



**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου  
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών  
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων  
Πανεπιστήμιο Πειραιά Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης  
Επιχειρήσεων  
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης Τμήμα Οικονομικών  
Επιστημών**

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**«Τοπική Περιφερειακή Ανάπτυξη & Αυτοδιοίκηση»**

**Τίτλος: Οι θετικές και οι αρνητικές επιπτώσεις του Ψηφιακού  
Μετασχηματισμού της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π  
(Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), ως προς τη  
παροχή υπηρεσιών του.**

**Φοιτήτρια: Κυριακή Σεληνιωτάκη**

**A.M: 3033202105129**

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: κα Ευαγγελία Κοπανάκη  
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια του Τμήματος Οργάνωσης και  
Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς**

**Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2022**



**University of Peloponnese  
Faculty of Social and Political Sciences  
Department of Political Studies and International Relations  
University of Piraeus Department of Business Administration  
Democritus University of Thrace Department of Economics**

**«Interuniversity Interdepartmental Master Program in  
«Local and Regional Government and Development»**

**Title: The positive and negative effects of the Digital  
Transformation of the Independent Authority of the  
A.S.E.P. (Supreme Personnel Selection Council), in terms of  
the provision of its services**

**Kiriaki Seliniotaki  
3033202105129**

**Supervising Professor: Mrs. Evangelia Kopanaki  
Substitute Professor of the Department of Organization and  
Business Administration of the University of Piraeus**

Corinth, September 2022

## **ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ**

Στη μνήμη της αγαπημένης μου μητέρας Φωτεινής.....

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις από καρδιάς ευχαριστίες μου, στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κα Ευαγγελία Κοπανάκη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η οποία με εμπιστεύτηκε, αναλαμβάνοντας την επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας, στο πλαίσιο του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Τοπική Περιφερειακή Ανάπτυξη & Αυτοδιοίκηση». Μου προσέφερε την εποικοδομητική καθοδήγηση και υποστήριξή της, καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας με τις πολύτιμες γνώσεις και υποδείξεις της.

Θα ήταν παράλειψή μου να μην εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στους δέκα συμμετέχοντες - συνεντευξιαζόμενους, καθώς η συμβολή τους στην έρευνα ήταν κάτι παραπάνω από πολύτιμη!

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και ιδιαιτέρως τον πατέρα μου, για την πολύτιμη συμπαράστασή του όλο αυτό το διάστημα και τις φίλες & τους φίλους, που με ενθάρρυναν για να ανταπεξέλθω στις απαιτήσεις του Προγράμματος Σπουδών και στην εκπόνηση της Διπλωματικής μου εργασίας.

# **Οι θετικές και οι αρνητικές επιπτώσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π (Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), ως προς την παροχή υπηρεσιών του**

**Σημαντικοί Όροι:** [Ψηφιακός Μετασχηματισμός Δημόσιας Διοίκησης, Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π), Θετικές και Αρνητικές Επιδράσεις, Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών [asep.gr](http://asep.gr),]

## **Περίληψη ( έως 200 Λέξεις)**

Ο θεσμός του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού, κατοχυρώθηκε συνταγματικά ως εγγυητής της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας του συστήματος προσλήψεων στη Δημόσια Διοίκηση. Στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του, όλες οι λειτουργίες του, υποστηρίζονται από ένα ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα.

Κεντρικό Ερευνητικό Ερώτημα είναι οι θετικές και αρνητικές επιδράσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π, ως προς τον ρόλο, τη λειτουργία και την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του προς τους πολίτες. Η μεθοδολογία έρευνας εστιάζει στη μελέτη περίπτωσης του Α.Σ.Ε.Π και βασίζεται στην Ανάλυση Εγγράφων και Περιεχομένου με ανασκόπηση δευτερογενών πηγών. Επικουρικά διεξάγεται πρωτογενής έρευνα συλλογής ποιοτικών δεδομένων μέσω δέκα ημι-δομημένων ατομικών συνεντεύξεων Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, από χρήστες του ιστότοπου, με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας.

Σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει, εάν με τις ψηφιακά μετασχηματισμένες πλέον Υπηρεσίες του, το Α.Σ.Ε.Π κατάφερε να διασφαλίσει τον ρόλο του εγγυητή της ισότητας & αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο. Η διερεύνηση αναδεικνύει ότι το ζητούμενο δεν είναι μόνο ο μονομερής ανασχεδιασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών, χωρίς να προηγείται ο εκσυγχρονισμός και η απλούστευση των πολύπλοκων γραφειοκρατικών διαδικασιών. Καθώς, δεν έχουν όλοι οι πολίτες δεξιότητες πληροφορικής, το Α.Σ.Ε.Π., ως θεσμικό αντίβαρο αξιοκρατίας ενός κράτους Δικαίου, πρέπει να βελτιώσει την ευχρηστία των υπηρεσιών του, εξασφαλίζοντας την προσβασιμότητα όλων.

# **The positive and negative effects of the Digital Transformation of the Independent Authority of the A.S.E.P. (Supreme Personnel Selection Council), in terms of the provision of its services**

**Keywords:** [Digital Transformation of Public Administration, Supreme Personnel Selection Council (ASEP), Positive and Negative Effects, provision of Electronic Services [asep.gr](http://asep.gr)]

## **Abstract**

The institution of the Supreme Personnel Selection Council was constitutionally enshrined as a guarantor of the transparency and objectivity of the recruitment system in the Public Administration. As part of its Digital Transformation, all its functions are supported by an integrated Information System.

Central Research Question is the positive and negative effects of the Digital Transformation of A.S.E.P., in terms of the role, operation and provision of its electronic services to citizens. The research methodology focuses on the A.S.E.P case study and is based on Document and Content Analysis with a review of secondary sources. Additionally, primary qualitative data collection research related to E-services' Evaluation, is conducted through ten semi-structured interviews with website users, with the participant observation of the researcher.

The purpose of the research is to highlight whether, with its now digitally transformed Services, the ASEP managed to guarantee equality & meritocracy in the public recruitment system. The investigation highlights that the issue is not only the unilateral redesign of electronic services, without preceding the modernization and simplification of complex bureaucratic procedures. At the same time, not all citizens have IT skills, therefore ASEP, as an institutional counterweight to the meritocracy of a Rule of Law, must improve the ease of use of its services, ensuring everyone's accessibility.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη του/ης συγγραφέα/ως και ο/η επιβλέπων/ουσα, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

Κυριακή Σεληνωτάκη

# Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος Διαγραμμάτων (4.1 Έως 4.4)

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ** 1

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Ψηφιακός Μετασχηματισμός Δημόσιας Διοίκησης**

1.1 Εισαγωγή 3

1.2 Εννοιολογικές Προσεγγίσεις 3

1.3 Ευρωπαϊκό & Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας 6

1.4 Νέος Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης 9

1.5 Ιστορική Αναδρομή- Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 11

(2020-2025) & Ένταξη του Έργου του Ψηφιακού μετασχηματισμού  
του ΑΣΕΠ

1.5.1 Ιστορική Αναδρομή

1.5.2 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025)

1.5.3 Ένταξη του Έργου του Ψηφιακού μετασχηματισμού του ΑΣΕΠ

α) e-ΑΣΕΠ Φάση I

β) e-ΑΣΕΠ Φάση II

1.6 Ανακεφαλαίωση 17

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Μεθοδολογία Έρευνας**

2.1 Μέθοδος Ανάλυσης Εγγράφων & Περιεχομένου Μελέτης 18

Περίπτωσης Α.Σ.Ε.Π (Δευτερογενής Έρευνα).

2.2 Μέθοδος Ατομικών Ημι-δομημένων Συνεντεύξεων με 19

τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας Μελέτης Περίπτωσης  
Α.Σ.Ε.Π (επικουρική πρωτογενής έρευνα)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Θεσμός ΑΣΕΠ & Ανάλυση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Ιστότοπου**

3.1 Εισαγωγή	21
3.2 Σύντομη Περιγραφή του θεσμού της Ανεξάρτητης Αρχής του ΑΣΕΠ, της Συνταγματικής κατοχύρωσης & του Κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας του.	22
3.3 Σημαντικότεροι Σταθμοί στην πορεία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π. ( Πριν τη σχετική Βίβλο του 2020)	23
3.4 Αναφορά στην αντίστοιχη Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO).	24
3.5 Περιγραφή του ιστότοπου asep.gr:	25
Αρμοδιότητες & εκτενής ανάλυση ηλεκτρονικών υπηρεσιών asep.gr:	
3.5.1 Πληροφοριακό Σύστημα asep.gr	
3.5.2 Αρμοδιότητες Τμημάτων Α.Σ.Ε.Π: Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Τεκμηρίωσης & Ανάλυσης Δεδομένων Ποιότητας και Διαχείρισης Έργων και Προγραμμάτων	
3.5.3 Ανάλυση κυριότερων e-Υπηρεσιών asep.gr: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες –Εγγραφή/ Σύνδεση Επικοινωνία πολιτών για διευκρινήσεις σχετικά με προκηρύξεις Επικοινωνία πολιτών για διευκρινήσεις σχετικά με τεχνικά ζητήματα Εφαρμογή Μητρώο Πολιτών Εφαρμογή ηλεκτρονικού Παραβόλου & άλλων συνδέσμων Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Χρήστη W3C -Προσβασιμότητα	
3.6 Ανακεφαλαίωση	32

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Συνοπτική Ανάλυση Στατικών Δεδομένων σε σχέση με την παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π**

4.1 Εισαγωγή	33
4.2 Σύντομη Παρουσίαση & Ανάλυση στατιστικών Δεδομένων (επισκεψιμότητας χρηστών του ιστότοπου του ΑΣΕΠ, αριθμού & εκπαιδευτικής Βαθμίδας Αιτούντων των Προκηρύξεων) σύμφωνα με τα αναρτημένα στοιχεία & την Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων.	33
4.3 Καταγραφή δέκα ημι-δομημένων Ατομικών Συνεντεύξεων για την εμπειρική Αξιολόγηση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του aserp.gr ( βλ. Παραρτήματα Α΄ & Β΄)	
4.4 Σχολιασμός δέκα Ημι-δομημένων Ατομικών Συνεντεύξεων με συμμετοχική παρατήρηση ερευνήτριας για την εμπειρική Αξιολόγηση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του aserp.gr	38
4.5 Περιορισμοί έρευνας	44
4.6 Ανακεφαλαίωση	45

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Συμπεράσματα**

5.1 Περιληπτική Κριτική αποτίμηση θετικών και αρνητικών επιδράσεων του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π. (όπως αναφέρθηκαν ήδη)	46
5.2 Υποβολή προτάσεων βελτίωσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π και ενδεχόμενη μελλοντική έρευνα σε σύνδεση με τωρινούς ερευνητικούς περιορισμούς	50

<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	52
---------------------	----

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄</b>	60
---------------------	----

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄</b>	62
---------------------	----

## Κατάλογος Διαγραμμάτων

- Διάγραμμα 4.1:** Αριθμός Επισκέψεων πολιτών στην Ιστοσελίδα του Α.Σ.Ε.Π έτους 2020 34
- Διάγραμμα 4.2:** Ποσοστιαία Απεικόνιση Προκηρυσσόμενων θέσεων Α.Σ.Ε.Π ανά είδος διαδικασίας επιλογής. 35
- Διάγραμμα 4.3:** Αριθμός υποβληθεισών Αιτήσεων ανά Κατηγορία Εκπαίδευσης (Π.Ε, Τ.Ε, ΔΕ) Προκήρυξης 7Κ/ 2021. 36
- Διάγραμμα 4.4 :** Πλήθος Αιτήσεων Συμμετοχής ανά ηλικία στην Προκήρυξη 7Κ /2021. 37

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο θεσμός του Α.Σ.Ε.Π (Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), κατοχυρώθηκε συνταγματικά ως εγγυητής της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας του συστήματος πρόσληψης στη Δημόσια Διοίκηση. Στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του, όλες οι λειτουργίες του, υποστηρίζονται από ένα ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα.

**Κεντρικό ερευνητικό ερώτημα της παρούσας εργασίας** είναι οι επιδράσεις (θετικές και αρνητικές) του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π, ως προς το ρόλο, τη λειτουργία και την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του προς τους πολίτες.

**Σκοπός της έρευνας** είναι η μελέτη περίπτωσης της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π και η διερεύνηση της επίδρασης του ψηφιακού Μετασχηματισμού του στη λειτουργία και την παροχή υπηρεσιών του στους πολίτες, με γνώμονα τη διασφάλιση του ρόλου του Α.Σ.Ε.Π., ως εγγυητή διαφάνειας & αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο.

**Στόχος της έρευνας** είναι να αναδείξει μέσα από κριτική αποτίμηση των παραπάνω επιδράσεων, ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης και κυρίως να αποτελέσει έναυσμα για μελλοντική έρευνα σε σύνδεση με τους τωρινούς περιορισμούς. Τα πέντε Κεφάλαια της παρούσας εργασίας διαρθρώνονται ως εξής:

**Στο πρώτο κεφάλαιο** καταγράφεται η βιβλιογραφική επισκόπηση εννοιολογικών ορισμών και η ιστορική αναδρομή του φαινομένου του ψηφιακού μετασχηματισμού του ευρύτερου Δημόσιου τομέα, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η διαδρομή αυτή καταλήγει στο πρόσφατο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και εστιάζει στη σύγχρονη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, στην οποία εντάχθηκε ως έργο και το Α.Σ.Ε.Π.

**Στο δεύτερο κεφάλαιο** αναλύεται η μεθοδολογική Προσέγγιση Ανάπτυξης της παρούσας εργασίας, η οποία είναι εστιασμένη στη μελέτη περίπτωσης του Α.Σ.Ε.Π και βασίζεται στην Ανάλυση Εγγράφων & Περιεχομένου (Document & Content Analysis). Συγκεκριμένα, η δευτερογενής έρευνα επιχειρεί ανασκόπηση σε βιβλιογραφικές πηγές, επιστημονικά άρθρα, Εκθέσεις Πεπραγμένων, Στατιστικά στοιχεία του ιστότοπου, Νομοθεσία και ηλεκτρονικές πηγές πληροφοριών του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης με επίκεντρο πάντα τον Α.Σ.Ε.Π. Συμπληρωματικά, διεξάγεται πρωτογενής έρευνα συλλογής ποιοτικών δεδομένων Αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα, μέσω δέκα ατομικών ημί-

δομημένων συνεντεύξεων πολιτών –χρηστών του ιστότοπου με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας.

Ακολούθως, **στο τρίτο Κεφάλαιο**, παρουσιάζεται η Ανεξάρτητη Αρχή του Ανώτατου Συμβουλίου Προσωπικού, ως συνταγματικά κατοχυρωμένος θεσμός με αναφορά στην αντίστοιχη Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Στη συνέχεια αναλύονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης του [asep.gr](http://asep.gr) προς τους πολίτες.

**Στο τέταρτο κεφάλαιο**, παρουσιάζονται τα αναρτημένα στατιστικά στοιχεία του ιστότοπου και επιχειρείται η ομαδοποιημένη καταγραφή και η ανάλυση περιεχομένου των δέκα ατομικών ημί-δομημένων συνεντεύξεων των πολιτών -χρηστών που πραγματοποιήθηκαν με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας για την Αξιολόγηση της εμπειρίας χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα. Επίσης, παρουσιάζονται οι περιορισμοί της εν λόγω έρευνας. Τα εμπειρικά συμπεράσματα που προκύπτουν, θα ενισχύσουν επικουρικά τη τελική διερεύνηση του Κεντρικού Ερευνητικού ερωτήματος.

**Στο Πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο** της εργασίας επιδιώκεται η συνθετική αποτύπωση με τη μορφή συμπερασμάτων, όσων αναλυτικά αναφέρθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, ως προς τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π ως προς την παροχή των υπηρεσιών του στους πολίτες. Γνώμονας παραμένει η διασφάλιση του ρόλου του, ως εγγυητή διαφάνειας & αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο. Τέλος, υποβάλλονται προτάσεις ενδεχόμενης μελλοντικής έρευνας, σε σύνδεση με τους περιορισμούς που προηγήθηκαν.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

## 1.1 Εισαγωγή

Επιχειρώντας να μελετήσουμε την περίπτωση του ψηφιακού μετασχηματισμού του ΑΣΕΠ (Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), κρίνεται αναγκαίο να γίνει βιβλιογραφική επισκόπηση εννοιών και ιστορικών αναδρομών που σχετίζονται με τις διαδικασίες του ψηφιακού μετασχηματισμού του ευρύτερου Δημόσιου τομέα.

Αρχικά, Θα προσεγγίσουμε τους εννοιολογικούς ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του New & Post Public Management. Ακολουθεί αποσαφήνιση των αλληλένδετων όρων **digitization**, **digitalization** και **digital transformation** (ψηφιοποίηση της πληροφορίας, ψηφιοποίηση των διαδικασιών και ψηφιακού μετασχηματισμού).

Προκειμένου να αντιληφθούμε πώς οδηγηθήκαμε στην ανάγκη υιοθέτησης του Προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη» και στην έκδοση της Εθνικής Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, θα αναζητήσουμε τον ορισμό της Διαλειτουργικότητας, την καθιέρωση και τα εμπόδια Εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Ε.Π.Δ- EIN) και τις ενέργειες στις οποίες προέβησαν τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενδεικτικά θα αναφερθούμε στο σχέδιο Δράσης για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2016-2020), στη Διακήρυξη του Ταλίν (2017), στο ΕΠΔ, στη Διακήρυξη του Βερολίνου (2020) για την Ψηφιακή Κοινωνία και την Ψηφιακή Διακυβέρνηση.

Η σύντομη ιστορική αναδρομή καταλήγει στο πρόσφατο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και εστιάζει στη σύγχρονη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, στην οποία εντάχθηκε και ο ψηφιακός Μετασχηματισμός του ΑΣΕΠ με Αρμόδιο Φορέα έκδοσης και παρακολούθησης το Υπουργείο Ψηφιακής και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## 1.2 Εννοιολογικές Προσεγγίσεις

Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, «η *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)*, *έγκειται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε) στη Δημόσια Διοίκηση, σε συνδιασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του*

προσωπικού» Σκοπός είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, η ενδυνάμωση της δημοκρατίας και η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών (Λαζακίδου, 2016:11).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιμετωπίζεται και ως πρακτική διοικητικής μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς συμβάλλει στην αποτελεσματική εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ και της Διακυβέρνησης. Αυτό επιτυγχάνεται, μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών, της διαλειτουργικότητας μεταξύ φορέων και της συμμετοχής των πολιτών. (Λαδή & Νταλάκου, 2010).

Όπως γίνεται σαφές από τον ορισμό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στηρίζεται στη χρήση της τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα του Διαδικτύου, με σκοπό να διευκολύνει την επικοινωνιακή σύνδεση των πολιτών με τις κρατικές υπηρεσίες. Ουσιαστικά στοχεύει σε αποδοτικότερες υπηρεσίες με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης αλλά και του λειτουργικού κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις. Επίσης, επιδιώκει να βελτιώσει την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων. Πρόκειται για υπηρεσίες που παρέχονται σε βάση “24x7”, εξασφαλίζοντας την εξυπηρέτηση και την προσβασιμότητα όλων χωρίς διακρίσεις λόγω χρώματος, φύλου, ηλικίας, θρησκείας κτλ (Τράκα, 2020: 19-20).

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η ανάγκη βελτίωσης του τρόπου άσκησης της Δημόσιας Διοίκησης έχει πολλαπλούς προπομπούς.

Ο όρος “New Public Management” (Νέα Δημόσια Διοίκηση), αναπτύχθηκε ως διοικητική τάση αντιμετώπισης των παθολογιών του Γραφειοκρατικού Βεμπεριανού Μοντέλου Δημόσιας Διοίκησης, προς τη λήξη της δεκαετίας του 1970. Πρωτοεφαρμόστηκε από τη Νεοφιλελεύθερη πρωθυπουργό της Μ. Βρετανίας, Μάργκαρετ Θάτσερ, και στη συνέχεια εξαπλώθηκε στην Αμερική, την Αυστραλία αλλά και σε πολλές Δυτικές χώρες. (Gruening, 1998).

Συνοπτικά, Το N.P.M βασίστηκε σε 7 Θεμελιώδεις Αρχές:

1. Εφαρμογή επαγγελματικού Management στη Δημόσια Διοίκηση
2. Κατασκευή μέτρησης συστημάτων αποδοτικότητας υπηρεσιών Δημοσίου Τομέα
3. Διοικητική Αποκέντρωση Δημοσίων Υπηρεσιών με τη μεταφορά τους σε περιοχές της Περιφέρειας
4. Υιοθέτηση εφαρμογής επιτυχημένων μεθόδων management από τον Ιδιωτικό στο Δημόσιο Τομέα
5. Έμφαση στις εκροές
6. Ενίσχυση του Ανταγωνισμού
7. Πειθαρχία με συντηρητική διαχείριση των πόρων (Brown et al, 2003)

Τα τελευταία 18 χρόνια, ωστόσο, το NPM δέχεται έντονη κριτική καθώς εστιάζει στην παραγωγή και την αποτελεσματικότητα, αποθαρρύνοντας τη συμπερίληψη της ισότητας και των δημοκρατικών αξιών. Σε αυτό το πλαίσιο, ορισμένοι συγγραφείς, άρχισαν από τα τέλη της δεκαετίας του 1990, να προωθούν μία νέα μεταρρυθμιστική τάση: Το “**POST-NPM**”. Στον όρο αυτό εμπεριέχονται στοιχεία όπως βελτιώσεις συντονισμού, ενίσχυση της ικανότητας καθοδήγησης πολιτικοδιοικητικού κέντρου, διαφάνεια και ενίσχυση της δημοκρατικής λογοδοσίας των οργανισμών του δημόσιου τομέα (Christensen and Laegreid, 200, Lodge and Gill, 2011).

Η σύγχρονη λύση αντιμετώπισης χρόνιων γραφειοκρατικών προβλημάτων στη Δημόσια Διοίκηση είναι η ηλεκτρονική ψηφιακή Διακυβέρνηση.

Η Ψηφιακή Επανάσταση ως δομικό στοιχείο του 21ου αιώνα, συνετέλεσε ιδιαίτερα μετά τη δεκαετία του 1990, στην παροχή υπηρεσιών μέσω της εξελιγμένης ψηφιακής τεχνολογίας. Το μέγεθος ανάπτυξής της θα μπορούσε να συγκριθεί αντίστοιχα με την Βιομηχανική Επανάσταση. Η «ψηφιακή εποχή» καθιέρωσε ένα πολυσύνθετο μωσαϊκό οικονομικών και θεσμικών αλλαγών. (Holroyd & Coates, 2015).

Σύμφωνα με τον Bloomberg ([www.Forbes.com](http://www.Forbes.com), 29 Απριλίου 2018), <https://www.Forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-yourperil/?sh=65c951972f2c>), οι όροι που αφορούν την ψηφιοποίηση, “**digitization, digitalization και digital transformation**” είναι αλληλένδετοι και συχνά συγχέονται ως έννοιες. Ο όρος “**digitization**” εστιάζει στη διαδικασία τροποποίησης μέσω κωδικοποίησης, μιας πληροφορίας από αναλογική σε ψηφιακή. Στόχος είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές να μπορέσουν να την αρχειοθετήσουν, να τη διαχειριστούν και να την αναπαράγουν. Ουσιαστικά επικεντρώνεται στην ψηφιοποίηση της πληροφορίας έναντι των διαδικασιών. Αντίθετα, ο όρος “**digitalization**”, ταυτίζεται με τις διαδικασίες που παρέχονται από τις ψηφιακές τεχνολογίες και στον τρόπο αλληλεπίδρασής τους, με τα φυσικά πρόσωπα ή οι τις επιχειρήσεις.

Τέλος ο όρος **digital transformation**, έγκειται στον ψηφιακό μετασχηματισμό ενός Φορέα υπό το πρίσμα μιας πολιτικής που θέτει στο επίκεντρο τον πελάτη, με τη χρήση διαδικασιών ψηφιοποίησης. Η εφαρμογή του, προϋποθέτει βούληση για βαθιές αλλαγές και ευελιξία.

Συνεπώς, ο όρος **Digital Transformation** είναι πιο ενδεδειγμένος στο πλαίσιο της ανάλυσης των επιπτώσεων του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π, καθώς εμπεριέχει την ψηφιοποίηση τόσο της πληροφορίας όσο και των διαδικασιών εστιάζοντας στη φιλοσοφία και τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες από τη Δημόσια Διοίκηση προς τον πολίτη.



«Ψηφιακός μετασχηματισμός ονομάζεται η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών για το μετασχηματισμό επιχειρήσεων και υπηρεσιών». (site: <https://el.wikipedia.org/> 2020)

Ειδικότερα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός, επανεξετάζει τον τρόπο με τον οποίο ένας οργανισμός χρησιμοποιεί την τεχνολογία, το Ανθρώπινο Δυναμικό και τις διαδικασίες, για την επίτευξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων. Δηλαδή, οι αλλαγές στις προσδοκίες των πελατών, επηρεάζουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παράγει. (Site:<https://www.cio.com>,2022)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των κρατών μελών, αποτελεί προτεραιότητα της Ε.Ε με αποτέλεσμα, το Ευρ. Κοινοβούλιο να εγκρίνει το 2021, το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη» (site:<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0694&from=EN>, προσπελάστηκε 27 Ιουλίου 2022)

Το όραμα, η στρατηγική οι αρχές, το πλαίσιο και οι στόχοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδος, παρουσιάζονται στη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025). Αρμόδιο έκδοσης και παρακολούθησης ορίστηκε το Υπουργείο Ψηφιακής και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (site:[www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), διαθέσιμο στο url:[www.opengov.gr/digitalandbrief/wpcontent/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf](http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wpcontent/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf), προσπελάστηκε 27 Ιουλίου 2022)

### **1.3 Ευρωπαϊκό & Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας**

Σε αυτήν την ενότητα θα σκιαγραφηθούν οι προπομποί των ενεργειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που συνδέονται με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Στρατηγική. Νευραλγικό ρόλο στις αλληλένδετες αυτές ενέργειες, διαδραμάτισε η δημιουργία του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η **Διαλειτουργικότητα (Interoperability)**, είναι το μέσο διασφάλισης της διασύνδεσης συστημάτων, πληροφοριών και τρόπων εργασίας, είτε εντός ή μεταξύ των Διοικήσεων του Δημοσίου, είτε στο τομέα των Επιχειρήσεων σε εθνικό ή πανευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτή η ευρεία διασύνδεση είναι προϋπόθεση για την επίτευξη του στόχου της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e- Government) προς μία ολοκληρωμένη υπηρεσία παροχής πληροφοριών, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες των πελατών & εν τέλει την υλοποίηση της μονοαπευθυντικής και της Ενωμένης Διακυβέρνησης». (Tambouris et all 2008).

Τα προγράμματα διαλειτουργικότητας στην ΕΕ προοδεύουν σταδιακά. Αρχικά, στόχευαν στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε συγκεκριμένα πεδία και στη συνέχεια στην εφαρμογή κοινών υποδομών. (Πουланτζάς, 2021)

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework), μέσω του Σχεδίου Δράσης και της Στρατηγικής Εφαρμογής του, εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 23 Μαρτίου 2017 και καθορίζει τις κατευθύνσεις για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πρόκειται για ένα σύνολο πολιτικών, προτύπων και οδηγιών (νομικοπολιτικών, οργανωτικών, επιχειρησιακών και τεχνολογικών), ώστε η Δημόσια Διοίκηση, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες/πελάτες να μπορούν να επιδρούν αμίδρομα σε ένα πανευρωπαϊκό περιβάλλον και συντηρείται στο πλαίσιο του προγράμματος ISA2. (Interoperability Solutions for Public Administrations, Businesses and Citizens)

Τα εμπόδια σχεδιασμού και εφαρμογής του (EIF) Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, στο οποίο στηρίζονται τα Εθνικά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας (NIF) είναι τα παρακάτω:

**Θεσμικά/Νομικά:** ανάμεσα στη σύνδεση των νομικών πλαισίων μεταξύ των Οργανισμών, καθώς έχουν διαφορετικές Δομές. Πρόκειται για δύο αντικρουόμενους και ταυτόχρονα αλληλοεξαρτώμενους παράγοντες, καθώς αυτή τη πτυχή της πολύπλοκης νομοθεσίας επιχειρεί να επιλύσει η εφαρμογή της Διαλειτουργικότητας, ωστόσο το νομικό πλαίσιο είναι προϋπόθεση για τον τρόπο διαχείρισης της πληροφορίας. Οι νόμοι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όμως εκφράζουν αξίες και για να απλοποιηθούν οι διαφορετικοί τύποι νομικού πλαισίου είναι απαραίτητο να προηγηθεί εξισορρόπηση αυτών των αξιών καθώς εκπροσωπούν αντικρουόμενα συμφέροντα. (Goldkuhl, 2009).

**Οργανωσιακά:** αφορούν τη διάρθρωση της εσωτερικής οργανωτικής δομής των φορέων και τις διαδικασίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων και παροχής των υπηρεσιών τους. Ουσιαστικά επιδρούν στη σύνδεση αυτών των διαφορετικών διεργασιών. Είναι εξαιρετικά δύσκολο πρακτικά να υλοποιηθεί η «μοντελοποίηση» τους. Απαιτείται καθορισμός των στόχων & διαμόρφωση διαδικασιών για την επιτυχή συνεργασίας των Οργανισμών.

Οι οικονομικοί πόροι έως τώρα ήταν περιορισμένοι ως προς την ροή των χρηματοδοτήσεων ή επενδύσεων στην Καινοτομία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Παράλληλα, παρατηρείται

εργασιακή αλλά και οργανωτική έλλειψη ευελιξίας ως προς την υιοθέτηση νέων διαδικτυακών φορμών ανταλλαγής πληροφοριών και υπηρεσιών. Επίσης, εντοπίζεται έλλειψη καλών πρακτικών Διαλειτουργικότητας ή μη αποτελεσματική αξιοποίησή τους. (Hellman, 2009).

**Σημασιολογικά/ Επιχειρησιακά:** Αφορούν τη συνδεσιμότητα διαφορετικών δεδομένων, οι πληροφορίες των οποίων «μεταφράζονται» ως διαφορετικές έννοιες. Είναι πρακτικά δύσκολο να εξασφαλιστεί ότι η ουσιαστική έννοια των πληροφοριών που ανταλλάσσονται είναι αντιληπτή από όλους.

Ακόμη και οι διαφορετικές κουλτούρες και τα γλωσσικά εμπόδια δυσχεραίνουν την επικοινωνία καθώς πομποί αλλά και δέκτες των ροών ανταλλαγής πληροφοριών μεταφράζουν κυριολεκτικά ή μεταφορικά με ανόμοιο τρόπο το ίδιο πληροφοριακό μήνυμα. Η ετερογένεια των δεδομένων ενδεχομένως να εμποδίζει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Απαιτείται η υιοθέτηση ενός κοινού διασυστημικού λεξιλογίου. (Whitman and Panetto, 2006 )

**Τεχνικά:** Αφορούν τη συνδεσιμότητα διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων. Η ύπαρξη διαφορετικών ηλεκτρονικών πρωτοκόλλων, τεχνολογιών, π.χ μη συμβατών τεχνικών προδιαγραφών υλικού, λογισμικού ανταλλαγής ασύνδετων δεδομένων κ.α.

Επομένως, εμποδίζεται η δυνατότητα διαχείρισης, αποθήκευσης και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με όμοιο και επιτυχή τρόπο ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα (Sulehat and Taib, 2016)

Τα παραπάνω κατηγοριοποιημένα εμπόδια, είναι αλληλένδετα με την ίδια τη φύση της Διαλειτουργικότητας και συγχρόνως αλληλεπικαλυπτόμενα.

Η Διαλειτουργικότητα μεταξύ των διοικήσεων, των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι αφενός προϋπόθεση και αφετέρου καταλύτης για την αποτελεσματική παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Συνεπώς, είναι απαραίτητη για την αναμόρφωση Δημοσίων Οργανισμών σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. (Manda and Backhouse, 2016).

Για να μπορέσει η Ελλάδα, να παρέχει υπηρεσίες, πραγματικά ωφέλιμες για τους πολίτες της, πρέπει να συντονιστεί πλήρως με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ/ EIF). (Πουλαντζάς, 2021)

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2022 και βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης. Παρέχει κατευθύνσεις, μέσα από σειρά

απαιτήσεων, προς τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των δημοσίων οργανισμών, της διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας, και προωθεί ήδη εφαρμοσμένες καλές πρακτικές. (Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, Απρίλιος 2022)

Επιχειρώντας να ορίσουμε το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών ή εν συντομία Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ), το εκλαμβάνουμε ως μια κοινή γραμμή για την παραγωγή δημοσίων υπηρεσιών με διαλειτουργικό τρόπο.

Οι δράσεις διαλειτουργικότητας εναρμονίζονται με τον EIF και τις απαιτήσεις αυτού, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των εμπλεκόμενων μερών και την κείμενη νομοθεσία. Ουσιαστικά, ορίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες εξειδικεύουν τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές, με τη μορφή κοινών αρχών, μοντέλων και απαιτήσεων σε εθνικό επίπεδο. (Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, Απρίλιος 2022:9)

## **1.4 Νέος Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης -**

Σε μία προσπάθεια ολοκληρωμένης θεσμοθέτησης, κωδικοποίησης και επικαιροποίησης της ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, το ελληνικό κράτος θέσπισε τον νέο Κώδικα. Πρόκειται για τον Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/23.09.2020)

Ουσιαστικά, επαναπροσδιορίζει το υφιστάμενο πλαίσιο, εισάγοντας ενιαίους κανόνες, εναρμονισμένους με την τήρηση των αρχών της ισότητας και της προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες ενώ παράλληλα, περιορίζει φαινόμενα αυθαιρεσίας προωθώντας τις αρχές της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης. Ταυτόχρονα, λαμβάνει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς μειώνονται τα γραφειοκρατικά κόστη προς τα φυσικά και νομικά πρόσωπα μέσω της απελευθέρωσης των τεχνολογικών δυνατοτήτων της δημόσιας διοίκησης.

Ενδεικτικά, οι πιο σημαντικές ρηξικέλευθες αλλαγές του Ν. 4727/2020 που αφορούν τον πολίτη είναι οι ακόλουθες:

**1. Θεσμοθέτηση Προσωπικού Αριθμού (Π.Α.)** (Κεφάλαιο Γ', άρθρο 11): Καθιερώνεται Προσωπικός Αριθμός (Π.Α.), ο οποίος θα αποτελεί τον μοναδικό αριθμό χρήσης κάθε πολίτη στις συναλλαγές του με δημόσιους φορείς. Ο Π.Α. δεν αλλάζει ούτε καταργείται με τον θάνατο του φυσικού προσώπου και παράλληλα ενισχύεται η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων Δημοσίων Οργανισμών. Επισημαίνεται ότι η επιβεβαίωση της

ταυτότητας των φυσικών προσώπων επιτάσσει και την παράθεση στοιχείων φυσικής ή ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

- 2. Θεσμοθέτηση διαδικασιών έκδοσης, πρωτοκόλλησης, διακίνησης και αποδεικτικής ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων** (Κεφάλαιο Δ', άρθρα 12-16): Τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα, εκδιδόμενα με τη χρήση της προβλεπόμενης ηλεκτρονικής υπογραφής ή σφραγίδας, θα γίνονται δεκτά από τους Δημόσιους φορείς κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους. Ομοίως αποδεκτή καθίσταται η επικυρωμένη έντυπη μορφή των ανωτέρω εγγράφων. Επίσης, απαγορεύεται η διακίνηση, μέσω τηλεομοιοτυπίας (FAX), εγγράφων, ανάμεσα σε πρόσωπα ή υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα (άρθρο 99 του Ν. 4727/2020). (Εφαρμόστηκε από 01.01.2021)
- 3. Ενίσχυση του ρόλου της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Ε.Ψ.Π.) της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) για την ψηφιακή εξυπηρέτηση των πολιτών** (Κεφάλαιο ΣΤ', άρθρα 22-33): Ρυθμίζεται η έκδοση και η ισχύς εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης από κάθε πολίτη. Προηγείται η διαδικασία αυθεντικοποίησής τους ως χρήστες. Επιπλέον, προβλέπεται και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση και επισύναψη των δικαιολογητικών κάθε αίτησης και ταυτόχρονα καταγράφεται η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων ή η διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών.
- 4. Θεσμοθέτηση ηλεκτρονικής υπηρεσίας συστημένης παράδοσης** (Κεφάλαιο Θ', άρθρο 51): Πρόκειται για ηλεκτρονικό συστημένο ταχυδρομείο ανάμεσα στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το Δημόσιο.
- 5. Ψηφιακή Διαφάνεια - Πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»** (Κεφάλαιο ΙΑ', άρθρα 75-83): Συμπεριλαμβάνονται τις διατάξεις του Ν. 3861/2010 (Α' 112) όσον αφορά την υποχρεωτική ανάρτηση συγκεκριμένων εγγράφων των Δημόσιων Φορέων καθώς και τη διασφάλιση της ευρύτατης δημοσιότητας τους.
- 6. Θεσμοθέτηση Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών** (Κεφάλαιο ΙΔ', άρθρο 90): Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών έγκειται στην παρουσίαση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και των απαραίτητων πληροφοριών τους. Η ολοκλήρωση κάθε διαδικασίας, λαμβάνει ένα μοναδικό κωδικό αριθμό καταχώρισης.
- 7. Κωδικοποίηση των πρώτων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών μέσω της Ε.Ψ.Π. (gov.gr), όπως η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση, η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση, η άλλη συνταγογράφηση.** Επίσης, εντοπίζεται η εξής Διοικητική καινοτομία: Η Επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής εφόσον προϋποθέτει την αυθεντικοποίηση μέσω της ψηφιακής

χρήσης της Ε.Ψ.Π, δεν απαιτεί πλέον την αυτοπρόσωπη μετάβαση του πολίτη στις Υπηρεσίες.

Επισημαίνεται ότι ο νέος Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα αξιολογηθεί πρακτικά και θα ανατροφοδοτηθεί εκ νέου. Ωστόσο, σε μία πρώτη προσπάθεια αποτίμησης, είναι φανερό ότι επικαιροποιεί περισσότερες από 120 διατάξεις νομοθετημάτων δεκαπενταετίας, εκσυγχρονίζοντας, με ενιαίο τρόπο την ενίσχυση της νομιμότητας. (site:www.ethemis.gr, 5 Ιανουαρίου 2022)

## **1.5 Ιστορική Αναδρομή-**

### **Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025) &**

### **Ένταξη του Έργου του Ψηφιακού μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π**

#### **1.5.1 Ιστορική Αναδρομή**

Η Ναπολεόντεια παράδοση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα μας, βασίστηκε στο νομικισμό. Η ευελιξία στην υλοποίηση έργων πληροφορικής, προϋποθέτει την προτεραιοποίηση Δράσεων και την άμεση διασφάλιση στην ανταπόκριση των απαιτήσεων ενός πληροφοριακού συστήματος, ώστε να ανατροφοδοτηθεί η εξέλιξη του μελλοντικά με διαρκείς βελτιώσεις. (Spanou, 2008:150-173).

Εντούτοις, σε αντίθεση με την ασυνέχεια που χαρακτηρίζει την ελληνική Δημόσια Διοίκηση, στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της χώρας, έγιναν διαδοχικά βήματα με αναλύσεις προβλημάτων και προτεραιοποιήσεις Δράσεων.

Η Ευρωπαϊκή πολιτική ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, άρχισε ήδη από το 1999 με την Δράση “e Europe 1999-Information Society for All”. Σκοπός της Ε.Ε ήταν η πλήρης εκμετάλλευση των τεχνολογικών επιτευγμάτων που σχετίζονταν με την κοινωνία της πληροφορίας. (Κουτσούρης και Κωνσταντινίδης, 2010:28)

Ακολούθως, η Στρατηγική της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000), ορίζει κύριο στόχο της, η Ε.Ε. «να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική οικονομία γνώσης παγκοσμίως, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, με περισσότερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή» με χρονικό ορίζοντα το 2010. Το 2000, το πρόγραμμα “e Europe 2002-Information Society for

All”, αποτέλεσε το πρώτο σχέδιο το οποίο αναγνώρισε το Διαδίκτυο ως το 23ο κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας. Η πρωτοβουλία ‘‘e Europe 2005-Information Society for All’’, εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στη Σεβίλλη το 2002. (Κουτσούρης και Κωνσταντινίδης, 2010:30).

Η πρωτοβουλία ‘‘i 2010-A European Information Society for growth and employment’’, αποτέλεσε τη στρατηγική επιλογή της Ευρ. Επιτροπής και αντικατέστησε το προηγούμενο πλαίσιο. (Κουτσούρης και Κωνσταντινίδης, 2010)

Πριν την Ε.Ψ.Σ, η αντίστοιχη εθνική στρατηγική καταρτίστηκε στο έγγραφο «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», συνοδευόμενη από το «Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» (υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης,). Παράλληλα, εγκρίθηκαν έργα πληροφορικής στο ΕΣΠΑ 2014-2020, με πολιτικές παρεμβάσεις. (Σπινέλλης et al, Μάρτιος 2018)

Γενικότερα, Επισημαίνεται ότι υπήρχε χάσμα ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο και την υλοποίηση καθώς η έλλειψη διαχρονικού οράματος δεν διασφάλισε την πορεία ενός εφαρμόσιμου πλάνου υλοποίησης

Ο σχεδιασμός της εν λόγω στρατηγικής, γινόταν πάντα από την κορυφή της ιεραρχίας χωρίς τη συμμετοχή των στελεχών της βάσης και στη συνέχεια απαιτούνταν η Υλοποίησή της από τη Βάση. Παράλληλα ήταν εμφανής η απουσία πολιτο-κεντρικής προσέγγισης που να αντιμετωπίσει το πολύπλοκο θεσμικό και νομικό πλαίσιο αλλά και να εφαρμόσει σωστά το θεσμικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ταυτόχρονα, ο σχεδιασμός διεργασιών δεν ήταν αποτελεσματικός καθώς τα πολλαπλά δικαιολογητικά και οι αναρίθμητες εμπλεκόμενες υπηρεσίες οδηγούσαν σε αλληλοεπικαλύψεις αρμοδιοτήτων.

Αναγνωρίζεται ότι πολλά έργα ΤΠΕ στην Ελλάδα αντιμετωπίστηκαν όπως υπόλοιπα έργα του δημοσίου, χωρίς να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες τους με αποτέλεσμα να καταλήγουν σε χρονοβόρες διαδικασίες ασύμβατες με τον κύκλο ζωής της τεχνολογίας. Προβλήματα εντοπίζονται και στη διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού με κυρίαρχο, την έλλειψη πληροφόρησης και κατάρτισης του προσωπικού επιμέρους φορέων αλλά και την απουσία ενδοϋπηρεσιακού συντονισμού και συνεπώς του κράτους με τους πολίτες. (Σπινέλλης et al, Μάρτιος 2018)

Η στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνηση της Ελλάδος, εντάχθηκε αρχικά στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ), το 2016 από το νεοϊδρυθέν τότε αρμόδιο υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.

Η ΕΨΣ στόχευε στην ένταξη της χώρας έως το 2021, στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη, στην αξιοποίηση των ΤΠΕ με γνώμονα την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, της οικονομικής Ανάπτυξης και της Απασχόλησης με άρση κοινωνικών και γεωγραφικών αποκλεισμών. (Σπινέλλης et al, Μάρτιος 2018:16)

Η Διακήρυξη του Ταλίν (2017), εγκρίθηκε από όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. Ακολούθως, η Διακήρυξη του Βερολίνου για την Ψηφιακή Κοινωνία και Διακυβέρνηση, υπεγράφη, αντίστοιχα από όλους τους αρμόδιους υπουργούς της Ε.Ε το 2020. Επί της ουσίας, αποτελεί συνέχεια της επιτυχημένης Διακήρυξης του Ταλίν (2017), όπου εκτός από τις ήδη διατυπωμένες αρχές του πολιτοκεντρικότητας, ενδυναμώνεται ο ρόλος των δημόσιων διοικήσεων με βάση την αξία των ευρωπαϊκών κοινωνιών.

Ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας ((Digital Economy and Society Index - DESI), δημιουργήθηκε από την Ευρ. Επιτροπή για να αξιολογεί την πρόοδο των χωρών της ΕΕ.

Ενδεικτικά το 2018, η χώρα μας βρίσκεται στην 27η θέση , στα 28 κράτη μελή της Ε.Ε. (Δείκτης (DESI)1 2018, Έκθεση για την Ελλάδα).

Ωστόσο, εντός του 2018 σημείωσε πρόοδο σε παγκόσμια κλίμακα, (άνοδος από την 43η θέση του έτους 2016, στην 35η), (United Nations E-government Survey, 2018).

Η πανδημία λειτούργησε ως πολλαπλασιαστής επιτάχυνσης του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δημοσίου Τομέα. Στο πλαίσιο εφαρμογής των περιοριστικών μέτρων του Covid-19, το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εισήγαγε νέα άμεσα πρωτόκολλα. Επίσης, μέσω της Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου ([www.gov.gr](http://www.gov.gr)), θεμελίωσε τον πλήρη ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους. (Δερμετζής και Τσέκερης, 2020).

Το 2019, η χώρα μας βρέθηκε στην 26η ανάμεσα στις 28 ευρωπαϊκές χώρες. Φαινομενικά, η πρόοδος δείκτη DESI, είναι μικρή. Εντούτοις, αυξήθηκαν αρκετά οι Έλληνες χρήστες του διαδικτύου και η ψηφιακή κοινωνία, βελτιώθηκε ως προς τη διάσταση του ανθρώπινου κεφαλαίου αλλά και της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων στις δημόσιες υπηρεσίες (Country Report- Greece, 2019)



Το 2020, παρά την αύξηση της συνολικής βαθμολογίας της, λόγω της χρήσης ψηφιακών μέσων εν' μέσω πανδημίας, ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατέταξε την Ελλάδα, 27η στα 28 συνολικά κράτη. (Εκθεση Πεπραγμένων ΑΣΕΠ, 2020)

Τέλος, το 2021 συνέχισε να βελτιώνεται, παραμένοντας όμως, μακριά από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο κατάταξης του δείκτη DESI. Συγκεκριμένα, τερμάτισε 25<sup>η</sup> σε σύνολο 27 κρατών μελών. (European Commission 2021, p.3)

### **1.5.2 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025)**

Λόγω κατακερματισμένων ή και αλληλεπικαλυπτόμενων αρμοδιοτήτων αλλά και εξαιτίας της απουσίας συντονισμού ενιαίας στοχοθεσίας του ψηφιακού μετασχηματισμού, επιχειρήθηκε να αποτυπωθεί η στρατηγική αυτή για πρώτη φορά, στη **Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού**.

Η Β.Ψ.Μ. εμπεριέχει βασικές αρχές της Διακήρυξης του Ταλίν (2017), τους στόχους, τις κατευθυντήριες αρχές, καθώς και το σύνολο των παρεμβάσεων εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής κοινωνίας σε πλήρη εναρμόνιση πάντα με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Πρόκειται για ένα ενιαίο μοντέλο διακυβέρνησης με έμφαση στις αρχές της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της διαφάνειας. Έχει νευραλγικό ρόλο καθώς ρυθμίζει τις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με τη συνεργασία Ιδιωτικών Φορέων, εάν αυτό απαιτείται, υπό το συντονισμό του αρμόδιου Υπουργείου. Τα έργα ιεραρχούνται και ορίζονται επιμέρους παρεμβάσεις υλοποίησης ανά άξονα πολιτικής. Επισημαίνεται ότι πρόκειται για το αποτέλεσμα ενός σχεδιασμού που προέκυψε από διαβούλευση με την Κοινωνία των Πολιτών και τα εμπλεκόμενα μέρη με έμφαση σε όλα στάδια υλοποίησης του.

Η Αξιολόγηση των Δράσεων οδηγεί σε ανατροφοδότηση, καθώς η Β.Ψ.Μ. δεν έχει στατικό χαρακτήρα. Αντιθέτως, συνδιαμορφώνεται και επικαιροποιείται ετησίως.

Αξίζει να επισημάνουμε ότι οι επικαιροποιημένες εκδόσεις της Β.Ψ.Μ. εντάσσουν τις αναδύμενες πολιτικές της Ε.Ε, όπως είναι η ψηφιακή συμμετοχή και ένταξη των ευρωπαϊκών κοινωνιών υπό το πρίσμα κοινών ευρωπαϊκών αξιών.

(Site [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), 12/2020)

### 1.5.3 Ένταξη του Έργου του Ψηφιακού μετασχηματισμού του ΑΣΕΠ

#### α) e-Α.Σ.Ε.Π Φάση Ι

Το έργο αυτό, λαμβάνει το χαρακτήρα κορμού υλοποίησης του επανακαθορισμού του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα .

Στο πλαίσιο εκπλήρωσης της αποστολής του Α.Σ.Ε.Π όσον αφορά τις προσλήψεις του Δημόσιου τομέα, μέσω του υποσυστήματος γραπτών διαγωνισμών (σύμφωνα με το άρθρο 17 του ν. 2190/1994), είναι απαραίτητο να αξιοποιηθούν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ώστε να βελτιωθεί η ταχύτητα και η αξιοπιστία του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος. Οι επί μέρους δράσεις του είναι οι παρακάτω:

Διεξαγωγή ενεργειών για τη μεταφορά των πληροφοριακών συστημάτων του (e-ΑΣΕΠ) στο Κυβερνητικό Νέφος του Δημοσίου Τομέα (G- Cloud) σύμφωνα και με το ν. 4727/2020, υποχρεωτικά έως την 1/1/2022.

Οριζόντιες Παρεμβάσεις:

- Υλοποίηση όλων των απαραίτητων ενεργειών για τη βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος του ΑΣΕΠ. Στόχος είναι να ενσωματωθεί στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον των ενισχυμένων αρμοδιοτήτων του και κυρίως στο καθεστώς των προσλήψεων με έμφαση στην ενδυνάμωση της διεξαγωγής γραπτών διαγωνισμών
- Εφαρμογή ενιαίων διαδικασιών ώστε να υπάρχει δυνατότητα παροχής εργασίας του προσωπικού του ΑΣΕΠ εξ αποστάσεως και με ασφάλεια
- Επικαιροποίηση ασφάλειας πληροφοριών μέσω αναβάθμισης διαδικασιών
- Επικαιροποίηση της πολιτικής επιχειρησιακής συνέχειας
- Εναρμόνιση με τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων GDPR και διεξαγωγή μελέτης αντικτύπου (DPIA).
- Διασύνδεση με το Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου και με το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του αρμόδιου Υπουργείου, με γνώμονα την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας και την ένταξή της στα πληροφοριακά συστήματα του ΑΣΕΠ.
- Εκπόνηση Μελετών για την υλοποίηση των παραπάνω Δράσεων
- Εκπαίδευση των υπαλλήλων σε νέες πολύπλοκες διαδικασίες με τη συνδρομή ενός τεχνικού συμβούλου που θα συνδράμει στη δημιουργία ενός νέου πλαισίου προσλήψεων στο δημόσιο τομέα

## **B) e-A.Σ.Ε.Π Φάση II**

Το Α.Σ.Ε.Π, ως συνταγματικά κατοχυρωμένος θεσμός-εγγυητής του συστήματος προσλήψεων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, διευρύνει το φάσμα των αρμοδιοτήτων του στην βελτίωση αφενός των δημοσίων υπαλλήλων και αφετέρου της δημόσιας διοίκησης σε λειτουργικό επίπεδο. Για την υλοποίηση του έργου του, προσηλώνεται στην επένδυση και αξιοποίηση των νέων Τ.Π.Ε. Οι νέες τεχνολογικές εξελίξεις και οι μεταβαλλόμενες νομοθετικές παρεμβάσεις, δέκα έτη περίπου από το σχεδιασμό του υφιστάμενου e-A.Σ.Ε.Π, οδηγούν στην ανάγκη σχεδιασμού ενός νέου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος υπό το πρίσμα των βέλτιστων καινοτόμων τεχνολογικών πρακτικών, με επίκεντρο την απλοποίηση των διαδικασιών και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση όλων. Οι επί μέρους δράσεις του Έργου είναι οι εξής:

- Διενέργεια μελέτης ανασχεδιασμού διαδικασιών και μοντελοποίησης υφιστάμενων και καινούργιων επιχειρησιακών διαδικασιών αλλά και μελέτης ασφάλειας και αντικτύπου (DPIA).
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών και Πλήρης ψηφιακή διεξαγωγή γραπτού διαγωνισμού
- Εφαρμογή συστήματος Business Intelligence System (BI) για την επεξεργασία πληροφοριών.
- Ολιστική λειτουργική ενοποίηση με εφαρμογές του Α.Σ.Ε.Π.
- Πλήρης μετάβαση του Α.Σ.Ε.Π στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και σε εφαρμογές Κινητού.
- Δημιουργία Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων για τη διασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας των ηλεκτρονικών συστημάτων.
- Μελέτες για την εφαρμογή των προαναφερόμενων εργασιών.
- Διασύνδεση με τρίτους φορείς για ενίσχυσης της διαλειτουργικότητας και την διαδικαστική απλούστευση των διαδικασιών
- Διερεύνηση και βέλτιστη χρήση τεχνολογιών αιχμής όπως Blockchain, για βελτίωση υπηρεσιών.
- Πλήρη αναδιάταξη της εξυπηρέτησης κοινού με chatbot (βοήθεια πάνω στη σελίδα).

(Site [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), 12/2020, διαθέσιμο στο url:

[https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital\\_strategy.pdf](https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf),  
προσπελάστηκε 27 Ιουλίου 2022, pp191-193)

## **1.6 Ανακεφαλαίωση**

Στο πρώτο αυτό κεφάλαιο, μέσα από τη βιβλιογραφική επισκόπηση εννοιολογικών ορισμών και την ιστορική αναδρομή του ψηφιακού μετασχηματισμού του ευρύτερου Δημόσιου τομέα, στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καταλήξαμε στο πρόσφατο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και εστίασαμε στη σύγχρονη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.

Έργο ένταξης της αποτελεί και ο ψηφιακός Μετασχηματισμός του Α.Σ.Ε.Π, με Αρμόδιο Φορέα έκδοσης και παρακολούθησης το Υπουργείο Ψηφιακής και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Μεθοδολογία Έρευνας**

### **2.1 Μέθοδος Ανάλυσης Εγγράφων & Περιεχομένου Μελέτης Περίπτωσης Α.Σ.Ε.Π (Δευτερογενής Έρευνα)**

Η Μεθοδολογία Ανάπτυξης της παρούσας Εργασίας είναι εστιασμένη στη μελέτη περίπτωσης του Α.Σ.Ε.Π και βασίζεται στην Ανάλυση Εγγράφων & Περιεχομένου (Document & Content Analysis).

Συγκεκριμένα, η δευτερογενής έρευνα αναπτύσσεται με την ανασκόπηση βιβλιογραφικών πηγών, επιστημονικών άρθρων, Διεθνών και ελληνικών Εκθέσεων Πεπραγμένων, Νομοθεσίας και ηλεκτρονικών πηγών πληροφοριών του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης με επίκεντρο μελέτης το Α.Σ.Ε.Π.

Ειδικότερα ο ιστότοπος «asep.gr», αποτελεί κεντρική πηγή ανάλυσης του θεσμού, του ρόλου, των αρμοδιοτήτων και του ψηφιακού μετασχηματισμού παροχής των υπηρεσιών του.

Παράλληλα, ακολουθεί σύντομη παρουσίαση και Αξιολόγηση στατιστικών δεδομένων (ποσοτικών στοιχείων επισκεψιμότητας χρηστών και Αιτούντων Προκηρύξεων του ομώνυμου ιστότοπου) του Φορέα. Συγκεκριμένα, απεικονίζονται ενδεικτικά, τα τελευταία αναρτημένα στατιστικά δεδομένα επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας, για το έτος 2020. Ακολουθούν, με τυχαία επιλογή, τα στατιστικά δημογραφικά δεδομένα των Αιτούντων της Προκήρυξης 7Κ/2021 (μέσω ηλεκτρονικής υποβολής).

### **2.2 Μέθοδος Ατομικών Ημι-δομημένων Συνεντεύξεων με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας Μελέτης Περίπτωσης Α.Σ.Ε.Π (επικουρική πρωτογενής έρευνα)**

Κατόπιν ολοκλήρωσης της δευτερογενούς έρευνας, ακολουθεί η πρωτογενής έρευνα.

Πρόκειται για την Ανάλυση Συλλογής ποιοτικών Δεδομένων Αξιολόγησης χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του asep.gr. Για την εκπόνηση της έρευνας επιλέχθηκε η μέθοδος δέκα ημί- δομημένων ατομικών συνεντεύξεων από Πολίτες, ώστε να καταγραφούν, τα σχόλια,

οι παρατηρήσεις, οι ενδεχόμενες δυσκολίες πλοήγησης ή οι βελτιώσεις χρήσης των ψηφιακών πλέον υπηρεσιών του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού, από τους ίδιους τους λήπτες- χρήστες του ιστότοπου. Στις ημι-δομημένες συνεντεύξεις, υφίσταται ευρύ περιθώριο ευελιξίας του ερευνητή αλλά και των υποκειμένων της έρευνας. (Κυριαζή, 2001)

Η Έρευνα διεξήχθη από τις 7 έως και τις 13 Σεπτεμβρίου, περιλαμβάνει 9 ερωτήσεις-κατευθύνσεις ημι-δομημένης συνέντευξης δια ζώσης, με προγραμματισμένη συνάντηση, με ενημέρωση του σκοπού διεξαγωγής της έρευνας και τη διασφάλιση της ανωνυμίας των ερωτώμενων συμμετεχόντων.

Δεν επιλέχθηκε η χρήση μαγνητοφώνου αλλά τήρηση σημειώσεων και η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, ευελιξίας της συζήτησης προκειμένου να αντληθούν αυτούσια τα σχόλια των αιτούντων από την προσωπική εμπειρία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του μελετώμενου ιστότοπου. Παράλληλα, δεν τηρήθηκε σε όλους τους ερωτώμενους η ίδια σειρά ερωτήσεων καθώς η περιγραφή της προσωπικής εμπειρίας χρήσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π σχετίστηκε για κάποιους άμεσα με την απόκτηση ή μη μόνιμης εργασίας.

Το επιλεγμένο δείγμα αποδεδειγμένων χρηστών του ιστότοπου, προέκυψε στο πλαίσιο εξυπηρέτησής τους από το Γραφείο Στήριξης Ανέργων Δήμου Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά. Παράλληλα, η συλλογή δεδομένων έγινε μέσω της συμμετοχικής παρατήρησης της ερευνήτριας, η οποία είναι και η υπεύθυνη υπάλληλος του εν λόγω Γραφείου.

Ο συνδιασμός συνέντευξης και παρατήρησης συνιστά μία γνωστή μορφή τριγωνισμού, όπου αφενός η παρατήρηση καθιστά εφικτό, τον έλεγχο των συνεντεύξεων και αφετέρου η ίδια η συνέντευξη τροφοδοτεί τον ερευνητή να αποκρυπτογραφήσει ακόμη και τις εσωτερικές πλευρές των υποκειμένων της παρατήρησης. (Patton,1990, Bird et al., 1999)

Επισημαίνεται ότι προηγήθηκε έγγραφη άδεια διεξαγωγής της έρευνας από την αρμόδια Δ/ση Κοινωνικών Υπηρεσιών, (η οποία δεν επισυνάπτεται στα Παραρτήματα για λόγους τήρησης της ανωνυμίας του Δήμου).

Συγκεκριμένα, οι χρήστες διαφορετικού κοινωνιολογικού προφίλ (μακροχρόνια άνεργοι, νέοι, πολύτεκνοι, ΑΜΕΑ κ.α και διαφορετικής εκπαιδευτικής Βαθμίδας (Υ.Ε, Δ.Ε, Π.Ε) εξυπηρετήθηκαν για κατευθύνσεις ως προς τη συμπλήρωση αιτήσεων Προκηρύξεων Α.Σ.Ε.Π από το 2018 έως και σήμερα. Πρόκειται για το χρονικό διάστημα στο οποίο ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Α.Σ.Ε.Π ως δυναμικό και μη στατικό φαινόμενο πέρασε διάφορες εξελικτικές αλλαγές και αρκετοί συμμετέχοντες ήταν χρήστες των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών σε παραπάνω από μία φάση, οπότε έχουν και τη δυνατότητα της εμπειρικής σύγκρισης των αλλαγών αυτών.

Η παρουσίαση των απαντήσεών τους θα επιχειρηθεί συγκριτικά ανά ερώτημα-κατεύθυνση, ομαδοποιώντας τις κατηγορίες του επιλεγθέντος δείγματος χρηστών σε:

Τρία άτομα - αποφοίτους Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, τρία άτομα- αποφοίτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, 3 άτομα αποφοίτους Πανεπιστημιακής και ένα άτομο κάτοχο Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών.

|

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Θεσμός ΑΣΕΠ & Ανάλυση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Ιστότοπου**

### **3.1 Εισαγωγή**

Στο Κεφάλαιο αυτό, θα μελετήσουμε διεξοδικά την Ανεξάρτητη Αρχή του Ανώτατου Συμβουλίου Προσωπικού, ως συνταγματικά κατοχυρωμένο θεσμό – εγγυητή διαφάνειας και αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα (Άρθρο 101Α & παρ. 7 του άρθρου 103 του Συντάγματος). Μέσα από μία σύντομη ιστορική αναδρομή, θα ιχνηλατίσουμε τους σηματικότερους σταθμούς στην ψηφιακή του μετάβαση από ιστότοπο σε ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, έως και το 2020, που εντάχθηκε στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Ακολουθεί Αναφορά στην αντίστοιχη Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO), την αρμόδια υπηρεσία επιλογής και Αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού για όλα τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε με γνώμονα τη διασφάλιση του Δημοσίου Συμφέροντος. Στη συνέχεια θα απαριθμήσουμε τις Αρμοδιότητες Των Τμημάτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και θα περιγράψουμε αναλυτικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης του [asep.gr](http://asep.gr) προς τους πολίτες.

### **3.2 Σύντομη Περιγραφή του θεσμού της Ανεξάρτητης Αρχής του ΑΣΕΠ, της Συνταγματικής κατοχύρωσης & του Κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας του.**

Το Α.Σ.Ε.Π (Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), είναι μία Ανεξάρτητη Αρχή ελέγχου Προσλήψεων στο Δημόσιο Τομέα σύμφωνα με Ν.2190/1994, ο οποίος αντικαταστάθηκε με το Ν.4765/2021. Από το αναθεωρημένο Σύνταγμα του 2001, κατοχυρώθηκε ως ένας θεσμός που διασφαλίζει τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα του συστήματος πρόσληψης στη Δημόσια Διοίκηση με γνώμονα τη διαφύλαξη της αρχής της αξιοκρατίας και τη θωράκιση του κράτους δικαίου.



Για την πρόσληψη τακτικού προσωπικού όλων των ειδικοτήτων και βαθμίδων Εκπαίδευσης, το Α.Σ.Ε.Π. εκδίδει προκηρύξεις με γραπτό διαγωνισμό, είτε με σειρά προτεραιότητας με προκαθορισμένα εκ του νόμου κριτήρια.

### **Διαδικασία Πρόσληψης προστατευόμενων προσώπων σε Δημόσιες Υπηρεσίες, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α μέσω Α.Σ.Ε.Π**

Ο ευρύτερος δημόσιος τομέας, κατά τη διαδικασία προσλήψεων μέσω ΑΣΕΠ, υποχρεούται να προσλαμβάνει προστατευόμενα άτομα, σε ποσοστό 5% του συνόλου των θέσεων που προκηρύσσει ο Φορέας. Οι διοριζόμενοι στις συγκεκριμένες θέσεις, πρέπει:

- α) Να έχουν τα τυπικά απαιτούμενα προσόντα
- β) Να κριθούν από τις αρμόδιες υγειονομικές επιτροπές του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 3528/2007, Α' 26) ότι είναι ικανοί να προσφέρουν υπηρεσίες.
- γ) Να είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο ανέργων του ΟΑΕΔ.

Εξαιρέση: Οι διατάξεις αυτές δεν εφαρμόζονται για τις θέσεις ειδικού επιστημονικού προσωπικού των φορέων.

Ο αριθμός των θέσεων κατανέμεται στις προστατευόμενες κατηγορίες προσώπων του άρθρου 1, με:

- α) Αναλογία 3/8: στα άτομα με αναπηρία από 50% και άνω .
- β) Αναλογία 2/8: σε πολύτεκνους γονείς με τουλάχιστον τέσσερα (4) ζώντα τέκνα ή ένας από τα τέκνα πολύτεκνης οικογένειας ή άγαμος γονέας τριών ανηλίκων τέκνων.
- γ) Αναλογία 1/8 : μέλη εθνικής αντίστασης και τέκνα τους ή προστατευόμενα τέκνα και επιζώντες σύζυγοι που εξαφανίστηκαν ή φονεύθηκαν στα γεγονότα της Κύπρου 1964, 1967, 1974 ή τραυματίες και ανάπηρους πολέμου .

Στο παραπάνω ποσοστό (5%) προστίθεται ποσοστό (2%) του συνόλου των προς προκήρυξη θέσεων του οικείου φορέα, στο οποίο (2%), υπάγονται αποκλειστικά τα υπόλοιπα πρόσωπα της παρ. α' της παρ. 1 του άρθρου 1.

Το νέο σύστημα προσλήψεων εστιάζει στον γραπτό διαγωνισμό με σκοπό την επιλογή προσωπικού ικανού να εργαστεί αποδοτικά για τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος.

Για την πλήρωση θέσεων Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού εφαρμόζονται πλέον μοριοδοτούμενα κριτήρια μεταξύ των οποίων και η ατομική συνέντευξη. Παράλληλα, από το 2019 εγκαθιδρύθηκε διαφορετικό σύστημα προσλήψεων Εκπαιδευτικών. Συγκεκριμένα, το Α.Σ.Ε.Π. προκηρύσσει κάθε δύο έτη, τη διενέργεια κατάταξης υποψηφίων εκπαιδευτικών και

μελών Ειδικού Εκπαιδευτικού και Βοηθητικού Προσωπικού, με σειρά προτεραιότητας ανά κλάδο και ειδικότητα.

Το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού έχει εθνική εμβέλεια δράσης και έχει τις εξής αρμοδιότητες: κανονιστική, περιορισμένη κυρωτική και ελεγκτική της νομιμότητας των πράξεων που εκδίδει.

Τα μέλη του είναι ανώτατοι κρατικοί λειτουργοί που χρήζουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Το Α.Σ.Ε.Π. συγκροτείται από 35 Μέλη, τα οποία ορίζει η Διάσκεψη των Προέδρων της Βουλής. Το έργο του υποστηρίζεται από στελέχη υψηλών προσόντων Επιστημονικού Προσωπικού και τη Γραμματεία του.

Ως Ανεξάρτητη Αρχή, διαθέτει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Επίσης, δεν υπόκειται σε εποπτεία, ούτε του ασκείται έλεγχος από την Κυβέρνηση ή άλλες διοικητικές αρχές. Αντίθετα, τίθεται υπό κοινοβουλευτικό έλεγχο, όπως ορίζει ο Κανονισμός της Βουλής. Τέλος, οι πράξεις του δεν υπόκεινται σε έλεγχο νομιμότητας αλλά μόνο σε δικαστικό έλεγχο. (Site: (<https://www.asep.gr>, 2022, διαθέσιμο στο url: [https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?\\_adf.ctrl-](https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_adf.ctrl-), προσπελάστηκε 8/8/2022.)

### **3.3 Σημαντικότεροι Σταθμοί στην πορεία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π. ( Πριν τη σχετική Βίβλο του 2020)**

- 1994: Ίδρυση Α.Σ.Ε.Π. με τον ν. 2190/1994
- 1999: Έναρξη λειτουργίας της ιστοσελίδας ([www.asep.gr](http://www.asep.gr)), ένα από τα πρώτα site δημόσιου τομέα με υψηλή επισκεψιμότητα έως και σήμερα. Αρχικά με πληροφόρηση των πολιτών σε διαγωνισμούς και αποτελέσματα Ακολούθησε συνεχής εμπλουτισμός πληροφοριών σύμφωνα με την πρόοδο της τεχνολογίας.
- 2001:Συνταγματική κατοχύρωση του Α.Σ.Ε.Π. από το αναθεωρημένο Σύνταγμα (άρθρο 103 παρ.7 σε συνδυασμό με το άρθρο 101 Α) & 2002 Καθιέρωση συστήματος αξιολόγησης βάσει βαθμολογούμενων αντικειμενικών κριτηρίων (ν. 3051/2002, άρθρα 8, 9)
- 2006:Προώθηση έργου «Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π.».
- 2007:Ανανέωση ιστότοπου με παροχή διαδραστικών υπηρεσιών επικοινωνίας, και απλουστευμένης αναζήτησης.
- 2008: Υλοποίηση εφαρμογής της ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων.
- 2015: Δημιουργία και τήρηση από το Α.Σ.Ε.Π. ηλεκτρονικού αρχείου χρηστών (άρθρο 11, παρ. 1) & Δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας του Α.Σ.Ε.Π., με δημόσιους και ιδιωτικούς

φορείς, για την εύρεση εγγράφων που υποβάλλουν οι υποψήφιοι μέσω χρήσης ΤΠΕ, (άρθρο 11, παρ. 3).

- 2016: Σύσταση του Ηλεκτρονικού Εθνικού Μητρώου Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, τηρούμενου από το Α.Σ.Ε.Π. για υποψήφιους διοικητικών θέσεων αυξημένης ευθύνης (ν. 4369/2016, άρθρο 1). Το Μητρώο καταργήθηκε με τον ν. 4621/2019.
  - 2017:Στελέχωση της εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» (ΚτΠ Α.Ε.) με επιστημονικό προσωπικό με ανάθεση διεξαγωγής ελέγχου νομιμότητας της προκήρυξης, από το Α.Σ.Ε.Π. (ν. 4485/2017, άρθρο 114).
  - 2019: Ορίστηκε από 1.1.2020 η υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών διενεργείται κατά κανόνα αποκλειστικά ηλεκτρονικά (άρθρο 72).
- («Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων ΑΣΕΠ, 2020», 2021, σελ 11-20).

### **3.4 Αναφορά στην αντίστοιχη Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO).**

Η Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού της Ευρωπαϊκής Ένωσης (European Personnel Selection Office - EPSO), συστάθηκε το 2003 και αποτελεί μια από τις ευρύτερες διοργανικές υπηρεσίες στην Ε.Ε

Ως αρμόδια υπηρεσία επιλέγει και αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό για όλα τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε, τα οποία προσλαμβάνουν προσωπικό από τον κατάλογο επιτυχόντων που καταρτίζει η EPSO.

Ρόλος της EPSO είναι να διασφαλίζει το αδιάβλητο των αξιοκρατικών διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθεί η επιλογή εκείνου του ανθρώπινου δυναμικού με τα υψηλότερα τυπικά αλλά και ουσιαστικά προσόντα, με γεωγραφικό καταμερισμό από όλα τα κράτη-μέλη, για την στελέχωση της ευρωπαϊκής δημόσιας διοίκησης. (Site: <https://european-union.europa.eu> (2019), διαθέσιμο στο site: <https://epso.europa.eu> (2022).

Η αποστολή της EPSO στηρίζεται σε τρεις κατευθυντήριες αρχές: ακρίβεια ευελιξία και ταχύτητα. Η καινοτομία στηρίζει όλες τις δραστηριότητες.

Το Στρατηγικό Σχέδιο 2020-2024 της EPSO καταρτίζει τη συνολική στρατηγική αλλά και τις διαδικασίες εκσυγχρονισμού της, για τη τρέχουσα πενταετία.

Η EPSO λειτουργεί υπό τη στρατηγική καθοδήγηση του διοργανικού διοικητικού συμβουλίου της, το οποίο έχει εγκρίνει έναν πενταετές οδικό χάρτη για την υλοποίηση του

μετασχηματισμού της υπηρεσίας. Ο οδικός χάρτης μετατρέπει τους στόχους σε συγκεκριμένες δράσεις. Οι διαγωνισμοί είναι υποχρεωτικά εναρμονισμένοι με την αρχή της νομιμότητας αλλά και τεχνολογικά προηγμένοι, ενώ παράλληλα εξετάζονται με κριτική προσέγγιση οι δεξιότητες του προσωπικού στο μέλλον.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της EPSO υλοποιείται στις παρακάτω φάσεις:

1. Υποστήριξη των πιλότων: Η EPSO θα εισέλθει στο δεύτερο έτος του οδικού χάρτη εκσυγχρονισμού της με στόχο την αναβάθμιση της ακρίβειας, της ταχύτητας και της ευελιξίας. Η διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού θα επικεντρωθεί στην υποστήριξή τους, επεκτείνοντας τη λειτουργικότητα των υπαρχόντων εργαλείων και με επαναχρησιμοποιήσιμα εργαλεία.
2. Μετασχηματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού (HRT): Η EPSO είναι μέλος του προγράμματος HRT. Παράλληλα, θα συνεχίσει να εφαρμόζει το Σχέδιο Δράσης για την Προστασία Δεδομένων. Ειδικότερα, θα διοργανώσει εκπαιδευτικές συνεδρίες και σεμινάρια αντίστοιχου θεματικού περιεχομένου για το προσωπικό της.
3. Συνεχής αναθεώρηση και αξιολόγηση των υφιστάμενων διαδικασιών, συστημάτων, πληροφοριών και εργαλείων. Όσον αφορά την ασφάλεια πληροφορικής, η EPSO θα ακολουθεί το τελικό σχέδιο Δράσης του 2021 «IT Security»
4. Η εκπαίδευση θα είναι υποχρεωτική για όλο το προσωπικό που ασχολείται με προσωπικά δεδομένα, ενώ οι νομικές πτυχές θα συνεχίσουν να καλύπτονται από τη νομική ομάδα.

(Ετήσιο σχέδιο Διαχείρισης της EPSO 2022, Διαθέσιμο στο url:

[https://ec.europa.eu/info/system/files/epso\\_mp\\_2022\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/system/files/epso_mp_2022_en.pdf), προσπελάστηκε 9/08/2022)

### **3.5 Περιγραφή του ιστότοπου asep.gr:**

#### **Αρμοδιότητες & εκτενής ανάλυση ηλεκτρονικών υπηρεσιών asep.gr:**

##### **3.5.1 Πληροφοριακό Σύστημα asep.gr**

Οι λειτουργίες του Α.Σ.Ε.Π. υποστηρίζονται από ένα εξελιγμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης των αιτήσεων και δικαιολογητικών που υποβάλλονται. Η ειδική βαρύτητα του έργου του και η τήρηση της αρχής της διαφάνειας δημιουργούν, ευρύτατες ανάγκες παροχής πληροφοριών. Η ιστοσελίδα του Α.Σ.Ε.Π. ([www.asep.gr](http://www.asep.gr)), κατατάσσεται μεταξύ των πρώτων σε επισκεψιμότητα ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών και δημιουργήθηκε το 1999.

Μετεξελίχθηκε σε ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα. Το σύστημα αυτό λειτούργησε το 2016 και χρηματοδοτήθηκε από τα ΕΣΠΑ (2007-2013) αλλά είχε περιορισμένες δυνατότητες αποτελεσματικής διαχείρισης με επαρκή ταχύτητα τον ευρύτατο όγκο δεδομένων. (Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων Α.Σ.Ε.Π, 2016:25).

Επιχειρώντας την αναλυτική περιήγηση στον υπό μελέτη ιστότοπο του asep.gr, διαπιστώνουμε ότι: Η Κεντρική Σελίδα του ιστότοπου χωρίζεται σε δύο πεδία: α) Ενημερωτική Πύλη και β) Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Οι ηλεκτρονικές Υπηρεσίες διαρθρώνονται στα παρακάτω πεδία:

- ✓ Μητρώο (Καταχώριση και Ενημέρωση στοιχείων μητρώου)
- ✓ Αίτηση (Δημιουργία και Διαχείριση ηλεκτρονικών αιτήσεων)

Επισημαίνεται ότι για την είσοδο του χρήστη στις ηλεκτρονικές Αιτήσεις που υποβλήθηκαν πριν από τον Ιούνιο του 2016, υπάρχει σύνδεσμος Εφαρμογής «Παλαιότερες Ηλεκτρονικές Αιτήσεις», καθώς τότε συντελέστηκε η μετάβασης του ιστότοπου σε ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. (Site:www.asep.gr, 2022)

Ένσταση (Δημιουργία και Διαχείριση ηλεκτρονικής Ένστασης)

- ✓ Αποτελέσματα (Εμφάνιση Αποτελεσμάτων προκηρύξεων)

Η διαδικασία υποστηρίζεται με αναρτημένο εγχειρίδιο οδηγού σε μορφή αρχείου pdf.

(Site: www.asep.gr, 2022, διαθέσιμο στο url:

[https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/results.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/results.pdf), προσπελάστηκε 10/08/2022).

Για να υποβάλλουν «**Νέα Αίτηση**», οι πολίτες επιλέγουν την Εκπαιδευτική Βαθμίδα που ανήκουν και ελέγχουν τα καταχωρημένα στοιχεία τους, Ακολουθώντας, εισάγουν τους τίτλους σπουδών τους και επιλέγουν αποθήκευση, έλεγχο ή οριστικοποίηση της αίτησής τους. Πριν την Οριστικοποίηση, υπάρχει η δυνατότητα προβολής, επεξεργασίας ή ακύρωσής της. Αν οι πολίτες την έχουν οριστικοποιήσει, προσφέρεται η δυνατότητα προβολής ή ακύρωσης της υποβληθείσας αίτησης ή υποβολής νέας αίτησης. Εάν, ο χρήστης, τοποθετήσει τον δείκτη του ποντικιού στην επικεφαλίδα ή στο πεδίο που επιθυμεί να καταχωρίσει, εμφανίζονται αναλυτικές πληροφορίες.

Με την είσοδο στο λογαριασμό τους, οι πολίτες κλικάρουν το εικονίδιο «**Αποτελέσματα**» από την αρχική σελίδα του ΑΣΕΠ. Ανοίγει μία νέα σελίδα για την «Αναζήτηση Αποτελεσμάτων» σε τέσσερις κατηγορίες: κατάταξη, διοριστέοι, απορριπτέοι και γραπτά. Οι πολίτες καταχωρούν τα στοιχεία των φίλτρων και πατώντας αναζήτηση, εμφανίζονται τα

αποτελέσματα. Επισημαίνεται ότι στον πίνακα των απορριπτέων περιγράφεται η αιτιολογία απόρριψης του υποψηφίου. Ομοίως, είναι εφικτό να δουν αναλυτικά τη βαθμολογία τους στις γραπτές εξετάσεις. (Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr), 2022)

Όλες οι παραπάνω ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, είναι σταθερά προσβάσιμες με το link «e-Υπηρεσίες» σε κάθε μετάβαση του ιστότοπου.

Η συγκεκριμένη λειτουργία φιλοξενείται και στη διαδικτυακή πύλη gov.gr μαζί με άλλους συνδέσμους υπηρεσιών ψηφιακών υπηρεσιών Ανεξάρτητων Αρχών, Υπουργείων, Φορέων και Οργανισμών του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα. (Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr), 2022, διαθέσιμο στο url: [https://www.asep.gr/asep/utilities/faces/e\\_services.jspx](https://www.asep.gr/asep/utilities/faces/e_services.jspx), προσπελάστηκε 10/08/2022).

Τέλος, στο κάτω μέρος της σελίδας υπάρχει σταθερός σύνδεσμος υπολογισμού μορίων που μεταφέρει τον χρήστη σε μία σελίδα εξατομικευμένης καταμέτρησης μοριοδοτούμενων κριτηρίων κάθε υποψηφίου σύμφωνα με τα προσόντα που θα συμπληρώσει στο σχετικό πίνακα. (Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr), 2022)

### **3.5.2 Αρμοδιότητες Τμημάτων Α.Σ.Ε.Π (Οργανόγραμμα)**

#### **α) Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών:**

- Η διαχείριση των διαδικτυακών (online) υπηρεσιών του Φορέα και εξέταση για τη λήψη των απαιτούμενων ψηφιακών πιστοποιητικών
- Η ανανέωση του περιεχομένου του [asep.gr](http://asep.gr)
- Η πρόταση για σχεδιασμό νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Η ηλεκτρονική καταχώριση και αρχειοθέτηση Αποφάσεων του Φορέα
- Η διεξαγωγή δημοσκοπήσεων στον ιστότοπο με στόχο την αξιολόγηση των διαδικασιών του Φορέα από τους πολίτες.
- Η διαχείριση & η προσωποποιημένη ενημέρωση προς τους πολίτες, μέσω λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Η διαχείριση της ηλεκτρονικής εφαρμογής του Μητρώου Υποψηφίων.
- Η ενημέρωση και επιβεβαίωση στοιχείων των εγγεγραμμένων στο Μητρώο μέσω της διαλειτουργικότητας. & καταχώριση δικαιολογητικών στο οικείο Μητρώο.
- Η παροχή υποστήριξης προς τους πολίτες/φορείς για θέματα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα.

### **β) Τεκμηρίωσης και Ανάλυσης Δεδομένων είναι:**

- Η συγκέντρωση και καταχώριση των στοιχείων που σχετίζονται με Διαγωνισμούς του Α.Σ.Ε.Π. & η εξέταση της επικύρωσης της Ετήσιας Έκθεσης Πεπραγμένων του Φορέα.
- Η δημοσίευση στατιστικών δεδομένων και η ανάρτηση πράξεων του προγράμματος «Διαύγεια» στον ιστότοπο.
- Η διαχείριση δεδομένων που σχετίζονται με τη λειτουργία του της Ανεξάρτητης Αρχής και συγκεντρώνονται κατόπιν ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πολίτες.

### **γ) Ποιότητας και Διαχείρισης Έργων και Προγραμμάτων είναι:**

- Η εποπτεία νέων τεχνολογιών και η κριτική των και λειτουργικών διαδικασιών του Α.Σ.Ε.Π.
- Οι προτάσεις για την βελτίωση των διαδικασιών, καθώς και η μέριμνα για την προτυποποίησή τους.
- Η διεξαγωγή εξειδικευμένων αναλύσεων στοιχείων για την αξιολόγηση της διαδικαστικής αποτελεσματικότητας του Φορέα και ο σχεδιασμός και η παρακολούθηση δεικτών ποιότητας
- Η ανάλυση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Α.Σ.Ε.Π.
- Η επεξεργασία προτάσεων για επιδοτούμενα προγράμματα και η υποστήριξη για εφαρμογή τους.

(Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr), 2022)

### **3.5.3 Περιγραφή Ανάλυση κυριότερων ηλεκτρονικών Υπηρεσιών asep.gr:**

#### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες –Εγγραφή/ Σύνδεση**

Για να εγγραφεί ένας πολίτης ως νέο μέλος στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ επιλέγει:

Α) Εγγραφή μέσω Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ):

Τα πρώτα δεδομένα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης συμπληρώνονται αυτόματα από τον λογαριασμό του στην (ΓΓΠΣ) Η αυθεντικοποίηση του αιτούντος/χρήστη, σύμφωνα με τα το άρθρο 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184).

Β) Εγγραφή μέσω συμπλήρωσης φόρμας από το χρήστη.

Για να συνδεθεί ως εγγεγραμμένος χρήστης, συμπληρώνει το όνομα χρήστη και τους κωδικούς πρόσβασης χρήστη ΑΣΕΠ ή συνδέεται με κωδικούς «taxis net».

Αντίστοιχες διαδικασίες εγγραφής υπάρχουν για την ιδιότητα μέλους ως Υπαλλήλου Φορέα. (Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr), 2022)

### **Επικοινωνία πολιτών για διευκρινήσεις σχετικά με προκηρύξεις**

Για διευκρινίσεις σχετικά με Προκηρύξεις (δικαιολογητικά, αποτελέσματα, τίτλοι σπουδών), οι πολίτες υποβάλλουν γραπτό αίτημα μέσω ηλεκτρονικής φόρμας προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης των Πολιτών.

Εντύπωση προκαλεί η ηλεκτρονική φόρμα υποβολής Καταγγελίας πολιτών που υποστηρίζει άμεσα την προάσπιση της νομιμότητας, της διαφάνειας και της αξιοκρατίας του θεσμού. Απαιτεί την καταχώριση προσωπικών στοιχείων και την υποβολή καταγγελλτικού κειμένου. (Site: [gov.gr](http://gov.gr), 2022)

Παράλληλα, ιδιαίτερα χρήσιμη κρίνεται η προσωποποιημένη πληροφόρηση με την Υπηρεσία Αποστολής Ενημερωτικού δελτίου (Newsletter).

Προϋποθέτει την εγγραφή στην Υπηρεσία μέσω καταχώρισης, λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κωδικού Captcha. Ακολούθως, ο χρήστης λαμβάνει επιβεβαιωτικό email, όπου κλικάροντας τον σύνδεσμο ενεργοποίησης, καταχωρεί στο ζητούμενο πεδίο το e mail του. Αυτό σημαίνει ότι παρέχει τη συγκατάθεσή του για ενημερωτική χρήση.

### **Επικοινωνία πολιτών για διευκρινήσεις σχετικά με προκηρύξεις και τεχνικά ζητήματα**

Για τεχνικά θέματα (εγγραφή/είσοδο μέλους, μητρώο), οι πολίτες συμβουλεύονται τις Εφαρμογές: Συχνές Ερωτήσεις και τα Εγχειρίδια Χρήσης.

Πρόκειται για αναλυτικές αναρτημένες Οδηγίες σε μορφή αρχείου pdf αλλά και βιντεοπαρουσιάσεις της εφαρμογής του youtube.



Για την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, ο ιστότοπος, χρησιμοποιεί ολοκληρωμένο σύστημα υποβολής και διαχείρισης ερωτημάτων στην εφαρμογή HelpDesk.

Όλα τα προαναφερόμενα, βρίσκονται σταθερά στο κάτω μέρος της αρχικής σελίδας του ιστότοπου προς διευκόλυνση του χρήστη. (Site: gov.gr, 2022).

### **Εφαρμογή Μητρώο Πολιτών**

Η Εφαρμογή Μητρώου Υποψηφίου είναι προσβάσιμη μόνο σε εγγεγραμμένους ή συνδεδεμένους χρήστες με κωδικούς taxis net και φιλοξενείται επίσης, και στη διαδικτυακή πύλη gov.gr.

Διαθέτει τα παρακάτω πεδία συμπλήρωσης:

Προσωπικά Στοιχεία, Τίτλοι Σπουδών, Τίτλοι Ξένων Γλωσσών, Εμπειρία, Γνώση Χρήσης Η/Υ, Ιδιότητες, Λοιπά Προσόντα Εργασιακή Εμπειρία, Άλλο και Ιστορικό Αλλαγών Χρήστη.

Όσον αφορά το πεδίο Προσωπικά στοιχεία, για την τροποποίηση στοιχείων ταυτοποίησης ή επικοινωνίας, απαιτείται ηλεκτρονικό αίτημα αλλαγής στοιχείων. Η διαδικασία υποστηρίζεται με αναρτημένο εγχειρίδιο οδηγού της τροποποίησης σε μορφή αρχείου pdf.

(Site: [www.asep.gr](http://www.asep.gr) 2022)

Η ανάρτηση των προσόντων Σπουδών, Γλωσσομάθειας, γνώσης χρήσης Η/Υ κ.α είναι ιδιαίτερα λειτουργική καθώς ο υποψήφιος αναρτά μία φορά τα στοιχεία που δε λήγουν π.χ Απολυτήριο Λυκείου. Πλέον τα δικαιολογητικά, απαιτούνται στο β' Στάδιο, μόνο από τους υποψήφιους που ανακοινώνονται στον προσωρινό πίνακα αποτελεσμάτων και ειδοποιούνται με SMS (προσωποποιημένη πληροφόρηση). Υποβάλλονται ηλεκτρονικά σε ψηφιοποιημένη μορφή, με την επίκληση της παραπάνω Εφαρμογής, (και όχι ταχυδρομικώς όπως στο παρελθόν), όμως εξακολουθούν να απαιτούνται αναχρονιστικές διαδικασίες απόδειξης της εγκυρότητας τους.

(Site: asep.gr, 2022, διαθέσιμο στο

url:[https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/application\\_new.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/application_new.pdf), προσπελάστηκε 12/08/2022).

### **Εφαρμογή ηλεκτρονικού Παραβόλου & άλλων συνδέσμων**

Ο κωδικός πληρωμής ηλεκτρονικού παραβόλου είναι απαραίτητος για να υποβληθεί η Αίτηση. Αρχικά, η εφαρμογή e-paravolo.gr μέσω gov.gr/ taxisnet, αναφερόταν στις Οδηγίες των Παραρτημάτων. Προσφάτως, προσφέρεται η πρόσβαση σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων, μέσα από συνδέσμους στο κάτω μέρος της αρχικής της σελίδας.

(Site: asep.gr, 2022).

Η υπηρεσία e-Παράβολο εκδίδει ηλεκτρονικά παράβολα των φορέων του Δημοσίου και αφορά Πιστοποιημένους Χρήστες του TAXIS net και Υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης.

Η εφαρμογή e-Παράβολο εκσυγχρονίζεται διαρκώς. Από 21/2/2022 η εν λόγω πλατφόρμα εκδίδει «κωδικούς πληρωμής» σύμφωνα με το πρότυπο RF.

Κάθε εκδιδόμενο e-παράβολο διαθέτει:

- τον κωδικό παραβόλου για τις συναλλαγές των πολιτών με τους δημόσιους φορείς
- τον κωδικό πληρωμής για εξόφληση στις τράπεζες.

Παράλληλα, υπάρχει το εικονίδιο που παραπέμπει στον επίσημο ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως «Βοήθεια και Συμβουλές προς τους πολίτες της Ε.Ε και τις οικογένειές τους.» για πλήθος θεμάτων που αφορούν, ταξίδια, διαμονή, ασφάλιση, υγεία κτλ (site: [https://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_el.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/index_el.htm))

**Επισήμανση :** Οι εφαρμογές Ηλεκτρονικού Μητρώου Πολιτών, Ηλεκτρονικού Παραβόλου και η τοποθέτηση σχετικών συνδέσμων στην αρχική σελίδα του μελετώμενου ιστότοπου, είναι ενδεικτικές της προσπάθειας για την επίτευξη της υλοποίησης της Διαλειτουργικότητας των Πληροφοριακών Συστημάτων της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και της απλούστευσης της διαδικασίας πλοήγησης και ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών για την ανταπόκριση του ιστότοπου στο αίτημα του χρήστη.

### **Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Χρήστη**

Η διαχείριση και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του επισκέπτη/χρήστη της ΔΠ υπόκειται στο εθνικό, κοινοτικό και διεθνές δίκαιο. Τα στοιχεία αυτά, χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίηση & αυθεντικοποίησή του καθώς και για λόγους στατιστικής αξιοποίησης των υφιστάμενων υπηρεσιών της. Μέσω της χρήσης ΤΠΕ, ο χρήστης της ΔΠ συναινεί στην προσπέλαση των στοιχείων του.

Ως υποκείμενα δεδομένων επεξεργασίας, οι χρήστες έχουν δικαιώματα: Πρόσβασης, Διόρθωσης, Διαγραφής, Περιορισμού/Εναντίωσης στην επεξεργασία και Καταγγελίας. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα ανάκλησης της συγκατάθεσης του χρήστη για την επεξεργασία της διεύθυνσής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, για τη χρήση της αποστολής Ενημερωτικού Δελτίου (Newsletter). (Site: [asep.gr](http://asep.gr), 2022)

### **W3C -Προσβασιμότητα**

Ο δικτυακός τόπος, έχει κατασκευαστεί με τη χρήση εικονιδίων, σύμφωνα με τους κανόνες του W3C (World Wide Web Consortium). Ακολουθούνται Στρατηγικές, πρότυπα & πόροι ώστε να είναι ο ιστότοπος προσβάσιμος σε άτομα με αναπηρίες. (Site: asep.gr, 2022).

### **3.6 Ανακεφαλαίωση**

Σε αυτό το Κεφάλαιο, εστίασαμε στην πολύπλευρη ανάλυση της Ανεξάρτητης Αρχής του Ανώτατου Συμβουλίου Προσωπικού. Μέσα από σύντομη ιστορική αναδρομή, παρουσιάστηκαν οι σταθμοί της μακρόχρονης πορείας της ψηφιακής του μετάβασης. Ακολούθησε η παρουσίαση της αντίστοιχης Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (EPSO) η οποία θα μπορούσε να αποτελέσει και πηγή προτάσεων βελτίωσης της λειτουργίας του Α.Σ.Ε.Π. Στη συνέχεια αναλύσαμε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης του asep.gr προς τους πολίτες.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Συνοπτική Ανάλυση Στατικών Δεδομένων σε σχέση με την παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π**

### **4.1 Εισαγωγή**

Στο 4<sup>ο</sup> Κεφάλαιο, θα παρουσιαστούν ενδεικτικά τα στατιστικά δεδομένα επισκεψιμότητας του ιστότοπου. Στη συνέχεια, θα καταγραφούν και θα αναλυθούν τα ποιοτικά δεδομένα της πρωτογενούς έρευνας που διεξάγουμε, από τις δέκα Ατομικές ημι-Δομημένες Συνεντεύξεις πολιτών-χρηστών του μελετώμενου ιστότοπου με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας, ώστε να εξάγουμε συμπεράσματα που θα ενισχύσουν επικουρικά τη τελική διερεύνηση του Κεντρικού Ερευνητικού μας ερωτήματος. Τέλος, θα αναφερθούμε στους Περιορισμούς της έρευνας και στον τρόπο που αντιμετωπίστηκαν.

### **4.2 Σύντομη Παρουσίαση & Ανάλυση στατιστικών Δεδομένων (επισκεψιμότητας χρηστών του ιστότοπου του Α.Σ.Ε.Π, αριθμού & εκπαιδευτικής Βαθμίδας Αιτούντων των Προκηρύξεων) σύμφωνα με τα αναρτημένα στοιχεία & την Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων**

Επιχειρώντας να αναλύσουμε τα ερευνητικά δεδομένα χρήσης του ιστότοπου ως προς τη παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών του προς τους πολίτες, ανατρέχουμε σε βιβλιογραφική αναφορά, όπου τα **χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που** συνθέτουν την Αξιολόγηση του τρόπου παροχής τους από τους πελάτες/πολίτες είναι τα εξής:

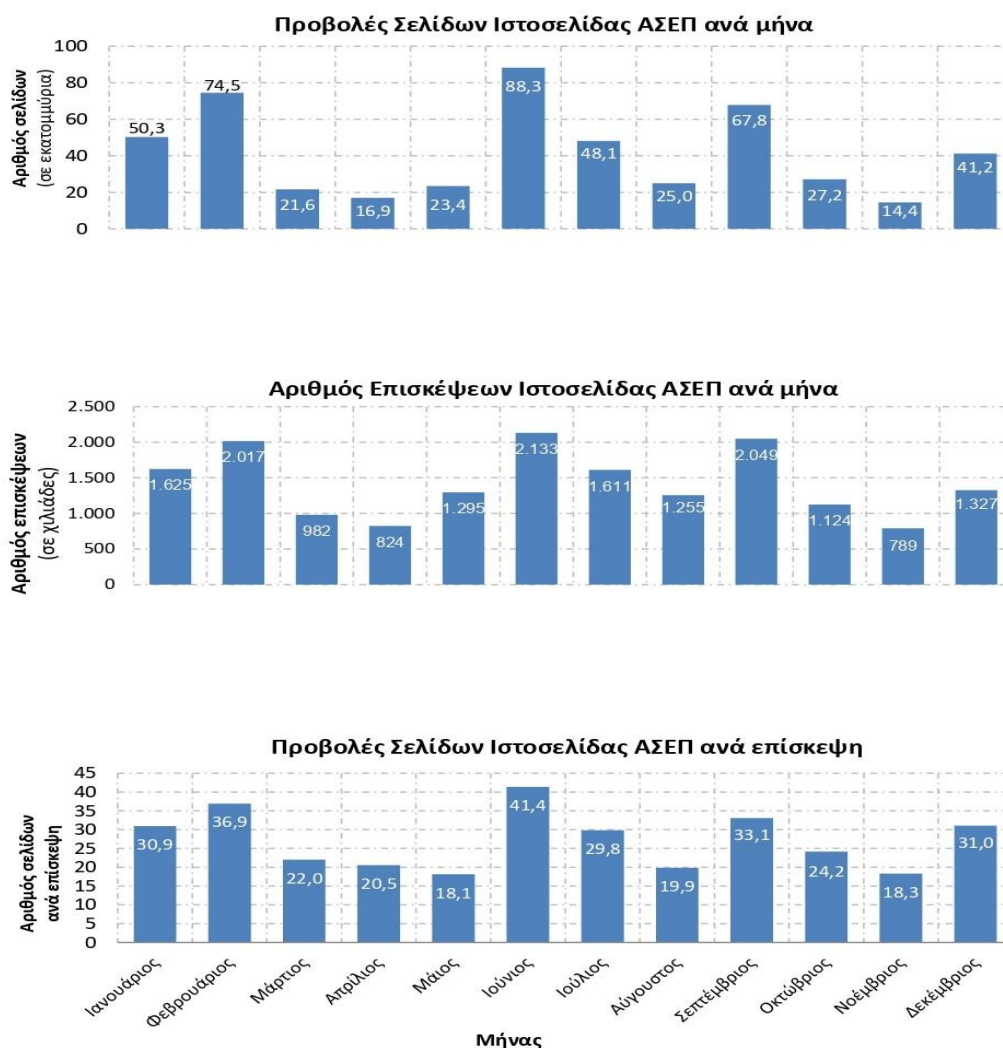
Πρόσβαση, Ευκολία πλοήγησης, Αποδοτικότητα, Ευελιξία, Αξιοπιστία, Εξατομίκευση, Ασφάλεια, Ανταπόκριση, Εμπιστοσύνη, Αισθητική της ιστοσελίδας, Γνώση τιμών /κόστους υπηρεσιών. (Στειακάκης, Κωφίδης, 2016)

Θα παρουσιάσουμε ενδεικτικά, τα τελευταία αναρτημένα στατιστικά δεδομένα επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας, για το έτος 2020. Ακολουθούν, με τυχαία επιλογή, τα στατιστικά δημογραφικά δεδομένα των Αιτούντων των Προκηρύξεων 7Κ/2021.

## Διάγραμμα 4.1

### Αριθμός Επισκέψεων πολιτών στην Ιστοσελίδα του Α.Σ.Ε.Π έτους 2020

Γράφημα 23: Αριθμός Επισκέψεων πολιτών στην ιστοσελίδα του Α.Σ.Ε.Π.



Πηγή: Α.Σ.Ε.Π , Αρχείο «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων Α.Σ.Ε.Π έτους 2020»,σελ 161

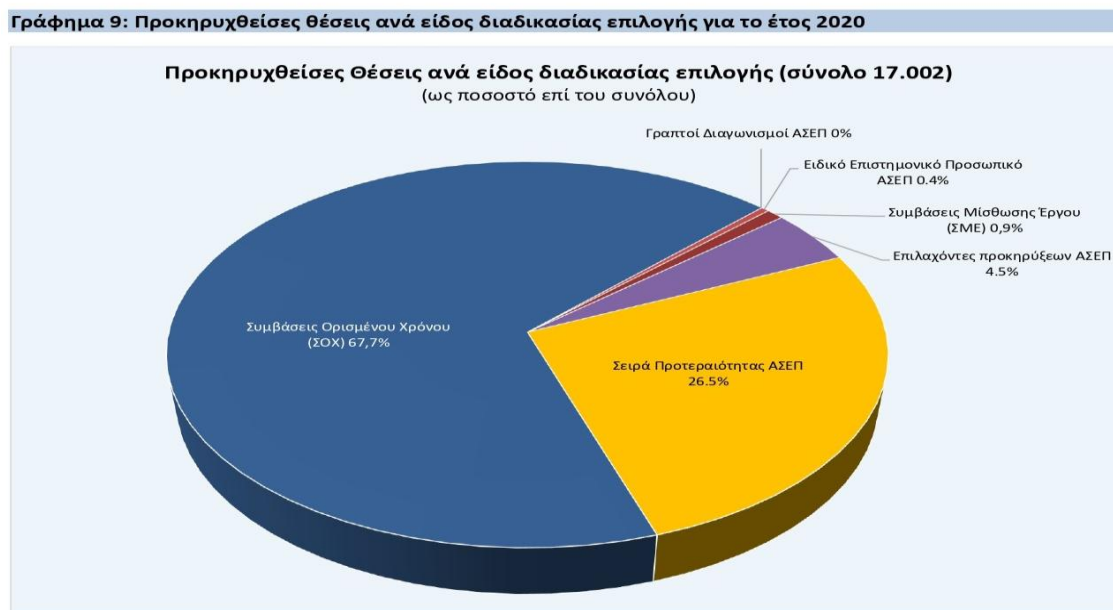
Σύμφωνα με το Γράφημα 4.1, παρατηρούμε ότι οι μηνιαίες προβολές της ιστοσελίδας του Α.Σ.Ε.Π του 2020, κυμαίνονται από 14 και φτάνουν έως και περίπου τα 88 εκατομμύρια.

Η επισκεψιμότητα προφανώς αυξομειώνεται ανάλογα με τις εκδιδόμενες Προκηρύξεις-Αποτελέσματα που συγκεντρώνουν το ενδιαφέρον των επισκεπτών. Σε κάθε περίπτωση κυμαίνεται σε πολύ υψηλά επίπεδα. Ομοίως, ο αριθμός των πολιτών που εισήλθαν στη μελετώμενο ιστότοπο, το 2020 ανά μήνα, κυμαίνεται περίπου από 780 έως και 2.100 χιλιάδες άτομα. Τέλος, όπως απεικονίζεται στο Γράφημα 4.1, οι μηνιαίες προβολές επισκεψιμότητας

σελίδων, ξεκινούν περίπου από 18 και ανέρχονται έως και 41 ανά επίσκεψη , γεγονός που μας δείχνει ότι η πλοήγηση στον εν λόγω ιστότοπο δεν είναι μονοδιάστατη αλλά αφορά μία σειρά κάλυψης αναγκών πληροφόρησης ή διαδικαστικών ενεργειών.

## Διάγραμμα 4.2

### Ποσοστιαία Απεικόνιση Προκηρυσσόμενων θέσεων Α.Σ.Ε.Π ανά είδος διαδικασίας επιλογής



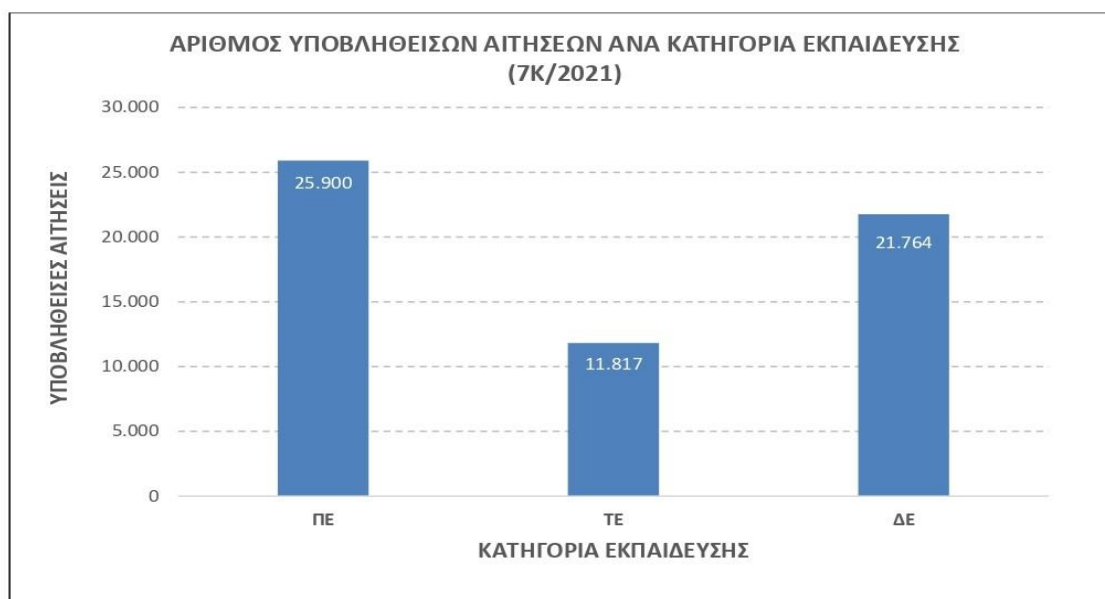
Πηγή: Α.Σ.Ε.Π , Αρχείο «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων Α.Σ.Ε.Π έτους 2020» σελ 141

Στο Γράφημα 4.2, απεικονίζονται τα ποσοστά των θέσεων που προκηρύχθηκαν το 2020 ανά διαδικασία επιλογής. Παρατηρούμε ότι δε διενεργήθηκαν Γραπτοί Διαγωνισμοί και ότι η διαδικασία επιλογής Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού, οι Συμβάσεις Μίσθωσης Έργου και οι Επιλαχόντες συγκέντρωσαν μόλις το 5,8% του συνόλου των ετήσιων ενεργειών. Αντίθετα, οι Διαγωνισμοί Πρόσληψης Προσωπικού με Συμβάσεις Ορισμένου Χρόνου άγγιξαν το 67,7 %, γεγονός αναμενόμενο λόγω των έκτακτων αναγκών αντιμετώπισης της Πανδημίας Covid -19, που προστέθηκαν στις ήδη πολλαπλές ανάγκες πρόσληψης εποχικού Προσωπικού της Δημόσιας Διοίκησης. Ακολουθούν, οι Διαγωνισμοί Πρόσληψης τακτικού Προσωπικού με Σειρά Προτεραιότητας, σε ποσοστό 26, 5%, που βασίζονται εξ' ολοκλήρου, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστότοπου.

Αφού επιβεβαιώσαμε την ιδιαίτερα υψηλή επισκεψιμότητα του ιστότοπου και τη συνεχή Προκήρυξη θέσεων Εργασίας, κρίνεται σκόπιμο να αναλύσουμε κάποια από τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών-αιτούντων, από ενδεικτικές Προκηρύξεις, όπως το μορφωτικό επίπεδο και την ηλικία. Σκοπός είναι να αντιληφθούμε την ευκολία/δυσκολία πλοήγησης, την ευχρηστία, την προσβασιμότητα στις μετασηματισμένες ψηφιακά υπηρεσίες του Α.Σ.Ε.Π.

### Διάγραμμα 4.3

#### Αριθμός αποβληθεισών Αιτήσεων ανά Κατηγορία Εκπαίδευσης (Π.Ε, Τ.Ε, ΔΕ) Προκήρυξης 7Κ/ 2021



Πηγή : Α.Σ.Ε.Π , Αρχείο Στατιστικών Διαγωνισμών με Σειρά Προτεραιότητας έτους 2021, σελ1.

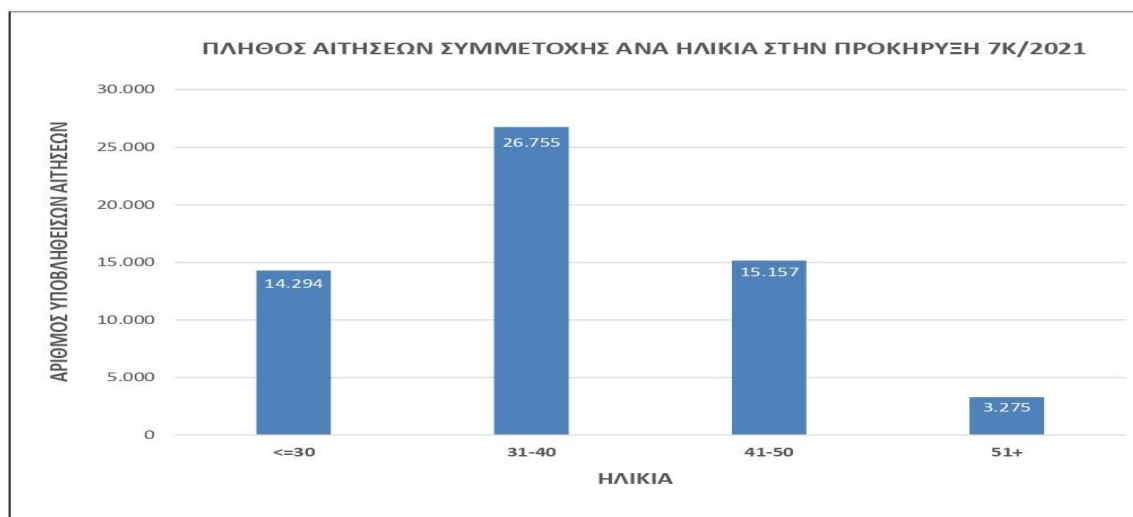
Όπως είναι εμφανές στο Γράφημα 4.3, στην 7Κ/ 2021 Προκήρυξη συμμετείχαν 11.817 Πολίτες Απόφοιτοι Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και 21.764 Πολίτες Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Η πλειοψηφία των αιτούντων, 25.900 πολίτες, είναι Απόφοιτοι Πανεπιστημιακών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Τα παραπάνω στοιχεία σχετίζονται με το είδος των θέσεων που προκηρύχθηκαν. Πρόκειται για 539 θέσεις Δ.Ε, 32 θέσεις Τ.Ε και 38 θέσεις Π.Ε. Ωστόσο, ενώ οι θέσεις Τ.Ε και Π.Ε δεν έχουν μεγάλη διαφορά, οι αιτούντες Π.Ε είναι πολλαπλάσιοι.

Όπως αναφέρει ο Τραντίδης Α, (2015), οι Προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π για κάλυψη θέσεων του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα, προσελκύουν υποψηφίους πολλαπλάσιους των διαθέσιμων

θέσεων. Το φαινόμενο αυτό εξηγείται από την ιδιαιτερότητα της αντίληψης του ελληνικού κράτους ως προνομιακού εργοδότη. Άλλωστε υφίστανται πραγματικά πλεονεκτήματα της δημοσιοϋπαλληλικής σχέσης έναντι της εργασίας στον ιδιωτικό τομέα. (Σραου, 2008:165)

**Διάγραμμα 4.4**  
**Πλήθος Αιτήσεων Συμμετοχής ανά ηλικία στην Προκήρυξη**  
**7Κ /2021**



Πηγή : Α.Σ.Ε.Π , Αρχείο Στατιστικών Διαγωνισμών με Σειρά Προτεραιότητας έτους 2021, σελ 3

Παρατηρώντας το Γράφημα 4.4, φαίνεται ότι η πλειοψηφία των Αιτούντων της συγκεκριμένης Προκήρυξης (26.765 άτομα) είναι η ηλικίας 31-40 ετών, ακολουθούν 15.157 υποψήφιοι, ηλικίας 41-50 ετών και με μικρή διαφορά έπονται οι νεώτερο πολίτες 14.294, ηλικίας κάτω των 30 ετών. Τελευταίοι με μικρή συμμετοχή, μόλις 3275 άτομα είναι ηλικίας 50 ετών και άνω.

#### **4.3 Καταγραφή δέκα Ημι-δομημένων Ατομικών Συνεντεύξεων για την εμπειρική Αξιολόγηση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του asep.gr**

Όπως αναφέρθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο, το επιλεγμένο δείγμα αποδεδειγμένων χρηστών του ιστότοπου, προέκυψε στο πλαίσιο εξυπηρέτησής τους από το Γραφείο Στήριξης Ανέργων Δήμου Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά. Η παρουσίαση των αυτούσιων απαντήσεών τους θα



επιχειρηθεί συγκριτικά ανά ερώτημα-κατεύθυνση, ομαδοποιώντας τους συμμετέχοντες σύμφωνα με την Εκπαιδευτική τους Βαθμίδα.

(βλ. Αναλυτική Παράθεση στο Παράρτημα Α΄ & Παράρτημα Β΄)

#### **4.4 Σχολιασμός δέκα Ημι-δομημένων Ατομικών Συνεντεύξεων με συμμετοχική παρατήρηση ερευνήτριας για την εμπειρική Αξιολόγηση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του asep.gr**

Κατόπιν της ομαδοποιημένης καταγραφής των αυτούσιων απαντήσεων των ερωτώμενων στην προηγούμενη ενότητα, θα επιχειρηθεί ο σχολιασμός τους. Η ανάλυση εμπλουτίζεται από τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας και τη συνδρομή βιβλιογραφικών πηγών.

Από τις απαντήσεις, **στο πρώτο ερώτημα κατεύθυνσης**, παρατηρείται ότι όλοι οι συμμετέχοντες ανεξαρτήτως εκπαιδευτικής βαθμίδας, επισκέφθηκαν τον ιστότοπο του Α.Σ.Ε.Π, τουλάχιστον μία φορά προκειμένου να υποβάλλουν ηλεκτρονική Αίτηση Προκήρυξης από το 2018 έως και σήμερα. Όλοι αντιμετώπισαν δυσκολία ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, χαρακτηρίζοντας από την προσωπική τους εμπειρία χρήση, κακή έως μέτρια τη πλοήγηση-Δομή του ερευνώμενου ιστότοπου. Η ερευνήτρια προσπάθησε να αντιληφθεί εάν το επίπεδο γνώσης χρήσης Η/Υ επηρέασε αυτό τον χαρακτηρισμό, γεγονός που τόνισαν οι συμμετέχοντες που δεν ήταν εξοικειωμένοι με τη χρήση Τ.Π.Ε. Παραδόξως και οι ερωτώμενοι με αντίστοιχη άριστη γνώση, έκριναν ως δύσχρηστη και πολύπλοκη την πλοήγησή τους σε συγκεκριμένα πεδία του asep.gr.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική επιστασία, *«το ψηφιακό χάσμα ορίζεται ως το κενό, που δημιουργείται ανάμεσα σε άτομα ή ομάδες που έχουν τις δεξιότητες στην χρήση των νέων τεχνολογιών και εκείνους που δεν τις διαθέτουν εξαιτίας κοινωνικών και οικονομικών παραγόντων, και επομένως δεν ωφελούνται»* (Compraine, 2001). Ήδη από το 2009, Έκθεση του ΟΟΣΑ, αναφέρει υψηλό βαθμό ασυμφωνίας επιπέδων διαδικτυακής πολυπλοκότητας Δημοσίων Φορέων σε σχέση με τις αντίστοιχες παρεχόμενες υποδομές προς τους πολίτες.

**Στο δεύτερο ερώτημα κατεύθυνσης** και οι δέκα συνεντευζιαζόμενοι δυσκολεύτηκαν ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και κυρίως στη συμπλήρωση αίτησης καθώς όπως αναφέρουν τα ΦΕΚ των Ανακοινώσεων των Προκηρύξεων ήταν δυσνόητα, πολυσέλιδα και ασαφή. Αυτό τους δημιούργησε εκνευρισμό. Κάποιοι εξ αυτών, ανέτρεξαν στα

αναρτημένα Εγχειρίδια Οδηγιών του ιστότοπου, όπου μόνο δύο άτομα (κάτοχοι Πτυχίου και Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών αντίστοιχα), τα χαρακτήρισαν ως χρήσιμα. Ερώτημα στην φόρμα υποβολής διευκρινήσεων του ιστότοπου δεν υπέβαλλε κανένας, καθώς όπως ανέφεραν είχαν πολλαπλές απορίες.

Ανατρέχοντας στη νομοθεσία, διαπιστώνεται ότι οι **Ιστοσελίδες δημοσίων φορέων υποχρεούνται να:**

- Υφίστανται με σκοπό την πληροφόρηση σχετικά με δημόσιες πολιτικές/ δράσεις/ προγράμματά τους (εκτός των περιπτώσεων απορρήτου).
- Εξασφαλίζουν έγκυρες, νόμιμες, και επικαιροποιημένες αναρτήσεις
- Παρέχουν αμφίδρομη επικοινωνία των φυσικών/νομικών προσώπων με τον Φορέα,
- Παρουσιάζουν τα δεδομένα με σαφήνεια στους ενδιαφερόμενους, και σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις προσβασιμότητας και προστασίας των πολιτών έναντι της διαχείρισης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- Οι περιορισμοί και οι όροι χρήσης των αναρτώμενων δεδομένων πρέπει να δημοσιεύονται. (Ψηφιακή Διακυβέρνηση Άρθρο 3 & 35 Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/23.09.2020), διαθέσιμο στο url: [https://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N4727\\_184.htm](https://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N4727_184.htm) ,προσπελάστηκε 20/08/2022)

Σύμφωνα με τις απαντήσεις **στο τρίτο ερώτημα κατεύθυνσης**, κανένας εκ των υποψηφίων δεν μπόρεσε να ολοκληρώσει και να υποβάλει μόνος του την πρώτη του ηλεκτρονική Αίτηση. Οι περισσότεροι θεώρησαν ασύνδετη τη συμπλήρωση των πεδίων της αίτησης με το ΦΕΚ. Μάλιστα, ερωτώμενη εκπαιδευτικής Βαθμίδας ΠΕ σχολίασε χαρακτηριστικά ότι η εκμάθηση Αραβικής γλώσσας ήταν πιο εύκολη γι αυτήν από την αποσαφήνιση της Προκήρυξης. Άλλοι αντιμετώπισαν δυσκολία στον υπολογισμό και την καταχώριση ενσήμων στο μητρώο για απόδειξη ειδικής ή γενικής εμπειρίας Προκειμένου να βοηθηθεί ένας υποψήφιος, εκπαιδευτικής Βαθμίδας Υ.Ε, απευθύνθηκε σε εργατολόγο, ο οποίος του ζήτησε ένα μεγάλο χρηματικό αντίτιμο. Τελικά, όλοι επισκέφθηκαν το Γ.Σ.Α για να μπορέσουν να υποβάλλουν σωστά την Αίτησή τους. Εδώ εγείρεται το ζήτημα της ενημέρωσης και της προσβασιμότητας των πολιτών. Στο άρθρο 5§2 του Σ, κατοχυρώνεται το δικαίωμα στην πληροφόρηση. Συνεπώς την κοινωνική διάσταση της ενημέρωσης την έχει αναλάβει η πολιτεία. Επιπλέον, το φύλο, η οικονομική κατάσταση, ηλικία, η εκπαίδευση και η απασχόληση αποτελούν μεταβλητές που συσχετίζονται θετικά ή αρνητικά με τη χρήση του διαδικτύου στη χώρα μας. (Δερμετζής, Τσέκερης, 2020).

Στο **τέταρτο ερώτημα κατεύθυνσης**, σχετικά με την αξιολόγηση των συνδέσμων/ εφαρμογών της αρχικής σελίδας του ιστότοπου, και οι 10 συνεντευξιαζόμενοι χαρακτήρισαν την εφαρμογή e-paravolo, απλή, κατανοητή και εύχρηστη, τονίζοντας ότι μπόρεσαν να την χρησιμοποιήσουν από το κινητό τους. Θετικά σχόλια απέσπασε ο ιστότοπος του oaed.gr σχετικά με τη λήψη Βεβαίωσης Ανεργίας αλλά και ο efka.gr. Σχεδόν όλοι τόνισαν ότι θα ήθελαν να υπάρχουν οι σύνδεσμοι αυτοί στα πεδία της αίτησης ώστε να μην τους ψάχνουν.

Γενικότερα οι εφαρμογές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα κινητά τηλέφωνα των χρηστών φαίνεται να «κερδίζουν έδαφος» στις προτιμήσεις τους. Τα κινητά τηλέφωνα είναι η επικρατέστερη συσκευή καθημερινής χρήσης για σύνδεση με το διαδίκτυο, σε ποσοστό 82,3%, ενώ ακολουθεί σε ποσοστό 70,2%, η σύνδεση μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (Δερμετζής, Τσέκερης, 2020: 32)

Στο **πέμπτο ερώτημα κατεύθυνσης**, 8 στους 10 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δε νιώθουν ασφάλεια ως προς τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων από τον ιστότοπο, καθώς θεωρούν ότι τα στοιχεία τους ενδεχομένως να χρησιμοποιούνται από τον Α.Σ.Ε.Π και αλλού ή γιατί χαρακτηρίζουν ως επίφοβες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές γενικότερα. Μία χρήστρια εξέφρασε την ανάγκη εισαγωγής επιπλέον δικλίδων ασφαλείας, με επαλήθευση αυθεντικοποίησης χρήστη με κωδικό OTP στο κινητό τηλέφωνο και στα υπόλοιπα στάδια καταχώρισης στοιχείων της ηλεκτρονικής αίτησης. Σε κάθε περίπτωση η ιστοσελίδα aser.gr αναφέρει σε ορατό σημείο αναλυτικά τη νομοθεσία, τα δικαιώματα και τους αποδέκτες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και αυτό έχει αναλυθεί στην ενότητα 3.5.3 του Τρίτου Κεφαλαίου της εν λόγω Εργασίας. Η φοβία αυτή των συνεντευξιαζόμενων επιβεβαιώνεται κι από άλλη πρόσφατη έρευνα σχετικά με τη χρήση Τ.Π.Ε από πολίτες, η οποία διενεργήθηκε από την ΕΛΣΤΑΤ το 2019, όπου η δεύτερη σε συχνότητα αναφερόμενη ως αιτία μη χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, είναι η έλλειψη τεχνικών γνώσεων ή ο φόβος/σύγχυση για την τεχνολογία (ποσοστό 35,7%).

Ακολούθως, 7 στους 10 συνεντευξιαζόμενους, θεώρησαν εύκολη την αναζήτηση και εύρεση Εντύπων και Ανακοινώσεων ΦΕΚ, στον ιστότοπο του aser.gr, σύμφωνα με τις απαντήσεις τους στο σχετικό **έκτο ερώτημα κατεύθυνσης**. Ωστόσο, η πρακτική σύνδεση ΦΕΚ και συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης περιγράφηκε ως αδύνατη, μπερδεμένη και δυσνόητη. Μάλιστα τα πολυσέλιδα ΦΕΚ, τους θύμισαν μελέτη για εξετάσεις ενώ ένας ερωτώμενος θεωρεί ότι είναι «εντέχνως μπερδεμένα» ώστε να αποκλειστούν πολλοί υποψήφιοι. Από την εμπειρία της ερευνήτριας-υπαλλήλου, σχεδόν στο σύνολό τους, οι εξυπηρετούμενοι του Γ.Σ.Α όλων των εκπαιδευτικών Βαθμίδων, εκφράζουν τη δυσαρέσκεια

τους για τα πολυσέλιδα και δυσνόητα ΦΕΚ και είναι αυτός ο πρώτος λόγος, τον οποίο επικαλούνται ζητώντας βοήθεια και διευκρινήσεις για τη συμπλήρωση της Αίτησής τους.

Στο **έβδομο ερώτημα κατεύθυνσης** αναφορικά με το αν θεωρούν το Α.Σ.Ε.Π θεσμικό εγγυητή αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο, οι απόψεις δίστανται. Όλοι οι ερωτώμενοι της πρώτης Ομάδας (Υ.Ε) κρίνουν ως αξιοκρατικό το θεσμό, ειδικά ως προς τα κριτήρια μοριοδότησης και μόνο ένας εξ' αυτών αμφιβάλλει για τον τρόπο εξαγωγής των αποτελεσμάτων. Επισημαίνεται ό,τι ανάμεσα στους τρεις αυτούς συμμετέχοντες, υπάρχει και διοριστέος μόνιμος υπάλληλος, μέσω Α.Σ.Ε.Π, γεγονός που επιβεβαιώνει τη θετική προσωπική του εμπειρία. Οι τέσσερις συμμετέχοντες δεύτερης και τρίτης ομάδας (ΔΕ και Π.Ε) θεωρούν αναξιόπιστο το Α.Σ.Ε.Π με κυριότερο επιχείρημα, τη μοριοδότηση ειδικής εργασιακής εμπειρίας την οποία ταυτίζουν με «φωτογραφικά» αποτελέσματα διορισθέντων. Επισημαίνεται ό,τι σε αυτούς τους υποψηφίους, συγκαταλέγεται αιτούσα Προκήρυξης με ειδική εμπειρία και πολλαπλά κοινωνικά κριτήρια η οποία απορρίφθηκε λόγω μη ολοκλήρωσης πληρωμής παραβόλου. Η ίδια τονίζει ότι τα κριτήρια μοριοδότησης είναι αξιοκρατικά αλλά η εξάντληση της αυστηρότητας των τυπικών διαδικασιών της αίτησης οδηγεί στο να χαθεί «η ουσία» του αξιοκρατικού διορισμού. Τέλος, η μοναδική κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών εγείρει το ζήτημα της αξιοκρατίας των Γραπτών Διαγωνισμών, έναντι των Διαγωνισμών με σειρά Προτεραιότητας, καθώς οι νέοι με εκπαιδευτικά προσόντα, αποκτούν πλέον τη δυνατότητα διορισμού χωρίς ειδική εμπειρία στο δημόσιο ή την κατοχή κοινωνικών κριτηρίων.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η Αξιοκρατία εκλαμβάνεται από το πελατειακό σύστημα ως *“κατανομή πόρων από την πολιτική εξουσία μέσω μιας συμφωνίας με την οποία οι πολιτικοί - εξαρτούν αυτή την κατανομή από την πολιτική υποστήριξη των ωφελουμένων - πελατών τους”*. (Trantidis, 2016:12). Επίσης, Οι σύνθετες διοικητικές διαδικασίες, αφενός να επιβαρύνουν οικονομικά το έργο της ανεξάρτητης αρχής, αφετέρου γεννούν δυσπιστία στους ενδιαφερόμενους και ευρύτερα στο κοινωνικό σύνολο. (Καμτσίδου, 2018: 27)

Η Εισαγωγή των Γραπτών Διαγωνισμών που ανέφερε η συνεντευξιαζόμενη της τρίτης Ομάδας, αποτελεί μια βελτιωτική μετεξέλιξη της αξιοκρατίας εξειδικεύεται κατά τρόπο ισόρροπο και στηρίζεται στο γνωστικό επίπεδο και τις επαγγελματικές δεξιότητες του υποψηφίου. Στο ίδιο πλαίσιο εντάσσονται και κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, όπως π.χ. πολύτεκνοι, τρίτεκνοι, συγγενείς ΑμεΑ, όπου λαμβάνεται μέριμνα για τη με δίκαιο και αναλογικό τρόπο εξασφάλιση των κατάλληλων ποσοστώσεων στις προσλήψεις.

**Στο όγδοο ερώτημα κατεύθυνσης** οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να περιγράψουν συνοπτικά τα θετικά και τα αρνητικά σημεία από την προσωπική εμπειρία χρήσης του ιστότοπου καθώς και ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.

Και οι δέκα συμμετέχοντες τόνισαν ως θετικό το γεγονός της ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης και της ηλεκτρονικής διαδικασίας χορήγησης δικαιολογητικών καθώς η αυτοπρόσωπη αναζήτησή τους σε υπηρεσίες ήταν χρονοβόρα και προκαλούσε ταλαιπωρία. Εξαιρετικά χρήσιμη θεωρούν τη προσωποποιημένη ενημέρωση του χρήστη ηλεκτρονικών υπηρεσιών αλλά και την υποβολή αιτήσεων χωρίς δικαιολογητικά στην α' φάση κάποιων Προκηρύξεων.

Στα αρνητικά σημεία τόνισαν όλοι ότι από το 2018 έως σήμερα που επιχειρήσαν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστότοπου, το σύστημα κατέρρευε συχνά λόγω υπερφόρτωσης με αποτέλεσμα να ξανακαταχωρούν στοιχεία που δεν αποθηκεύονταν στις αιτήσεις και να κινδυνεύουν να χάσουν τις προθεσμίες υποβολής. Η ερευνήτρια – υπάλληλος του ΓΣΑ επιβεβαιώνει ότι δεν ήταν τυχαίο μεμονωμένο φαινόμενο αλλά σχεδόν «μόνιμο» τεχνικό ζήτημα που ανέκυπτε πολύ συχνά σε πλήθος εξυπηρετούμενων. Τα ΦΕΚ , όπως ήδη ανέφεραν ήταν πολυσέλιδα και δυσνόητα, χαρακτηριστικά τα παρομοίωσαν ως «γρίφους, σταυρόλεξα ή εγκυκλοπαίδεις». Επιμέρους αναφέρθηκαν τα ζητήματα σάρωσης των δικαιολογητικών του μητρώου, οι ασαφείς Οδηγίες, οι ιδιώτες που «θησαυρίζουν» προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες υποβολής αιτήσεων Προκηρύξεων. Ανάμεσα στις προτάσεις που ακούστηκαν, είναι να εισαχθεί διαδικτυακή υποστήριξη (on line support) με τη δυνατότητα άμεσων ερωτοαπαντήσεων αποριών των χρηστών κι όχι απλή καταχώρηση μεμονωμένων ερωτημάτων σε ηλεκτρονική φόρμα υποβολής όπως και η αναφορά στη διασφάλιση της αυθεντικοποίησης του χρήστη.

Τέλος, η απλοποίηση ολόκληρης της διαδικασίας υποβολής αίτησης ήταν το ζητούμενο όλων των ερωτώμενων όπως και η τεχνική επίλυση της συχνής υπερφόρτωσης και κατάρρευσης του πληροφοριακού συστήματος.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική επιστασία, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης διέπεται από τις ακόλουθες γενικές αρχές:

α) την αρχή της νομιμότητας και ιδίως την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

β) την αρχή της διαφάνειας,

γ) την αρχή της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας σε υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων γεωγραφικών περιοχών ή ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

δ) την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, των ψηφιακών υπηρεσιών και των δεδομένων. Σύμφωνα με την κατευθυντήρια αρχή της Β.Ψ.Μ 2020-2025 «μόνον άπαξ», οι πολίτες/επιχειρήσεις εισάγουν μόνο μία φορά τα ζητούμενα στοιχεία στα πλαίσια των συναλλαγών τους με τη δημόσια διοίκηση. Απαραίτητη Προϋπόθεση είναι να έχει επιτευχθεί υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων Φορέων.

ε) την αρχή της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

(site:www.el.wikipedia.org.)

Ολοκληρώνοντας με το **ένατο και τελευταίο ερώτημα κατεύθυνσης**, αναφορικά με την ενδεχόμενη εμπειρία χρήσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π, πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του και τη σύγκριση με την τωρινή αντίστοιχη διαδικασία, ελάχιστοι ερωτώμενοι είχαν υποβάλλει χειρόγραφη αίτηση και έντυπα δικαιολογητικά με ταχυδρομική αποστολή. Η πλειονότητα είχε την εμπειρία της υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης χωρίς δικαιολογητικά (α΄φάση) ή την υποχρεωτική αποστολή τους στην α΄φάση αλλά σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου. Ελάχιστοι χρειάστηκε να καταχωρίσουν και να υποβάλλουν και τα δικαιολογητικά τους μέσω της εφαρμογής του Μητρώου. Σε κάθε περίπτωση, οκτώ στους 10 ερωτώμενους με ή χωρίς την εμπειρία της προγενέστερης μη ηλεκτρονικής διαδικασίας, προτιμούν την ηλεκτρονική υποβολή αίτησης και δικαιολογητικών καθώς έτσι αποφεύγουν, όπως υποστήριξαν ταλαιπωρία, ταχυδρομικά κόστη και γραφειοκρατία. Οι δύο χρήστες εκπαιδευτικής βαθμίδας ΥΕ και Π.Ε αντίστοιχα, αιτιολόγησαν την προτίμησή τους στην μη ψηφιακή διαδικασία καθώς την κρίνουν απλούστερη και θα απέφευγαν έτσι την πολυπλοκότητα του μελετώμενου ιστότοπου.

## 4.5 Περιορισμοί έρευνας

Η μελέτη περίπτωσης του ερευνώμενου ιστότοπου επικεντρώθηκε στις επιδράσεις (θετικές και αρνητικές) του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π, ως προς το ρόλο, τη λειτουργία και την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του προς τους πολίτες. Ο ιστότοπος του Α.Σ.Ε.Π όμως είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα με παράλληλες εσωτερικές διεργασίες, όπου η οριοθέτηση του όγκου της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας δεν επέτρεψε την αναφορά σε τυχόν συνδεόμενες προεκτάσεις τους αναφορικά με το αποτέλεσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Επίσης, για τον ίδιο λόγο, η δευτερογενής ανάλυση του ιστότοπου περιορίστηκε σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που συνδέονται άμεσα με την ενημέρωση, αίτηση και τα αποτελέσματα Προκηρύξεων.

Όσον αφορά την διεξαγωγή πρωτογενούς έρευνας, η επιλογή του δείγματος δεν ήταν τυχαία αλλά αυτό δε σημαίνει ότι είναι και πλήρως αντιπροσωπευτική. Αντλήθηκε από το αρχείο των εξυπηρετούμενων ενός Γ.Σ.Α Δήμου Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά και περιλαμβάνει αποδεδειγμένους χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών Α.Σ.Ε.Π και των δύο φύλων, όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων και διαφορετικών κοινωνιολογικών προφίλ. Εντούτοις, περιορίζεται εδαφικά στα όρια Δήμου περιοχής Πειραιά, αφορά μόλις 10 άτομα, τα οποία δεν μπόρεσαν να ολοκληρώσουν από μόνοι τους τις αιτήσεις του Α.Σ.Ε.Π και απευθύνθηκαν για υποστήριξη στο εν λόγω Γραφείο. Οι αιτήσεις αφορούν Διαγωνισμούς με σειρά Προτεραιότητας για Προσλήψεις Τακτικού Προσωπικού. Ενδεχομένως, άλλοι χρήστες να είχαν λιγότερες δυσκολίες χρήσης. Πάντως η ερευνήτρια- υπάλληλος επισημαίνει ότι σε διάστημα 5 ετών λειτουργίας του Γ.Σ.Α, απευθύνεται πλήθος χρηστών για διευκρινήσεις σχετικά με Προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π, γεγονός που δείχνει ότι οι χρήστες του ιστότοπου, συχνά ζητούν βοήθεια. Η καταγραφή και ανάλυση των δέκα ημι-δομημένων συνεντεύξεων δεν οδηγεί σε καμία περίπτωση σε γενικεύσιμα συμπεράσματα. Πρόκειται για την μεταφορά της καθαρά προσωπικής τους εμπειρίας χρήσης, η οποία δύσκολα μπορεί να είναι αντικειμενική και αμερόληπτη. Άλλωστε είναι ανθρώπινο οι ερωτώμενοι να έχουν επηρεαστεί από την επιτυχή ή μη εξέλιξη των αιτήσεών τους σε αποτέλεσμα διορισμού ή μη διορισμού.

Παράλληλα, σύμφωνα με τους Strauss και Corbin (1996, σελ 17), όσο κι αν καταβάλλεται προσπάθεια αποφυγής, υπάρχει το φαινόμενο της «κόκκινης σημαίας» δηλαδή της επιρροής που μπορούν να έχουν οι προκαταλήψεις, απόψεις και υποθέσεις του ερευνητή στην προσέγγιση των απόψεων των υποκειμένων της έρευνας.

Τέλος, το Α.Σ.Ε.Π, όπως είδαμε έχει ήδη εντάξει κάποιες από τις προτάσεις των συνεντευξιαζόμενων στη Β Φάση του σχεδιασμού του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του,

όμως οι χρήστες στις συνεντεύξεις κλήθηκαν να αξιολογήσουν την τωρινή εμπειρία χρήσης του ιστότοπου.

#### **4.6 Ανακεφαλαίωση**

Συνοψίζοντας, στο τέταρτο κεφάλαιο, έγινε παράθεση των στατιστικών ποσοτικών δεδομένων του ιστότοπου. Ακολούθως, παρουσιάστηκαν και εν συνεχεία σχολιάστηκαν οι δέκα Ατομικές ημι-Δομημένες Συνεντεύξεις πολιτών-χρηστών του μελετώμενου ιστότοπου με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας και την αναφορά σχετικής βιβλιογραφικής επιστασίας. Τέλος, αναφέρθηκαν οι Περιορισμοί της παρούσας έρευνας



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Συμπεράσματα**

### **Εισαγωγή**

Στο παρών τελευταίο κεφάλαιο, επιχειρείται η συνθετική ανασκόπηση, με τη μορφή συμπερασμάτων, όσων εκτέθηκαν παραπάνω αναφορικά με τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π ως προς την παροχή των υπηρεσιών του στους πολίτες. Τέλος, υποβάλλονται προτάσεις ενδεχόμενης μελλοντικής έρευνας σε σύνδεση με τους τωρινούς ερευνητικούς περιορισμούς.

### **5.1 Περιληπτική Κριτική αποτίμηση θετικών και αρνητικών επιδράσεων του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Α.Σ.Ε.Π.**

Στα προηγούμενα Κεφάλαια επιχειρήθηκε η μελέτη περίπτωσης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ιστότοπου [asep.gr](http://asep.gr) μέσα από την κατανόηση του γνωστικού πλαισίου των εννοιολογικών ορισμών και της ιστορικής αναδρομής του φαινομένου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

Είναι φανερό ότι οι επιδράσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΑΣΕΠ ως προς την παροχή των ηλεκτρονικών του υπηρεσιών προς τους πολίτες συνδέονται με το ιστορικό και νομοθετικό πλαίσιο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ε.Ε, απ' όπου πηγάζει και η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική στην οποία εντάχθηκε ως έργο της ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Α.Σ.Ε.Π. Όπως ήδη αναφέρθηκε, η Β.Ψ.Μ δεν έχει στατικό χαρακτήρα αντιθέτως, συνδιαμορφώνεται και επικαιροποιείται ετησίως, καθώς η Αξιολόγηση των Δράσεων οδηγεί σε ανατροφοδότηση. Την ίδια πορεία ακολουθεί και ο ψηφιακός Μετασχηματισμός του ΑΣΕΠ, καθώς ο Φορέας διαχειρίζεται τους κραδασμούς από ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο νομικό και τεχνικό εξωτερικό περιβάλλον.

Ακολούθως αναλύθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και παρουσιάστηκαν τα αναρτημένα στατιστικά δεδομένα του ιστότοπου.

Τέλος, διεξήχθη επικουρική πρωτογενής έρευνα συλλογικής ποιοτικών δεδομένων Αξιολόγησης χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του asep.gr. με τη μέθοδο ατομικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας.

Σύμφωνα με τις αποκρίσεις των δέκα ερωτώμενων-χρηστών στα ερωτήματα κατεύθυνσης της πρωτογενούς έρευνας προέκυψαν τα παρακάτω:

### **Αρνητικά Σημεία παροχής υπηρεσιών ιστότοπου:**

- 1.** Όλοι οι συμμετέχοντες ανεξαρτήτως εκπαιδευτικής βαθμίδας, αντιμετώπισαν δυσκολία ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ιδίως στη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης. Ακόμη, τους δυσκόλεψε η σάρωση δικαιολογητικών ως προς την διαθεσιμότητα εξοπλισμού και η διαδικασία αποσυμπίεσης αρχείων. Το ψηφιακό χάσμα φάνηκε να επηρεάζει αρνητικά τους συμμετέχοντες. Εντούτοις, και οι ερωτώμενοι με άριστη γνώση χρήσης των Τ.Π.Ε, έκριναν ως δύσχρηστη και πολύπλοκη την πλοήγησή τους σε συγκεκριμένα πεδία του asep.gr.
- 2.** Μόνο Δύο άτομα, Ανώτατης Εκπαιδευτικής Βαθμίδας χαρακτήρισαν ως χρήσιμα αναρτημένα Εγχειρίδια Οδηγιών του ιστότοπου. Ανατρέχοντας στη νομοθεσία, διαπιστώθηκε ότι οι Ιστοσελίδες δημοσίων φορέων υποχρεούνται να εξασφαλίζουν νόμιμες και επικαιροποιημένες αναρτήσεις και να παρέχουν αμφίδρομη επικοινωνία των πολιτών με τον Φορέα, Επίσης να δημοσιεύουν τα δεδομένα και τους περιορισμούς τους με σαφήνεια στους ενδιαφερόμενους.
- 3.** Κανένας εκ των δέκα υποψηφίων δεν μπόρεσε να ολοκληρώσει και να υποβάλλει μόνος του την πρώτη του ηλεκτρονική Αίτηση. Οι περισσότεροι θεώρησαν πρακτικά ασύνδετη τη συμπλήρωση των πεδίων της αίτησης με τα πολυσέλιδα και δυσνόητα όπως τα χαρακτήρισαν, ΦΕΚ. Προκειμένου να βοηθηθούν, επισκέφθηκαν το Γ.Σ.Α καθώς η παροχή συμβουλής εργατολόγου, ήταν οικονομικά ασύμφορη και γενικότερα θεωρούν οι πολλοί ιδιώτες «θησαυρίζουν» από την πολυπλοκότητα των Προκηρύξεων του ΑΣΕΠ. Το ζήτημα της ενημέρωσης και της προσβασιμότητας- των πολιτών συνδέεται με το κατοχυρωμένο συνταγματικά δικαίωμα στην πληροφόρηση ενώ η γενικότερη χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα και σχετίζεται με το φύλο, την οικονομική και εργασιακή κατάσταση, την ηλικία και το εκπαιδευτικό επίπεδο.

4. Παράλληλα, 8 στους 10 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δε νιώθουν ασφάλεια ως προς τη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων από τον ιστότοπο, καθώς θεωρούν ότι τα στοιχεία τους ίσως να χρησιμοποιούνται και αλλού ή γιατί χαρακτηρίζουν ως επίφοβες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές γενικότερα. Σε κάθε περίπτωση η ιστοσελίδα aser.gr αναφέρει σε ορατό σημείο αναλυτικά τη Προστασία Προσωπικών Δεδομένων. Η φοβία αυτή των συνεντευξιζόμενων επιβεβαιώνεται κι από άλλη έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ το 2019, με δεύτερη αναφερόμενη αιτία μη χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, τον φόβο για την τεχνολογία.
5. Όλοι επεσήμαναν ότι το σύστημα κατέρρευε συχνά λόγω υπερφόρτωσης, με αποτέλεσμα να επανακαταχωρούνται στοιχεία που δεν αποθηκεύτηκαν και να ταλαιπωρούνται άσκοπα οι χρήστες, γεγονός που επιβεβαιώνει και η ερευνήτρια –υπάλληλος του ΓΣΑ ως σχεδόν «μόνιμο» τεχνικό ζήτημα που ανέκυπτε πολύ συχνά σε πλήθος εξυπηρετούμενων.

#### **Θετικά Σημεία παροχής υπηρεσιών ιστότοπου:**

1. Και οι 10 συνεντευξιζόμενοι χαρακτήρισαν τις εφαρμογές που συνδέονται με την ολοκλήρωση διαδικασιών αίτησης του aser.gr ως χρηστικές. Ειδικότερα όλοι έκριναν την εφαρμογή e-paranolo, απλή, κατανοητή και εύχρηστη, τονίζοντας ότι μπόρεσαν να την χρησιμοποιήσουν από το κινητό τους. Θετικά σχόλια απέσπασε ο ιστότοπος του oaed.gr και ο efka.gr. Σχεδόν όλοι τόνισαν ότι θα ήθελαν να υπάρχουν οι σύνδεσμοι αυτοί στα πεδία της αίτησης ώστε να μην τους ψάχνουν. Γενικότερα οι εφαρμογές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα κινητά τηλέφωνα των χρηστών φαίνεται να «κερδίζουν έδαφος» στις προτιμήσεις τους. Τα κινητά τηλέφωνα είναι η συχνότερη επιλεγόμενη συσκευή σύνδεσης με το διαδίκτυο.
2. Ακολούθως, 7 στους 10 συνεντευξιζόμενους, θεώρησαν εύκολη την αναζήτηση και εύρεση Εντύπων και Ανακοινώσεων ΦΕΚ, στον ιστότοπο του aser.gr.
3. Τέλος, σχεδόν όλοι οι συνεντευξιζόμενοι προτιμούν τις ηλεκτρονικές διαδικασίες υποβολής της αίτησης και χορήγησης δικαιολογητικών προς αποφυγή ταλαιπωρίας. Εξαιρετικά χρήσιμες θεωρούν τη προσωποποιημένη ενημέρωση του χρήστη αλλά και την υποβολή αιτήσεων χωρίς δικαιολογητικά στην α΄ φάση κάποιων Προκηρύξεων.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική επιστασία, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης διέπεται από τις ακόλουθες γενικές αρχές: της νομιμότητας και ιδίως την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, της διαφάνειας, της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας σε ψηφιακές υπηρεσίες, της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας. Επίσης, την αρχή «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων και τέλος της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

4. Αναφορικά με την ενδεχόμενη εμπειρία χρήσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π, πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του και τη σύγκριση με την τωρινή αντίστοιχη διαδικασία, ελάχιστοι ερωτώμενοι είχαν υποβάλλει χειρόγραφη αίτηση και έντυπα δικαιολογητικά με ταχυδρομική αποστολή. Σε κάθε περίπτωση, οκτώ στους 10 ερωτώμενους με ή χωρίς την εμπειρία της προγενέστερης μη ηλεκτρονικής διαδικασίας, προτιμούν την ηλεκτρονική υποβολή αίτησης και δικαιολογητικών καθώς έτσι αποφεύγουν, όπως υποστήριξαν ταλαιπωρία, ταχυδρομικά κόστη και γραφειοκρατία.

Ως προς το ζήτημα που συνδέεται άμεσα με το σκοπό του κεντρικού ερευνητικού ερωτήματος δηλαδή εάν το ΑΣΕΠ μετά τον ψηφιακό μετασχηματισμό του, κατάφερε να διασφαλίσει το ρόλο του εγγυητή της διαφάνειας & αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο, παρατηρήθηκε καταγραφή θετικών και αρνητικών σημείων:

Σχεδόν Όλοι οι ερωτώμενοι της πρώτης Ομάδας (Υ.Ε) κρίνουν ως αξιοκρατικό το θεσμό του Α.Σ.Ε.Π., ειδικά ως προς τα κριτήρια μοριοδότησης .

Οι συμμετέχοντες δεύτερης και τρίτης ομάδας (ΔΕ και Π.Ε) θεωρούν αναξιόπιστο το ΑΣΕΠ με κυριότερο επιχείρημα, τη μοριοδότηση ειδικής εργασιακής εμπειρίας την οποία ταυτίζουν με «φωτογραφικά» αποτελέσματα διορισθέντων. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, οι πολύπλοκες διοικητικές διαδικασίες, προκαλούν δυσπιστία στην κοινή γνώμη.

Ωστόσο, η Εισαγωγή των Γραπτών Διαγωνισμών αποτελεί βελτιωτική μετεξέλιξη της αξιοκρατίας και στηρίζεται σε δύο πυλώνες: Γνώσεις και Δεξιότητες του υποψηφίου. Εδώ εντάσσονται και κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, όπως π.χ. πολύτεκνοι, τρίτεκνοι, συγγενείς ΑμεΑ με την εξασφάλιση των κατάλληλων ποσοστώσεων στις προσλήψεις.

Συμπερασματικά, ενώ οι υπηρεσίες παρέχονται σε βάση “24 x 7”, δεν αρκεί ο μονομερής ανασχεδιασμός των ηλεκτρονικών διαδικασιών, όπως επιτελέστηκε πρόσφατα, χωρίς να προηγείται ο εκσυγχρονισμός και η απλούστευση των Ανακοινώσεων των ΦΕΚ & η

τροποποίηση των πολύπλοκων γραφειοκρατικών διαδικασιών. Παράλληλα, δεν έχουν όλοι οι πολίτες δεξιότητες πληροφορικής & απαιτείται βελτιωμένη ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το Α.Σ.Ε.Π αποτελεί θεσμικό αντίβαρο διαφάνειας & αξιοκρατίας γι' αυτό και η αποτελεσματικότητά του πρέπει να βελτιωθεί εξασφαλίζοντας την προσβασιμότητα όλων.

## **5.2 Υποβολή προτάσεων βελτίωσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π & ενδεχόμενη μελλοντική έρευνα σε σύνδεση με τους ερευνητικούς περιορισμούς**

Σύμφωνα με τη μελέτη περίπτωσης του ιστότοπου και κυρίως από τις συνεντεύξεις με τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας, όπως ήδη αναφέρθηκαν, πρόεκυψαν οι παρακάτω προτάσεις:

Έκκληση όλων των συνεντευξιαζόμενων ήταν, η απλοποίηση ολόκληρης της διαδικασίας υποβολής αίτησης και η τεχνική επίλυση της συχνής υπερφόρτωσης και κατάρρευσης του πληροφοριακού συστήματος. Κάποιοι, πρότειναν να εισαχθεί διαδικτυακή υποστήριξη (on line support) των χρηστών και να ενισχυθεί με κωδικούς OTP η διασφάλιση της αυθεντικοποίησης του χρήστη. Τέλος, Επίσης, από την εργασιακή εμπειρία της ερευνήτριας επισημαίνεται, ότι το σύστημα απαιτεί για κάθε επιλεγόμενο κωδικό θέσης, να υποβάλλεται ξανά ο κωδικός εντοπιότητας ή ειδικής εμπειρίας ο οποίος είναι μοναδικός. Άλλωστε, η πρακτική αυτή έρχεται σε αντιδιαστολή με την αρχή «μόνον άπαξ» και πρέπει να εκλείψει από τα ζητούμενα πεδία συμπλήρωσης της ηλεκτρονικής αίτησης. Όσον αφορά τη χρήση άλλων συνδέσμων, Θα ήταν χρήσιμο να υπήρχαν ως εικονίδια στο πεδίο της Αίτησης, όπου θα «μετέφερε» το χρήστη απευθείας στον ιστότοπο και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, να επέστρεφε ξανά στην ηλεκτρονική Αίτηση.

Σαν γενικότερη παρατήρηση, θα πρέπει να ενταθούν σε πρακτικό επίπεδο όλες οι προαναφερόμενες πολιτικές ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τη μείωση του «Ψηφιακού Χάσματος», καθώς η πρόσβαση και χρήση των Τ.Π.Ε συνδέεται όπως είδαμε άρρηκτα με την τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι τωρινοί περιορισμοί της εν' λόγω Διπλωματικής Εργασίας, κυρίως ως προς το περιορισμένο επιλεγμένο δείγμα, όπως αναλύθηκαν στο τέταρτο κεφάλαιο, θα μπορούσαν δυνητικά να αποτελέσουν το έναυσμα μίας μελλοντικής έρευνας ως προς τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ιστότοπου αλλά και της συνολικής λειτουργίας του Φορέα.

Συμπερασματικά, μία ενδεχόμενη πρωτογενής έρευνα ερωτηματολογίου σε ευρύτερο και αντιπροσωπευτικότερο δείγμα χρηστών σε συνδιασμό με συνεντεύξεις μελών του Ανώτατου Συμβουλίου Προσωπικού, θα μπορούσε να μας τροφοδοτήσει με μία πληρέστερη εικόνα ως προς την παροχή των ψηφιακά μετασχηματισμένων υπηρεσιών του ιστότοπου.

Εφόσον τοποθετείται χρονικά στο μέλλον, θα ήταν σκόπιμο να συμπεριληφθεί στη συγκριτική διερεύνηση, η εμπειρία των υποψηφίων στους Γραπτούς Διαγωνισμούς του ΑΣΕΠ, οι οποίοι θα αντικαταστήσουν τους τωρινούς Διαγωνισμούς με σειρά Προτεραιότητας για τους Δ.Ε και Π.Ε υποψηφίους.

Ας μην παραβλέπουμε ότι το ζήτημα της διερεύνησης της εύρυθμης λειτουργίας της ψηφιακά μετασχηματισμένης εξεταζόμενης Ανεξάρτητης Αρχής, συνδέεται άρρηκτα με την Αποστολή της, ως προς τη στελέχωση του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα και συνεπώς με την αποτελεσματική άσκηση της Δημόσιας Διοίκησης.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## Ελληνική

- Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)1 2018, Έκθεση για την Ελλάδα
- Δερμετζής Ν., Τσέκερης Χ. (2020), «Το Διαδίκτυο στην Ελλάδα Ελληνική Ομάδα » World Internet Project (WIP), Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ), Οργανισμός έρευνας & Ανάλυσης Διανέοσις, σελ 10,32
- «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων ΑΣΕΠ 2016», 2017, σελ 25
- «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων ΑΣΕΠ, 2020», 2021: 149, 161
- Καμτσίδου Ι., (2018) « Ισότητα και αξιοκρατία: Το Συνταγματικό πλαίσιο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού στον δημόσιο τομέα» σελ 27
- Κουτσούρης Β., Κωνσταντινίδης Δ.,(2010), «Ιεράρχηση Ιστοσελίδων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με Πολυκριτηριακές Μεθόδους Ανάλυσης Αποφάσεων, Αθήνα, σελ.28, 30-32)
- Κυριαζή Ν., (2001) Η κοινωνιολογική έρευνα : Κριτική Επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα
- Λαδή Στέλλα & Νταλάκου Βασιλική (2010), Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής, Εκδόσεις Παπαζήση
- Λαζακίδου Α. (2016) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις. Αθήνα: Δίσιγμα, σελ. 11

- Τράκα Μαρία (2020) «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πρότυπες Υπηρεσίες για τον Πολίτη», Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, σελ.19-20
- Πουланτζάς Νικόλαος, (2021) « Ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης ο ρόλος και η αξία των ανοιχτών τεχνολογιών» Μελέτη του Οργανισμού Ανοιχτών Τεχνολογιών ΕΕΛΛΑΚ για το Ινστιτούτο Νίκος Πουланτζάς, σελ. 27
- Σπινέλλης Διομήδης , Βασιλάκης Νίκος, Πουλούδη Νάνσυ, Τσούμα Νίκη, (Μάρτιος 2018) «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό» Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης ΔιαΝΕΟσις, σελ: 16, 101-109
- Στειακάκης Ε., Κωφίδης Ν., (2016) Διοίκηση και Έλεγχος Ποιότητας. Θεσσαλονίκη σελ 265-266.
- «Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών», Απρίλιος 2022, Ελληνική Κυβέρνηση, Έκδοση 1.1

### **Ξενόγλωσση:**

- Bird, M., Hammersley, M., Gomm, R., & Woods, P. (1999), Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη, Εγχειρίδιο Μελέτης, Πάτρα Ε.Α.Π.
- Brown K., Waterhouse J. and Flynn C. (2003), “Change management practices-Is a hybrid model a better alternative for public sector agencies?”, International Journal of Public Sector Management, Vol.16, No 3, pp.230-241.
- Christensen T and Laegreid P (2007), “The whole-of-government approach to public sector reform. Public Administration Review” November/December: p.1059–1066.



- Compaine B.J. 2001, *The Digital Divide: facing a crisis or creating a myth?*, The MIT Press
- Trantidis A. (2016), “Clientelism and Economic Policy Greece and the Crisis”, p12
- European Commission (2021)“ Digital Economy and Society Index” (DESI) Greece, p.3
- Goldkuhl Gopav, (2009), «Innovation in a Regulated Environment?-Legal Barriers for E-Government Development» Research Group VITS Department of Management and Engineering Linköping University.
- Gruening G. (1998), “Origin and theoretical basis of the New Public Management (NPM)”, draft for the 1998 IPMN conference in Salem/Oregon.
- Hellman Riitta, (2009) «Barriers to Organizational Interoperability– The Norwegian Case » IADIS International Conference e-Society.
- Holroyd, C. & Coates, K., 2015. “The Global Digital Economy - A Comparative Policy Analysis”. p. 3-10
- Lodge M. and Gill D. (2011) “toward a new era of administrative reform? The myth of post NPM in New Zealand. *Governance*” 24(1), p. 141–166.
- Manda More Ickson, Backhouse Judy, (2016) «An analysis of the barriers to e-government integration, interoperability and information sharing in developing countries: a systematic review of literature» Department of Information Systems, University of the Witwatersrand, Johannesburg, South Africa, p. 47-51
- Patton, M. Q. (1990). «Qualitative Evaluation and Research Methods» London: Sage.

- Spanou C., (2008) “State reform in Greece: responding to old and new challenges. International Journal of Public Sector Management”, 21(2), pp.150-173.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1996). Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. London: Sage , p 17
- Sulehat Naser Ahmad, Taib 2Dr Che Azlan, (2016) “E-Government Information Systems Interoperability in Developing Countries: The Case of Jordan”, Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, pp 41-42.
- Tambouris Efthimios, Loutas Nikolaos, Peristeras Vassilios, Tarabanis Konstantinos, (2008) «The Role of Interoperability in e- Government Applications: «An Investigation of Obstacles and Implementation Decisions» Informatics and Telematics Institute, Center for Research and Technology Hellas, Thessaloniki, Greece University of Macedonia.
- United Nations E-government Survey, (2018), “Gearing E- government to support transformation towards sustainable and resilient societies” Economic and Social Affairs, United Nations
- Whitman Lawrence E., Panetto Herve´, (2006) «The missing link: Culture and language barriers to interoperability» Nancy-University France.

### **Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες:**

- Jason Bloomberg ([www.Forbes.com](http://www.Forbes.com) 29 Απριλίου 2018), διαθέσιμο στο url: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=65c951972f2c>, προσπελάστηκε 27/07/2022)

- site: <https://el.wikipedia.org/> 20/07/2021, διαθέσιμα στα url:  
[Ψηφιακός μετασχηματισμός - Βικιπαίδεια \(wikipedia.org\)](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%AE_%C2%AB%CE%BC%CF%8C%CE%BD%CE%BF%CE%BD_%CE%AC%CF%80%CE%B1%CE%BE_%C2%BB), προσπελάστηκε 3 Ιουλίου 2022
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%AE\\_%C2%AB%CE%BC%CF%8C%CE%BD%CE%BF%CE%BD\\_%CE%AC%CF%80%CE%B1%CE%BE\\_%C2%BB](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%AE_%C2%AB%CE%BC%CF%8C%CE%BD%CE%BF%CE%BD_%CE%AC%CF%80%CE%B1%CE%BE_%C2%BB), προσπελάστηκε 21/08/2022)
- Site: <https://www.cio.com,2022>, διαθέσιμο στο url:  
<https://www.cio.com/article/230425/what-is-digital-transformation-a-necessary-disruption.html>, προσπελάστηκε 3 Ιουλίου 2022
- [<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0694&from=EN> «ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2021/694 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 29ης Απριλίου 2021 για τη θέσπιση του προγράμματος Ψηφιακή Ευρώπη και την κατάργηση της απόφασης (ΕΕ) 2015/2240», προσπελάστηκε 27 Ιουλίου 2022].
- Site [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), 12/2020, διαθέσιμο στα url:  
➤ [https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital\\_strategy.pdf](https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf), προσπελάστηκε 27 Ιουλίου 2022, p.p 25,26, 41, 191-193)
- Site: [gov.gr](http://gov.gr), 2022, διαθέσιμο και στο url:  
➤ <https://www.asep.gr/helpdesk/index.php>, προσπελάστηκε 12/08/2022).
- site: [www.ethemis.gr](http://www.ethemis.gr), 5 Ιανουαρίου 2022, διαθέσιμο στο url:  
➤ [Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης: Ένα νέο θεσμικό πλαίσιο συναλλαγής πολιτών και επιχειρήσεων με το Δημόσιο \(ethemis.gr\)](https://www.ethemis.gr), προσπελάστηκε 4/08/2022,
- Site: <https://european-union.europa.eu>, 2019, διαθέσιμο στα url:  
➤ <https://epso.europa.eu/en/about-epso>, προσπελάστηκε 9/08/2022
- Ετήσιο σχέδιο Διαχείρισης της EPSO 2022, διαθέσιμο στο url:  
➤ [https://ec.europa.eu/info/system/files/epso\\_mp\\_2022\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/system/files/epso_mp_2022_en.pdf), προσπελάστηκε 9/08/2022

- [https://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_el.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/index_el.htm), προσπελάστηκε 9/08/2022
- Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Greece, διαθέσιμο στο url:
  - [https://www.nationalcoalition.gov.gr/en/desi\\_2019-en/](https://www.nationalcoalition.gov.gr/en/desi_2019-en/), προσπελάστηκε 11/08/2022
- **Site: <https://www.asep.gr>, 2022, διαθέσιμο στα url:**
  - [https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?\\_adf.ctrl-](https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_adf.ctrl-), προσπελάστηκε 8/08/2022
  - [Παλαιότερες ηλεκτρονικές αιτήσεις](#), προσπελάστηκε 10/08/2022.
  - [https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/results.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/results.pdf), προσπελάστηκε 10/08/2022.
  - <https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/%CE%92%CE%BF%CE%AE%CE%B8%CE%B5%CE%B9%CE%B1/%CE%95%CE%B3%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AF%CE%B4%CE%B9%CE%B1+%CE%A7%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7%CF%82>, προσπελάστηκε 10/08/2022.
  - [https://www.asep.gr/asep/utilities/faces/e\\_services.jsp](https://www.asep.gr/asep/utilities/faces/e_services.jsp), προσπελάστηκε 10/08/2022.
  - [https://www.asep.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/s3eab32ab\\_c911\\_478a\\_8f8b\\_0ef74565e04d/Page78.jsp?\\_afLoop=12](https://www.asep.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/s3eab32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d/Page78.jsp?_afLoop=12), προσπελάστηκε 11/08/2022
  - [https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/page188/page13774600?\\_afLoop=120927757430041960&\\_adf.ctrlstate=16d4psxaxk\\_407#!%40%40%3F\\_afLoop%3D120927757430041960%26\\_adf.ctrl-state%3D16d4psxaxk\\_411](https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/page188/page13774600?_afLoop=120927757430041960&_adf.ctrlstate=16d4psxaxk_407#!%40%40%3F_afLoop%3D120927757430041960%26_adf.ctrl-state%3D16d4psxaxk_411), προσπελάστηκε 11/08/2022
  - [https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/eggrafiasep.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/eggrafiasep.pdf), προσπελάστηκε 11/08/2022)
  - [https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/eggrafiggps.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/eggrafiggps.pdf), προσπελάστηκε 11/08/2022.
  - <https://www.asep.gr/asep/enstaseis/faces/adf.task-flow?adf.tfDoc=%2FWEB-INF%2Ftask-flow-definition.xml&adf.tfId=task-flow-definition>, προσπελάστηκε 11/08/2022.
  - [https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/data\\_modification.pdf?lve](https://www.asep.gr/guide/user_manual/data_modification.pdf?lve), προσπελάστηκε 12/08/2022
  - [https://www.asep.gr/guide/user\\_manual/application\\_new.pdf](https://www.asep.gr/guide/user_manual/application_new.pdf), προσπελάστηκε 12/08/2022
  - <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/pliromes-kai-eispraxeis/e-paravolo>, προσπελάστηκε 13/08/2022
  - <https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1+%CE%94%CE%B5%CE%B4%CE%B>

[F%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CF%89%CE%BD+%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%89%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D+%CE%A7%CE%B1%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%AE%CF%81%CE%B1,](https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/W3C)  
προσπελάστηκε 10/08/2022).

- <https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/W3C>, προσπελάστηκε 13/08/2022
- <https://www.asep.gr/webcenter/content/conn/ucmserver/path/Enterprise%20Libraries/asep/%ce%95%cf%84%ce%ae%cf%83%ce%b9%ce%b5%cf%82%20%ce%95%ce%ba%ce%b8%ce%ad%cf%83%ce%b5%ce%b9%cf%82/%ce%95%ce%a4%ce%97%ce%a3%ce%99%ce%91%20%ce%95%ce%9a%ce%98%ce%95%ce%a3%ce%97%202020/%ce%95%ce%a4%ce%97%ce%a3%ce%99%ce%91%ce%95%ce%9a%ce%98%ce%95%ce%a3%ce%97%2020.pdf?lve>, προσπελάστηκε 18/08/2022, σελ161
- <https://www.asep.gr/webcenter/content/conn/ucmserver/path/Enterprise%20Libraries/asep/%ce%95%cf%84%ce%ae%cf%83%ce%b9%ce%b5%cf%82%20%ce%95%ce%ba%ce%b8%ce%ad%cf%83%ce%b5%ce%b9%cf%82/%ce%95%ce%a4%ce%97%ce%a3%ce%99%ce%91%20%ce%95%ce%9a%ce%98%ce%95%ce%a3%ce%97%202020/%ce%95%ce%a4%ce%97%ce%a3%ce%99%ce%91%ce%95%ce%9a%ce%98%ce%95%ce%a3%ce%97%2020.pdf?lve>, προσπελάστηκε 18/08/2022, σελ 141
- [https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/%CE%95%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7/%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B1+%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B3%CF%89%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8E%CE%BD?\\_afrLoop=121437468419525188&\\_adf.ctrl-state=117tpf73h\\_96#!%40%40%3F\\_afrLoop%3D121437468419525188%26\\_adf.ctrl-state%3D117tpf73h\\_100](https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/%CE%95%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7/%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B1+%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B3%CF%89%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8E%CE%BD?_afrLoop=121437468419525188&_adf.ctrl-state=117tpf73h_96#!%40%40%3F_afrLoop%3D121437468419525188%26_adf.ctrl-state%3D117tpf73h_100), προσπελάστηκε 18/08/2022
- [https://www.asep.gr/webcenter/content/conn/ucmserver/path/Enterprise%20Libraries/asep/statistika/2021/graph\\_7K\\_2021.pdf?lve](https://www.asep.gr/webcenter/content/conn/ucmserver/path/Enterprise%20Libraries/asep/statistika/2021/graph_7K_2021.pdf?lve), σελ 1 και 3, προσπελάστηκε 18/08/2022
- **Ψηφιακή Διακυβέρνηση Άρθρο 3 & 35 Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/23.09.2020), διαθέσιμο στο url [https://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N4727\\_184.htm](https://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N4727_184.htm) , προσπελάστηκε 18/08/2022**
- **Χαραλαμπογιάννη Β. Γ.Γ. .Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα. 21/11/2020, <https://www.kathimerini.gr/opinion/561168355/metarrythmisi-asep-enischysi-tis-axiokratias/>, προσπελάστηκε 22/09/2022**

## **Νομοθεσία**

- Άρθρο 5§2 του Σ, Κατοχύρωση του δικαιώματος στην πληροφόρηση
- Άρθρο 101Α & παρ. 7 του άρθρου 103 του Αναθεωρημένου Συντάγματος του 2001
- Ν. 3051/2002, άρθρα 8, 9) Καθιέρωση συστήματος αξιολόγησης βάσει βαθμολογούμενων αντικειμενικών κριτηρίων
- Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/23.09.2020) Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Άρθρο 3 & 35Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/23.09.2020)
- Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
- Ν.2190/1994, ο οποίος αντικαταστάθηκε με το Ν.4765/2021.
- ΝΟΜΟΣ 4765/2021 (Παρ.2 Άρθρο 61)

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

### Προφορική Ενημέρωση συμμετεχόντων πριν από τη διεξαγωγή των ατομικών συνεντεύξεων

Η έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας μου με τίτλο: « Οι θετικές και οι αρνητικές επιπτώσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ανεξάρτητης Αρχής του Α.Σ.Ε.Π (Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού), ως προς τη παροχή υπηρεσιών του» του Διδρυματικού-Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών "Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση".

Οι απαντήσεις σας, καταγράφονται με σημειώσεις, δεν μαγνητοφωνούνται και θα παραμείνουν αυστηρά ανώνυμες. Επισημαίνεται ο,τι θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο και την πολύτιμη συμβολή σας!

1)Επισκεφτήκατε τον ιστότοπο του ΑΣΕΠ; Αν ναι τότε και πώς αξιολογείτε τη Δομή και τη Πλοήγηση;

2) Αντιμετώπισατε ενδεχόμενη δυσκολία στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ιστότοπου; Χρησιμοποίησατε τα αναρτημένα εγχειρίδια χρήσης οδηγίων του ιστότοπου, υποβάλλατε κάποιο ερώτημα για διευκρινήσεις ή τεχνικά ζητήματα; Ήταν χρήσιμα πρακτικά;

3)Υποβάλατε Ηλεκτρονική Αίτηση Προκήρυξης; Χρειάστηκε να συμπληρώσετε το Μητρώο και να υποβάλλετε και δικαιολογητικά; Αν ναι με ποιο τρόπο και πώς σας φάνηκε η διαδικασία αυτή;

4)Πώς αξιολογείτε τη χρήση άλλων συνδέσμων εφαρμογών της αρχικής σελίδας; Πχ e-paranolo.gr; Επιλέξατε να κάνετε χρήση άλλων ιστότοπων για την λήψη δικαιολογητικών σας;

5)Νιώσατε Ασφάλεια ως προς τη χρήση των Προσωπικών σας δεδομένων από τον ιστότοπο;

6)Η Αναζήτηση Ανακοινώσεων Προκηρύξεων, εντύπων, δικαιολογητικών, Αποτελεσμάτων κ.α ήταν εύκολη για σας; Ήταν κατανοητά όσα διαβάσατε και μπορέσατε πρακτικά να συμπληρώσετε τα πεδία κάθε σταδίου της παραπάνω διαδικασίας;

- 7) Είναι το ΑΣΕΠ για σας θεσμικός εγγυητής αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο;
- 8) Περιγράψτε τα κυριότερα προβλήματα αλλά και τα θετικά σημεία που χαρακτήρισαν την προσωπική σας εμπειρία από τη χρήση του ιστότοπου του ΑΣΕΠ καθώς και τι θα προτείνατε για τη βελτίωση της χρήσης του
- 9) Είχατε προηγούμενη εμπειρίας χρήσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του; Αν ναι πώς τη συγκρίνετε με την τωρινή διαδικασία;



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

### 4.3 Καταγραφή δέκα Ημι-δομημένων Ατομικών Συνεντεύξεων για την εμπειρική Αξιολόγηση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του asep.gr

Όπως αναφέρθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο, το επιλεγμένο δείγμα αποδεδειγμένων χρηστών του ιστότοπου, προέκυψε στα πλαίσια εξυπηρέτησής τους από το Γραφείο Στήριξης Ανέργων Δήμου Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά. Οι ηλεκτρονικές Αιτήσεις του Α.Σ.Ε.Π κατηγοριοποιούνται ως προς τα ζητούμενα πεδία, σε Αιτήσεις υποψηφίων Υ.Ε, Δ.Ε και Τ.Ε/Π.Ε. Ομοίως, η παρουσίαση των αυτούσιων απαντήσεων θα επιχειρηθεί, ομαδοποιώντας τους συμμετέχοντες συγκριτικά ανά ερώτημα-κατεύθυνση, στις παρακάτω κατηγορίες:

#### ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:

**Συμμετέχοντες Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης:** (με κοινωνικά κριτήρια μοριοδότησης)

Π.Α, 33 ετών, απόφοιτος Γυμνασίου (τέκνο πολύτεκνης οικογένειας, αναπηρία συγγενή α΄ βαθμού, μακροχρόνια άνεργος, ειδική και γενική εμπειρία)

Σ.Α, 52 ετών, απόφοιτη Γυμνασίου (μακροχρόνια άνεργη, ΑΜΕΑ)

Ο.Δ, 59 ετών, απόφοιτος Δημοτικού - υποχρεωτική εκπαίδευση πριν το 1980 (άνεργος, δύο ανήλικα τέκνα)

#### ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:

**Συμμετέχοντες Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης:** (με κοινωνικά κριτήρια μοριοδότησης)

Κ.Γ, 55 ετών, απόφοιτος Δ.Ε Ηλεκτρολόγων (τέκνο τρίτεκνης οικογένειας, αναπηρία συγγενή α΄ βαθμού)

Π.Ι, 45 ετών, απόφοιτη Λυκείου (τρίτεκνη, αναπηρία συγγενή α΄ βαθμού, ειδική εμπειρία)

Β.Ε, 52, ετών απόφοιτη Λυκείου (ΑΜΕΑ)

#### ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:

**Συμμετέχοντες Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης:** (χωρίς κοινωνικά κριτήρια μοριοδότησης)

Σ.Β, 36 ετών, απόφοιτος Πανεπιστημίου

Κ.Λ, 32 ετών, απόφοιτη Πανεπιστημίου

Ξ.Β 28 ετών, απόφοιτη Πανεπιστημίου

**Συμμετέχουσα ΠΕ-Μεταπτυχιακού:**

Λ.Ε, 36 ετών, απόφοιτη Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών

**Ερώτημα κατεύθυνσης 1:Επισκεφτήκατε τον ιστότοπο του ΑΣΕΠ; Αν ναι τότε, γιατί και πώς αξιολογείτε τη Δομή και τη Πλοήγηση; Επηρεάστηκε η εμπειρία σας αυτή από το επίπεδο γνώσης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών;**

**ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Ναι το 2018 για την Προκήρυξη 3Κ/2018, δυσκολεύτηκα πολύ, δε μπόρεσα καν να ξεκινήσω την Αίτηση ηλεκτρονικά....Ξέρω λίγα από υπολογιστές..»

Σ.Α: «Ναι για το ΦΕΚ 6Κ/2020 . Ξέρω μέτρια υπολογιστές...χάθηκα εντελώς εκεί... Μου φάνηκε περίπλοκο χωρίς λόγο και πολλές οι σελίδες Προκήρυξης....»

Δ.Ο: «Ναι μπήκα για την 6Κ/2020...Όλα μυστήρια...δεν την έβρισκα τη Προκήρυξη, με δυσκόλεψαν οι κωδικοί, απελπίστηκα..»

**ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Μπήκα για την 3Κ/2018 και για τα αποτελέσματα...μέτρια δύσκολο το site Α.Σ.Ε.Π´

Π.Ι: «Ναι για την 4Κ/2020, για να μονιμοποιηθώ στο Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι».

Μεγάλη δυσκολία, ειδικά στο Μητρώο με σάρωση και ανέβασμα δικαιολογητικών. Τα κατάφερα με βοήθεια Γ.Σ.Α»

Β.Ε: «Αρχικά για 6Κ/2020....βρήκα Αίτηση, την άνοιξα και μου φάνηκαν κινέζικα....απευθύνθηκα στο Γ.Σ.Α. Αργότερα προσπάθησα μόνη μου για Προκήρυξη 8Κ/2021, μελετώντας την προηγούμενη συμπληρωμένη Αίτηση....Βρήκα άκρη, την υπέβαλλα..τα αποτελέσματα ψάχνω ακόμη....»

**ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Τελευταία φορά επισκέφθηκα τον ιστότοπο για την Αίτηση της Προκήρυξης 7Κ/2021 και παλαιότερα για Προκήρυξη Τ.Ο.Μ.Υ 2021 και 2Κ/2021. Ο ιστότοπος είναι δύσχρηστος και πολύπλοκος. Έμαθα για Γ.Σ.Α κι εκεί έλυσα απορίες....»

Κ.Μ: «Τελευταία φορά στο asep.gr, ήταν το 2022,ψάχνοντας να βρώ τα αποτελέσματα για την Προκήρυξη 7Κ/2021. Είχα κάνει Αίτηση και για την 2Κ/2021και για Τ.Ο.Μ.Υ ίδια χρονιά νομίζω....ααα... ..και την 8Κ/2020. Η πλοήγηση; Μέτρια...τα αποτελέσματα δυσκολεύτηκα να τα εντοπίσω, είχε και αποσυμπίεση αρχείων...»

Ξ.Β: «Πριν 3 μήνες περίπου προσπάθησα να κάνω Αίτηση για Προκήρυξη 3ΕΑ/2022 για Αναπληρωτές Εκπαιδευτικούς Ειδικής Αγωγής και το 2020 για 6Κ αν θυμάμαι σωστά...Άθλια η Δομή και τεράστιο τεχνικό πρόβλημα η διασύνδεση asep.gr με Ο.Π.Σ.ΥΔ ..είναι μητρώο Εκπαιδευτικών..»

Λ.Ε: «Νομίζω το 2020 με 6Κ....Μέτρια η Δομή και η Πλοήγηση , είμαι αρκετά εξοικειωμένη με χρήση Η/Υ. Πιο πολύ με δυσκόλεψε η ίδια η Αίτηση!»

**Ερώτημα κατεύθυνσης 2: Αντιμετωπίσατε ενδεχόμενη δυσκολία στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ιστότοπου; Χρησιμοποιήσατε τα αναρτημένα εγχειρίδια χρήσης οδηγιών του ιστότοπου, υποβάλλατε κάποιο ερώτημα για διευκρινήσεις ή τεχνικά ζητήματα; Ήταν χρήσιμα πρακτικά;**

**ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

A.Π: « Μεγάλη δυσκολία...ούτε οι οδηγίες μου φάνηκαν κατανοητές...ο εργατολόγος μου ζήτησε 150 ευρώ για να με βοηθήσει..Πήγα στο Γ.Σ.Α που ήταν δωρεάν»

Σ.Α: «Ναι...πάτησα τις Οδηγίες...κατεβατά ολόκληρα κι εκεί...τι ερώτημα εδώ ήθελα να μου εξηγήσουν πολλά...!»

Δ.Ο: «Πάτησα εκεί που έλεγε Οδηγίες...δε καταλάβαινα όμως...Δημοτικό έχω τελειώσει, ίσως φταίω εγώ αλλά αφού έχει θέσεις να μη κάνω Αίτηση δηλαδή;»

**ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Σαφείς τις Οδηγίες δε θα της έλεγα..είχα κ πολλά δικαιολογητικά...ερώτημα δεν ήταν μόνο ένα...Πήγα στο Γ.ΣΑ »

Π.Ι: «Δυσκολεύτηκα πολύ, ειδικά στο μητρώο με σάρωση και καταχώριση, ακολούθησα εγχειρίδια και ρώτησα στο Γ.Σ.Α κι έτσι προχώρησε...»

Β.Ε: « Ομολογώ δεν τα είδα καν αυτά εγχειρίδια που λέτε...καλούσα τηλεφωνικά ΑΣΕΠ πολλές ώρες, έφτιαξα λίστα με απορίες και τελικά πήγα Γ.Σ.Α»

**ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Ναι δυσκολεύτηκα πολύ, προσπάθησα να συμβουλευτώ τα εγχειρίδια αλλά δεν “έβγαλα άκρη” .....Ερώτημα σε φόρμα δεν υπέβαλλα, με είχε κουράσει ήδη η διαδικασία!»

Κ.Μ: Είχα πολλές απορίες...δε μου φάνηκαν χρήσιμα τα εγχειρίδια, δε μπορούσα να βρω το Μητρώο...τι ερώτημα να κάνω . είχα πολλά αναπάντητα θέματα, όχι μόνο ένα...!»

Ξ.Β: « Τα διάβασα αλλά δεν ήταν ιδιαίτερα κατατοπιστικά στην 6Κ/2020. Τώρα όμως στην 3ΕΑ/2022 ήταν πιο σαφή»

Λ.Ε: «Είχα απορίες ειδικές περί προσόντων-αποδεκτών τίτλων. Έχω πτυχίο ως Χημικός, Βεβαίωση Οινολογίας, Μεταπτυχιακό...ΦΕΚ και Παραρτήματα δε μου έδωσαν απάντηση..Μπέρδεμα συνάντησα και στην εργασιακή εμπειρία..τι απαιτείται για να προσμετρηθεί. Τα εγχειρίδια είναι μία βοήθεια Πλοήγησης απαραίτητη και τα αξιοποίησα»

**Ερώτημα κατεύθυνσης 3:** Υποβάλατε Ηλεκτρονική Αίτηση Προκήρυξης; Χρειάστηκε να συμπληρώσετε το Μητρώο και να υποβάλλετε και δικαιολογητικά; Αν ναι με ποιο τρόπο και πώς σας φάνηκε η διαδικασία αυτή;

**ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Μόνος μου δε τα κατάφερα..την έκανα με βοήθεια Γ.Σ.Α. Τα δικαιολογητικά έπρεπε να τα στείλω ταχυδρομικά, δεν ανακατεύτηκα με μητρώο. Μου έκανε εντύπωση που έπρεπε να βάλω αρίθμηση επάνω στα δικαιολογητικά και σε λίστα αλλιώς θα με έκοβαν... Παιδεύτηκα πολλές μέρες με ένσημα πριν το 2022 που δεν είχαν περαστεί στο σύστημά τους. Μου ζήτησαν 4 Υ.Δ για συγγενείς ότι δε θα χρησιμοποιήσουν την αναπηρία της μητέρας μου για πρόσληψη στο δημόσιο»

Σ.Α: «Δε μπορούσα οπότε αρχικά πήγα σε δικηγόρο....ελάχιστες θέσεις και δύσκολη η διαδικασία. Μου ζήτησε πολλά χρήματα. Είμαι ΑΜΕΑ, έμαθα για Γ.Σ.Α από Κοινωνικές Υπηρεσίες και μου έκαναν εκεί δωρεάν την 6Κ, το 2020. Ευτυχώς δε ζήτησαν δικαιολογητικά να στείλω εκείνη τη χρονική στιγμή.»

Δ.Ο: «Την έκανα με βοήθεια Γ.Σ.Α χωρίς να στείλω δικαιολογητικά....»

**ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Πήγα Γ.Σ.Α γιατί χάθηκα στην...γραφειοκρατία....Δε χρειάστηκε Μητρώο, τα έστειλα με ταχυδρομείο τα δικαιολογητικά»

Π.Ι: «Χρειάστηκε βοήθεια ..δεν ήταν μία απλή Αίτηση αλλά η δυνατότητα μονιμοποίησής μου. Πήγα σε εργατολόγο..πολύ υψηλό κόστος, οπότε συμβουλευτήκα Γ.ΣΑ»

Β.Ε: «Η Αίτηση 6Κ του 2020 ήταν χωρίς δικαιολογητικά. Έκανα μόνη μου την 8Κ το 2021 και έγραφε δικαιολογητικά με σάρωση στο Μητρώο αλλά σε δεύτερο χρόνο...Προσπάθησα να περάσω τα προσόντα στο μητρώο να τα έχω έτοιμα αν με ειδοποιούσαν. Λοιπόν μου πήρε πολύ χρόνο, είχε κάτι βιντεάκια, με βοήθησαν αρκετά...»

**ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Προσπάθησα μόνος μου ..δε τα κατάφερα. Απευθύνθηκα στο Γ.Σ.Α για Αίτηση Τ.Ο.Μ.Υ, δε ζητούσε δικαιολογητικά ηλεκτρονικά αλλά με ταχυδρομική αποστολή...ακραία γραφειοκρατία στα δικαιολογητικά....Οι 2Κ και 7Κ το 2021 υποβλήθηκαν χωρίς δικαιολογητικά. Μπήκα από περιέργεια στο Μητρώο....με δυσκόλεψαν τα ένσημα.. »

Κ.Μ: « Πολύ μπερδεμένη διαδικασία, ούτε την αρχή της Αίτησης δε κατάφερα. Και ήρθα στο Γ.Σ.Α. Γνωρίζω Αραβικά..πιο εύκολα για μένα από τη διαδικασία αυτή..! Έκανα 8Κ/2020 και 2Κ και 7Κ του 2021, ευτυχώς όλες χωρίς δικαιολογητικά στην Α΄ Φάση»

Ξ.Β: «Την 6Κ του 2020 χωρίς δικαιολογητικά. Αποθήκευσα κάποια στοιχεία αλλά δε μπόρεσα να προχωρήσω την Αίτηση και πήγα στο Γ.Σ.Α. Προετοίμασα πάντως το Μητρώο, δεν έχω σαρωτή, δυσκολεύτηκα από κινητό....ασύνδετη η διαδικασία. Πιο πολύ με ταλαιπώρησε η καταχώριση ενσήμων. Πρόσφατα έκανα αίτηση για την 3ΕΑ/2022 για προσλήψεις Αναπληρωτών Ειδικής Αγωγής. Παρόλο που υπέβαλα δικαιολογητικά με Δ, δεν καταχωρήθηκαν ούτε τα δικά μου, ούτε των συνυποψηφίων μου λόγω τεχνικού προβλήματος του συστήματος».

Λ.Ε: «Απευθύνθηκα Γ.Σ.Α γιατί είχα μπερδευτεί με προσόντα και αποδεκτούς τίτλους σπουδών. Εκεί ολοκλήρωσα την Αίτηση. Δεν ασχολήθηκα με το μητρώο καθώς η Α ΄Φάση ήταν χωρίς υποβολή δικαιολογητικών».

**Ερώτημα κατεύθυνσης 4:** Πώς αξιολογείτε τη χρήση άλλων συνδέσμων εφαρμογών της αρχικής σελίδας; Πχ e-paranolo.gr; Επιλέξατε να κάνετε χρήση άλλων ιστότοπων για την λήψη δικαιολογητικών σας;

#### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Τα δικαιολογητικά ήταν έντυπα και έπρεπε να τα στείλω με ταχυδρομείο. Το παράβολο ήταν σχετικά εύκολο!»

Σ.Α: « Το παράβολο ήταν εντάξει. Είχα θέμα με το gov.gr γιατί με μπερδέψαν οι σύνδεσμοι για πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης...τελικά τα βρήκε η κόρη μου».

Δ.Ο: «Το παράβολο το κατάφερα μόνος μου, τα υπόλοιπα όχι...».

#### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «E-paranolo το μόνο εύχρηστο!Oaed.gr και efka.gr ήταν απλά, για aserp.gr μη μου λέτε! »

Π.Ι: «Το παράβολο το συμπλήρωσα μόνη μου, ήταν εύκολο. Η Αίτηση υποβλήθηκε σωστά. Προέκυψε τεχνικό θέμα λίγες μέρες μετά στην πληρωμή του Παραβόλου από Α.Τ.Μ. Μου έδειξε οκ αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η συναλλαγή. Με απέρριψαν γι αυτό, παρά την ένσταση που έκανα κι έχασα μονιμοποίηση με ειδική εμπειρία, τριτεκνία και σύζυγο ΑΜΕΑ! Πλέον φέτος η πληρωμή του παραβόλου είναι προϋπόθεση για να κάνεις την Αίτηση..κακώς δεν υπήρχε από πριν αυτό!»

Β.Ε: «E-paranolo απλό στη χρήση..Efka.gr ήταν οκ αλλά είχα ένσημα πριν το 2002 έκανα αίτημα αυτοπροσώπως...ταλαιπωρία».

### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Το E-paravolo.gr είναι μία χρηστική εφαρμογή, το κατέβασα εύκολα από το κινητό μου. Επίσης στο site oaed.gr ήταν σαφές το πώς να αιτηθώ και να λάβω τη Βεβαίωση της Ανεργίας μου. Δε θυμάμαι κάτι άλλο... ».

Κ.Μ: «Εξαιρετικά εύχρηστη εφαρμογή το e-paravolo.gr, ...κατανοητή η χρήση του oaed.gr...χαοτική η σύγκριση με το aser.gr».

Ξ.Β: «Το E-paravolo το έχει με εικονίδιο, το βρίσκεις και είναι και απλό...για τα υπόλοιπα δικαιολογητικά αναρωτιόσουν που να απευθυνθείς...efka.gr και oaed.gr ήταν σχετικά απλά».

Λ.Ε: «E-paravolo.gr όλα βατά και οι υπόλοιποι σύνδεσμοι/εφαρμογές εξίσου εύχρηστοι!»

**Ερώτημα κατεύθυνσης 5:** Νιώσατε Ασφάλεια ως προς τη χρήση των Προσωπικών σας δεδομένων από τον ιστότοπο;

### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Ναι δεν είχα θέμα....»

Σ.Α: «Όχι...δε νιώθω ασφάλεια..μπορεί να τα χρησιμοποιήσουν αλλού..»

Δ.Ο: «Δεν έχω να μου πάρουν κάτι..δε με ενδιαφέρει!»

### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Όχι καθόλου! Αναγκαστικά τα συμπλήρωσα..»

Π.Ι: «Δε νιώθω ότι υπάρχει δικλείδα ασφαλείας»

Β.Ε: «Θεωρώ γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές επίφοβες...κι εδώ δε βάζω το χέρι μου στη φωτιά...δεν ένιωσα ασφαλής!»

### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Ασφάλεια; Δε με απασχόλησε αυτό, να βρώ τρόπο να ολοκληρώσω σωστά την Αίτηση ήθελα!»

Κ.Μ: «Γίνεται αυθεντικοποίηση χρήστη και διασύνδεση με εξουσιοδότησή μου μέσω Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών συστημάτων. Το έψαξα γιατί ένιωθα ανασφάλεια...Θα προτιμούσα για εισαγωγή νέων στοιχείων προσωπικών δεδομένων να υπήρχε κωδικός...όπως γίνεται με OTP στο κινητό για συναλλαγές οικονομικές.»

Ξ.Β: «Όχι δεν ένιωσα ασφάλεια γιατί ενδεχομένως τα στοιχεία που καταχωρώ να τα χρησιμοποιεί κι αλλού ο Α.Σ.Ε.Π»

Λ.Ε: «Φοβήθηκα για καταχώριση IBAN και για κωδικούς taxis, δεν ένιωσα ασφαλής λόγω των ηλεκτρονικών υποκλοπών απατεώνων».

**Ερώτημα κατεύθυνσης 6:** Η Αναζήτηση Ανακοινώσεων Προκηρύξεων, εντύπων, δικαιολογητικών, Αποτελεσμάτων κ.α ήταν εύκολη για σας; Ήταν κατανοητά όσα διαβάσατε και μπορέσατε πρακτικά να συμπληρώσετε τα πεδία κάθε σταδίου της παραπάνω διαδικασίας;

#### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: « Τα βρήκα αλλά να για γίνει η Αίτηση..πέρασε μία εβδομάδα, έπεφτε το σύστημα, αποθηκεύαμε πριν...δεν τα κρατούσε κ πάλι από την αρχή. Δεν ήταν κατανοητό για μένα το ΦΕΚ γι αυτό ζήτησα βοήθεια».

Σ.Α: «Δεν μπορούσα να τα βρώ...έψαξε και ο δικηγόρος γαμπρός μου και παιδεύτηκε 4 ημέρες.»

Δ.Ο: « Ξέρω μέτρια υπολογιστές αλλά δεν έβρισκα αυτά που ήθελα..σκέτη ζαλάδα.. »

#### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Τα βρήκα όλα εκτός των αποτελεσμάτων...αυτά τα φίλτρα εκεί ήταν η πιο δύσκολη διαδικασία...γενικώς όλο το σύστημα μου φάνηκε “ εντέχνως μπερδεμένο”»

Π.Ι: «Βρήκα που ήταν αλλά πρακτική σύνδεση ΦΕΚ και ηλεκτρονικής αίτησης ήταν αδύνατη..χάσμα!»

Β.Ε: «Τα εντόπισα αλλά το να ανοίξω τα αποτελέσματα ήταν . Στην αίτηση μπερδεύτηκα σε πολλά σημεία. Συμβουλευτήκα Α.Σ.Ε.Π και Γ.Σ.Α, γενικώς πολύ διάβασμα..ούτε εξετάσεις να έδινα!»

#### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Τα βρήκα και τα έντυπα και το ΦΕΚ....το θέμα είναι 150 σελίδες...για ποιο λόγο; Και τα αποτελέσματα αργότερα δε μπορούσα να τα βρώ..ταλαιπωρία δίχως τέλος!»

Κ.Μ: «Τα εντόπισα όλα αμέσως, κατανοητό το ΦΕΚ αν δεν έχεις κοινωνικά μόρια...Δυσκολεύτηκα με ηλεκτρονική αίτηση και εύρεση αποτελεσμάτων αργότερα...»

Ξ.Β: « Όχι..βρήκα ΦΕΚ αλλά στα κοινωνικά μόρια χάθηκα..δυσνόητος ο τρόπος γραφής...τα αποτελέσματα τα βρήκα αλλά παιδεύτηκα αρκετά».

Λ.Ε: «Τα εντόπισα όλα και κόλλησα στα προσόντα...Πολύ βοηθητικό το ότι έλαβα SMS από Α.Σ.Ε.Π, όταν εκδόθηκαν τα προσωρινά αποτελέσματα..δε συνάντησα πρόβλημα στην εύρεσή τους».

**Ερώτημα κατεύθυνσης 7:** Είναι το ΑΣΕΠ για σας θεσμικός εγγυητής αξιοκρατίας του συστήματος προσλήψεων στο Δημόσιο; Τι γνώμη έχετε για το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών του Υπηρεσιών;

#### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Αξιοκρατικό γιατί από την εμπειρία μου μπορώ να πω είχα πολλά μόρια (άνεργος, γιος πολύτεκνης οικογένειας, αναπηρία μητέρας, ειδική εμπειρία), έκανα την αίτηση και έγινα μόνιμος!»

Σ.Α: « Ο Α.Σ.Ε.Π είναι προτιμότερος από παλιά που διορίζαν όποιον ήθελαν! Είναι δύσκολος στη διαδικασία του, προτιμώ τον Ο.Α.Ε.Δ όμως δίνει και μόνιμη λύση δουλειάς! Τα κοινωνικά μόρια μου φαίνονται δίκαια...για τα αποτελέσματα δε ξέρω..έχω αμφιβολία..»

Δ.Ο: «Χίλιες φορές ναι στο ΑΣΕΠ, χωρίς αυτό θα ήταν σκέτο δράμα..! Υπάρχει αξιοκρατία με ΑΣΕΠ πιστεύω..»

#### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Έχω κακή εκτίμηση..δεν εμπιστεύομαι τη διαδικασία, ούτε τον τρόπο που βγάζουν τα αποτελέσματα...το παν είναι να μη μπούμε “ εμείς” και να μούνε οι “ άλλοι”»

Π.Ι: «Τα κοινωνικά κριτήρια τα βρήκα δίκαια..αξιοκρατικά όπως και την ειδική εμπειρία αν είσαι συμβασιούχος τόσα πολλά χρόνια...Η διαδικασία της Αίτησης όμως απαράδεκτη..Έχασα τη θέση για κάτι τυπικό και ξέχασαν την ουσία...αν δεν είχα προσόντα θα δεχόμουν την απόρριψη»

Β.Ε: «Δε τη νιώθω αυτή την αξιοκρατία όταν βλέπω πολύ λίγες θέσεις με ειδική εμπειρία..φοβάμαι είναι “φωτογραφικά” τα αποτελέσματα».

#### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Για μένα όχι, δεν είναι αξιοκρατική η διαδικασία του Α.Σ.Ε.Π. Δε θεωρώ τα κριτήρια προσόντων και μορίων αντιπροσωπευτικά και δηλώνω δυσπιστία ως προς τον τρόπο εξαγωγής των αποτελεσμάτων»

Κ.Μ: «Όχι γιατί κάποια κριτήρια είναι προσωποποιημένα..πώς να το πώ ξεκάθαρα; “Φωτογραφικά...” Ζητάνε ειδική εμπειρία και αποθαρρύνουν τους άνεργους ».

Ξ.Β: «.Δεν είναι αξιόπιστος για μένα ο θεσμός του ΑΣΕΠ, ούτε στα μόρια ούτε στους διορισμούς...»

Λ.Ε: «Θεωρώ αξιοκρατικό το σύστημα του Α.Σ.Ε.Π ως προς τα προσόντα που μοριοδοτεί. Όμως η ειδική εμπειρία κάποιων ΦΕΚ και τα τόσα πολλά κοινωνικά μοριοδοτούμενα κριτήρια δεν ευνοούν τους νέους με προσόντα...Άκουσα τώρα για Γραπτούς Διαγωνισμούς, είμαι υπέρ κι αν γίνει αυτό σωστά το θεωρώ δίκαιο και αξιοκρατικό! ».



**Ερώτημα κατεύθυνσης 8:** Περιγράψτε τα κυριότερα προβλήματα αλλά και τα θετικά σημεία που χαρακτήρισαν την προσωπική σας εμπειρία από τη χρήση του ιστότοπου του ΑΣΕΠ καθώς και τι θα προτεινάτε για τη βελτίωση της χρήσης του

#### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Στα θετικά σημεία σημειώνω την αξιοκρατία στα κοινωνικά μόρια. Στα αρνητικά σίγουρα ότι “ έπεφτε ” το σύστημα διαρκώς. Ακόμη, απαιτεί αρκετές γνώσεις υπολογιστών για να κάνεις την αίτηση, το ΦΕΚ ατελείωτο μπέρδεμα, απίστευτη γραφειοκρατία με έντυπα δικαιολογητικά, ειδικά ένσημα παλαιότερα...Καλύτερα που γίνεται όλο αυτό ηλεκτρονικά τώρα!»

Σ.Α: « Δύσκολη η χρήση του aserp.gr ...δε προτιμώ τη διαδικασία με ταχυδρομείο αλλά πρέπει να γίνει πιο απλή η ηλεκτρονική διαδικασία»

Δ.Ο: «Αρνητικά πολλά...οι Οδηγίες δε με βοήθησαν κι όσο έψαχνα πληροφορίες, το google εμφάνιζε διαφημίσεις ιδιωτικών γραφείων Βοήθειας για Προκηρύξεις...Θησαυρίζουν αυτοί, οι λογιστές και οι δικηγόροι...Ναι στην ηλεκτρονική αίτηση αλλά να γίνει όλο πιο απλό...Α..το Μητρώο ήθελε σάρωση .πώς και πού να το έκανα αυτό; »

#### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Αρνητικά αρκετά...το ΦΕΚ ήταν σαν εγκυκλοπαίδεια, το σύστημα “έπεφτε” και αν κατάφερνες την αίτηση, τα αποτελέσματα ήταν σαν σταυρόλεξο! Θετικό ήταν που κατέβασα δικαιολογητικά και δεν έτρεχα αυτοπροσώπως στις Δημόσιες Υπηρεσίες...Βελτίωση; Ε να μικρύνει το ΦΕΚ, να γίνει πιο σαφές..ηλεκτρολόγος είμαι, όχι δικηγόρος..!»

Π.Ι: «Στα αρνητικά σίγουρα είναι η πολυπλοκότητα, η αυστηρότητα χωρίς ουσία, “έπεφτε” το σύστημα ενώ έληγαν οι προθεσμίες. Για να μπορέσω να κάνω ένσταση πλήρωσα δικηγόρο. Ως θετικό θα έλεγα τα κοινωνικά κριτήρια...»

Β.Ε: « Το να γίνεται όλο ηλεκτρονικά είναι πολύ σημαντικό, ειδικά για μένα που είμαι άτομο ΑΜΕΑ..η αποστολή δικαιολογητικών με ταχυδρομείο ήταν μεγάλη ταλαιπωρία. Στα αρνητικά ...θα πω ότι θέλει πολύ διάβασμα και ότι δεν έβρισκα από πού θα κατεβάσω δικαιολογητικά με σύνδεσμο απευθείας»

#### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: «Αρνητικά δυστυχώς πολλά..το ΦΕΚ γρίφος, το σύστημα “έπεφτε” συνεχώς και κάποιες φορές ενώ είχα πατήσει αποθήκευση δε καταχωρούσε τίποτα! Στις θέσεις με εμπειρία, ζητούσε και περνούσα ξανά και ξανά τον ίδιο αριθμό μηνών εμπειρίας...Σαν βελτίωση θα πρότεινα on line support, όχι απλώς υποβολή ερωτήματος και φυσικά πιο απλά ΦΕΚ μήπως και βρούμε άκρη!»

Κ.Μ: «Εντάξει, υπάρχει πλέον ηλεκτρονικά η διαδικασία αλλά να είναι πιο εύχρηστη.. Στα αρνητικά, σε όλες τις αιτήσεις μου, υπήρχε υπερφόρτωση συστήματος και κόντευα να χάσω προθεσμίες υποβολής..γενικώς πολύ χρονοβόρα η όλη διαδικασία. Σαν βελτίωση θα πρότεινα αυθεντικοποίηση χρήστη και στοιχείων σε περισσότερα στάδια και γενικώς απλοποίηση!»

Ξ.Β: «Πολύ θετικό στοιχείο η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης ειδικά χωρίς δικαιολογητικά...Στα αρνητικά θα τονίσω ότι θέλει πολλές ώρες διάβασμα ξανά και ξανά το ΦΕΚ..ατελείωτο και δυσνόητο..Χρειάζεται άμεση βελτίωση το τεχνικό κομμάτι.. “έπεφτε” διαρκώς...γενικώς απλοποίηση...Απο κινητό αδύνατον να γίνει η αίτηση...»

Λ.Ε: «Στα θετικά σίγουρα είναι η ηλεκτρονική υποβολή...επίσης το ενημερωτικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και μήνυμα στο κινητό ήταν πολύ χρήσιμα! Στα αρνητικά θα αναφέρω ότι τα ειδικά προσόντα ήταν ασαφή...πολύπλοκη η αντιστοίχιση κωδικών προσόντων και τίτλων σπουδών. Η σάρωση που ζητάει στο μητρώο χωρίς σαρωτή είναι ανέφικτη...γίνεται από κινητό αλλά η αίτηση δύσκολα ολοκληρώνεται από κινητό τηλέφωνο...»

**Ερώτημα κατεύθυνσης 9:** Είχατε προηγούμενη εμπειρίας χρήσης των υπηρεσιών του Α.Σ.Ε.Π πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του; Αν ναι πώς τη συγκρίνετε με την τωρινή διαδικασία;

#### **ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ:**

Α.Π: «Έκανα αίτηση ηλεκτρονική αλλά τα δικαιολογητικά τα έστειλα με ταχυδρομείο. Νομίζω η τωρινή διαδικασία έχει λιγότερη ταλαιπωρία»

Σ.Α: «Έκανα την 6Κ/2020 χωρίς δικαιολογητικά, μόνο δηλαδή η αίτηση ηλεκτρονικά. Γενικώς προτιμώ την τωρινή διαδικασία για να μη τρέχω από υπηρεσία σε υπηρεσία»

Δ.Ο: «Η παλιά ήταν πιο εύκολη για μένα αλλά είχε κόστος το ταχυδρομείο και τρέξιμο για χαρτιά...Να τα κάνω όλα ηλεκτρονικά πιο δύσκολο για μένα ...με μπέρδευε η αίτηση και χρειάστηκα βοήθεια.»

#### **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ:**

Κ.Γ: «Καλύτερα που έγινε ηλεκτρονική η διαδικασία, την προτιμώ από την προηγούμενη..ήθελε περισσότερο χρόνο, όμως και πάλι μακριά από μένα!»

Π.Ι: «Έπεσα πάνω στην αλλαγή, αίτηση ηλεκτρονική και τα δικαιολογητικά έντυπα με ταχυδρομείο στη Β φάση. Έλαβα μήνυμα στο κινητό από Α.Σ.Ε.Π, πολύ σημαντικό. Είχα παλιά κάνει αίτηση με χειρόγραφη αίτηση και δε την προτιμώ...»

B.E: «Το 2018 υπέβαλλα ηλεκτρονική αίτηση αλλά δικαιολογητικά έντυπα. Καλύτερα τώρα όλα ηλεκτρονικά. Δουλεύω τώρα με πρόγραμμα επιδοτούμενο ΑΜΕΑ Ο.Α.Ε.Δ 1+1, μόλις λήξει θα προσπαθήσω πάλι για μονιμότητα ΑΣΕΠ»

#### **ΟΜΑΔΑ ΤΡΙΤΗ:**

Σ.Β: « Ναι το 2017-18 με έντυπη χειρόγραφη αίτηση και ταχυδρομική αποστολή δικαιολογητικών. Χρονοβόρα διαδικασία, ειδικά η αυτοπρόσωπη αναζήτηση χορήγησής εγγράφων από Δημόσιες Υπηρεσίες. Βέβαια η χειρόγραφη αίτηση για μένα ήταν προτιμότερη!»

Κ.Μ: «Όχι δεν είχα αλλά προτιμώ την τωρινή ηλεκτρονική διαδικασία, αρκεί να είναι πιο απλουστευμένη».

Ξ.Β: «Ναι είχα κάνει χειρόγραφη αίτηση και αποστολή έντυπων δικαιολογητικών...γραφειοκρατία και ταχυδρομικό κόστος. Σαφώς καλύτερη η τωρινή διαδικασία αλλά χρειάζεται πολλές βελτιώσεις και κυρίως να είναι εφικτή από κινητό »

Λ.Ε: «Δεν έχω εμπειρία χρήσης υπηρεσιών ΑΣΕΠ πριν τον ψηφιακό Μετασχηματισμό του. Σε κάθε περίπτωση είμαι υπέρ της χρήσης ηλεκτρονικών διαδικασιών. Πολύ σημαντικό να υπάρχουν υπηρεσίες όπως του Γ.Σ.Α. όμως αυτό μας δείχνει ότι ο Α.Σ.Ε.Π κάτι πρέπει να διορθώσει...»