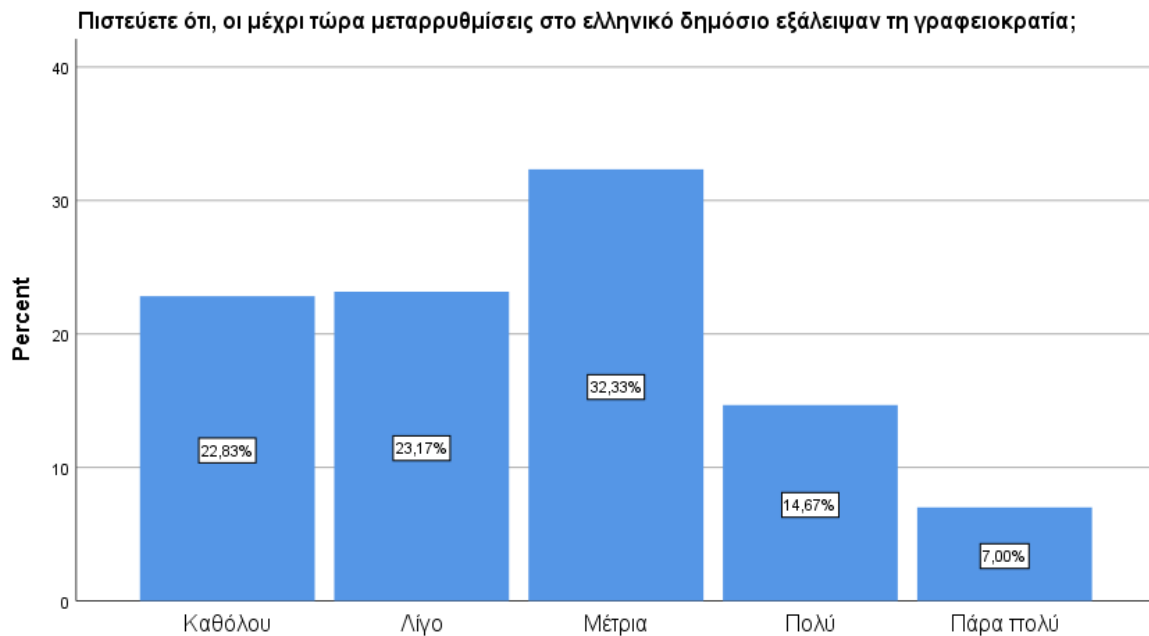


Διάγραμμα 43. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα

Η δωδέκατη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα εξάλειψαν τη γραφειοκρατία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 46% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συνέβη «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 21,7% του δείγματος.

Πίνακας 45. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό δημόσιο εξάλειψαν τη γραφειοκρατία;

Ερώτηση E12	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	137	22,83
Λίγο	139	23,17
Μέτρια	194	32,33
Πολύ	88	14,67
Πάρα πολύ	42	7,00
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



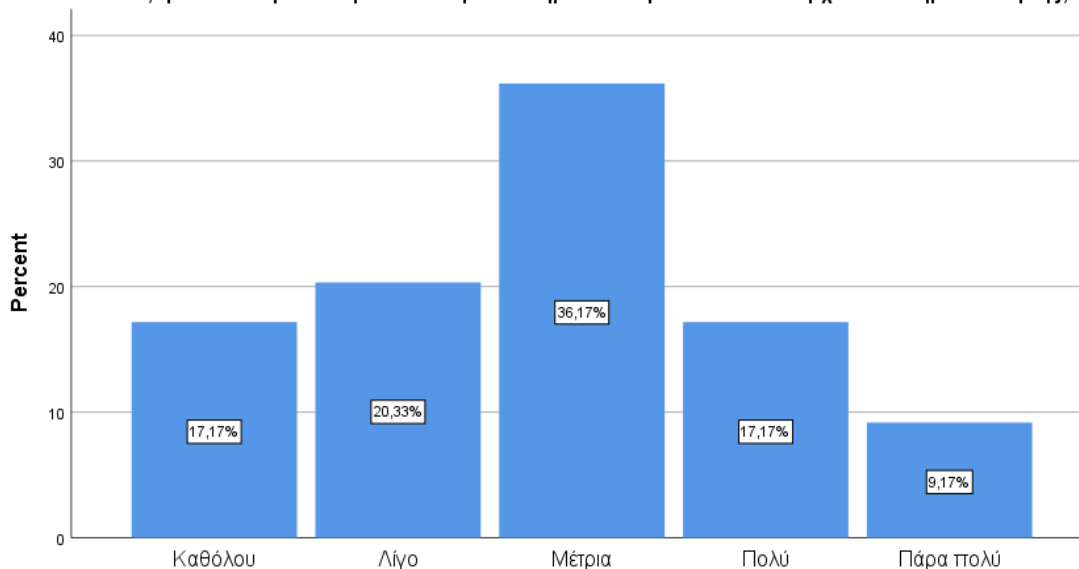
Διάγραμμα 44. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό δημόσιο εξάλειψαν τη γραφειοκρατία;

Η δέκατη τρίτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 37,5% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 26,4% του δείγματος.

Πίνακας 46. Πιστεύετε ότι η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;

Ερώτηση E13	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	103	17,17
Λίγο	122	20,33
Μέτρια	217	36,17
Πολύ	103	17,17
Πάρα πολύ	55	9,17
Σύνολο	600	100,00

Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;

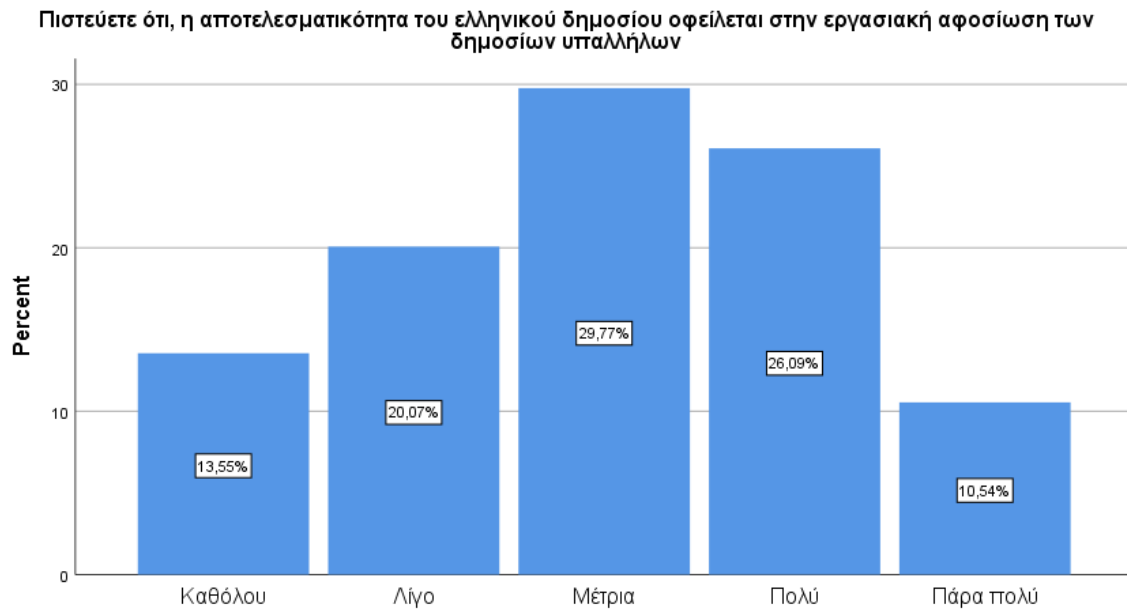


Διάγραμμα 45. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;

Η δέκατη τέταρτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 33,6% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 36,6% του δείγματος.

Πίνακας 47. Πιστεύετε ότι η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων

Ερώτηση E14	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	81	13,55
Λίγο	120	20,07
Μέτρια	178	29,77
Πολύ	156	26,09
Πάρα πολύ	63	10,54
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

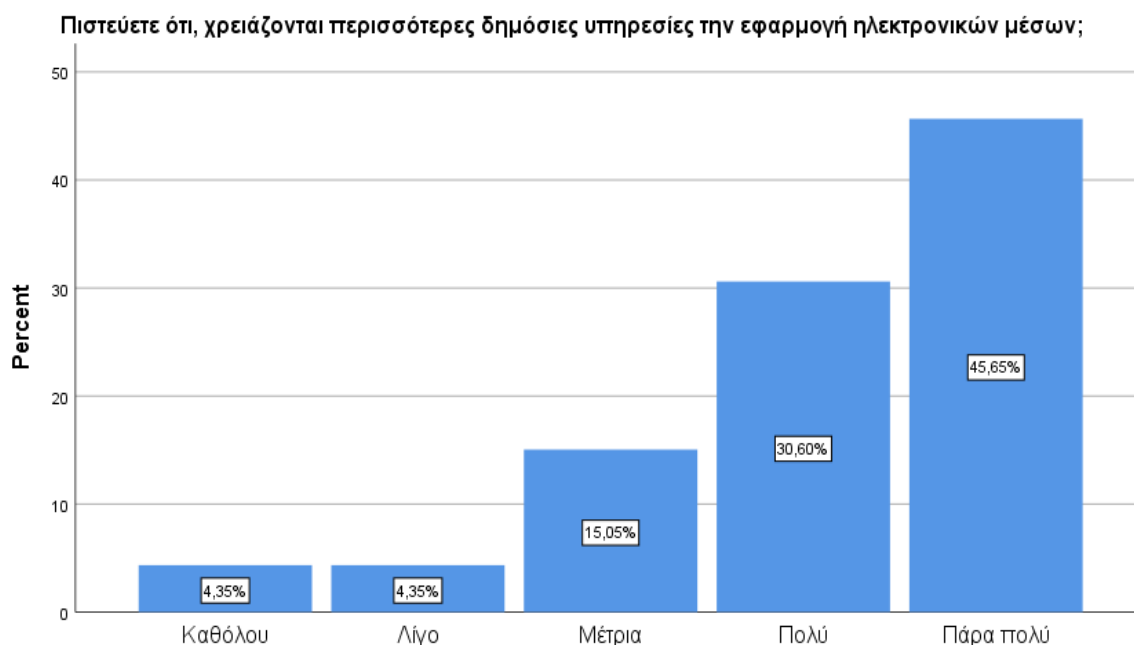


Διάγραμμα 46. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων

Η δέκατη πέμπτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν πως χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 8,7% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 76,3% του δείγματος.

Πίνακας 48. Πιστεύετε ότι χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων;

Ερώτηση E15	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	26	4,35
Λίγο	26	4,35
Μέτρια	90	15,05
Πολύ	183	30,60
Πάρα πολύ	273	45,65
<i>Σύνολο</i>	600	100,00

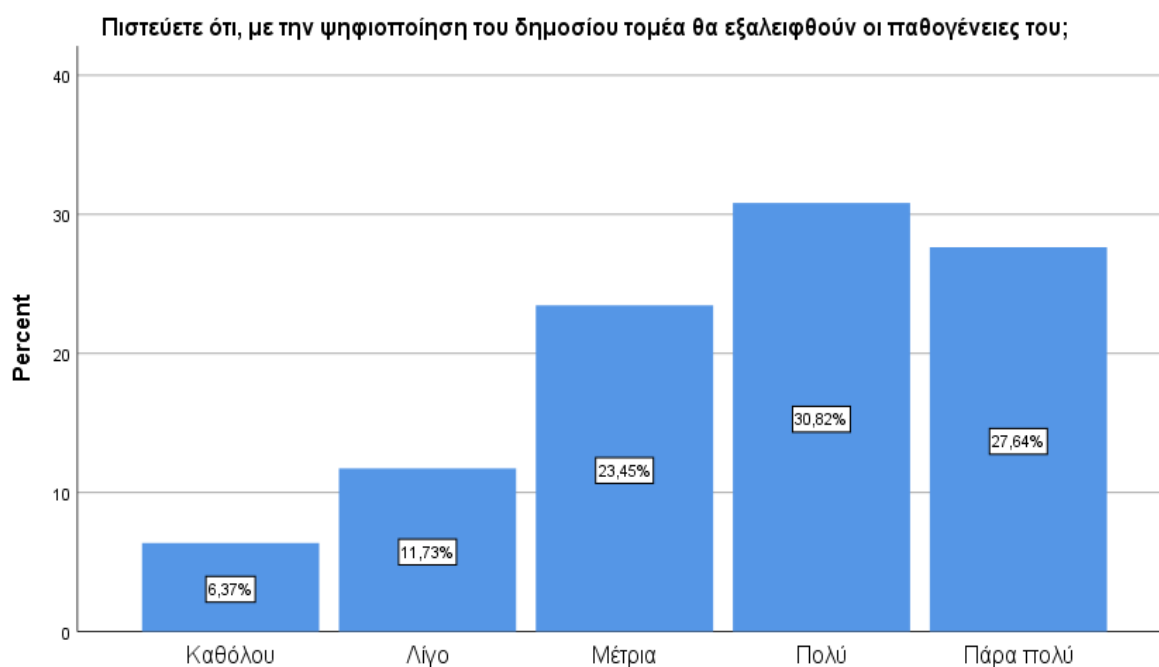


Διάγραμμα 47. Πιστεύετε ότι, χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων;

Η δέκατη έκτη από τις ερωτήσεις αυτές διερευνά το κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι, με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται γραφικά στη συνέχεια, το 18,1% του δείγματος δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει «καθόλου» ή «λίγο», όταν «πολύ» ή «πάρα πολύ» δηλώνει το 58,5% του δείγματος.

Πίνακας 49. Πιστεύετε ότι με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του;

Ερώτηση E16	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	38	6,37
Λίγο	70	11,73
Μέτρια	140	23,45
Πολύ	184	30,82
Πάρα πολύ	165	27,64
<i>Σύνολο</i>	600	100,00



Διάγραμμα 48. Πιστεύετε ότι, με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του;

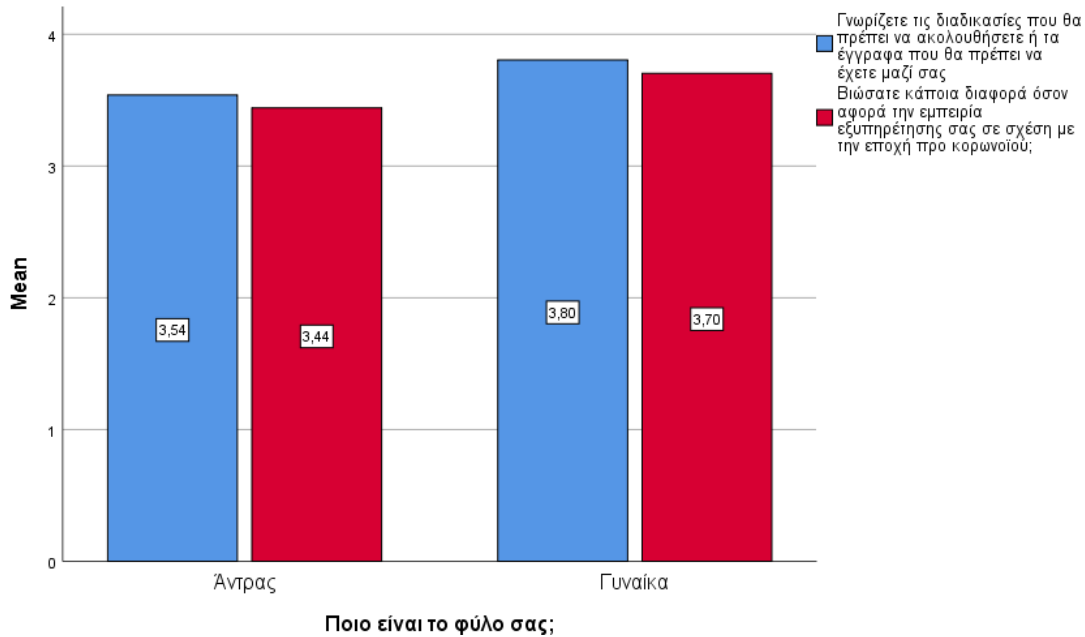
4.6 Η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται οι στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις ποικίλες κατηγορίες των δημογραφικών παραγόντων των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση της ανάλυσης διακύμανσης, οι πίνακες του Post hoc ελέγχου LSD παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά, αναλύονται τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα του τ-τεστ που έλαβε χώρα για την ανάλυση της επίδρασης του φύλου, στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά αποτυπώνονται στον Πίνακα 50 και στο σχετικό Διάγραμμα 49 που ακολουθούν, βρέθηκαν δυο στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους άντρες και στις γυναίκες του δείγματος. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες γνωρίζουν καλύτερα τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχουν μαζί τους όταν πρόκειται τα επισκεφθούν μια δημόσια υπηρεσία, σε σχέση με τους άντρες του δείγματος ($p = 0.012$). Επιπλέον, οι γυναίκες βίωσαν μεγαλύτερες διαφορές όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησής τους σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού, συγκριτικά με τους άντρες του δείγματος ($p = 0.014$).

Πίνακας 50. Η επίδραση του φύλου

Ερώτηση	Κατηγορίες	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	p-value
Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας;	Άντρας: 195	3,54	1,236	0,012
	Γυναίκα: 405	3,80	1,196	
Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησής σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού;	Άντρας: 195	3,44	1,272	0,014
	Γυναίκα: 405	3,70	1,124	



Διάγραμμα 49. Η επίδραση του φύλου

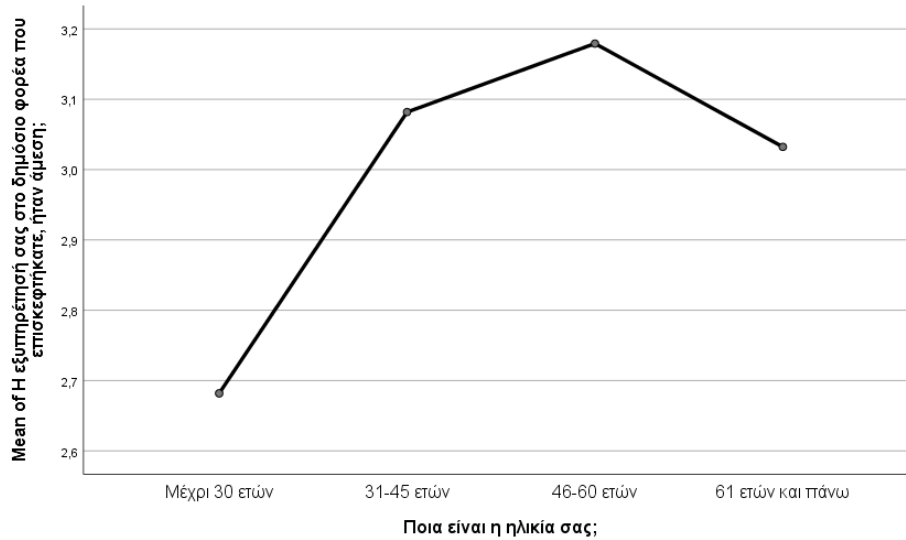
Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα της ανάλυσης ANOVA που έλαβε χώρα σχετικά με την επεξεργασία της επίδρασης της ηλικίας, στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα πορίσματα της έρευνας, εντοπίστηκαν δυο στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα με ηλικία μικρότερη των 30 ετών του δείγματος θεωρούν ότι, η εξυπηρέτησή τους στο δημόσιο φορέα που επισκέφτηκαν ήταν λιγότερο άμεση σε σχέση με τα άτομα ηλικίας μεταξύ 31 και 45 ετών ($p = 0.002$) και συγκριτικά με τα άτομα ηλικίας μεταξύ 46 και 60 ετών ($p = 0.000$), όπως αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 51 και το σχετικό Διάγραμμα 50 που ακολουθούν:

Πίνακας 51. Η επίδραση της ηλικίας

Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
Μέχρι 30 ετών	88	2,68	1,056
31 - 45 ετών	269	3,08	1,065
46 - 60 ετών	212	3,18	,986
61 ετών και πάνω	31	3,03	,983

$$F(3,596) = 4,92, P = 0,002 < 0,05$$



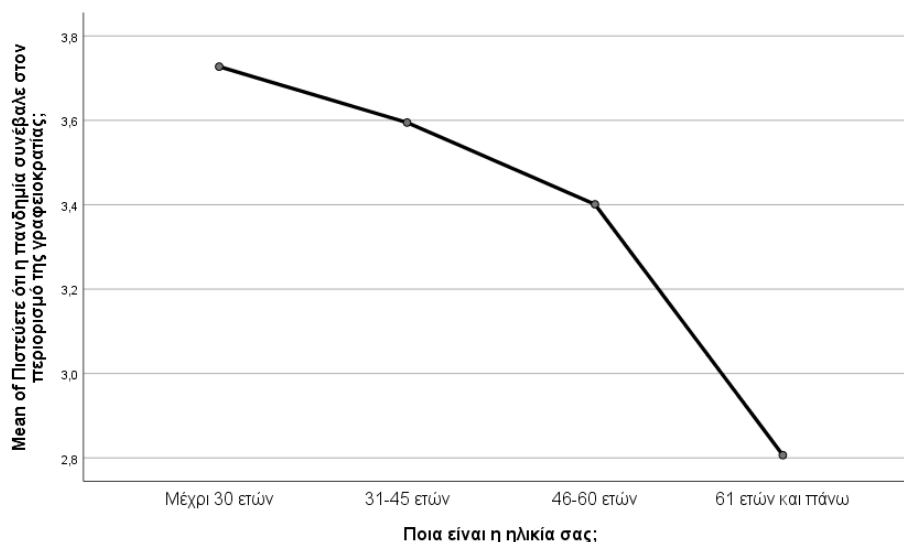
Διάγραμμα 50. Η επίδραση της ηλικίας

Επιπλέον, τα άτομα με ηλικία μεγαλύτερη των 60 ετών του δείγματος θεωρούν ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας, σε μικρότερο βαθμό συγκριτικά με τα άτομα ηλικίας μεταξύ 31 και 45 ετών ($p = 0.000$), και σε εκτίμηση με τα άτομα ηλικίας μεταξύ 46 και 60 ετών ($p = 0.000$) καθώς και σε σχέση με τα άτομα με ηλικία μικρότερη των 30 ετών ($p = 0.000$), όπως αυτά αποτυπώνονται στον Πίνακα 52 και το σχετικό Διάγραμμα 51 που ακολουθούν:

Πίνακας 52. Η επίδραση της ηλικίας II

Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
Μέχρι 30 ετών	88	3,73	1,142
31-45 ετών	269	3,59	1,144
46-60 ετών	212	3,40	1,226
61 ετών και πάνω	31	2,81	1,352

$$F(3,596) = 5,689, P = 0,001 < 0,05$$



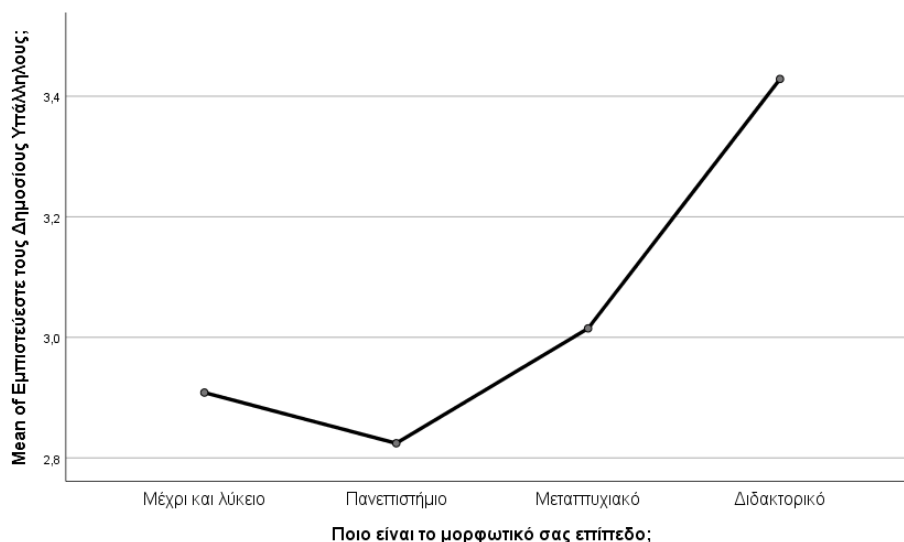
Διάγραμμα 51. Η επίδραση της ηλικίας II

Παρόμοια διαδικασία ακολουθήθηκε προκειμένου να διαπιστωθούν οι στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα διαφορετικά επίπεδα μόρφωσης των ερωτώμενων. Αναλυτικότερα, τα άτομα με διδακτορικό τίτλο του δείγματος θεωρούν πως έχουν περισσότερη εμπιστοσύνη στους δημόσιους υπαλλήλους, σε σχέση με τα άτομα με μόρφωση μέχρι λύκειο ($p = 0.040$) και συγκριτικά με τα άτομα πανεπιστημιακής εκπαίδευσης ($p = 0.013$), τα αποτελέσματα αυτά περιγράφονται στον Πίνακα 53 και το σχετικό Διάγραμμα 52 που ακολουθούν:

Πίνακας 53. Η επίδραση της μόρφωσης

Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
Μέχρι και λύκειο	120	2,91	1,012
Πανεπιστήμιο	256	2,82	1,108
Μεταπτυχιακό	203	3,01	1,032
Διδακτορικό	21	3,43	1,207

$$F(3,596) = 2,806, P = 0,039 < 0,05$$



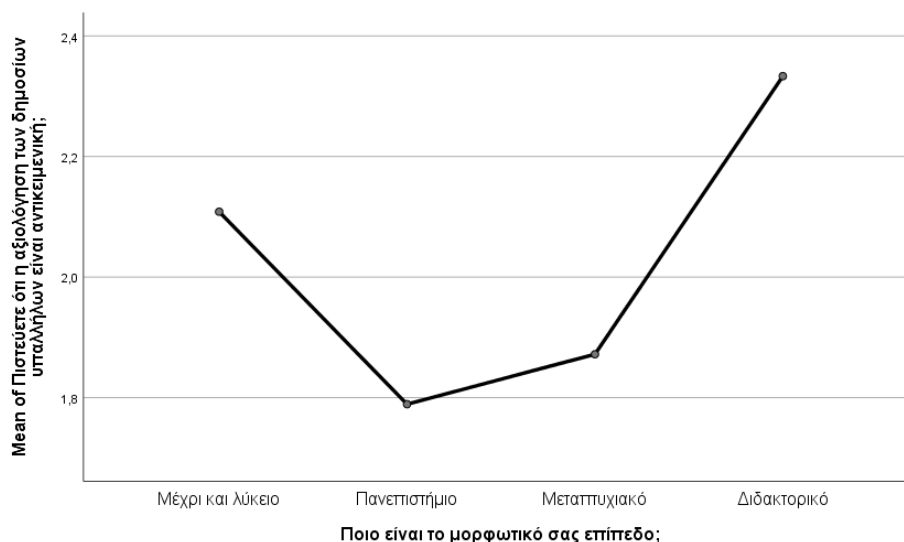
Διάγραμμα 52. Η επίδραση της μόρφωσης

Επιπλέον, τα άτομα του δείγματος με μόρφωση μέχρι και λύκειο θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό, σε σχέση με τα άτομα με μεταπτυχιακό ($p = 0.048$) και συγκριτικά με τα άτομα με πτυχίο πανεπιστημίου ($p = 0.006$) ότι, η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική. Επιπροσθέτως, τα άτομα με διδακτορικό τίτλο θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό, από τα άτομα με πτυχίο ($p = 0.021$) ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική, τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 51 και το σχετικό Διάγραμμα 50 που ακολουθούν:

Πίνακας 54. Η επίδραση της μόρφωσης II

Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
Μέχρι και λύκειο	120	2,11	1,158
Πανεπιστήμιο	256	1,79	,947
Μεταπτυχιακό	203	1,87	1,036
Διδακτορικό	21	2,33	1,317

$$F(3,596) = 3,871, P = 0,009 < 0,05$$



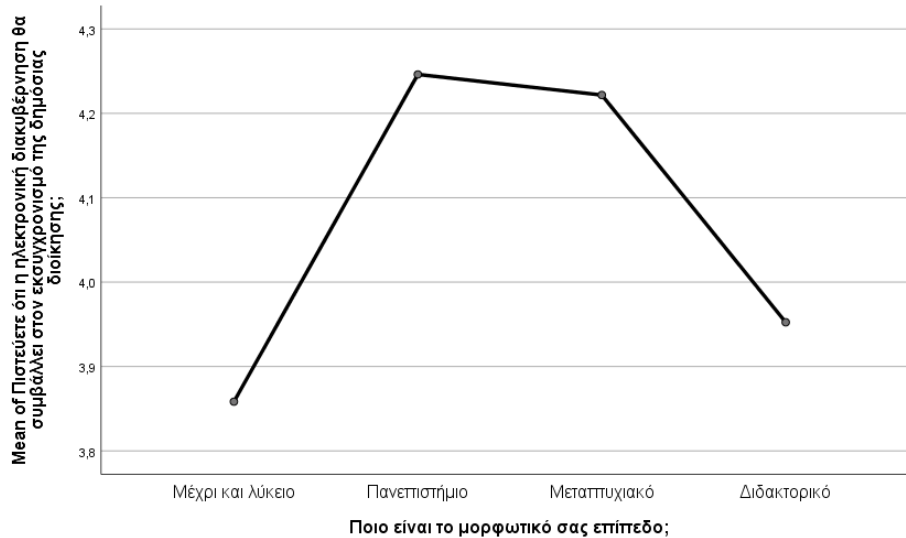
Διάγραμμα 53. Η επίδραση της μόρφωσης II

Παράλληλα, τα άτομα του δείγματος με μόρφωση μέχρι και λύκειο θεωρούν σε μικρότερο βαθμό, σε σχέση με τα άτομα με μεταπτυχιακό ($p = 0.002$) και συγκριτικά με τα άτομα με πτυχίο ($p = 0.001$) ότι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τα αποτελέσματα αυτά περιγράφονται στον Πίνακα 55 και το σχετικό Διάγραμμα 54 που ακολουθούν:

Πίνακας 55. Η επίδραση της μόρφωσης III

Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
Μέχρι και λύκειο	120	3,86	1,102
Πανεπιστήμιο	256	4,25	,915
Μεταπτυχιακό	203	4,22	1,032
Διδακτορικό	21	3,95	1,284

$$F(3,596) = 4,732, P = 0,003 < 0,05$$



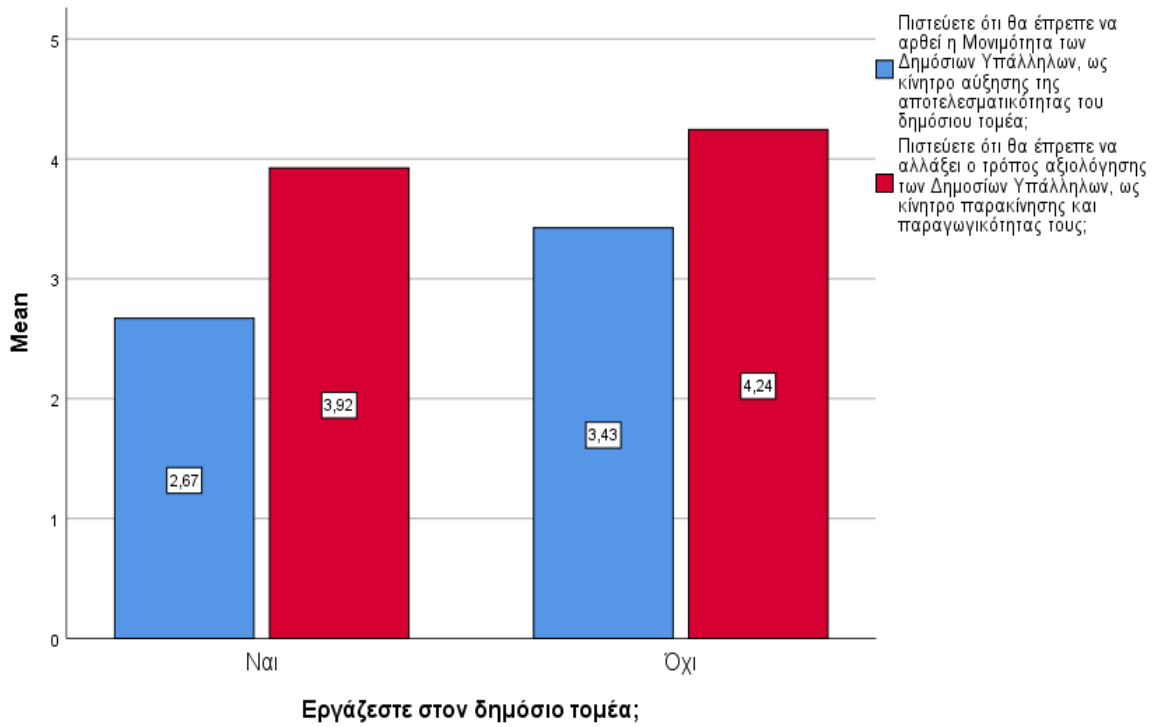
Διάγραμμα 54. Η επίδραση της μόρφωσης III

Τέλος, παρουσιάζονται τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα του T-τεστ που έλαβε χώρα για την ανάλυση της επίδρασης της απασχόλησης στο δημόσιο, σχετικά με τον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 56 που ακολουθεί βρέθηκαν τέσσερις στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους άντρες και τις γυναίκες του δείγματος. Αναλυτικότερα, τα άτομα του δείγματος που απασχολούνται στο δημόσιο πιστεύουν σε μικρότερο βαθμό ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα, σε σχέση με τα άτομα του δείγματος που δεν απασχολούνται στο δημόσιο ($p = 0.000$).

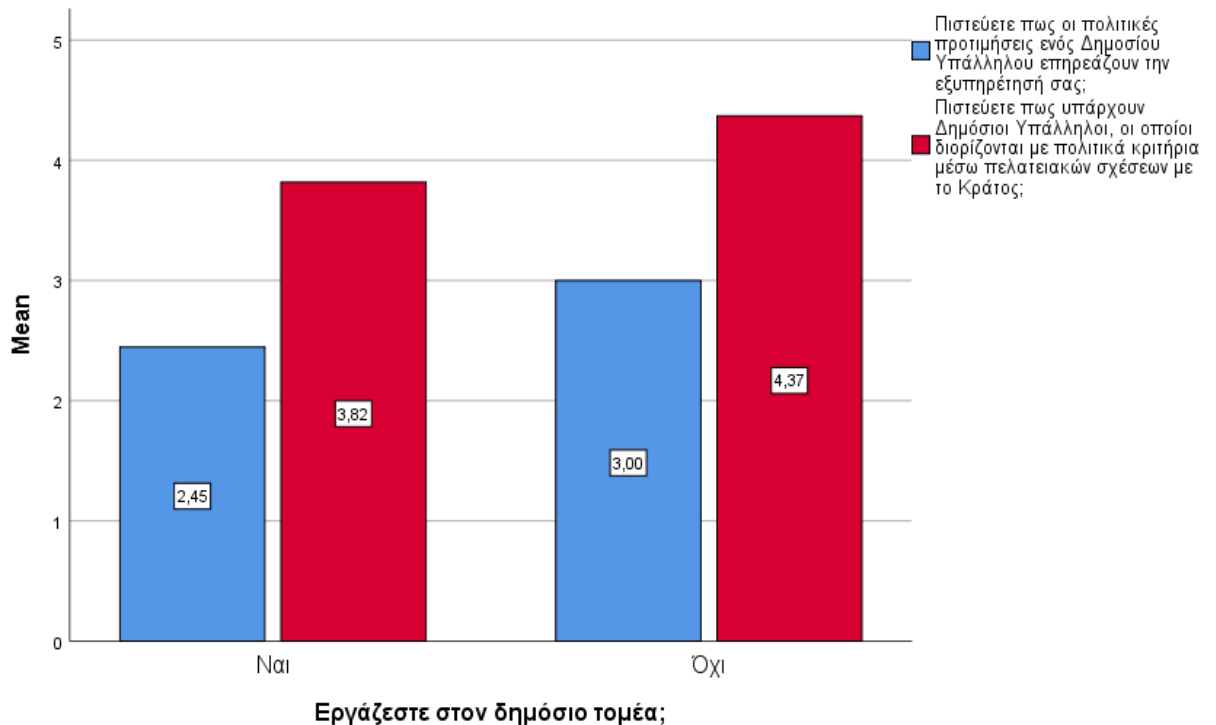
Επιπλέον, τα άτομα του δείγματος που δεν απασχολούνται στο δημόσιο πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό, συγκριτικά με τα άτομα του δείγματος που απασχολούνται στο δημόσιο ότι, θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους ($p = 0.001$), καθώς και ότι οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή τους ($p = 0.000$) και πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος ($p = 0.000$), σχετικός ο Πίνακας 56 και τα Διαγράμματα 55-56:

Πίνακας 56. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο

Ερώτηση	Κατηγορίες	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	p-value
Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;	Ναι: 224	2,67	1,445	0,000
	Όχι: 376	3,43	1,384	
Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους;	Ναι: 224	3,92	1,155	0,001
	Όχι: 376	4,24	1,085	
Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημοσίου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;	Ναι: 224	2,45	1,301	0,000
	Όχι: 376	3,00	1,277	
Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;	Ναι: 224	3,82	1,204	0,000
	Όχι: 376	4,37	,963	



Διάγραμμα 55. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο



Διάγραμμα 56. Η επίδραση της απασχόλησης στο δημόσιο II

Συμπεράσματα

Οι παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης είναι ένα σημαντικό θέμα που αποτέλεσε αντικείμενο αρκετών ερευνών, τόσο πριν όσο και μετά τη μεγάλη οικονομική κρίση που ταλαιπώρησε την ελληνική κοινωνία για σχεδόν μια δεκαετία, στις αρχές του 21ου αιώνα. Διάφορα διαρθρωτικά προβλήματα αντιμετωπίστηκαν, σε κάποιο τουλάχιστον βαθμό, με αφορμή τις μεταρρυθμίσεις που ακολούθησαν και συνόδεψαν τα Μνημόνια συνεργασίας που υπογράφηκαν όλα αυτά τα χρόνια, μεταξύ των ελληνικών κυβερνήσεων και των θεσμών. Επί της ουσίας, μέσα στην πανδημία έλαβε χώρα μια μεγάλη ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η οποία ωστόσο μέχρι σήμερα, αρχές του 2022, δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα διπλωματική εργασία στόχο της είχε να απαντήσει σε συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία ανέκυψαν ως απόρροια της βιβλιογραφικής έρευνας, σχετικά με την κατάσταση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Το πρώτο από αυτά αναφέρονταν στο κατά πόσο οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα διαπίστωσαν, μέσα από δικές τους εμπειρίες και διαμορφωμένες απόψεις, την αποτελεσματικότητα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Όπως προέκυψε, από την ανάλυση που προηγήθηκε, στα περισσότερα θέματα αποτελεσματικότητας που τέθηκαν, η έκβαση ήταν μέτρια, καθώς το δείγμα διαγράφεται μοιρασμένο ανάμεσα στα διάφορα επίπεδα ικανοποίησης που είχε να επιλέξει. Αυτό που γίνεται άμεσα αντιληπτό να συμβαίνει σε μεγάλο βαθμό, είναι η κατάλληλη προετοιμασία των πολιτών όταν πρόκειται να επισκεφτούν μια δημόσια υπηρεσία. Επιπλέον, δεν φαίνεται να διεξάγεται ξεκάθαρο συμπέρασμα σχετικά με το αν ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων είναι μικρός ή μεγάλος, ενώ η άρση της μονιμότητάς τους δεν επηρεάζει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα της χώρας. Αντίθετα, διακρίνεται ότι, είναι ρητή η ανάγκη ουσιαστικής αξιολόγησης του παραγόμενου έργου των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς σχεδόν το 77% του δείγματος θεωρεί πως η υπάρχουσα κατάσταση σε αυτό το πεδίο επιβάλλεται να αλλάξει. Επίσης, σημαντικό εύρημα της παρούσας έρευνας θα πρέπει να θεωρηθεί ότι, 2 στους 3 ερωτώμενους αναγνωρίζουν πως επικρατεί διαφθορά στην δημόσια διοίκηση και σχεδόν 4 στους 5 πιστεύουν ότι υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος. Αυτά τα πορίσματα, σχετικά με το επίπεδο των δημόσια προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες

αυτού του κράτους, αν και δεν είναι η πρώτη φορά που αποδίδονται σε παρόμοιες εκθέσεις, είναι ανησυχητικά σε κάθε περίπτωση, καθώς κυριαρχούν ακόμα και σήμερα.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα ιχνηλάτησε τις απόψεις και τις εμπειρίες των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, αναφορικά με τις επιπτώσεις της πρόσφατης πανδημίας που έπληξε τον κόσμο σε σχέση με την επαφή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Όπως προέκυψε από τα αποτελέσματα της έρευνας, ένα υψηλό ποσοστό πολιτών βίωσαν μια σημαντική μεταβολή κατά τη διάρκεια της πανδημίας, συγκριτικά με την εποχή προ κορωνοϊού, καθώς αναγνωρίζουν ότι σε μεγάλο βαθμό η πανδημία και η υποχρέωση κοινωνικής αποστασιοποίησης επέσπευσε αλλαγές που δεν φαίνονται να είναι παροδικές και που προγραμματίζονταν να γίνουν αργότερα στο μέλλον. Ωστόσο, είναι ενδιαφέρον το εύρημα, σύμφωνα με το οποίο, παρά τις μεγάλες διαφοροποιήσεις που έλαβαν χώρα, μόνο ένα ποσοστό της τάξης του 35% του δείγματος θεωρεί ότι αυτές συνέβαλλαν ουσιαστικά στην πάταξη της γραφειοκρατίας. Με άλλα λόγια, οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού που διαδραματίστηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας, δεν είναι σαφές ότι μείωσαν ουσιαστικά την γραφειοκρατία στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα μελέτησε τις επιπτώσεις και την εμπειρία των ερωτώμενων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το ελληνικό δημόσιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, είναι εντυπωσιακό ότι, ποσοστό πάνω από 70% του δείγματος δηλώνει πως πραγματοποιεί συχνά ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ουσιαστική επίσπευση όλων των διαδικασιών. Υψηλή πλειονότητα του δείγματος θεωρεί ότι, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επηρέασαν εκτενώς τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης καθώς συντέλεσαν και θα συνεχίσουν να συντελούν και στο μέλλον, ως προς τον ουσιαστικό εκσυγχρονισμό της. Επιπλέον, προκύπτει ότι σε μεγάλο ποσοστό αυτή η ψηφιοποίηση είχε ευεργετικά οικονομικά αποτελέσματα τόσο στους πολίτες της χώρας, όσο και στο ίδιο το κράτος, καθώς κερδήθηκαν πολλές εργατοώρες αναμονής και προσπάθειας εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία στα πολυάριθμα γραφεία της δημόσιας διοίκησης. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σε γενικές γραμμές το νέο ψηφιακό περιβάλλον πολλών δημόσιων υπηρεσιών κρίνεται ως ικανοποιητικό από την πλειοψηφία του δείγματος, αν και δεν χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα φιλικό προς το χρήστη που δεν έχει τις βασικές δεξιότητες ή/και γνώσεις χρήσης στα ηλεκτρονικά μέσα. Εξάλλου, γίνεται σαφές ως κεντρικό σημείο των συμπερασμάτων της

παρούσας έρευνας το γεγονός ότι, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος επιθυμεί περαιτέρω ψηφιοποίηση των προσφερόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

Τέλος, σχετικά με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, όπου διερευνούσε το βαθμό στον οποίο τα ιδιαίτερα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος επηρεάζουν τον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων, θα πρέπει να σημειωθεί ότι, τόσο το φύλο όσο και η ηλικία και η μόρφωση φαίνεται να παίζουν σημαντικό ρόλο, αφενός στις προσλαμβάνουσες εμπειρίες κι αφετέρου στις απόψεις και αντιλήψεις των ατόμων, ενώ από την άλλη πλευρά, το εισόδημα και η οικογενειακή κατάσταση δεν φαίνεται να συσχετίζονται με τη στάση τους. Βέβαια, η πιο σημαντική ίσως παράμετρος που διαγράφεται είναι η απασχόληση στο δημόσιο, τουλάχιστον όσον αφορά στις γνώμες τους σχετικά με τις μεταβολές που απαιτείται να γίνουν στον τομέα αυτό. Είναι χαρακτηριστικό δε ότι, και στις τέσσερις προτάσεις, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στα άτομα που απασχολούνται και σε αυτά που δεν απασχολούνται στο δημόσιο. Οι απόψεις των πρώτων είναι ξεκάθαρα υπέρ της διατήρησης εν μέρει της υπάρχουσας κατάστασης, όπου αναγνωρίζουν ή δέχονται σε μικρότερο βαθμό τα προβλήματα διαφθοράς και πολιτικών κριτηρίων, συγκριτικά με τους πολίτες που δεν απασχολούνται εκεί.

Σε γενικές γραμμές και παρά τους περιορισμούς της εν λόγω έρευνας, ο σημαντικότερος ίσως εκ των οποίων σχετίζεται με το γεγονός ότι, ενώ η έκταση του δείγματος ήταν μεγαλύτερη των 600 ατόμων, μολονότι δεν επιλέχθηκαν με τρόπο πλήρως σταθμισμένο, ωστόσο, ανέδειξαν τα ζητήματα/προβλήματα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, όπου υφίστανται μεν και παρά τις προσπάθειες των τελευταίων ετών, επιμένουν δε να ταλανίζουν και να ταλαιπωρούν τους έλληνες πολίτες. Εντούτοις, δεν είναι ανυπέβλητα και σίγουρα μπορούν να επιλυθούν, καθώς χρειάζονται πολιτική βούληση και πόρους ώστε να αντιμετωπιστούν, όσο υπάρχει η καλή διάθεση και ο σχεδιασμός και δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις.

Εν κατακλείδι, ο δημόσιος τομέας χρίζει βελτίωσης και υπερακοντίζοντας τις δυνατότητες του μπορεί να αυξήσει την αξιοπιστία του κερδίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη του κοινού και κατά συνέπεια την υποστήριξή του. Ως εκ τούτου, η διαρκής προσπάθεια μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης, με γνώμονα την εξάλειψη της διαφθοράς και την ανάπτυξη της αποτελεσματικότητάς του, από κοινού με το ώριμο και αναγκαίο αίτημα ως προς την ουσιαστική και ποιοτική αξιολόγηση, τόσο των δημοσίων υπαλλήλων όσο και των προσφερόμενων δημοσίων υπηρεσιών, διαγράφονται ως τα σημαντικότερα πορίσματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Βιβλιογραφία

Amygdalos, C., Bara, N., Moisiadis, G. (2014). Performance Appraisal in Greek Public Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 148: 501 – 506.

Anastasakis, O., Bechev, D., Vrousalis, N. (2009). Greece in the Balkans: Memory, conflict and exchange. Cambridge Scholars.

Aspridis, G., Petrelli, M. (2011). Civil Servants' Permanent Tenure in Greece. GPSG Working Paper #09

Bannister, F., Connolly, R. (2011). Trust and Transformational Government: A Proposed Framework for Research. *Government Information Quarterly*. 28: 137–147.

Bannister, F., Connolly, R. (2012). Forward to the Past: Lessons for the Future of e-Government from the Story So Far. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. 17(3): 211–226.

Bekkers, V., Homburg, V. (2007). The Myths of e-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government. *Information Society*. 23(5): 373–382.

Belcher, B., Palenberg, M. (2018). Outcomes and Impacts of Development Interventions. *American Journal of Evaluation*. 39 (4):478-495.

Bhargava, V. (2006), Curing the Cancer of Corruption. Available at: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/390361468319746301/pdf/374520Gloab10i1OR0OFFICIAL0USE0ONLY.pdf>. [3/12/2021].

Boin, A., Brock, K., Craft, J., Halligan, J., Hart, P., Roy, J., Tellier, G., Turnbull, L. (2020). Beyond COVID-19: Five commentaries on expert knowledge, executive action, and accountability in governance and public administration. *Canadian Public Administration*. 63 (3):339-368.

Bossaert, D. (2005). The flexibilisation of the employment status of civil servants : From life tenure to more flexible employment relations? Survey for the 44th meeting of the Directors general responsible for Public Administration of the EU member states.

Cedefop (2018). Insights into skill shortages and skill mismatch: learning from Cedefop's European skills and jobs survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3075>. [9/12/2021].

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., Leiva, E. (2014). Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'. *Procedia Economics and Finance*. 9: 349-360.

Council of Europe (2015). Fourth Evaluation Round – Evaluation Report Greece. Available at: <http://fcc.law.auth.gr/attachments/article/408/Greco-Greece-1.pdf>. [4/12/2021].

Council of Europe (2020). Second Compliance Report Greece. Available at: <https://rm.coe.int/fourth-evaluation-round-corruption-prevention-in-respect-of-members-of/1680a06121>. [5/12/2021].

Delone, W. McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. 19 (4):9- 30.

European bank. (2021). Coronavirus response in 2021: building back better. Update on Greece. Available at: <https://www.google.com/search?channel=trow5&client=firefox-b-d&q=European+bank.+%282021%29.+Coronavirus+response+in+2021%3A+building+back+better.+Update+on+Greece>. [6/12/2021].

European Commission (2019). The Digital Economy and Society Index (DESI): 2019 Country Report Greece. Available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/> Greece. [8/12/2021].

European Commission. (2003). The Role of eGovernment for Europe's Future. Available at: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF> [1/10/2021].

European Commission. (2014). Report from the commission to the council and the European Parliament: EU anti-corruption report. Available at: https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/docs/acr_2014_en.pdf

[1/12/2021].

European Commission. (2015). E-Government in Greece. Brussels: European Commission.

Farnham, S., Horton, D. (2000). *Human resources flexibilities in the public services*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Fukumoto, E., Bozeman, B. (2019). Public Values Theory: What Is Missing? *The American Review of Public Administration*. 49 (6):635-648.

Hellenic Republic. (2017). e-Government in Greece. Athens: Ministry of Administrative Reconstruction.

Hennayake, Y. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 7(2): 156-161.

Jeong, C., Nawi, F. (2007). *Principles of Public Administration: An Introduction*. Kuala Lumpur: Karisma Publications.

Karkatsoulis, P. (2005). Setting up Independent Regulatory Authorities in Greece. In: OECD Proceedings “Designing Independent and Accountable Regulatory Authorities for High Quality Regulation” (pps:38-40).

Karolidis, D. (2016). Organizational citizenship behavior in the Greek public sector. Diploma thesis. University of Macedonia.

Kollintzas, T. (2000). The inertia of the status quo. In: T., Kollintzas (Ed.), *The kriteria of the status quo and other pathogenic causes of the Greek economy* (pp. 140–153). Kritiki.

Kyriopoulos, I., Nikoloski, Z., Mossialos, E. (2019). The impact of the Greek economic adjustment programme on household health expenditure. *Social Science and Medicine*. 222:274-284.

Lampropoulou, M. (2021). Public Administration in the era of Covid-19: Policy Responses and Reforms underway. Available at: <https://www.eliamep.gr/en/publication/%CE%B7-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%B5%CF%80%CE%BF%CF%87%CE%AE-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B4/>. [10/12/2021].

Lampropoulou, M., Ladi, S. (2020). The Role and Performance of Independent Regulatory Agencies in Post-Crisis Greece. Hellenic Observatory Discussion Papers on Greece and Southeast Europe. Paper No. 145.

Lintzeris, P. (2020). Technological change, digitization, work and skills. Research papers IME- GSEVEE 14/2020.

Manolitzas, P., Yannacopoulos, D., Tsotsolas, N., Drosos, D. (2010). Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens' Service Centers. 4th European Conference on Information Management.

Meynhardt, T. (2009). Public Value Inside: What is Public Value Creation? *International Journal of Public Administration*. 32 (3-4):192-219.

Moore, M. (2000). *Creating public value. Strategic management in government*. Cambridge: Harvard University Press.

Morenikeji, A., Oluwafemi, O. (2014). Towards A Theoretical Definition of Public Administration. *Journal of Business and Management*. 16(3):65-70.

Nabatchi, T. (2018). Public Values Frames in Administration and Governance. *Perspectives on Public Management and Governance*. 1 (1):59-72.

OECD. (2013). Development Results. An Overview of Results Measurement and Management. Available at: <https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/Development-Results-Note.pdf> . [23/9/2021].

Oliveira, R., Zavale, G. (2021). Innovation and Change in Public Administration. *Open Journal of Social Sciences*. 9:285-297.

Perri, S. (2004). *The Scope of E-governance. E-Governance*. London: Palgrave Macmillan.

Psomas, E., Keramida, E., Bouranta, N. (2019). Investigating service quality in Greek citizens service centers. EISIC.

Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., Tasiou, M. (2017). “Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 9(1): 41-66.

Randeep, S. (2005). The Basic Building Blocks of e-Government. World Bank Document. E-Development: From Excitement to Effectiveness. (79–99).

Reddick, C., Frank, H. (2007). The Perceived Impacts of e-Government on U.S. Cities: A Survey of Florida and Texas City Managers. *Government Information Quarterly*. 24(3): 575–594.

Ryan, M., Mejia, B., Georgiev, M. (2010). *American Government*. New York: McGraw Hill.

Sakowicz, M. (2003). How to Evaluate E-Government? Different Methodologies and Methods. Warsaw School of Economics, Department of Public Administration. Available at: https://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg_6/Sakowicz.pdf. [19/9/2021].

Sangirova, U., Tursunov, B., Shayakubov, S., Yunusov, I., Bababekova, D. (2021). The geographical distribution of the shadow economy and its decline in Uzbekistan. E3S Web of Conferences 244, 10050.

SEV (Greek confederation of businesses and industry) (2020). Employment after coronavirus: Six messages from Ergani and 5 recommendations. Flash report: employment and labour market.

SIGMA & OECD. (2014). Principles of Public Administration - SIGMA – OECD. Available at:

<https://www.sigmaweb.org/publications/principles-public-administration.htm>.

[1/10/2021].

Spanou, C. (1996) Penelope's suitors. Administrative Modernization and Party Competition in Greece. *West European Politics*. 19 (1):97-124.

Spanou, C. (2019). Competing frames, domestic discretion and uneven outcomes. Administrative reform in Greece under the crisis. The Fletcher School. CGK Working Paper no. 2019-04.

Stanforth, C. (2007). Using actor-network theory to analyze e-government implementation in developing countries. *Information Technologies and International Development*. 3(3):35–60.

Sterrenberg, G. (2017). A Conceptual Framework for Evaluating E Government Systems Success: A Service Ecosystem Approach. In: Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. Hawaii International Conference on System Sciences.

Tatsos, N. (2001). Shadow economy and tax evasion in Greece. Institute of Economic and Industrial Research. Athens: Institute of Economic and Industrial Research.

Thapa, I. (2020). Public Administration: Meaning, Scope and Its Nature. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/342876516>. [29/9/2021].

Transparency International. (2018). Western Europe and EU: Stagnating anti-corruption efforts and weakening democratic institutions. Available at:

<https://www.transparency.org/en/news/cpi2018-western-europe-eu-regional-analysis>.

[2/12/2021].

Tumiwa, R., Mamuaya, N., Kawatu, F. (2018). Analysis of Service Quality and Public Satisfaction on Local Government Agencies in Manado City. *International Journal of Business and Management Invention*. 7(6): 16-28.

UNECE. (2003). Towards a knowledge-based economy Uzbekistan. Country Readiness Report. Available at: <https://www.uncece.org/fileadmin/DAM/ie/enterp/documents/uzbekist.pdf>. [15/9/2021].

UNPA & ASPA. (2001). Benchmarking e-Government: A Global Perspective/ Assessing the Progress of the UN Member States. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>. [22/9/2021].

Σπανού, Κ. (2018). Μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση στη διάρκεια της κρίσης επισκόπηση/ περιγραφή/ αποτίμηση. ΕΛΙΑΜΕΠ.

Σωτηρόπουλος, Δ., Χριστόπουλος, Δ. (2016). Πολυνομία, Κακονομία και Γραφειοκρατία στην Ελλάδα. Ανάλυση Αποτυχιών του Παρελθόντος και Προτάσεις Βελτιωτικών Παρεμβάσεων. Διανέοσις.

Παράρτημα Α.

Ερωτηματολόγιο αποτελεσματικότητας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης

Α. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Άντρας

Γυναίκα

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

Μέχρι 30 ετών

31-45 ετών

46-60 ετών

61 ετών και πάνω

3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

Μέχρι και λύκειο

Πανεπιστήμιο

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

4. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό σας εισόδημα;

Μέχρι 15.000 ευρώ

15.001- 30.000 ευρώ

30.001 ευρώ και πάνω

5. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

6. Εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;

Ναι

Όχι

7. Κάθε πότε επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία;

Κάθε εβδομάδα

Κάθε μήνα

Κάθε χρόνο

Λιγότερο από μια φορά το χρόνο

B. Ερωτήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα του δημοσίου

Κλίμακα Likert, 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3 Μέτρια, 4= Πολύ, Πάρα πολύ

B1. Ερωτήσεις που αφορούν στις εμπειρίες των ερωτώμενων

1. Η εξυπηρέτησή σας στον δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;
2. Περιμένατε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;
3. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;
4. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;
5. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;
6. Γνωρίζετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσετε ή τα έγγραφα που θα πρέπει να έχετε μαζί σας πριν επισκεφθείτε μια Δημόσια Υπηρεσία;

B2. Ερωτήσεις που αφορούν στις απόψεις των ερωτώμενων

7. Εμπιστεύεστε τους Δημόσιους Υπάλληλους
8. Πιστεύετε ότι οι ανεξάρτητες αρχές είναι αποτελεσματικές (ΑΣΕΠ, Συνήγορος του Πολίτη κλπ.);
9. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των Δημόσιων Υπάλληλων είναι μεγάλος;
10. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αρθεί η Μονιμότητα των Δημόσιων Υπάλληλων, ως κίνητρο αύξησης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα;
11. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος αξιολόγησης των Δημοσίων Υπάλληλων, ως κίνητρο παρακίνησης και παραγωγικότητας τους;
12. Πιστεύετε πως οι πολιτικές προτιμήσεις ενός Δημόσιου Υπάλληλου επηρεάζουν την εξυπηρέτησή σας;

13. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. «λάδωμα» για κάποια διευκόλυνση);

14. Πιστεύετε πως υπάρχουν Δημόσιοι Υπάλληλοι οι οποίοι διορίζονται με πολιτικά κριτήρια μέσω πελατειακών σχέσεων με το Κράτος;

Γ. Η αξιολόγηση των δημόσιων λειτουργιών και η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα

1. Γνωρίζετε τη διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

2. Είστε ικανοποιημένος/η από το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται στο Δημόσιο;

3. Θεωρείτε ότι το ισχύον σύστημα αξιολόγησης τονώνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα;

4. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των εργαζομένων βοηθά το Δημόσιο να διαχειρίζεται καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό του;

5. Συμβάλλει το τρέχον σύστημα αξιολόγησης στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών;?

6. Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική;

Δ. Επιπτώσεις Πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση

1. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού;

2. Πιστεύετε ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματίζονταν να γίνουν;

3. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr κ.λπ.;

4. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;
5. Θεωρείτε ότι οι αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια της πανδημίας είναι μόνιμες;

Ε. Ηλεκτρονικές συναλλαγές στο δημόσιο

1. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;
2. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίτευξη των διαδικασιών;
3. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;
4. Υπήρξαν σημαντικές αλλαγές (διαδικασίες, λειτουργίες) από την υιοθέτηση ψηφιακών αλλαγών στην δημόσια διοίκηση;
5. Θεωρείτε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται καλύτερη συγκρινόμενες με προηγούμενες εμπειρίες σας;
6. Θεωρείτε ότι το σύστημα έχει αλλάξει σημαντικά το τρόπο των μέχρι τώρα παρεχόμενων υπηρεσιών;
7. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομείτε χρήματα;
8. Θεωρείτε ότι με την ψηφιοποίηση πολλών πτυχών της δημόσιας διοίκησης εξοικονομεί χρήματα το Δημόσιο;
9. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι φιλικό προς τον πολίτη;
10. Θεωρείτε ότι, το νέο ψηφιακό περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών είναι εύχρηστο για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος με την εξέλιξη της τεχνολογίας;

11. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στον ελληνικό δημόσιο τομέα έφεραν θετικά αποτελέσματα, ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του;
12. Πιστεύετε ότι, οι μέχρι τώρα μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό δημόσιο εξάλειψαν τη γραφειοκρατία;
13. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στο υπάρχον σύστημα διοίκησης;
14. Πιστεύετε ότι, η αποτελεσματικότητα του ελληνικού δημοσίου οφείλεται στην εργασιακή αφοσίωση των δημοσίων υπαλλήλων;
15. Πιστεύετε ότι, χρειάζονται περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες την εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων;
16. Πιστεύετε ότι, με την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα θα εξαλειφθούν οι παθογένειες του;

Παράρτημα Β

Multiple Comparisons								
LSD								
Dependent Variable	(I) Ποια είναι η ηλικία σας;	(J) Ποια είναι η ηλικία σας;	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
Η εξυπηρέτησή σας στο δημόσιο φορέα που επισκεφτήκατε, ήταν άμεση;	Μέχρι 30 ετών	31-45 ετών	-,400*	,127	,002	-,65	-,15	
		46-60 ετών	-,497*	,131	,000	-,75	-,24	
		61 ετών και πάνω	-,350	,216	,105	-,77	,07	
	31-45 ετών	Μέχρι 30 ετών	,400*	,127	,002	,15	,65	
		46-60 ετών	-,097	,095	,304	-,28	,09	
		61 ετών και πάνω	,050	,196	,800	-,34	,43	
	46-60 ετών	Μέχρι 30 ετών	,497*	,131	,000	,24	,75	
		31-45 ετών	,097	,095	,304	-,09	,28	
		61 ετών και πάνω	,147	,199	,459	-,24	,54	
	61 ετών και πάνω	Μέχρι 30 ετών	,350	,216	,105	-,07	,77	
		31-45 ετών	-,050	,196	,800	-,43	,34	
		46-60 ετών	-,147	,199	,459	-,54	,24	
	Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;	Μέχρι 30 ετών	31-45 ετών	,132	,145	,363	-,15	,42
			46-60 ετών	,326*	,150	,030	,03	,62
			61 ετών και πάνω	,921*	,247	,000	,44	1,41
31-45 ετών		Μέχρι 30 ετών	-,132	,145	,363	-,42	,15	
		46-60 ετών	,194	,109	,075	-,02	,41	
		61 ετών και πάνω	,788*	,225	,000	,35	1,23	
46-60 ετών		Μέχρι 30 ετών	-,326*	,150	,030	-,62	-,03	
		31-45 ετών	-,194	,109	,075	-,41	,02	
		61 ετών και πάνω	,594*	,228	,009	,15	1,04	
61 ετών και πάνω		Μέχρι 30 ετών	-,921*	,247	,000	-1,41	-,44	
		31-45 ετών	-,788*	,225	,000	-1,23	-,35	

	46-60 ετών	-,594*	,228	,009	-1,04	-,15
--	------------	--------	------	------	-------	------

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons							
LSD							
Dependent Variable	(I) Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	(J) Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Εμπιστεύεστε τους Δημοσίους Υπάλληλους;	Μέχρι και λύκειο	Πανεπιστήμιο	,084	,118	,477	-,15	,32
		Μεταπτυχιακό	-,106	,123	,387	-,35	,13
		Διδακτορικό	-,520*	,253	,040	-1,02	-,02
	Πανεπιστήμιο	Μέχρι και λύκειο	-,084	,118	,477	-,32	,15
		Μεταπτυχιακό	-,191	,100	,058	-,39	,01
		Διδακτορικό	-,604*	,242	,013	-1,08	-,13
	Μεταπτυχιακό	Μέχρι και λύκειο	,106	,123	,387	-,13	,35
		Πανεπιστήμιο	,191	,100	,058	-,01	,39
		Διδακτορικό	-,414	,245	,091	-,89	,07
	Διδακτορικό	Μέχρι και λύκειο	,520*	,253	,040	,02	1,02
		Πανεπιστήμιο	,604*	,242	,013	,13	1,08
		Μεταπτυχιακό	,414	,245	,091	-,07	,89
Πιστεύετε ότι η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων είναι αντικειμενική;	Μέχρι και λύκειο	Πανεπιστήμιο	,319*	,115	,006	,09	,54
		Μεταπτυχιακό	,236*	,119	,048	,00	,47
		Διδακτορικό	-,225	,245	,359	-,71	,26
	Πανεπιστήμιο	Μέχρι και λύκειο	-,319*	,115	,006	-,54	-,09
		Μεταπτυχιακό	-,083	,097	,395	-,27	,11
		Διδακτορικό	-,544*	,235	,021	-1,01	-,08
	Μεταπτυχιακό	Μέχρι και λύκειο	-,236*	,119	,048	-,47	,00
		Πανεπιστήμιο	,083	,097	,395	-,11	,27

		Διδακτορικό	-,461	,237	,052	-,93	,00
	Διδακτορικό	Μέχρι και λύκειο	,225	,245	,359	-,26	,71
		Πανεπιστήμιο	,544*	,235	,021	,08	1,01
		Μεταπτυχιακό	,461	,237	,052	,00	,93
Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;	Μέχρι και λύκειο	Πανεπιστήμιο	-,388*	,112	,001	-,61	-,17
		Μεταπτυχιακό	-,363*	,116	,002	-,59	-,14
		Διδακτορικό	-,094	,239	,694	-,56	,37
	Πανεπιστήμιο	Μέχρι και λύκειο	,388*	,112	,001	,17	,61
		Μεταπτυχιακό	,024	,095	,797	-,16	,21
		Διδακτορικό	,294	,229	,200	-,16	,74
	Μεταπτυχιακό	Μέχρι και λύκειο	,363*	,116	,002	,14	,59
		Πανεπιστήμιο	-,024	,095	,797	-,21	,16
		Διδακτορικό	,269	,231	,244	-,18	,72
	Διδακτορικό	Μέχρι και λύκειο	,094	,239	,694	-,37	,56
		Πανεπιστήμιο	-,294	,229	,200	-,74	,16
		Μεταπτυχιακό	-,269	,231	,244	-,72	,18

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.