

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Μεταπτυχιακή Διατριβή

**«Διερεύνηση της επίδρασης του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση
των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου.**

Μελέτη περίπτωσης τμήματα συντάξεων e- ΕΦΚΑ»

Χριστίνα Σούττη

Επιβλέπων Καθηγητής: Χαράλαμπος Καριοφύλλας

Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου
Πελοποννήσου. Η παρούσα διατριβή αποτελεί μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση του
Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση και τον Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη
του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα

Καλαμάτα, [Σεπτέμβριος 2022]

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Σπηλιόπουλος Οδυσσέας

**Αν. Καθηγητής Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

Γιακουμάτος Στέφανος

**Καθηγητής Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

Καριοφύλλας Χαράλαμπος

**Συν. καθηγητής Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

Η Χριστίνα Σούττη δηλώνω υπεύθυνα ότι:

- 1)** Είμαι ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.

- 2)** Αποδέχομαι ότι το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

Στην οικογένειά μου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Καριοφύλλα Χαράλαμπο για την άρτια συνεργασία και καθοδήγηση που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη στα Ελληνικά	VIII
Περίληψη στα Αγγλικά	IX
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	XI
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	XIV
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	XVI
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	XVI
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ	3
1.1 Τι μας οδήγησε στον ψηφιακό μετασχηματισμό	3
1.2 Ορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού	3
1.3 Διευκρίνιση εννοιών ψηφιοποίησης, ψηφιακής καινοτομίας και ψηφιακού μετασχηματισμού.....	4
1.4 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στο Δημόσιο τομέα ...	5
1.4.1 Πλεονεκτήματα	5
1.4.2 Προκλήσεις.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	8
4η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ (Industry 4.0)	8
2.1 Τι είναι η 4η βιομηχανική επανάσταση.....	8
2.2 Αναδυόμενες Ψηφιακές Τεχνολογίες (Emerging Digital Technologies) – Τεχνολογίες Αιχμής.....	9
2.2.1 Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence- AI) και τύποι τεχνητής νοημοσύνης.....	9
2.2.2 Μεγάλα Δεδομένα (Big Data & Analytics)	10
2.2.3 Υπολογιστικό Νέφος - Cloud Computing	11
2.2.4 Μη Επανδρωμένα Αεροσκάφη (Unmanned aerial vehicle, UAV) ή Drones	11

2.2.5 Διαδίκτυο των πραγμάτων ή Internet of Things (IoT)	12
2.2.6 Ρομποτική.....	12
2.2.7 Φορητές Συσκευές και Κοινωνικά Μέσα (Mobile Devices & Social Media)	13
2.2.8 Τρισδιάστατη Εκτύπωση ή προσθετική κατασκευή (3-D εκτύπωση)	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	15
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ.....	15
3.1 Η σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.	15
3.2 Ψηφιακή δεκαετία της ΕΕ έως το 2030.	15
3.2.1 Ψηφιακοί στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης	17
3.3 Δείκτης DESI (δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας)	18
3.3.1 Η ψηφιακή πρόοδος της Ελλάδας στην Ε.Ε. – DESI 2021.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	30
Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ.....	30
4.1 Λόγοι που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Δημοσίου.....	30
4.1.1 Πρωτοβουλίες Περιφέρειας Αττικής για ψηφιακό μετασχηματισμό πολιτών	31
4.2 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 - Σχεδιασμός Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής.....	32
4.2.1 Το Όραμα της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού	32
4.2.2 Οι στόχοι Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού	33
4.3 Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα - gov.gr.....	34
4.3.1 Υπηρεσίες που παρέχονται από το Gov.gr σε διάφορους τομείς:.....	35
4.3.2 Νέες ψηφιακές υπηρεσίες εντός του 2022	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	43
e-ΕΦΚΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ- ΑΠΟΣΤΟΛΗ – ΟΡΑΜΑ.....	43
5.1 Ιστορική αναδρομή για την κοινωνική ασφάλιση	43
5.2 Ίδρυση Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ).....	44

5.2.1 Οργανόγραμμα ΕΦΚΑ	46
5.2.2 Σκοπός του ΕΦΚΑ	46
5.2.3 Αποστολή του Ε.Φ.Κ.Α.	47
5.3 Δημιουργία Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	53
ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ e-ΕΦΚΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ.....	53
6.1 Σκοπός της έρευνας και θεωρητικά ερευνητικά ερωτήματα	53
6.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	54
6.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	55
6.4 Παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.....	120
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	120
7.1 Συμπεράσματα έρευνας	120
7.2 Περιορισμοί έρευνας	120
7.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	120
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	121
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	1

Περίληψη στα Ελληνικά

Με την παρούσα διπλωματική εργασία γίνεται διερεύνηση της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού από τον e- ΕΦΚΑ και της συνεισφοράς του στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Οργανισμού.

Το ελληνικό Δημόσιο, προσπαθώντας να συμβαδίσει με τις διεθνείς εξελίξεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό, μέσω της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 θέτει νέους στόχους εθνικής στρατηγικής για τη μετάβαση της χώρας στη νέα εποχή.

Αντίστοιχα ο e-ΕΦΚΑ με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει στόχο την εξάλειψη της γραφειοκρατίας, την ύπαρξη διαφάνειας στις συναλλαγές και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στους συναλλασσομένους με τον Οργανισμό. Επίσης μέσα από τη διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων του δημόσιου τομέα επιδιώκει τη διευκόλυνση της διεκπεραίωσης των υποθέσεων από τους εργαζομένους.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος και το ερευνητικό εργαλείο ήταν το ερωτηματολόγιο. Συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ σε υποκαταστήματα στο Νομό Αττικής, οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο που περιελάμβανε ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι συμμετέχοντες παρουσιάζονται μέτρια ικανοποιημένοι από τη συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Εξακολουθούν να υπάρχουν διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μόνο στις Τοπικές Διευθύνσεις (πρώην υποκαταστήματα) του e-ΕΦΚΑ και εσωτερικές εργασίες που απαιτούν την εμπλοκή πολλών φορέων του Δημοσίου. Επίσης υποστηρίζουν ότι σε αρκετά μεγάλο ποσοστό αυξήθηκε η ηλεκτρονική γραφειοκρατία ως συνέπεια της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού, παρά τη συμβολή του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών και της απλοποίησης αρκετών διεργασιών.

Απαραίτητη κρίθηκε από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους ασφαλιστικών φορέων η οποία θα συμβάλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς τους αλλά και στην ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

Αναφορικά με τη σχέση επιπέδου εκπαίδευσης και της άποψης των στελεχών του Οργανισμού ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό τους μέλλον βρέθηκε ότι

υπάρχει μια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Το υψηλό επίπεδο μόρφωσης των ερωτηθέντων τους επιτρέπει να οραματίζονται το μέλλον με μέτρια αισιοδοξία, αντιλαμβανόμενοι ότι μέσα από τη χρήση της νέας τεχνολογίας και των νέων ψηφιακών εργαλείων αναβαθμίζονται οι ψηφιακές τους δεξιότητες και αποκτούν γνώσεις που τους δίνουν τη δυνατότητα να επιτύχουν υψηλότερες επιδόσεις.

Συμπερασματικά φάνηκε ότι ο e-ΕΦΚΑ αν και δίνει έμφαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό μέσα από την χρήση νέων ψηφιακών τεχνολογιών με τη συνεχή αναβάθμιση των διαδικτυακών του υπηρεσιών εντούτοις χρειάζεται ακόμη μεγάλη προσπάθεια προκειμένου να γίνει πλήρως αντιληπτή η αποτελεσματικότητά του τόσο στους πολίτες όσο και στους υπαλλήλους του Οργανισμού.

Λέξεις κλειδιά: Ψηφιακός Μετασχηματισμός, e-ΕΦΚΑ, 4η Βιομηχανική Επανάσταση, ΤΠΕ, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025

Περίληψη στα Αγγλικά

The present dissertation investigates the application of digital transformation by e-EFKA and its contribution to the improvement of the services provided by the Organization.

The Greek State, trying to keep pace with international developments in digital transformation, through the Digital Transformation Book 2020-2025 sets new goals of national strategy for the country's transition to a new era.

Similarly, the e-EFKA with the implementation of the digital transformation aims at the elimination of the bureaucracy, the existence of transparency in the transactions and the creation of a relationship of trust between the traders with the Organization. Also, through the interconnection and interoperability with information systems of other public sector bodies, it seeks to facilitate the handling of cases by employees.

The quantitative method was chosen to conduct the research and the questionnaire was the tool we chose. Participants in the survey were e-EFKA employees in branches in the Prefecture of Attica, who completed the questionnaire that included questions structured with the Likert scale.

According to the results of the research, the participants are moderately satisfied with the contribution of the digital transformation in the reduction of bureaucracy. There are still procedures that are carried out only in the Local Directorates (former branches) of e-EFKA and internal work that requires the involvement of many public bodies. They also argue that e-bureaucracy has increased significantly as a result of the implementation of digital transformation, despite the contribution of the National Program Simplification Program and the simplification of several processes.

It was deemed necessary by the employees of e-EFKA the interconnection of basic registers of the individual insurance bodies which will contribute to the increase of their efficiency and effectiveness but also to the faster and better service of the traders

Regarding the relationship between the level of education and the view of the executives of the Organization that the digital transformation will positively affect their future work, it was found that there is a statistically significant correlation between the two variables. The high level of education of the respondents allows them to envision the future with moderate optimism, realizing that through the use of new technology and new digital tools, their digital skills are upgraded and they acquire knowledge that enables them to achieve higher performance.

In conclusion, it seems that e-EFKA, although it emphasizes the digital transformation through the use of new digital technologies with the continuous upgrade of its online services, nevertheless still needs a lot of effort in order to fully realize its effectiveness to both its citizens and employees of the Organization.

Keywords: Digital Transformation, e-EFKA, Industry 4.0, ICT, Digital Transformation Bible 2020-2025

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	56
Πίνακας 2: Ηλικία	57
Πίνακας 3: Επίπεδο εκπαίδευσης.....	58
Πίνακας 4: Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο	59
Πίνακας 5: Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε	60
Πίνακας 6: Σε ποιο τμήμα εργάζεστε;.....	61
Πίνακας 7: Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ;.....	62
Πίνακας 8: Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ;.....	63
Πίνακας 9: Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;	64
Πίνακας 10: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;.....	65
Πίνακας 11: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση;.....	66
Πίνακας 12: Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ;	67
Πίνακας 13: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;	68
Πίνακας 14: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;	69
Πίνακας 15: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.); .	70
Πίνακας 16: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);	71
Πίνακας 17: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;	72
Πίνακας 18: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;	73
Πίνακας 19: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων;	74
Πίνακας 20: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού . πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;	75
Πίνακας 21: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;.....	76

Πίνακας 22: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;	77
Πίνακας 23: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσομένους (πολίτες , λογιστές, δικηγόρους, εκπροσώπους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;	78
Πίνακας 24: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;	79
Πίνακας 25: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;	80
Πίνακας 26: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;	81
Πίνακας 27: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;	82
Πίνακας 28: Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους;.....	83
Πίνακας 29: Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;	84
Πίνακας 30: Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;	85
Πίνακας 31: Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε; .	86
Πίνακας 32:Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε σ την αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)	87
Πίνακας 33: Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;.....	88
Πίνακας 34: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες ;	89
Πίνακας 35: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής; 90	
Πίνακας 36: Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού , συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;	91
Πίνακας 37: Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;	92
Πίνακας 38: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;	93
Πίνακας 39: Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;	94

Πίνακας 40: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.....	95
Πίνακας 41: Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;.....	96
Πίνακας 42: Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;.....	97
Πίνακας 43: Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;	98
Πίνακας 44: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)	99
Πίνακας 45: Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;	100
Πίνακας 46: Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e- ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;	101
Πίνακας 47: Πίνακας Chi- Square Tests ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: * Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον	103
Πίνακας 48: Πίνακας Chi- Square Tests ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: * Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον, με τη μέθοδο Monte Carlo	104
Πίνακας 49: Πίνακας Chi- Square Tests Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε * Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;.....	105
Πίνακας 50: Πίνακας Chi- Square Tests Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε * Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού με τη μέθοδο Monte Carlo;	106
Πίνακας 51: Πίνακας Chi- Square Tests ΦΥΛΟ * Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;.....	107
Πίνακας 52: Πίνακας 3.50 : Πίνακας Chi- Square Tests ΦΥΛΟ * Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε; Με τη μέθοδο Monte Carlo	108
Πίνακας 53: Πίνακας Chi- Square Tests Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; * Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;	109
Πίνακας 54: Πίνακας Chi- Square Tests Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; * Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών; Με τη μέθοδο Monte Carlo	110

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Φύλο	56
Διάγραμμα 2: Ηλικία	57
Διάγραμμα 3: Επίπεδο εκπαίδευσης.....	58
Διάγραμμα 4: Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο	59
Διάγραμμα 5: Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε	60
Διάγραμμα 6: Σε ποιο τμήμα εργάζεστε;.....	61
Διάγραμμα 7: Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ;.....	62
Διάγραμμα 8: Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ;.....	63
Διάγραμμα 9: Πίνακας 9: Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;	64
Διάγραμμα 10: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;.....	65
Διάγραμμα 11: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση;.....	66
Διάγραμμα 12: Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ;	67
Διάγραμμα 13: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;	68
Διάγραμμα 14: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;	69
Διάγραμμα 15: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.); ..	70
Διάγραμμα 16: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);.....	71
Διάγραμμα 17: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;....	72
Διάγραμμα 18: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;	73
Διάγραμμα 19: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων;.....	74
Διάγραμμα 20: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού . πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;.....	75
Διάγραμμα 21: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;	76
Διάγραμμα 22: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;	77

Διάγραμμα 23: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσομένους (πολίτες , λογιστές, δικηγόρους, εκπροσώπους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;	78
Διάγραμμα 24: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;.....	79
Διάγραμμα 25: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;	80
Διάγραμμα 26: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;	81
Διάγραμμα 27: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;	82
Διάγραμμα 28: Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους;.....	83
Διάγραμμα 29: Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;	84
Διάγραμμα 30: Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;	85
Διάγραμμα 31: Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε; .	86
Διάγραμμα 32: Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε σ την αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)	87
Διάγραμμα 33: Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;	88
Διάγραμμα 34: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες ;.....	89
Διάγραμμα 35 : Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής; 90	90
Διάγραμμα 36: Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού , συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;	91
Διάγραμμα 37: Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;	92
Διάγραμμα 38: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;	93
Διάγραμμα 39: Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;.....	94
Διάγραμμα 40: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.	95

Διάγραμμα 41: Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;	96
Διάγραμμα 42: Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;	97
Διάγραμμα 43: Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;	98
Διάγραμμα 44: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)	99
Διάγραμμα 45: Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;	100
Διάγραμμα 46: Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e- ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;	101

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Internet of Things	13
Εικόνα 2: Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030	16
Εικόνα 3: Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης	18
Εικόνα 4: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2021	21
Εικόνα 5: Επίδοση δείκτη DESI 2021 της Ελλάδας στην ΕΕ	22
Εικόνα 6: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ανθρώπινο κεφάλαιο» στην ΕΕ- DESI 2021	23
Εικόνα 7: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Συνδεσιμότητα» στην ΕΕ- DESI 2021	25
Εικόνα 8: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας » στην ΕΕ- DESI 2021.....	26
Εικόνα 9: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» στην ΕΕ- DESI 2021.....	27
Εικόνα 10: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών	35
Εικόνα 11: Ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ, efka.gov.gr	50

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΦΚΑ	Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής
DESI	The Digital Economy and Society Index Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας
e-ΕΦΚΑ	Ηλεκτρονικός ΕΦΚΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μία από τις μεγαλύτερες παθογένειες του Ελληνικού κράτους είναι η γραφειοκρατία στη Δημόσια Διοίκηση, η οποία έχει υπολογιστεί από διεθνείς οργανισμούς να είναι η μεγαλύτερη στην ΕΕ φτάνοντας σχεδόν το 7% του ΑΕΠ της χώρας.

Η πολυπλοκότητα των διαδικασιών και η υπέρμετρη καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των εκκρεμών υποθέσεων αποτελούν εμπόδιο στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα όσο και στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι το μέσο στην προσπάθεια που γίνεται τα τελευταία χρόνια για την εξυγίανση του δημόσιου τομέα

Η 4η βιομηχανική επανάσταση με τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις είναι εδώ , αλλάζει όλον τον κόσμο και επηρεάζει όλους τους τομείς της ζωής μας, την καθημερινότητά μας, την επικοινωνία μας, την εργασία μας αλλά και τις προσωπικές μας σχέσεις. Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογικών εργαλείων και εφαρμογών έδωσαν τη δυνατότητα στην Ελλάδα να ανταπεξέλθει στις δυσκολίες που προέκυψαν την περίοδο της πανδημίας covid-19.

Έκτοτε έγινε απόλυτα σαφές ότι η επιλογή του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους είναι μονόδρομος και θα πρέπει να ενταθεί η προσπάθεια που γίνεται.

Συμβαδίζει άλλωστε με την άποψη αυτή και η Στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της ψηφιακής ανάπτυξης .

Η πορεία ωστόσο της Ελλάδας συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφορικά με την πρόοδό της στον ψηφιακό μετασχηματισμό τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα δείχνει ότι υπάρχει μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Η Δημόσια Διοίκηση θέλοντας να αναβαθμίσει το ασφαλιστικό σύστημα προχώρησε στον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ έχοντας ως βασικό στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών/συναλλασσομένων με τον Οργανισμό μέσω της απλοποίησης και βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών, της δημιουργίας τηλεφωνικού κέντρου υποστήριξης, της ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών φιλικών και λειτουργικών προς το χρήστη, τη δημιουργία εφαρμογών ΕΡΓΑΝΗ, ΑΤΛΑΣ, myEFKA Live κ.λπ., που συμβάλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η ανάλυση της έννοιας του ψηφιακού μετασχηματισμού μέσω θεωρητικής προσέγγισης, των ωφελειών και των κινδύνων του.

Ειδικότερα εξετάζεται το ποσοστό επιτυχίας της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με τον Οργανισμό αλλά και των υπαλλήλων από την απλούστευση και την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ φορέων του Δημοσίου και τη συμβολή του στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ.

Εκτός από τη βιβλιογραφική επισκόπηση έγινε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου που σχεδιάστηκε σύμφωνα με την κλίμακα Likert και που συμπληρώθηκε από υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ, κυρίως από τμήματα συντάξεων, σε υποκαταστήματα του Νομού Αττικής.

Μετά τη συλλογή των στοιχείων έγινε επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS.

Τέλος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα προκειμένου να εξακριβωθεί σε τι βαθμό επετεύχθησαν οι στόχοι του ψηφιακού μετασχηματισμού αφενός στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων και τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος, αφετέρου στη βελτίωση της ποιότητας και στη διευκόλυνση της εργασίας των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ

1.1 Τι μας οδήγησε στον ψηφιακό μετασχηματισμό

Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που βιώσαμε λόγω της πανδημίας, covid-19, οδήγησαν σε ένα ξαφνικό ψηφιακό μετασχηματισμό κατά τη διάρκεια του οποίου έπρεπε να προχωρήσει η Ελλάδα στις δομικές αλλαγές που χρειαζόταν προκειμένου να «επιβιώσει».

Επειδή αυτή τη φορά δεν υπήρχε η πολυτέλεια του χρόνου αναγκάστηκαν όλοι οι φορείς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα να υιοθετήσουν άμεσα ψηφιακές πρακτικές για να δώσουν ασφαλείς λύσεις στα προβλήματα που προέκυψαν.

Με την 4η Βιομηχανική επανάσταση να εξελίσσεται, την πρόοδο των ψηφιακών τεχνολογιών και την αλλαγή νοοτροπίας των πολιτών ξεκίνησε η προσπάθεια για βαθύτερη αλλαγή - ψηφιακή μετατροπή, ανασχηματισμό, αναμόρφωση των δημόσιων αλλά και ιδιωτικών διαδικασιών. Αυτή είναι μία αδιάκοπη διαδικασία, που θα πρέπει συνεχώς να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα και τις ανάγκες που προκύπτουν.

1.2 Ορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η ένταξη των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλους τους τομείς ενός Οργανισμού ή μιας επιχείρησης, αλλάζοντας θεμελιωδώς τον τρόπο λειτουργίας τους προκειμένου να προσφέρει περισσότερη αξία στους συναλλασσομένους (Γούσιος Τάσος, 2021).

Ο όρος μετασχηματισμός σημαίνει αλλαγή νοοτροπίας. Η υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν απαιτεί μόνο τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών αλλά προϋποθέτει και την αλλαγή νοοτροπίας του ανθρώπινου δυναμικού, στην οργανωτική δομή της επιχείρησης / οργανισμού και του τρόπου εργασίας με σκοπό να εξελίσσεται ταυτόχρονα με τα δεδομένα της ψηφιακής εποχής.

Επίσης, αποτελεί μία διαδικασία αναδιάρθρωσης των διαδικασιών ενός οργανισμού με την ψηφιακή τεχνολογία και την επίδρασή της στις εργασιακές διαδικασίες, τις εσωτερικές ιεραρχίες και τα επιχειρηματικά μοντέλα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ο βαθύς μετασχηματισμός επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ικανοτήτων και επιχειρηματικών μοντέλων για την πλήρη αξιοποίηση των ευκαιριών των ψηφιακών τεχνολογιών (Ρόβης, 2020).

Επίσης αποτελεί πηγή συνεχούς δημιουργίας και επιχειρηματικού δυναμισμού ειδικά στους τεχνολογικούς κλάδους δίνοντας επιπλέον ευκαιρίες για εκμετάλλευση νέων αγορών και την καινοτομία σε τεχνολογίες, διαδικασίες, προϊόντα ή υπηρεσίες (Ebert & Duarte, 2018).

Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός για κάθε Οργανισμό /επιχείρηση είναι διαφορετικός και δεν είναι μια απλή διαδικασία η οποία ξεκινά και ολοκληρώνεται, αλλά επιδέχεται αρκετές συνεχείς και διαδοχικές αλλαγές (Γούσιος Τάσος, 2021).

1.3 Διευκρίνιση εννοιών ψηφιοποίησης, ψηφιακής καινοτομίας και ψηφιακού μετασχηματισμού.

Επειδή αρκετές φορές συγχέονται οι έννοιες της ψηφιοποίησης, της ψηφιακής καινοτομίας και του ψηφιακού μετασχηματισμού κρίνεται σκόπιμο να γίνει η παρακάτω επεξήγηση .

Ψηφιοποίηση (digitization) αναφέρεται στη μετατροπή κάτι αναλογικού σε κάτι ψηφιακό (π.χ. τα κείμενα με Word, τα φύλλα Εργασίας με Excel, τα τιμολόγια που εκδίδουν τα εμπορικά λογισμικά κ.α.) (Ρόβης, 2020).

Ψηφιακή καινοτομία (digitalization) συνδέεται με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και των δεδομένων για την πρόοδο και μεταμόρφωση των επιχειρησιακών διαδικασιών, όπως η μετάπτωση των εταιρικών ροών, διεργασιών, λειτουργιών και διαδικασιών σε ψηφιακή μορφή με ένα λογισμικό όπως ERP, CRM κ.α.(Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021) Αποτελεί τη διαδικασία μετάβασης σε μια ψηφιακή επιχείρηση. Με αυτή τη διαδικασία αυξάνεται η αποδοτικότητα των εταιρειών/οργανισμών, μειώνεται το κόστος και τα λάθη λειτουργίας, αυξάνεται η ταχύτητα εκτέλεσης αυτών (Ρόβης, 2020).

Η αποτελεσματικότητά της στηρίζεται στην ανάλυση και διασταύρωση στοιχείων και δεν αφορά στην απλή ψηφιοποίηση των χειρωνακτικών λειτουργιών, απαιτείται να έχει προηγηθεί μία μελέτη αναδιοργάνωσης.

Ψηφιακός μετασχηματισμός (digital transformation)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επικεντρώνεται στην αξιοποίηση των τεχνολογιών αιχμής και στις οργανωτικές αλλαγές που απαιτούνται για έναν Οργανισμό / επιχείρηση με σκοπό να

δομηθεί νέα ψηφιακή κουλτούρα με προσανατολισμό στα δεδομένα και τη δυνατότητα βελτίωσης της αποδοτικότητας τους (<https://workenter.gr/>, 2020) .

Προκειμένου να εφαρμοστεί με επιτυχία ο ψηφιακός μετασχηματισμός δίνεται η δέουσα προσοχή στους παρακάτω τομείς:

- στο ανθρώπινο δυναμικό και στην βελτίωση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων ώστε να αναλύουν αποτελεσματικότερα τις πληροφορίες που παράγονται από την άντληση των δεδομένων
- στο όραμα της επιχείρησης / οργανισμού,
- στην ανάγκη επένδυσης σε νέες ψηφιακές τεχνολογίες
- στην προστασία των προσωπικών δεδομένων με γνώμονα την εμπιστοσύνη, τη διαφάνεια και την ακεραιότητα.

1.4 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στο Δημόσιο τομέα

1.4.1 Πλεονεκτήματα

Ο δημόσιος τομέας και οι κυβερνήσεις μπορούν να ωφεληθούν από ένα ψηφιακό μετασχηματισμό αποκομίζοντας τεράστια ποσά. Μέσω της ψηφιοποίησης διαδικασιών και υπηρεσιών μπορεί να επιδράσει θετικά στους κυβερνητικούς οργανισμούς και τους πελάτες τους. Τα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι άμεσα και απτά.

Αναλυτικά:

- Επιτυγχάνεται η αναδιοργάνωση των διεργασιών του δημόσιου τομέα με την ψηφιοποίηση μεγάλου μέρους των διαδικασιών με αποτέλεσμα την απελευθέρωση πολύτιμου χρόνου για την εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Βελτίωση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων , συμβολή στην ανάδειξη ταλέντων, δυνατότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους σε ευέλικτο ωράριο και σε μειωμένο χρόνο (Meena & Ganesan, 2020).
- Αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών με μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης του κοινού και μείωση της γραφειοκρατίας και του

λειτουργικού κόστους διότι θα απαιτούνται λιγότεροι υπάλληλοι για την εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και λιγότερες εργατοώρες.

- Αύξηση της ικανοποίησης των συναλλασσομένων καθώς βελτιώνεται η παροχή υπηρεσιών με εξυπηρέτηση όλη μέρα, κάθε μέρα (24/7) και με άμεση ανταπόκριση για οποιαδήποτε συναλλαγή όταν γίνεται μέσω διαδικτύου.
- Συγκέντρωση δεδομένων και ορθότερη διαχείριση των πόρων του Οργανισμού του Δημοσίου διότι η ανάλυση των δεδομένων οδηγεί σε καλύτερες αποφάσεις και αυτές οδηγούν σε καλύτερη οργάνωση, σε καλύτερες υπηρεσίες, τα οποία με την σειρά τους οδηγούν σε μείωση του κόστους και βελτίωση των εσόδων.
- Προτροπή για διαμόρφωση ψηφιακής κουλτούρας μέσω της οποίας ενθαρρύνεται η χρήση ψηφιακών εργαλείων ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πιο αποτελεσματικοί (<https://workenter.gr/>, 2020)

1.4.2 Προκλήσεις

Ωστόσο υπάρχουν εμπόδια, σύμφωνα με τους μελετητές Ebert & Duarte (2018), που επιβραδύνουν τη διάδοση του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως η αδυναμία αναγνώρισης του τρόπου με τον οποίο θα ωφεληθεί η κοινωνία από την εφαρμογή του, η έλλειψη εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού, η έλλειψη ή η ανεπάρκεια σε υποδομές, η έλλειψη ασφάλειας και η δυσκολία πρόσβασης σε οικονομικούς πόρους (Ebert & Duarte, 2018).

Συγκεκριμένα στο δημόσιο τομέα οι λόγοι που εμποδίζουν την προσαρμογή στον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι:

- Ατελείωτη Αλλαγή. Ο ταχύτατα και διαρκώς εξελισσόμενος κλάδος της πληροφορικής επηρεάζει και τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού η οποία με τη σειρά της θα πρέπει να είναι συνεχής. Όταν οι τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν νέες λύσεις θα πρέπει οι επιχειρήσεις / οργανισμοί να βρίσκονται πάντα σε κατάσταση ετοιμότητας για περαιτέρω ψηφιακή μετατροπή.
- Ο περιορισμένος προϋπολογισμός για επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες που είναι απαραίτητος για μία επιτυχημένη μετάβαση.
- Πολύπλοκες διαδικασίες προμηθειών και αυστηροί κυβερνητικοί κανονισμοί και νόμοι μπορούν να περιορίσουν την ικανότητα εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε τρέχουσες διαδικασίες και μεθόδους, καθώς μπορούν να έχουν (προσωρινό) αντίκτυπο στον χειρισμό των δεδομένων των χρηστών.

- Ο αυστηρός έλεγχος που απαιτείται για ζητήματα κυβερνοασφάλειας κυρίως όταν πρόκειται για ανάπτυξη διεργασιών ή προϊόντων. Μία παραβίαση αρκεί για να διαρρεύσουν τεράστιες ποσότητες ιδιωτικών πληροφοριών και να γίνουν «λεία» στα χέρια ανήθικων ατόμων (<https://lizard.global/>, 2022).
- Οργανισμοί χωρίς ψηφιακή στρατηγική και με την υποχρέωση που ανακύπτει μεταξύ των οργανισμών που αλληλεπιδρούν, όπου στην περίπτωση που ο ένας αποφασίσει να ψηφιοποιήσει τις επιχειρηματικές του διαδικασίες θα πρέπει να ακολουθήσει και ο άλλος προκειμένου να διατηρηθεί η συνεργασία και η ανταλλαγή πληροφοριών.
- Έλλειψη συνέχειας στη δημόσια διοίκηση: Με τις συχνές κυβερνητικές αλλαγές επηρεάζεται και η ψηφιακή στρατηγική με αποτέλεσμα προγραμματισμένα έργα είτε ακυρώθηκαν, είτε σταμάτησαν πριν τη διαδικασία εφαρμογής τους με αποτέλεσμα τη σπατάλη χρημάτων.
- Αδυναμία προσαρμογής των τεχνολογιών. Παρατηρείται δυσκολία στην τέλεια προσαρμογή των τεχνολογιών με τις υπάρχουσες διαδικασίες μίας επιχείρησης/οργανισμού. Άλλωστε όταν μία διαδικασία εκτελείται διαρκώς με μία συγκεκριμένη διαδικασία, τόσο πιο δύσκολη είναι η «μετατροπή» της σε μία ψηφιοποιημένη διαδικασία. Απαιτείται να αλλάξει αφενός η διαδικασία αλλά και οι άνθρωποι που την εκτελούν να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες και τις αλλαγές που θα προκύψουν μέσα από αυτές.
- Η εύρεση της σωστής τεχνολογίας που να «ανταποκρίνεται» στις απαιτήσεις που υπάρχουν αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα. Υπάρχει μεγάλη προσφορά ψηφιακών πλατφορμών και είναι εύκολο η επιλογή να οδηγήσει σε αδιέξοδο.
- Πιθανότητα πρόκλησης αναταραχής και αβεβαιότητας στη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι εκείνο που επωμίζεται το βάρος των συνεχών ψηφιακών αλλαγών. Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη βελτίωσης των ψηφιακών τους δεξιοτήτων . Κάθε άτομο έχει διαφορετική ανοχή και δυνατότητα εκμάθησης για αυτό το λόγο απαιτείται εξατομικευμένη προσέγγιση κατά την εκπαίδευση των εργαζομένων για τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων για να μην αποθαρρυνθούν κι εγκαταλείψουν την προσπάθεια. Υπάρχει πάντα ο φόβος μείωσης της απασχόλησης του εργατικού δυναμικού, λόγω της αυτοματοποίησης των προβλέψιμων θέσεων εργασίας αλλά και των θέσεων εργασίας μεσαίας ειδίκευσης λόγω της αυξημένης χρήσης της τεχνολογίας των υπολογιστών. Είναι σημαντικό να παρασχεθεί στους εργαζόμενους η

απαιτούμενη υποστήριξη που χρειάζονται για να αισθάνονται ασφαλείς στις δουλειές τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

4η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ (Industry 4.0)

2.1 Τι είναι η 4_η βιομηχανική επανάσταση

Ο 21^{ος} αιώνας χαρακτηρίζεται από το «πέραςμα» από την παραδοσιακή βιομηχανία σε μία οικονομία βασισμένη στην Τεχνολογία Πληροφοριών (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβητ, 2021).

Έως σήμερα γνωρίζαμε τις τρεις βιομηχανικές επαναστάσεις.

Την 1η που άρχισε στο τέλος του 18ου αιώνα (1760-1770) και αφορούσε την εκβιομηχάνιση της παραγωγής αρχικά στη Μεγάλη Βρετανία κι έπειτα την υπόλοιπη δυτική Ευρώπη, τη 2η που ξεκίνησε στο τέλος του 19ου αιώνα (1870) με τη μαζική παραγωγή και χρήση του ηλεκτρισμού στην παραγωγική διαδικασία και κατανάλωση και την 3η βιομηχανική επανάσταση που άρχισε πριν λίγες δεκαετίες (1970) και χαρακτηρίστηκε με την αυτοματοποίηση της παραγωγής και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Σύμφωνα με ακαδημαϊκούς, επιχειρηματίες, πολιτικούς και δημοσιεύματα στα ΜΜΕ η 4η βιομηχανική επανάσταση ή ψηφιακή εποχή, ή ψηφιακή επανάσταση ή Industry 4.0 διεθνώς «προελαύνει» διαφοροποιώντας σε υπέρτατο βαθμό όλα όσα γνωρίζαμε μέχρι σήμερα. Τα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία και οι δυνατότητες της τεχνολογίας, αλλάζουν το παγκόσμιο επιχειρηματικό οικοσύστημα μεταλλάσσοντας τη βιομηχανία, το εμπόριο και τις υπηρεσίες, δημιουργώντας νέες προκλήσεις κι ευκαιρίες για την κοινωνία, την εργασία, την πολιτική και αναθεωρώντας τη σχέση του ανθρώπου με τη μηχανή (Θεοφάνης Παπαδόπουλος, 2019).

Η “4η Βιομηχανική Επανάσταση” προέρχεται από την ανάπτυξη του τεχνολογικού τομέα. Ειδικότερα, στηρίζεται στις νέες δυνατότητες από την εξέλιξη των υπολογιστών σε επεξεργασία, ανάλυση και αποθήκευση όγκου δεδομένων, στην δημιουργία προγραμμάτων τεχνητής νοημοσύνης, την διεύθυνση του internet και τις υψηλές ταχύτητες που προσφέρουν οι υποδομές σε ενσύρματα και ασύρματα δίκτυα (Φαίδων, 2019).

2.2 Αναδυόμενες Ψηφιακές Τεχνολογίες (Emerging Digital Technologies) – Τεχνολογίες Αιχμής

Ενδεικτικά παρουσιάζονται οι χαρακτηριστικότερες τεχνολογίες αιχμής που κυριαρχούν στη διαμόρφωση της ψηφιακής εποχής, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων και οι πλατφόρμες IoT, οι τεχνολογίες Cloud, οι έξυπνοι αισθητήρες (smart sensors), η επαυξημένη πραγματικότητα (Augmented Reality), οι φορητές συσκευές και τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης (mobile device and social media), η τρισδιάστατη εκτύπωση (3D printing), οι τεχνολογίες ανίχνευσης τοποθεσίας, κ.ά. Οι κύριες τεχνολογίες αιχμής πάνω στις οποίες στηρίζεται το σύνολο των σύγχρονων ψηφιακών εφαρμογών χαρακτηρίζονται και ως SMACIT: Social media ή κοινωνικά μέσα, Mobile devices ή φορητές συσκευές, Analytics και Big Data ή αλλιώς ανάλυση δεδομένων, Cloud τεχνολογίες και Internet of Things (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021) .

2.2.1 Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence- AI) και τύποι τεχνητής νοημοσύνης

Ο όρος τεχνητή νοημοσύνη επινοήθηκε για πρώτη φορά από τους John MacCarthy, Marvin Minsky και Claude Shannon το 1956. Το όρισαν ως «επιστήμη και εφευρετικότητα της δημιουργίας έξυπνων μηχανών, ειδικά έξυπνων προγραμμάτων υπολογιστών». Στην πιο απλή μορφή της η Τεχνητή Νοημοσύνη (ή Artificial Intelligence ή AI) είναι η ικανότητα μιας μηχανής να μιμείται την ανθρώπινη συμπεριφορά. Βασισμένοι σε αυτή δίνεται η δυνατότητα σε ορισμένες μηχανές να αντιλαμβάνονται το περιβάλλον γύρω τους και να ενεργούν με παρόμοιο τρόπο όπως στον ανθρώπινο εγκέφαλο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι μηχανές να έχουν την ικανότητα να συλλογίζονται, να αντιλαμβάνονται να μαθαίνουν και να επιλύουν προβλήματα (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021) .

Τύποι τεχνητής νοημοσύνης

- ❖ **Αντιδραστικά μηχανήματα** : αναφέρεται σε αυτές τις μηχανές που έχουν σχεδιαστεί για την αξιολόγηση των διαθέσιμων πληροφοριών στο περιβάλλον και την επίλυση ενός άμεσου προβλήματος βάσει των εν λόγω πληροφοριών. Δεν έχουν τη δυνατότητα να αποθηκεύσουν ή να απομνημονεύσουν ή και να μάθουν. Στοχεύουν στην ανάλυση των πληροφοριών μιας δεδομένης στιγμής, στη δημιουργία πιθανών λύσεων και στην επιλογή της αποτελεσματικότερης (encyclopedia, 2022)

- ❖ **Μηχανές με περιορισμένη μνήμη:** αφορούν σε τεχνολογία που αντλεί πληροφορίες από μία βάση δεδομένων και υπάρχει η δυνατότητα να καταγράψουν νέες βασικές πληροφορίες από το περιβάλλον και να μάθουν από αυτό (π.χ. τεχνολογία GPS) (encyclopedia, 2022).
- ❖ **Μηχανές με θεωρία του νου:** είναι ένας τύπος τεχνητής νοημοσύνης που αναπτύσσεται. Μελλοντικά ορισμένες μηχανές θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τόσο την ανθρώπινη σκέψη όσο και τα συναισθήματα και να λάβουν αποφάσεις βάσει αυτής. Επομένως, περιλαμβάνει την κοινωνική αλληλεπίδραση. Ένα παράδειγμα τέτοιας έρευνας AI είναι το ρομπότ Sophia, που δημιουργήθηκε το 2016 (encyclopedia, 2022).
- ❖ **Μηχανές με αυτογνωσία:** οι μηχανές με αυτογνωσία θα μπορούσαν να έχουν αυτοσυνείδητες αντιλήψεις, σκέψεις και στάσεις, δηλαδή μηχανές ικανές να αντιλαμβάνονται, να συλλογίζονται και να ενεργούν ως ανθρώπινα όντα (encyclopedia, 2022) .
- ❖ **Αυτόνομα οχήματα :** ξεκίνησε η εποχή των αυτόνομων οχημάτων. Μπορούν να κινηθούν με ελάχιστη ή καθόλου ανθρώπινη παρέμβαση και να αισθανθούν το περιβάλλον τους. Ήδη κυκλοφορούν δοκιμαστικά σε 50 αστικά κέντρα σε όλο τον πλανήτη και στην Ελλάδα στην πόλη των Τρικάλων, πλήρως αυτόνομα οχήματα. Σε χρονικό ορίζοντα πέντε ετών προβλέπεται να κυκλοφορούν σχεδόν παντού, αλλάζοντας τον τρόπο που μετακινούμαστε. Το 2030 περισσότεροι από τους μισούς ανθρώπους που σήμερα οδηγούν δεν θα έχουν πια λόγο να οδηγούν ή να έχουν δικό τους αυτοκίνητο. Θα υπάρξει αύξηση των μετακινήσεων που θα γίνονται μέσω μισθωμένων και αυτόνομων οχημάτων (pencil on the moon, 2018) .

2.2.2 Μεγάλα Δεδομένα (Big Data & Analytics)

Η αξία των Big Data χαρακτηρίζεται ανεκτίμητη καθώς αποτελούν την κινητήρια δύναμη του 21ου αιώνα και ένα αγαθό πιο πολύτιμο από το πετρέλαιο .

Η ανάλυση μεγάλων δεδομένων είναι η διαδικασία εξέτασης ενός τεράστιου όγκου δεδομένων που προήλθαν από νέες πηγές όπως ψηφιακές συναλλαγές, κινητές συσκευές, ενσωματωμένοι αισθητήρες και η αυξανόμενη χρήση των κοινωνικών μέσων από τον παγκόσμιο πληθυσμό τα οποία δεν θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν τα παραδοσιακά επιχειρηματικά συστήματα διότι

για την επεξεργασία τους απαιτείται μεγάλος αριθμός εργαλείων και πολύ καλά εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Σύμφωνα και με τους ερευνητές Peng & Tao (2022) η άντληση στοιχείων μόνο από μία πηγή ενδέχεται να παρέχει μόνο περιορισμένης αξίας δεδομένα ενώ τα δεδομένα από πολλαπλές πηγές συμβάλλουν και στη μείωση του σφάλματος κατά τη διαδικασία επεξεργασίας των αποτελεσμάτων. Συνεπώς προϋπόθεση για την πλήρη αξιοποίηση των δεδομένων είναι ο όγκος, οι πολλαπλές πηγές και οι πολλαπλές διαστάσεις τους.

Συγκεκριμένα τα χαρακτηριστικά των Big Data, ή 4V είναι:

- Volume ή Όγκος, αφορά στο συνεχώς αυξανόμενο όγκο δεδομένων που παράγεται από διαφορετικές πηγές και υπάρχει αδυναμία διαχείρισής τους από τις παραδοσιακές βάσεις δεδομένων,
- Variety ή Ποικιλία, διότι υπάρχουν πολλές πηγές που τροφοδοτούν τη συλλογή τους μέσω αισθητήρων, smartphone και κοινωνικά δίκτυα, και μπορεί να είναι κείμενο, εικόνα, ήχος, βίντεο, σε δομημένη, μη δομημένη ή ημι-δομημένη μορφή,
- Velocity, δηλαδή η ταχύτητα απόκτησης των δεδομένων και η ταχύτητα επεξεργασίας τους, και
- Value, που αναφέρεται στην αξία των Big Data με την έννοια της εξαγωγής γνώσεων και προτύπων από πρωτογενή δεδομένα

Οι πιο πρόσφατες προσεγγίσεις προσθέτουν και το χαρακτηριστικό Veracity ή Αλήθεια, ή αξιοπιστία των δεδομένων που συλλέγονται (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021).

2.2.3 Υπολογιστικό Νέφος - Cloud Computing

Το υπολογιστικό νέφος ή αλλιώς cloud computing είναι οι υπηρεσίες τεχνολογίας που παρέχονται από εταιρείες που ονομάζονται πάροχοι cloud σε εξατομικευμένους χρήστες διαδικτύου, είτε σε ολόκληρες επιχειρήσεις ή οργανισμούς, για να αποθηκεύουν, να επεξεργάζονται και να διαχειρίζονται τα δεδομένα τους, τα οποία βρίσκονται σε ένα «νέφος» απόμακρων δικτύων στο οποίο, έχουν πολύ εύκολη πρόσβαση και με χαμηλό κόστος (Ιωαννίδου Χριστίνα, 2013).

ένα αυτοματοποιημένο εργοστάσιο που ενσωματώνει ειδικούς αισθητήρες για τον εντοπισμό βλαβών κλπ.) (coolweb.gr, 2022).

2.2.6 Ρομποτική

Η ρομποτική είναι ο συνδυασμός των επιστημών της πληροφορικής, της ηλεκτρονικής και της μηχανολογίας που σκοπεύει στην τεχνητή ανακατασκευή μηχανημάτων, αυτόματων συσκευών ικανών να μιμηθούν ανθρώπινες δραστηριότητες σε κάποιο βαθμό.

Είτε με τρόπο που επαναλαμβάνεται, είτε δίνοντάς του κάποια ανεξαρτησία μέσω της τεχνητής νοημοσύνης. Ορισμένες εφαρμογές της ρομποτικής είναι:

- Ανθρωποειδής ρομποτική. Πρόκειται για αντικείμενα που μιμούνται την ανθρώπινη δράση, προκειμένου να αντικαταστήσουν ή να συμπληρώσουν δραστηριότητες που πραγματοποιούνται από ανθρώπους (π.χ. η Σοφία, το ρομπότ που μιμείται χειρονομίες και μαθαίνει από το εξωτερικό περιβάλλον και συμπεριφέρεται σαν ένα άλλο άτομο)
- Βιομηχανική ρομποτική. Πρόκειται για μηχανήματα που έχουν κάποιο βαθμό πολυπλοκότητας, δεδομένου ότι έχουν σχεδιαστεί για μια συγκεκριμένη εργασία (π.χ. ρομποτικοί βραχίονες μιας γραμμής συναρμολόγησης οχημάτων).
- Ρομποτική για ιδιωτική χρήση. Αναφερόμαστε σε όλες τις συσκευές που ικανοποιούν τις ανάγκες των καταναλωτών, είτε όσον αφορά τον ελεύθερο χρόνο είτε για συγκεκριμένες οικιακές εργασίες (π.χ. έξυπνες ηλεκτρικές σκούπες) (el.economy, 2021).

2.2.7 Φορητές Συσκευές και Κοινωνικά Μέσα (Mobile Devices & Social Media)

Οι φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα (mobile phones), οι φορητοί υπολογιστές (laptop), οι ταμπλέτες (tablets) και άλλα, λειτουργούν με τη χρήση του διαδικτύου και του IoT και σχετίζονται με big data, Cloud, κ.λ.π.

Χαρακτηρίζονται και ως «smart» ή έξυπνες, καθώς, εκτός από εξελιγμένα χαρακτηριστικά υποστηρίζουν και αναρίθμητες εφαρμογές και πλήθος δυνατοτήτων, προσφέρουν περιβάλλοντα εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας.

Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά των έξυπνων φορητών συσκευών είναι η υποστήριξη εφαρμογών Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης (Social Media), όπως το Facebook, το Twitter, το TikTok, που επιτρέπουν από την διασύνδεση, την επικοινωνία, την ανταλλαγή απόψεων,

δεδομένων και πληροφοριών εξ' αποστάσεως και νέους τρόπους αλληλεπίδρασης έως και την εκτέλεση τηλεδιασκέψεων, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021).

2.2.8 Τρισδιάστατη Εκτύπωση ή προσθετική κατασκευή (3-D εκτύπωση)

Είναι η διαδικασία που καθιστά δυνατή τη δημιουργία ενός αντικειμένου τριών διαστάσεων με τη χρήση υπολογιστών. Γίνεται μέσω πολλαπλών αλληπάληλων στρώσεων υλικού (όπως συνθετικές ρητίνες, πλαστικά, μέταλλα) συνήθως πολύ μικρότερων του ενός χιλιοστού. Αυτή η τεχνολογία της 3-D εκτύπωσης μπορεί χρησιμοποιείται σε τομείς όπως οι τηλεπικοινωνίες, αρχιτεκτονική, αεροναυπηγική, η βιομηχανία υπολογιστών, η ιατρική κ.λπ. (π.χ. με τη χρήση 3D εκτυπωτή δημιουργήθηκε μέρος του ανθρώπινου σώματος, βιοεκτύπωση) (Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

3.1 Η σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Προτεραιότητα για την Ε.Ε. αποτελεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Η κρίση του covid-19 έκανε επιτακτική την ανάγκη για εύρεση νέων ψηφιακών λύσεων που ωφελούν την κοινωνία αλλά και την ανταγωνιστικότητα της Ε.Ε., μακροπρόθεσμα, στην παγκόσμια οικονομία.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμβάλει στη διαμόρφωση των πολιτικών που ενισχύουν την αξιοποίηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στην Ευρώπη, δημιουργούν νέες ευκαιρίες για επιχειρήσεις και καταναλωτές, στηρίζουν την πράσινη μετάβαση της ΕΕ και την εκπλήρωση του στόχου της για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050, στηρίζουν τους πολίτες στην απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και την κατάρτιση των εργαζομένων και συμβάλουν στη ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, διασφαλίζοντας παράλληλα τον σεβασμό των βασικών δικαιωμάτων και αξιών (Ψηφιακός μετασχηματισμός: σημασία, οφέλη και πολιτική της ΕΕ | Επικαιρότητα | Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2021).

3.2 Ψηφιακή δεκαετία της ΕΕ έως το 2030.

Στις 9 Μαρτίου 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε το όραμά της και τις προοπτικές για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ευρώπης έως το 2030. Η Επιτροπή προτείνει ψηφιακή πυξίδα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021b) για την ψηφιακή δεκαετία της ΕΕ η οποία διαμορφώνεται γύρω από τέσσερα κομβικά σημεία:

Εικόνα 2: Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030



Πηγή : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el

- **Δεξιότητες**

Ειδικοί στις ΤΠΕ: 20 εκατομμύρια + σύγκλιση των φύλων

Στοιχειώδεις ψηφιακές δεξιότητες για τουλάχιστον 80 % του πληθυσμού

- **Ασφαλείς και βιώσιμες ψηφιακές υποδομές**

Συνδεσιμότητα: Gigabit για όλους, 5G παντού

Ημιαγωγοί αιχμής: διπλασιασμός του μεριδίου της ΕΕ στην παγκόσμια παραγωγή

Δεδομένα - Υπολογιστικό νέφος και παρυφές: 10 000 κλιματικά ουδέτεροι ακραίοι κόμβοι υψηλής ασφάλειας

Υπολογιστική: πρώτος υπολογιστής με κβαντική επιτάχυνση

- **Ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων**

Υιοθέτηση τεχνολογιών: 75 % των εταιρειών της ΕΕ να χρησιμοποιούν υπολογιστικό νέφος/τεχνητή νοημοσύνη/μαζικά δεδομένα

Φορείς καινοτομίας: να αυξηθούν οι επεκτεινόμενες επιχειρήσεις και η χρηματοδότηση με σκοπό τον διπλασιασμό των «μονόκερων» στην ΕΕ

Χρήστες με καθυστέρηση: πάνω από 90 % των ΜΜΕ να επιτύχουν τουλάχιστον ένα στοιχειώδες επίπεδο ψηφιακής έντασης

- **Ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών**

Κύριες δημόσιες υπηρεσίες: 100 % μέσω διαδικτύου

Ηλεκτρονική υγεία 100 % των πολιτών που έχουν πρόσβαση σε ιατρικούς φακέλους

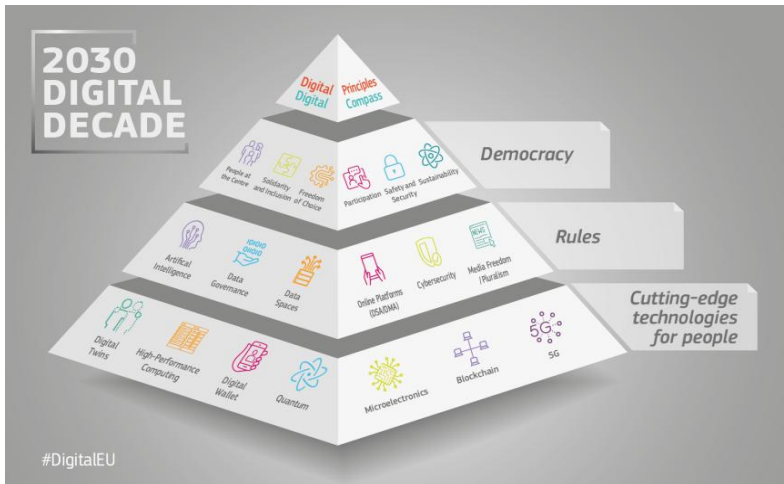
Ψηφιακή ταυτότητα: το 80 % των πολιτών να χρησιμοποιούν ψηφιακή ταυτότητα

3.2.1 Ψηφιακοί στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βασισμένη στο όραμα για έναν επιτυχημένο ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας και της κοινωνίας της Ευρώπης έως το τέλος της δεκαετίας, η Επιτροπή θεσπίζει πλέον ένα ισχυρό

πλαίσιο διακυβέρνησης για την επίτευξη των ψηφιακών στόχων με τη μορφή μιας πορείας προς την ψηφιακή δεκαετία.

Εικόνα 3: Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης



Πηγή : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

Γνωρίζοντας ότι στα κράτη μέλη δεν υπήρξε η ίδια ψηφιακή πρόοδος με χώρες οι οποίες υστερούσαν πριν πέντε χρόνια να εξακολουθούν να μένουν πίσω αποφασίστηκε να υπάρξει συνεργασία προκειμένου να επιτευχθούν οι συμφωνημένοι στόχοι αναγνωρίζοντας τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία των κρατών μελών.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή προτείνει τη δημιουργία ενός ετήσιου μηχανισμού συνεργασίας με τα κράτη μέλη, ο οποίος θα αποτελείται από:

- Ένα δομημένο, διαφανές και κοινό σύστημα παρακολούθησης με βάση τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) για τη μέτρηση της προόδου στην επίτευξη καθενός από τους στόχους για το 2030, το οποίο θα περιλαμβάνει και βασικούς δείκτες επιδόσεων (ΒΔΕ).
- Ετήσια έκθεση για την «Κατάσταση της ψηφιακής δεκαετίας», στην οποία η Επιτροπή θα αξιολογεί την πρόοδο και θα διατυπώνει συστάσεις για δράσεις.
- Πολυετείς στρατηγικούς χάρτες πορείας για την ψηφιακή δεκαετία ανά κράτος μέλος, στους οποίους τα κράτη μέλη θα περιγράφουν τις πολιτικές και τα μέτρα που έχουν θεσπίσει ή προγραμματίσει για τη στήριξη των στόχων του 2030.

- Δομημένο ετήσιο πλαίσιο για τη συζήτηση και την αντιμετώπιση τομέων στους οποίους σημειώνεται ανεπαρκής πρόοδος, μέσω συστάσεων και κοινών δεσμεύσεων μεταξύ της Επιτροπής και των κρατών μελών.

Μηχανισμό για τη στήριξη της υλοποίησης πολυκρατικών έργων. Έργα που κανένα μεμονωμένο κράτος μέλος δεν θα μπορούσε να αναπτύξει από μόνο του (υποδομές δεδομένων, επεξεργαστές χαμηλής κατανάλωσης, επικοινωνίες 5G, υπολογιστική υψηλών επιδόσεων, ασφαλής κβαντική επικοινωνία, δημόσια διοίκηση, τεχνολογίες blockchain, κόμβοι ψηφιακής καινοτομίας, και επένδυση στις ψηφιακές δεξιότητες των ανθρώπων). Τα πολυκρατικά έργα θα αντλούν επενδύσεις από χρηματοδοτικούς πόρους της ΕΕ, μεταξύ άλλων και από τον μηχανισμό ανάκαμψης και ανθεκτικότητας, καθώς και από τα κράτη μέλη (*Europe's Digital Decade | Shaping Europe's digital future, 2021*) (*Europe's Digital Decade | Shaping Europe's digital future, 2021*).¹

3.3 Δείκτης DESI (δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας)

Από το έτος 2014 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χρησιμοποιεί το δείκτη DESI για την παρακολούθηση της ψηφιακής προόδου των κρατών μελών με βάση τα στοιχεία της Eurostat, καθώς και εξειδικευμένες μελέτες και μεθόδους συλλογής δεδομένων. Βοηθά τα κράτη μέλη της ΕΕ να εντοπίζουν τους τομείς προτεραιότητας όπου απαιτούνται στοχευμένες επενδύσεις και ανάληψη δράσης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021a) .

Σημειώνεται ότι ο δείκτης DESI είναι δείκτης κατάταξης, δεν αντανakλά την επίδοση μιας χώρας σε απόλυτο βαθμό αλλά την επίδοσή της σε σύγκριση με τις υπόλοιπες. Επομένως, η πτώση μιας χώρας στην ευρωπαϊκή κατάταξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο, αλλά ότι πιθανότατα άλλες χώρες σημείωσαν ταχύτερη πρόοδο από αυτήν.

Το 2021 η Επιτροπή προσάρμοσε τον δείκτη DESI ώστε να αντικατοπτρίζει τις δύο σημαντικές πρωτοβουλίες πολιτικής που θα έχουν αντίκτυπο στον ψηφιακό μετασχηματισμό στην ΕΕ τα επόμενα χρόνια: τον μηχανισμό ανάκαμψης και ανθεκτικότητας και την Ψηφιακή Πυξίδα για την ψηφιακή δεκαετία.

¹ Ο μηχανισμός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (στο εξής: μηχανισμός) διαθέτει 723,8 δισ. ευρώ (σε τρέχουσες τιμές) σε δάνεια (385,8 δισ. ευρώ) και επιχορηγήσεις (338 δισ. ευρώ) για τη στήριξη των μεταρρυθμίσεων και των επενδύσεων που αναλαμβάνουν τα κράτη μέλη. Ο στόχος είναι να μετριαστούν οι οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις της πανδημίας του κορονοϊού και να καταστούν οι ευρωπαϊκές οικονομίες και κοινωνίες περισσότερο βιώσιμες, ανθεκτικές και καλύτερα προετοιμασμένες για τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της πράσινης και της ψηφιακής μετάβασης (*Μηχανισμός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας, 2021*).

Η Επιτροπή, με στόχο την ευθυγράμμιση του δείκτη DESI με τα τέσσερα κύρια σημεία και τους στόχους στο πλαίσιο της Ψηφιακής Πυξίδας, τη βελτίωση της μεθοδολογίας και τη συνεκτίμηση των τελευταίων τεχνολογικών και πολιτικών εξελίξεων, προέβη σε μια σειρά αλλαγών στην έκδοση του δείκτη DESI για το 2021.

Οι δείκτες διαρθρώνονται πλέον γύρω από τους τέσσερις κύριους τομείς της Ψηφιακής Πυξίδας, οι οποίοι αντικαθιστούν την προηγούμενη δομή των πέντε παραμέτρων. 11 από τους δείκτες του DESI 2021 μετρούν στόχους που τίθενται στην Ψηφιακή Πυξίδα. Στο μέλλον ο δείκτης DESI θα ευθυγραμμιστεί ακόμη περισσότερο με την Ψηφιακή Πυξίδα, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι εκθέσεις θα καλύπτουν το σύνολο των στόχων. Επίσης, ο δείκτης DESI περιλαμβάνει πλέον δείκτη ο οποίος μετρά το επίπεδο της στήριξης που παρείχαν στις εταιρείες οι εφαρμοζόμενες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη λήψη μέτρων φιλικότερων προς το περιβάλλον (ΤΠΕ για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα) και τη διεύδυση υπηρεσιών gigabit, συν το ποσοστό των εταιρειών που προσφέρουν κατάρτιση σε θέματα ΤΠΕ και χρησιμοποιούν ηλεκτρονική τιμολόγηση. Η βαθμολογία και η κατάταξη βάσει του δείκτη DESI κατά τα προηγούμενα έτη υπολογίστηκαν εκ νέου για όλες τις χώρες ώστε να αποτυπωθούν οι αλλαγές στην επιλογή των δεικτών και οι διορθώσεις που έγιναν στα δεδομένα επί των οποίων βασίζονται οι εν λόγω δείκτες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021a).

3.3.1 Η ψηφιακή πρόοδος της Ελλάδας στην Ε.Ε. – DESI 2021

Στις 12 Νοεμβρίου 2021 δημοσιοποιήθηκε ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας, DESI 2021 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή όπου αναφέρεται στην πρόοδο των κρατών – μελών στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα.

Η Ελλάδα παρουσιάζει βελτίωση στις ψηφιακές της επιδόσεις όμως βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις της βαθμολογικής κατάταξης στην Ευρωπαϊκή Ένωση . Προοδεύει σε σχεδόν όλες τις παραμέτρους του δείκτη αν και στις περισσότερες περιπτώσεις όπως στους δείκτες του ανθρώπινου κεφαλαίου και της ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών εξακολουθεί να βρίσκεται πολύ κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Σύμφωνα με την έκθεση της Επιτροπής, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 25η θέση (3η από το τέλος, 25 στους 27) στην Ε.Ε. στο γενικό δείκτη DESI 2021 για το έτος 2020, πάνω από τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία. Στους δείκτες της συνδεσιμότητας (υποδομές) βρίσκεται στην 27η θέση, τελευταία και στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες βρίσκεται στην 26η θέση δηλαδή προτελευταία.

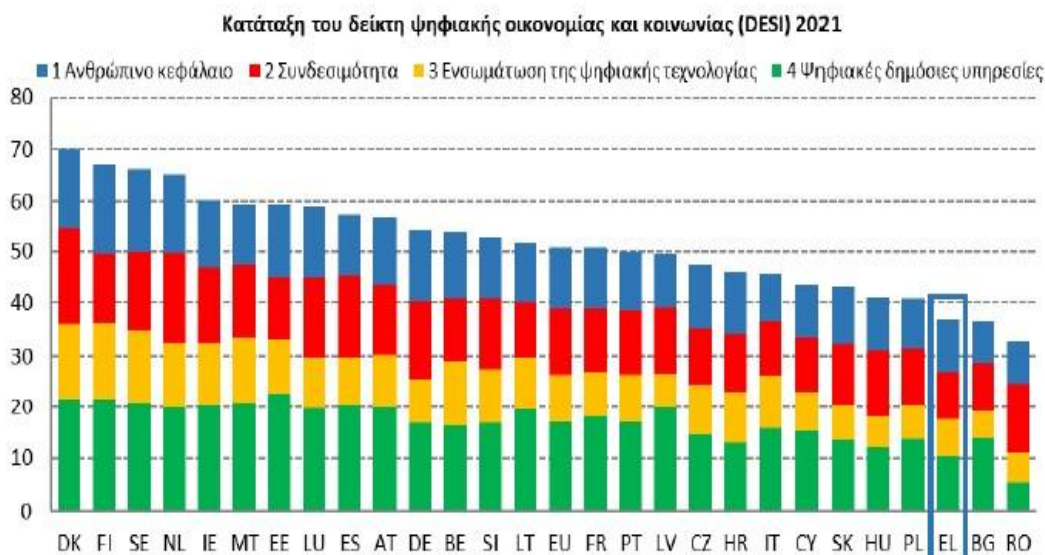
Σημειώνεται ότι ο δείκτης DESI 2021, στηρίζεται σε στοιχεία που αφορούν το πρώτο ή το δεύτερο τρίμηνο του 2020, με «τα αποτελέσματα των πολιτικών που εφαρμόστηκαν έκτοτε δεν αποτυπώνονται στα δεδομένα και θα είναι πιο φανερές στην έκδοση του 2022», όπως τονίζει η Επιτροπή.

Σύμφωνα με τον DESI 2021, η ελληνική δημόσια διοίκηση έκανε ένα πραγματικό ψηφιακό άλμα τον τελευταίο χρόνο, ξεπερνώντας τον μέσο όρο της ΕΕ στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι χρήστες των υπηρεσιών είναι πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (Νατάσα Φραγκούλη, 2021a).

Πρωτοστατούν στη χρήση τεχνητής νοημοσύνης οι ελληνικές εταιρείες (34%), πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (25%) (16 θέση). Επιπλέον, η Ελλάδα βελτίωσε τη συνδεσιμότητα μέσα σε ένα χρόνο και άρχισε να αναπτύσσει ένα δίκτυο εξαιρετικά υψηλής χωρητικότητας. Η χώρα έχει δείκτη ετοιμότητας 5G 99%, πράγμα που σημαίνει ότι έχουν κατανεμηθεί σχεδόν όλες οι ζώνες καινοτομίας στο συντονισμένο φάσμα 5G.

Εικόνα 4: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2021

ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
	25	37,3	50,7

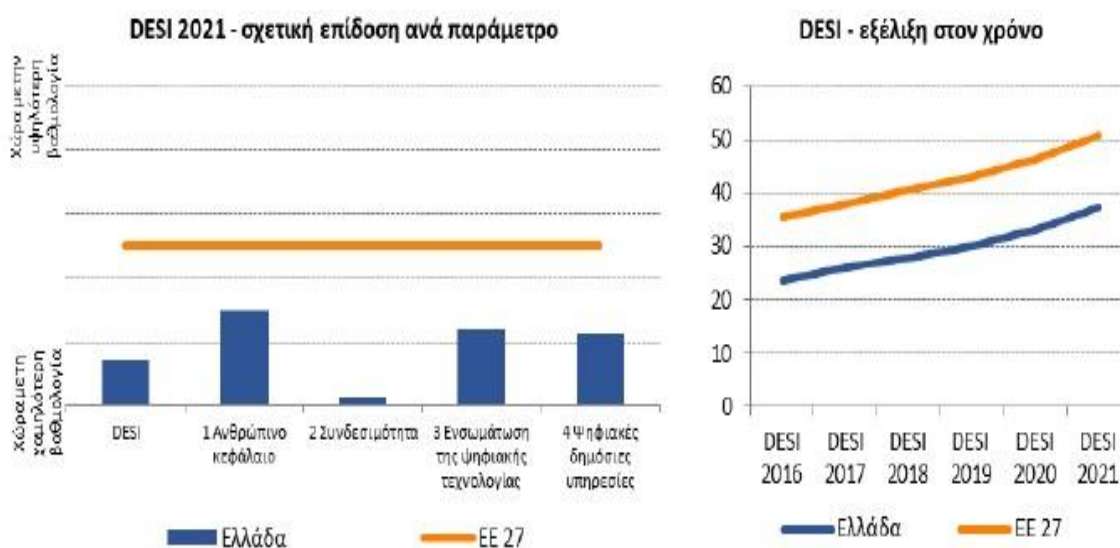


Πηγή : DESI 2021, Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Ο DESI 2021 εξετάζει την ψηφιακή πρόοδο κάθε χώρας στους τομείς του ανθρώπινου κεφαλαίου, της ευρυζωνικής συνδεσιμότητας, της ολοκλήρωσης της ψηφιακής τεχνολογίας των

επιχειρήσεων και των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Η Ελλάδα έχει τις καλύτερες επιδόσεις στον τομέα του ανθρώπινου κεφαλαίου, καταλαμβάνοντας την 21η θέση σε σύνολο 27 κρατών μελών. Επίσης, έχει καλή κατάταξη στον τομέα της ολοκλήρωσης ψηφιακής τεχνολογίας για εταιρείες, όπου κατατάσσεται στην 22η θέση και στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στην 26η θέση από 27 κράτη μέλη. Ωστόσο, στον τομέα της ευρυζωνικής συνδεσιμότητας, η χώρα βρίσκεται στην 27η και τελευταία θέση στην ευρωπαϊκή κατάταξη (Νατάσα Φραγκούλη, 2021b).

Εικόνα 5: Επίδοση δείκτη DESI 2021 της Ελλάδας στην ΕΕ



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022

3.3.1.1 Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ανθρώπινο κεφάλαιο» στην ΕΕ

Το δυνατό σημείο της Ελλάδας, όπως καταδεικνύεται από το DESI 2021, αφορά στο ανθρώπινο κεφάλαιο, όπου η Ελλάδα κατατάσσεται στην 21η θέση από 27 χώρες της ΕΕ.

Σε αυτόν τον τομέα είναι πιθανό οι χώρες να παραμείνουν κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ, για παράδειγμα, η κατοχή τουλάχιστον βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων είναι χαμηλή (51%), ενώ το ποσοστό των απασχολούμενων ειδικών ΤΠΕ εξακολουθεί να είναι χαμηλό (2% σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ 4,3%).

Ωστόσο, μεταξύ των ειδικών στις ΤΠΕ της Ελλάδας, το ποσοστό των γυναικών ειδικών στις ΤΠΕ αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς (από 20% το 2019 σε 27% το 2020) και είναι πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (19%), καθιστώντας τη χώρα μας μία από τις κορυφαίες ειδικούς στις ΤΠΕ.

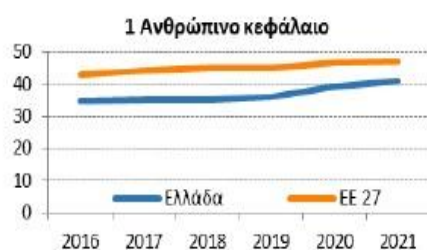
Εντούτοις στην Ελλάδα μόλις το 12% των εταιρειών παρείχε κατάρτιση ΤΠΕ στο προσωπικό τους στο έτος 2020 συγκριτικά με το μέσο όρο του 20% στην ΕΕ.

« Η Ελλάδα έθεσε την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους στον πυρήνα της νέας της στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό με στόχο τη διευκόλυνση της χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών και τη διασφάλιση της επανειδίκευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού», αναφέρει η ΕΕ (Νατάσα Φραγκούλη, 2021b).

Εικόνα 6: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ανθρώπινο κεφάλαιο» στην ΕΕ- DESI 2021

1 Ανθρώπινο κεφάλαιο

1 Ανθρώπινο κεφάλαιο	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	21	41,0	47,1



	Ελλάδα			ΕΕ
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021
1α1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες % των ατόμων	46%	51%	51%	56%
1α2 Ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών % των ατόμων	22%	23%	23%	31%
1α3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες χρήσης λογισμικού % των ατόμων	52%	56%	56%	58%
1β1 Ειδικοί ΤΠΕ % των εργαζομένων ηλικίας 15-74 ετών	2,3%	2,1%	2,0%	4,3%
1β2 Γυναίκες ειδικοί ΤΠΕ % των ειδικών στις ΤΠΕ	16%	20%	27%	19%
1β3 Επιχειρήσεις που παρέχουν κατάρτιση ΤΠΕ % των επιχειρήσεων	14%	15%	12%	20%
1β4 Πτυχιούχοι ΤΠΕ % των πτυχιούχων	2,9%	3,1%	3,4%	3,9%

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022

3.3.1.2 Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ευρωζωνική συνδεσιμότητα» στην ΕΕ

Όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 27η θέση στην ΕΕ με συνολική βαθμολογία 37,7 (μέσος όρος ΕΕ 50,2). Η χώρα συνεχίζει να σημειώνει ταχεία πρόοδο στην

ευρυζωνική κάλυψη υψηλής ταχύτητας (NGA). Αυτή η κάλυψη αυξήθηκε κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες το 2020 σε 87%, σύμφωνα με τον μέσο όρο της ΕΕ. "Αυτή η ανάπτυξη μπορεί να αποδοθεί στη σταδιακή ανάπτυξη του δικτύου μέσω του συστήματος bootstrap. Η χώρα άρχισε επίσης επιτέλους να αναπτύσσει το δίκτυο Very High Capacity (VHCN)", τονίζει η έκθεση DESI 2021. Η σταθερή κάλυψη δικτύου VHCN έφτασε το 10% από 7% πέρυσι, αν και αυτό το ποσοστό εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλότερο από τον μέσο όρο του 59% στην ΕΕ.

Πολύ χαμηλή παραμένει η διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbs (φτάνοντας στο 3% από 1% το 2019) συγκριτικά με το μέσο όρο της ΕΕ (34%) .

Με μικρή ταχύτητα προχωράει και η συνολική διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών, φτάνοντας το 77% το 2020 από 76% το 2019 (συμβαδίζοντας με το μέσο όρο της ΕΕ).

Τέλος πρόοδος παρατηρείται στο δείκτη τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων, με επίδοση 53 το 2020 έναντι 49 το 2019.

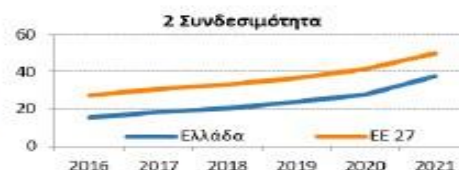
Η διείσδυση κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών (60% το 2019) παραμένει σταθερή για τα έτη 2019 και 2020 στο 60% όμως εξακολουθεί να υπολείπεται του μέσου όρου της ΕΕ (71% το 2019). Με κάλυψη 99,2% η επίδοση της Ελλάδας στην τεχνολογία 4G είναι από τις καλύτερες.

Αξιοσημείωτη είναι η πρόοδος που παρατηρείται στο δείκτη ετοιμότητας 5G με ποσοστό 99% ως προς την εκχώρηση του συνόλου των καινοτόμων ζωνών του εναρμονισμένου σε επίπεδο ΕΕ φάσματος 5G (Νατάσα Φραγκούλη, 2021b).

Εικόνα 7: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Συνδεσιμότητα» στην ΕΕ- DESI 2021

2 Συνδεσιμότητα

2 Συνδεσιμότητα	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	27	37,7	50,2



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021
2α1 Συνολική διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών	74%	76%	77%	77%
<small>% των νοικοκυριών</small>	2018	2019	2020	2020
2α2 Διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbps	0%	1%	3%	34%
<small>% των νοικοκυριών</small>	2018	2019	2020	2020
2α3 Διείσδυση ταχύτητας τουλάχιστον 1 Gbps	A/A	<0,01%	<0,01%	1,3%
<small>% των νοικοκυριών</small>		2019	2020	2020
2β1 Κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας (NGA)	66%	81%	87%	87%
<small>% των νοικοκυριών</small>	2018	2019	2020	2020
2β2 Κάλυψη σταθερών δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN)	0%	7%	10%	59%
<small>% των νοικοκυριών</small>	2018	2019	2020	2020
2γ1 Κάλυψη 4G	98,2%	99,1%	99,2%	99,7%
<small>% των κατοικημένων περιοχών</small>	2018	2019	2020	2020
2γ2 Ετοιμότητα για 5G	0%	0%	99%	51%
<small>Εκχωρηθέν φάσμα ως ποσοστό (%) του συνολικού αναρμολογημένου φάσματος 5G</small>	2019	2020	2021	2021
2γ3 Κάλυψη 5G	A/A	A/A	0%	14%
<small>% των κατοικημένων περιοχών</small>			2020	2020
2γ4 Διείσδυση κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών	52%	60%	60%	71%
<small>% των ατόμων</small>	2018	2019	2019	2019
2δ1 Δείκτης τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων	A/A	49	53	69
<small>Βαθμός (0-100)</small>		2019	2020	2020

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022

3.3.1.3 Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα « Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας » στην ΕΕ

Σύμφωνα με τα στοιχεία του δείκτη ενσωμάτωσης της ψηφιακής τεχνολογίας από τις Ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι υιοθετούνται πολύ αργά με αποτέλεσμα η Ελλάδα να βρίσκεται στην 22η θέση στην Ε.Ε.

Το 19% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ενώ ο μέσος όρος στην ΕΕ είναι 23%.

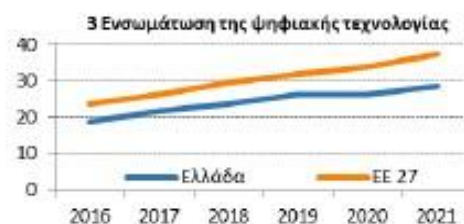
Όμως άνω του μέσου όρου είναι η προσπάθεια των εταιρειών στην ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφορικών και στην υιοθέτηση προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών όπου παρουσιάζουν ποσοστό 38% (ενώ ο μέσος όρος είναι 36%) και 34% (ενώ ο μέσος όρος είναι μόλις 25%) αντίστοιχα.

Στις ΤΠΕ για περιβαλλοντική βιωσιμότητα η Ελλάδα με ποσοστό 65% βρίσκεται κοντά στο μέσο όρο της ΕΕ (66%). Αντίστοιχα με ποσοστό 13% η Ελλάδα πλησιάζει το μέσο όρο της ΕΕ (14%) στην ανάλυση μαζικών δεδομένων.

Εικόνα 8: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας » στην ΕΕ- DESI 2021

3 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας

3 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	22	28,5	37,6



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021
3α1 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) με τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης % των ΜΜΕ	A/A	A/A	A/A	60%
3β1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών % των επιχειρήσεων	37%	38%	38%	36%
3β2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης % των επιχειρήσεων	21%	19%	19%	23%
3β3 Μαζικά δεδομένα % των επιχειρήσεων	13%	13%	13%	14%
3β4 Υπολογιστικό νέφος % των επιχειρήσεων	7%	7%	A/A	26%
3β5 Τεχνητή νοημοσύνη % των επιχειρήσεων	A/A	A/A	34%	25%
3β6 ΤΠΕ για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα % των επιχειρήσεων που έχουν μεσαία/υψηλή ένταση πράσινης δράσης μέσω ΤΠΕ	A/A	A/A	65%	66%
3β7 Ηλεκτρονικά τιμολόγια % των επιχειρήσεων	9%	9%	A/A	32%
3γ1 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου % των ΜΜΕ	11%	9%	A/A	17%
3γ2 Κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου % του κύκλου εργασιών των ΜΜΕ	4%	4%	A/A	12%
3γ3 Διασυνοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις % των ΜΜΕ	7%	4%	4%	8%

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022

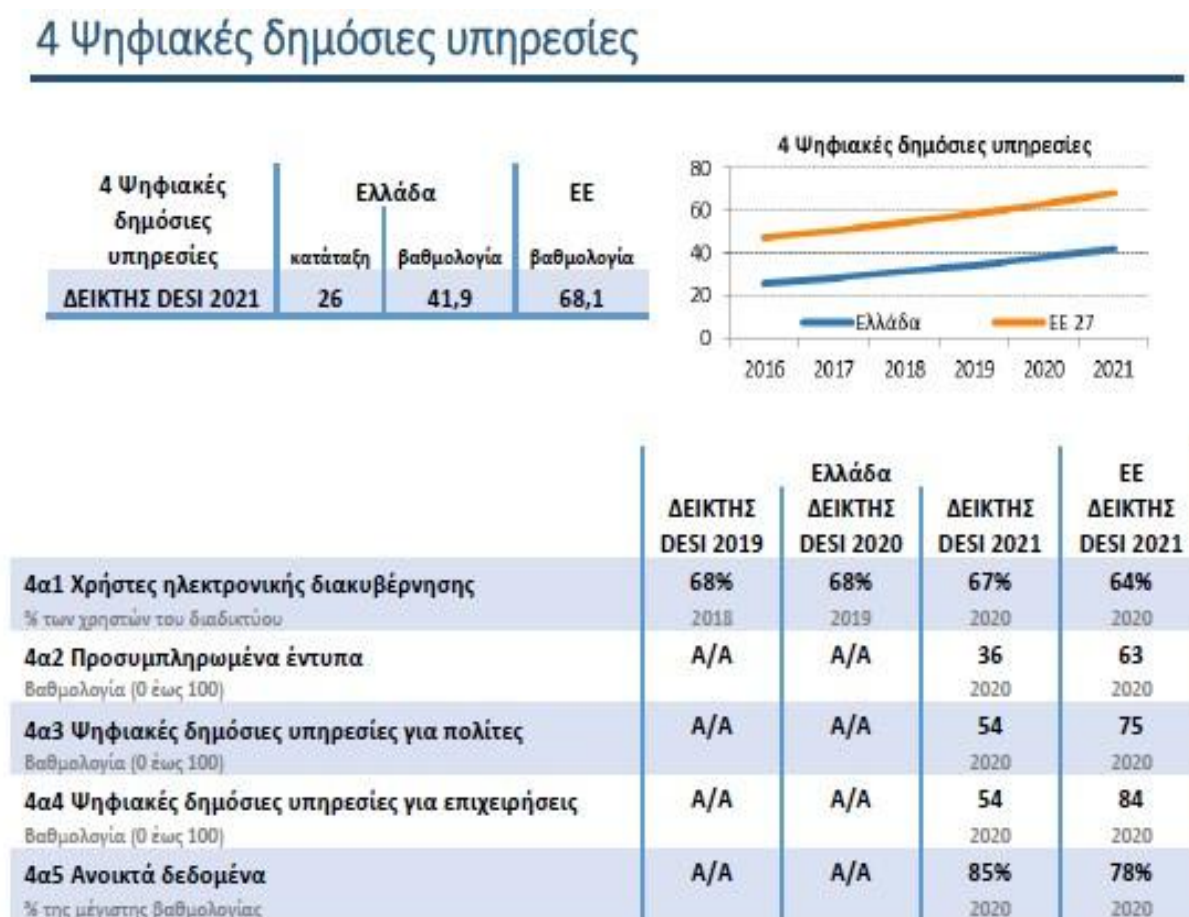
3.3.1.4 Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» στην ΕΕ

Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 26η θέση στην ΕΕ ως προς τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Με ποσοστό 85% το 2020 στο δείκτη ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων η Ελλάδα ξεπερνάει το μέσο όρο του 78% της ΕΕ και παρουσιάζει καλές επιδόσεις e-government.

Για τους ενεργούς χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 67% της Ελλάδας ξεπέρασε το μέσο όρο του 64% της Ε.Ε. Πολύ χαμηλότερα από το μέσο όρο της ΕΕ βρίσκεται η Ελλάδα με 36/100 προσυμπληρωμένα έντυπα (έναντι 63/100) (imerisia.gr, 2021).

Τέλος η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες και για τις επιχειρήσεις βρίσκεται χαμηλά στο 54 έναντι του μέσου όρου της ΕΕ στο 75 για τους πολίτες και του 84 για τις επιχειρήσεις.

Εικόνα 9: Επίδοση της Ελλάδας στον τομέα «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» στην ΕΕ- DESI 2021



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022

Σύμφωνα λοιπόν με το δείκτη DESI 2021 παρατηρήθηκε πρόοδος από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ στον τομέα της ψηφιοποίησης όμως με βάση τις βαθμολογίες του δείκτη εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλη απόκλιση ανάμεσα στους πρωτοπόρους της ΕΕ και σε εκείνους με τη χαμηλότερη βαθμολογία. Απαιτείται συντονισμένη προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων του 2030 όπως αναφέρονται στην ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης.

Αναφορικά με τις ψηφιακές δεξιότητες το 56% των ατόμων στην ΕΕ διαθέτει βασικές ψηφιακές δεξιότητες, παρατηρείται δηλαδή μικρή αύξηση του αριθμού των ειδικών ΤΠΕ στον ενεργό πληθυσμό το 2020, η ΕΕ διέθετε 8,4 εκατομμύρια ειδικούς ΤΠΕ έναντι 7,8 εκατομμυρίων το προηγούμενο έτος (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021a, p. 202).

Η έλλειψη υπαλλήλων με προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες, καθώς παρατηρήθηκε ότι σε ποσοστό 55% των επιχειρήσεων δυσκολεύτηκαν στην εύρεση εξειδικευμένων υπαλλήλων επιβραδύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων σε πολλά κράτη μέλη.

Αναφορικά με τη συνδεσιμότητα παρατηρείται βελτίωση των «δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας»(VHCN) καθώς είναι διαθέσιμα στο 59% των νοικοκυριών στην ΕΕ, όμως απέχουν αρκετά από την καθολική κάλυψη δικτύων Gigabit (στόχος της ψηφιακής δεκαετίας για το 2030). Αυξήθηκε το ποσοστό κάλυψης VHCN στις αγροτικές περιοχές από 22% το 2019 σε 28% το 2020 ενώ το 5G διατέθηκε στην αγορά σε 13 κράτη μέλη, καλύπτοντας κυρίως αστικές περιοχές.

Αύξηση σημειώθηκε στην ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις στη χρήση των τεχνολογιών cloud από το 16% το 2018 σε 26% το 2020. Οι μεγάλες επιχειρήσεις προπορεύονται σημαντικά έναντι των μικρών επιχειρήσεων σε αυτόν τον τομέα με αποτέλεσμα να απομακρύνεται ο στόχος της ΕΕ, έως το 2030 το 90% των ΜμΕ να χρησιμοποιούν προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες.

Τα στοιχεία για τις δημόσιες υπηρεσίες δεν εμφανίζουν σημαντική πρόοδο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με την εμφάνιση του covid-19 πολλά κράτη μέλη δημιούργησαν ή ενίσχυσαν ψηφιακές εφαρμογές για την παροχή περισσότερων διαδικτυακών υπηρεσιών (Νατάσα Φραγκούλη, 2021b). Στο πλαίσιο των σχεδίων ανάκαμψης και ανθεκτικότητας εγκρίθηκαν από το Συμβούλιο περίπου 43 δισεκατομμύρια ευρώ από τα 117 δισ. ευρώ (ποσοστό 37%) με σκοπό την αναβάθμιση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, συνεπώς αναμένονται σημαντικές βελτιώσεις τα επόμενα έτη.

Τη σημαντικότερη πρόοδο, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, σημειώνουν η Ιρλανδία και η Δανία, ακολουθούμενες από τις Κάτω Χώρες, την Ισπανία, τη Σουηδία και τη Φινλανδία. Επίσης, οι επιδόσεις των χωρών αυτών υπερβαίνουν κατά πολύ τον μέσο όρο της ΕΕ, με βάση τις βαθμολογίες DESI 2021 που έλαβαν. Συνολικά, η Δανία, η Φινλανδία, η Σουηδία και οι Κάτω Χώρες έχουν τις πιο προηγμένες ψηφιακές οικονομίες στην ΕΕ, και ακολουθούν η Ιρλανδία, η Μάλτα και η Εσθονία. Η Ρουμανία, η Βουλγαρία και η Ελλάδα παρουσιάζουν τις χαμηλότερες βαθμολογίες DESI. Η χώρα μας αν κι έχει βελτιωμένες επιδόσεις σε όλες σχεδόν τις παραμέτρους του δείκτη DESI, εξακολουθεί να βαθμολογείται χαμηλότερα του ευρωπαϊκού μέσου όρου, με 37,3 συνολικά, με τον μέσο όρο της Ε.Ε. να είναι στο 50,7 και την «πρωταθλήτρια» Δανία στο 70 (newmoney, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

4.1 Λόγοι που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Δημοσίου

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο καθοδηγείται πλέον από τον πολίτη ο οποίος αναμένει σχετικό περιεχόμενο σε σχέση με αυτό που κάνει οποιαδήποτε στιγμή, οπουδήποτε και με τη μορφή και στη συσκευή της επιλογής του. Υπάρχει η απαίτηση για άμεση εξυπηρέτηση και γι' αυτό πολλοί οργανισμοί αναγκάζονται να μείνουν προσβάσιμοι 24 ώρες την ημέρα , 7 ημέρες την εβδομάδα.

Έχοντας λοιπόν τον «πάντα συνδεδεμένο πολίτη» στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος ο σκοπός είναι η εξεύρεση νέων τρόπων επίλυσης των προβλημάτων του με τη χρήση των καλύτερων τεχνολογικών δυνατοτήτων.

Η επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού θα είναι καθοριστική στο χώρο και τον τρόπο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και στην οργανωτική δομή του συστήματος.

Είναι η μεταρρύθμιση που απαιτείται για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του κράτους. Η ύπαρξη ψηφιακής λύσης δε σημαίνει ότι έχει επιτευχθεί ψηφιακός μετασχηματισμός.

Όλες οι λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης εξαρτώνται πλήρως από το ανθρώπινο κεφάλαιο του Δημοσίου. Μετασχηματίζοντας δομές και διαδικασίες με στόχο την επένδυση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους ώστε να ανταποκριθούν στα νέα δεδομένα των καιρών.

Απαιτείται προσαρμογή της οργανωσιακής κουλτούρας από το παλαιότερο πρότυπο διοίκησης και ελέγχου σε ένα ευέλικτο πρότυπο με έμφαση στην αυτονομία των εργαζομένων , τον πειραματισμό και την ανάληψη υπολογισμένου ρίσκου. Η ενθάρρυνση των εργαζομένων για διαρκή μάθηση, για συνεργατικότητα στη λήψη αποφάσεων αποτελούν προϋπόθεση για διαμόρφωση της συμπεριφοράς τους που θα τους βοηθήσει, μαζί με την καθοδήγηση των ηγετών , να αξιοποιήσουν τις νέες ευκαιρίες που θα παρουσιαστούν αλλά και να συνδιαλέγονται με το περιβάλλον τους με παραγωγικό τρόπο.

Η ψηφιακή μετάβαση που πραγματοποιείται μέσα από την τεχνολογική εξέλιξη αυξάνει τη διαδραστικότητα κι επιτρέπει την καταγραφή μετρήσιμων στοιχείων ακόμα και σε offline επίπεδο.

Η πανδημία του κορονοϊού στάθηκε η αρχή της σύγχρονης ελληνικής «ψηφιακής επανάστασης» που άλλαξε το πρόσωπο του Δημοσίου βάζοντας τέλος στις ουρές και την ταλαιπωρία των πολιτών υποχρεώνοντάς το να υιοθετήσει νέες δομικές αλλαγές αλλά και ψηφιακές πρακτικές και λύσεις άμεσα προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες που δημιουργήθηκαν.

Η εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής (ΤΠΕ) τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα συνετέλεσαν στην αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων και του Δημοσίου, στη μείωση του λειτουργικού κόστους και στη διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών προς τους πελάτες ακόμα και στην εύκολη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων.

Για την επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού, πέρα από την ενίσχυση των επενδύσεων σε ψηφιακές τεχνολογίες, το πιο μεγάλο στοίχημα παγκοσμίως αποτελεί η ψηφιακή παιδεία των εργαζομένων που τους οδηγεί εσπευσμένα στην απόκτηση νέων ψηφιακών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις νέες συνθήκες.

4.1.1 Πρωτοβουλίες Περιφέρειας Αττικής για ψηφιακό μετασχηματισμό πολιτών

Ήδη η Περιφέρεια Αττικής λαμβάνοντας υπόψη της την επιτακτική ανάγκη για ψηφιακή επιμόρφωση και αξιοποιώντας πόρους του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης αλλά και του ΠΕΠ Αττικής δημιούργησε 100 hotspots ψηφιακού γραμματισμού έχοντας τους παρακάτω στόχους:

- Να δημιουργήσει σταθερές εστίες ψηφιακής παιδείας - γραμματισμού (hot spot media Literacy)
- Να δημιουργήσει κινητές εστίες ψηφιακού γραμματισμού
- Να εκπαιδεύσει στελέχη - πολλαπλασιαστές βασικών διαδικτυακών δεξιοτήτων.
- Να εκπαιδεύσει στελέχη δομών (σχολεία, κοινωνικές υπηρεσίες, κέντρα κοινότητας, ΚΑΠΗ κ.ά) σε θέματα διαδικτύου.
- Να συντονίσει μαζικά προγράμματα εκπαίδευσης των πολιτών σε θέματα διαδικτύου
- Να δημιουργήσει μαζικές καμπάνιες ενημέρωσης του κοινού για την αναγκαιότητα της ψηφιακής παιδείας για όλους.

- Να κινητοποιήσει τους γνώστες διαδικτύου να αναπτύξουν ψηφιακή αλληλεγγύη .
- Να εκπαιδεύσει στελέχη της Περιφέρειας, με σκοπό να βελτιώσει τις ψηφιακές δεξιότητές τους και να αναβαθμιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες
- Να δημιουργήσει σχολεία ανοιχτά στους γονείς, στους παππούδες και την κοινωνία σε θέματα ψηφιακού εγγραμματισμού (Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. Περιφέρειας Αττικής, 2020).

4.2 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 - Σχεδιασμός Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής

Η εθνική ψηφιακή στρατηγική της χώρας περιγράφεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Το 2021 η Ελλάδα δημοσίευσε τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 , μια νέα ψηφιακή στρατηγική υπό την αιγίδα του ελληνικού Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στην οποία περιγράφονται 455 συγκεκριμένα έργα (145 εκ των οποίων βρίσκονται σε εξέλιξη) τα οποία υλοποιούν τη στρατηγική για την «Ψηφιακή Ελλάδα».

Η ετήσια επικαιροποίηση της Βίβλου, ανάλογα με τις συνθήκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Ενοποιημένου Προγράμματος Κυβερνητικής Πολιτικής του ν. 4622/2019 (Α' 133) και είναι δεσμευτική για όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα, τους οποίους αφορά (Newsroom, 2021).

4.2.1 Το Όραμα της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτυπώνει τις κατευθυντήριες αρχές, τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό των συστημάτων, τους στρατηγικούς άξονες παρέμβασης, το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης και το σύνολο των οριζόντιων και κάθετων παρεμβάσεων που θα υλοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας.

Για τη διαμόρφωσή της απαιτήθηκε η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων και οργανισμών αλλά και της κοινωνίας των πολιτών προκειμένου να οριστεί η στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και ο τρόπος υλοποίησής της.

Η φιλοσοφία που διέπει τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού αφορά στη διαρκή καταγραφή των έργων που θα πρέπει να υλοποιηθούν έχοντας πάντα τη δυνατότητα τροποποίησης κι

επικαιροποίησης αυτών με σκοπό την κάλυψη των νέων αναγκών, των προτεραιοτήτων που πρέπει δοθούν και των νέων έργων που θα πρέπει να υλοποιηθούν.

Συνεπώς καθορίζει τις βασικές αρχές, το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, και ενσωματώνει την καταγραφή όλων των σχετικών διαδικασιών και δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Newsroom, 2021).

Η Βίβλος εστιάζει στην ψηφιακή μετάβαση του δημόσιου τομέα ακολουθώντας το παράδειγμα της Εσθονίας, περιλαμβάνοντας στόχους, κατευθυντήριες αρχές, μοντέλο διακυβέρνησης - συντονισμού υλοποίησης, αλλά και στρατηγικούς άξονες παρέμβασης. Ουσιαστικά, έρχεται να αντικαταστήσει την πρακτική των προηγούμενων ετών, όταν και η ψηφιακή μετάβαση βασιζόταν σε αποσπασματικές πρωτοβουλίες πολλών διαφορετικών φορέων και οργανισμών.

Περιλαμβάνει ένα εκτενές χαρτοφυλάκιο περίπου 450 έργων ψηφιακής μετάβασης, με εκτιμώμενο προϋπολογισμό €7 δισ. Μέχρι στιγμής, 144 από τα 453 έργα της Βίβλου, δηλαδή το 32%, βρίσκονται σε εξέλιξη (Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων, 2022)

4.2.2 Οι στόχοι Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η νέα εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό συνοψίζεται σε επτά στόχους:

- i) συνδεσιμότητα, ασφαλής, γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους
- ii) ψηφιακές δεξιότητες, ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των πολιτών
- iii) ψηφιακό κράτος, που προσφέρει καλύτερες, ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες, σε όλα τα γεγονότα της ζωής τους
- iv) ψηφιακή επιχείρηση, η διευκόλυνση μετατροπής κάθε ελληνικής επιχείρησης σε ψηφιακή
- v) ψηφιακή καινοτομία, στήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας
- vi) ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της οικονομίας.
- vii) απελευθέρωση και παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου

4.2.2.1 Η σημασία της τεχνητής νοημοσύνης για την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική.

Η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί έναν από τους κύριους τομείς στρατηγικής δράσης της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης εκπονεί επί του παρόντος εθνική στρατηγική σε συνεργασία με εμπειρογνώμονες από την ΕΕ έχοντας ως κύριο στόχο να καθοριστούν οι συνθήκες για την ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης, συμπεριλαμβανομένων δεξιοτήτων, πλαισίου εμπιστοσύνης, πολιτικής για τα δεδομένα και δεοντολογικών αρχών για την ασφαλή ανάπτυξη και χρήση της (Newsroom, 2021).

Σημαντικές ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση αποτελούν:

- η σύσταση Κέντρου Αριστείας στην Τεχνητή Νοημοσύνη στην Αθήνα², και
- η υπογραφή της κβαντινικής δήλωσης συνεργασίας της Ελλάδας, το 2019, για την ανάπτυξη και επέκταση ευρωπαϊκών υποδομών κβαντικών επικοινωνιών (EuroQCI) με σκοπό την ανάπτυξη του εθνικού και διασυνοριακού δικτύου EuroQCI, τόσο επίγεια όσο και στο διάστημα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

4.3 Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα - gov.gr

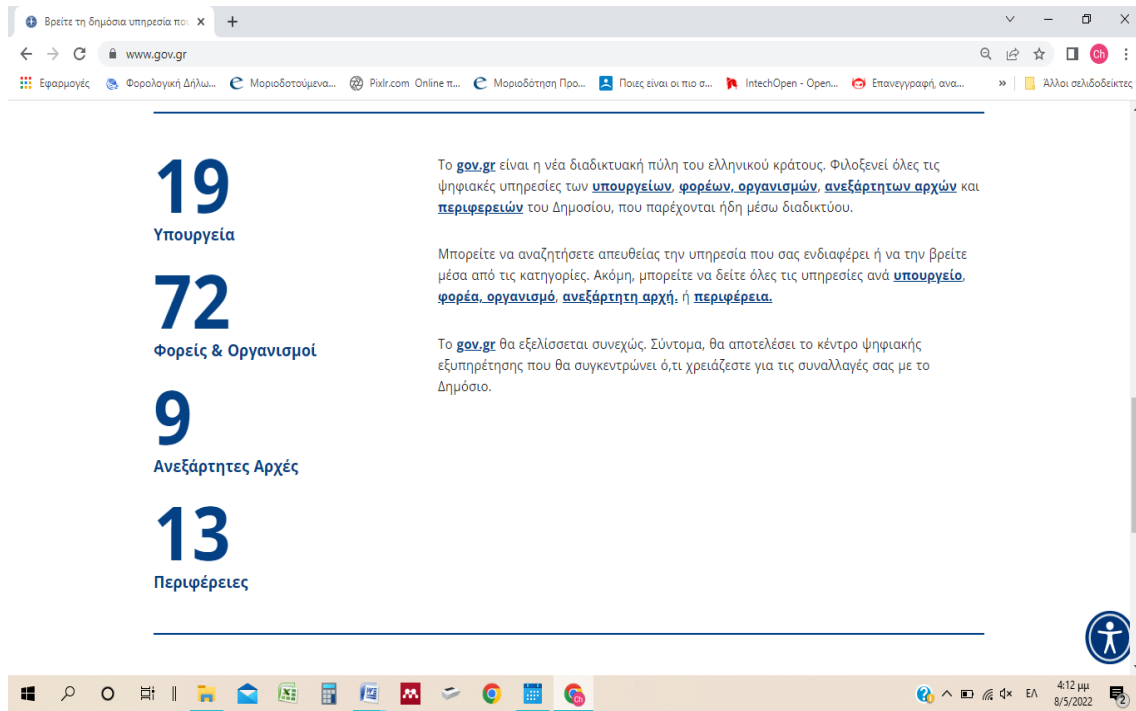
Η αρχή της ελληνικής «ψηφιακής επανάστασης» έγινε με την ανάπτυξη της ενιαίας ηλεκτρονικής πύλης του Δημοσίου gov.gr η οποία λειτουργεί από 21/3/2020 και συγκεντρώνει το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται ψηφιακά από το Δημόσιο.

Μέσω του gov.gr το Δημόσιο αποκτά ένα νέο πρόσωπο.

Θα αποτελεί το μοναδικό σημείο από όπου θα παρέχονται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες του κράτους. Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να πραγματοποιήσουν γρήγορα συναλλαγές με το δημόσιο χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021, pp. 2020–2025).

² Η σύσταση Κέντρου Αριστείας στην Τεχνητή Νοημοσύνη στην Αθήνα έχει στόχο να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την ευφυή ανάλυση εγγράφων σε παγκόσμιο επίπεδο, μέσα από την επαφή ερευνητών, επιστημόνων και επαγγελματιών της τεχνητής νοημοσύνης, με σκοπό την αξιοποίηση αναδυόμενων τεχνολογιών για την επιτάχυνση της καινοτομίας. Αποσκοπεί στη μετατροπή της «διαρροής εγκεφάλων (brain drain)» από τη χώρα σε «προσέλκυση εγκεφάλων (brain gain)».

Εικόνα 10: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου που φιλοξενούνται στην ιστοσελίδα gov.gr



Πηγή : <https://www.gov.gr/>

4.3.1 Υπηρεσίες που παρέχονται από το Gov.gr σε διάφορους τομείς:

1. Γεωργία και κτηνοτροφία

Αλιεία

Υπηρεσίες για αλιευτικά σκάφη κ.ά.

Ασφάλιση γεωργικής παραγωγής

Ενιαία Δήλωση Καλλιέργειας / Εκτροφής (ΔΚΕ), ασφαλιστική ενημερότητα ΕΛΓΑ, βεβαιώσεις εισφορών / αποζημιώσεων / αποδοχών κ.ά.

Γεωργία

Φυτοπροστατευτικά προϊόντα, Ορθολογική Χρήση Γεωργικών Φαρμάκων, επιχειρησιακά προγράμματα κ.ά.

Γεωργική επιχειρηματικότητα

Αναγγελία διακίνησης οπωροκηπευτικών, μίσθωση γης, δημοσιοποίηση ποσών επιδότησης, διαθέσιμη παραγωγή κ.ά.

Εισαγωγές αγροτικών προϊόντων

Εισγωγές αγροτικών προϊόντων κ.ά.

Εξαγωγές αγροτικών προϊόντων και ζώντων ζώων

Εξαγωγές αγροτικών προϊόντων, εξαγωγές προϊόντων ζωικής προέλευσης και ζώντων ζώων σε χώρες εκτός ΕΕ, προκοινοποίηση κ.ά

Επιδότησεις

Καρτέλα αγρότη, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυσης, προγράμματα ενισχύσεων κ.ά.

Κτηνοτροφία

Ζώα συντροφιάς, απογραφή και άδειες μεταφοράς ζώων, εμβόλια καταρροϊκού πυρετού κ.ά.
Κτηνοτροφική επιχειρηματικότητα
Παύση δραστηριότητας επιχειρήσεων ζωοτροφών κ.ά
Συνεταιρισμοί
Αγροτικοί συνεταιρισμοί
Τρόφιμα
Ελληνικά τρόφιμα, κεντρικό μητρώο οικοτεχνίας, τιμές τυριών χονδρικής κ.ά.

2. Επιχειρηματική δραστηριότητα

Αδειοδοτήσεις και συμμόρφωση
Άδειες λειτουργίας / κατασκευών, οικοδομικές άδειες, εμπορικά σήματα, επαγγελματικά μητρώα κ.ά.
Ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων
Δήλωση Ε9, Ειδικός Φόρος Ακινήτων, Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων κ.ά.
Απασχόληση προσωπικού
Πιστοποίηση εργοδοτών, ασφαλιστική ενημερότητα, ληξιπρόθεσμες οφειλές κ.ά
Βιομηχανική Ιδιοκτησία
Διπλώματα ευρεσιτεχνίας, άλλοι τίτλοι προστασίας, βιομηχανικά σχέδια κ.α.
Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών και ασφαλιστικών στοιχείων στοιχείων
Εισόδημα, φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα, αναζήτηση λογιστών κ.ά.
Έναρξη και λύση επιχείρησης
Σύσταση επιχείρησης, γνωστοποίηση έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας κ.ά.
Ενίσχυση επιχειρήσεων
Ενισχύστε την επιχείρησή σας με δάνεια, επιδοτήσεις, παροχές κ.ά
Ηλεκτρονικός φάκελος επιχείρησης
Ηλεκτρονικά βιβλία επιχειρήσεων, ανάγνωση κλειδαριθμού επιχείρησης (e-ΥΜΣ) κ.ά
Μεταβολές
Αλλαγή / αντιστοίχιση Κωδικών Αριθμών Δραστηριοτήτων (ΚΑΔ)
Υπηρεσίες χημείου
Εθνικό Μητρώο Χημικών Προϊόντων, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις εξαγωγής
Φορολογία επιχειρήσεων
Δηλώσεις φόρων, εισόδημα, τέλη και ειδικοί φόροι, 120 δόσεις εργοδοτών κ.ά.
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)
Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES, επιστροφή ΦΠΑ από χώρες της ΕΕ, ειδικό καθεστώς άρθρου 39B κ.ά.

3. Περιουσία και φορολογία

Δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα / κοινωφελείς περιουσίες
Δημοπρασίες αιγιαλού / παραλίας, κοινωφελείς περιουσίες κ.ά.
Διαχείριση ακίνητης περιουσίας
ΕΝΦΙΑ, αντικειμενικές αξίες, βραχυχρόνια μίσθωση / μισθωτήρια ακινήτων κ.ά
Διαχείριση οφειλών
Επιδότηση δανείων, προστασία κύριας κατοικίας, ρυθμίσεις οφειλών κ.ά.
Κτηματολόγιο
Ηλεκτρονική δήλωση Κτηματολογίου, αναρτήσεις, δασικοί χάρτες κ.ά
Οχήματα
Τέλη κυκλοφορίας, ανασφάλιστα οχήματα, δηλώσεις κλοπής / ανεύρεσης κλαπέντων οχημάτων κ.ά.

Πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο
Δήλωση "Πόθεν έσχες" (Περιουσιακής κατάστασης)
Τελωνειακές υπηρεσίες
Σύστημα τελωνειακών αποφάσεων / εισαγωγών / ελέγχου εξαγωγών, διαχείριση εγγυήσεων κ.ά.
Φορολογία πολιτών
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος, φορολογική ενημερότητα, ακατάσχετος λογαριασμός κ.ά.

4.Στράτευση

Αναβολή στράτευσης
Πληροφορίες και διαδικασίες για αναβολή στράτευσης
Απογραφή
Πληροφορίες και διαδικασίες για το Δελτίο Απογραφής στρατευσίμων
Απόστρατοι
Αντίγραφο φακέλου αποστράτων
Έφεδροι
Αποστολή ειδοποίησης εφέδρου
Κατάταξη
Πληροφορίες για την κατάταξη στρατευσίμων
Στρατιωτικές σχολές
Διαδικασίες κατάταξης σε στρατιωτικές σχολές
Στρατολογική κατάσταση
Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης, Στρατιωτικός Αριθμός κ.ά.
Υγεία και πρόνοια
Άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις
Διαχείριση αιτήματος ΚΕΠΑ, δωρεάν κόμιστρο ΑΤΗ.ΕΝΑ card, πολυτροπική ψηφιακή βιβλιοθήκη AMELib κ.ά.
Επαγγελματίες υγείας
Ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ηλεκτρονική προέγκριση φαρμάκων, παροχές ΕΚΠΥ κ.ά.
Επιδόματα
Επίδομα παιδιού / στέγασης, κοινωνικό μέρισμα, επίδομα πετρελαίου θέρμανσης κ.ά.
Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο
Διαθεσιμότητα ραντεβού με ιατρούς του ΕΟΠΥΥ, Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ) για πολίτες
Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
Αναζήτηση φαρμάκου, συμβεβλημένοι πάροχοι με τον ΕΟΠΥΥ, Φάρμακα Υψηλού Κόστους, Άτλας υγείας κ.ά.
Κορωνοϊός COVID-19
Δωρεάν έλεγχοι, ραντεβού για εμβολιασμό, βεβαίωση εμβολιασμού.
Φάκελος υγείας
Άυλη συνταγογράφηση, Εθνικό Μητρώο Αιμοδοτών, εγγραφή σε οικογενειακό ιατρό κ.ά.

5. Δικαιοσύνη

Διαφορές με το δημόσιο
Δικαστικές και εξωδικαστικές διαφορές με το Δημόσιο, εκκαθάριση δικαστικών δαπανών κ.ά.
Δικαστήρια
Πιστοποιητικά δικαστηρίων, παρακολούθηση υποθέσεων κ.ά.
Δικόγραφα

Διαδικασίες για την κατάθεση δικογράφων
Καταστήματα κράτησης
Επανένταξη αποφυλακισμένων, πιστοποιητικά, επισκεπτήρια κ.ά.
Νομοθεσία
Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης κ.ά.
Ποινικό Μητρώο
Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου

6. Εργασία και ασφάλιση

Αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων
Αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων κ.ά.
Ανεργία
(Έκδοση / ανανέωση κάρτα ανεργίας, δωρεάν κόμιστρο ATH.ENA card, προγράμματα κατάρτισης κ.ά.
Απασχόληση στο δημόσιο τομέα
Αίτηση για συμμετοχή σε διαγωνισμό, αποτελέσματα, ένσταση κ.ά.
Αποζημιώσεις και παροχές
Προγράμματα κοινωνικού χαρακτήρα / κοινωνικού-κατασκηνωτικού τουρισμού, παροχές μητρότητας κ.ά.
Ασφάλιση
Ασφαλιστική ικανότητα, ασφαλιστικό βιογραφικό, εισφορές μισθωτών / μη μισθωτών κ.ά.
Ελεύθεροι επαγγελματίες
Αναγγελίες έναρξης άσκησης δραστηριοτήτων, άδειες άσκησης επαγγελμάτων κ.ά.
Κατασκηνώσεις
Αιτήσεις για συμμετοχή σε κατασκηνωτικά προγράμματα, επιταγές κατασκηνωτικού τουρισμού κ.ά.
Συνταξιοδότηση
Βεβαιώσεις, εκκαθαριστικά, ενημέρωση για την πορεία της αίτησης συνταξιοδότησης κ.ά.

7. Πολίτης και καθημερινότητα

Άσκηση εκλογικού δικαιώματος
Δείτε πού ψηφίζετε
Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας
Προμηθευτείτε τη βεβαίωση κατοικίας ειδικής χρήσης
Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών
Απόδοση κλειδάριθμου με ψηφιακό ραντεβού, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυσης κ.ά.
Καταγγελίες
Προχωρήστε σε καταγγελία για το θέμα που σας αφορά
Κοινωνική αρωγή
Άδειες διενέργειας εράνου, λαχειοφόρου, μητρώο φορέων κοινωνικής φροντίδας κ.ά.
Μετακινήσεις
Προσωρινή άδεια οδήγησης, μεταφορικό ισοδύναμο, διέλευση μόνιμων κατοίκων από διόδια κ.ά.
Νομοθεσία και αποφάσεις
Ενημερωθείτε για τους νόμους και τις αποφάσεις της δημόσιας διοίκησης που σας ενδιαφέρουν
Περιβάλλον και ποιότητα ζωής

Θέματα ακτινοβολιών, επίπεδα ραδιενέργειας στη χώρα κ.ά
Πληρωμές και παράβολα
Βρείτε το e-Παράβολο που χρειάζεστε και κάντε τις πληρωμές σας ηλεκτρονικά
Πολίτες άλλων κρατών
Έκδοση άδειας παραμονής, χορήγηση ασύλου, ασφάλιση αλλοδαπών, πιστοποίηση μόνιμης διαμονής πολίτη κράτους μέλους της ΕΕ κ.ά.
Στοιχεία πολίτη και ταυτοποιητικά έγγραφα
Βρείτε τον ΑΜΚΑ σας, κάντε ηλεκτρονική εγγραφή στο Taxisnet κ.ά.
Ταχυδρομεία
Ταχυδρομικές άδειες, καταστήματα, τιμές ταχυδρομικών προϊόντων κ.ά.
Τηλεπικοινωνίες
Φορητότητα αριθμού, μέτρηση ταχύτητας ευρυζωνικών συνδέσεων
Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση
Έκδοση / έλεγχος εγκυρότητας / Έλεγχος εγκυρότητας εγγράφων gov.gr
Φυσικές καταστροφές
Έκτακτα μέτρα και αποζημιώσεις φυσικών καταστροφών

8. Υγεία

Άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις
Επαγγελματίες υγείας
Επιδόματα
Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομεία
Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
Κορωνοϊός COVID-19
Φάκελος υγείας

9. Εκπαίδευση

Αναγνώριση τίτλου σπουδών
Αναγνώριση πτυχίου, εξετάσεις / βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ
Αποφοίτηση από σχολείο
Αποσπάσματα απολυτηρίων από Γυμνασία, Λύκεια και Επαγγελματικά Λύκεια
Εγγραφή σε βρεφικό και παιδικό σταθμό
Δράση "Εναρμόνιση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής"
Εγγραφή σε σχολείο
Εγγραφή σε Νηπιαγωγείο, Γενικό και Επαγγελματικό Λύκειο / δημόσιο ΙΕΚ κ.ά.
Εκπαιδευτικό βιογραφικό
Κρατικό Πιστοποιητικό Γλωσσομάθειας, πρακτική άσκηση (ΑΤΛΑΣ) κ.ά.
Επαγγελματίες εκπαίδευσης
Μητρώο εκπαιδευτικών, αναπληρωτές εκπαιδευτικοί, ωρομίσθιοι εκπαιδευτές, στελέχη ΔΙΕΚ κ.ά.
Έρευνα
Αποθετήρια και βιβλιοθήκες επιστημονικών συγγραμμάτων / ερευνών / στατιστικών στοιχείων κ.ά
Θέματα εκπαίδευσης
Αιτήσεις προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για θέματα εκπαίδευσης

Κατάρτιση και εκπαιδευτικό περιεχόμενο

Φωτόδεντρο, ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα για μαθητές και εκπαιδευτικούς (e-me), διαδραστικά σχολικά βιβλία κ.ά.

Πανεπιστήμια και φοίτηση

Εγγραφές / μετεγγραφές, αποτελέσματα πανελλαδικών εξετάσεων, ακαδημαϊκή ταυτότητα κ.ά

Ψηφιακές δεξιότητες

Αναπτύξτε τις ψηφιακές σας δεξιότητες στα πεδία που σας ενδιαφέρουν

10. Οικογένεια

Απώλεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Γέννηση

Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Οικογενειακή κατάσταση

Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχική πράξη γάμου / συμφώνου συμβίωσης κ.ά.

11. Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Αρχαιολογικοί χώροι και πολιτιστική κληρονομιά

Επίσκεψη σε πολιτιστικά μνημεία, προστασία αρχαιοτήτων και πολιτιστικής κληρονομιά

Εκδόσεις και πολιτιστικό περιεχόμενο

Ηλεκτρονικό αναγνωστήριο, κόμβος δημοσίων βιβλιοθηκών, ψηφιακή βιβλιοθήκη εφημερίδων κ.ά.

Σωματεία

Αθλητικά σωματεία, σωματεία άλλων σκοπών κ.α.

Τουρισμός

Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού, Τουρισμός για όλους κ.ά.

4.3.2 Νέες ψηφιακές υπηρεσίες εντός του 2022

Τέλος μία ομάδα νέων ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη θα είναι έτοιμες το πρώτο εξάμηνο 2022, πάντα με όραμα τη διευκόλυνση της ζωής των πολιτών και της αλληλεπίδρασής τους με το κράτος.

- **Ψηφιακές υπογραφές**

Διάθεση συνολικά 376.500 υπογραφών για συγκεκριμένες επαγγελματικές ομάδες, όπως διαχειριστές επιχειρήσεων, λογιστές, δικηγόρους, συμβολαιογράφους.

- **Ταυτότητα και δίπλωμα οδήγησης στο κινητό**

- Μετά την εισαγωγή της **ψηφιακής ταυτότητας** στο κινητό τηλέφωνο που δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να αποδεικνύουν την ταυτοπροσωπία με το πιστοποιητικό εμβολιασμού χωρίς να απαιτείται η επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας, το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδιάζει την επέκταση αυτής της εφαρμογής ώστε να γίνεται χρήση των στοιχείων της ταυτότητά μας και για άλλες υπηρεσίες.

- **Μεταβιβάσεις ακινήτων**

Με τη δημιουργία του συστήματος «ο ψηφιακός φάκελος μεταβίβασης ακινήτων - Όλα θα γίνονται στον συμβολαιογράφο» όπου με τη συναίνεση των ενδιαφερομένων θα αντλεί όλα τα απαιτούμενα πιστοποιητικά από τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου.

- **Ίδρυση ατομικής επιχείρησης**

Η όλη διαδικασία θα ολοκληρώνεται με μία ενέργεια, αποφεύγοντας όλες τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και την ταλαιπωρία των ενδιαφερόμενων.

- **Άυλο διαζύγιο**

Αφορά στην έκδοση συναινετικού διαζυγίου. Ολόκληρη η διαδικασία θα πραγματοποιείται μέσω μιας εφαρμογής στο διαδίκτυο. Αυτό που προβλέπεται είναι ότι οι δύο πλευρές, μέσω πληρεξούσιου δικηγόρου, θα μπορούν ηλεκτρονικά από την πλατφόρμα στην ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr να λύουν τον γάμο τους μέσα σε διάστημα 10 ημερών, χωρίς να φτάσουν στο δικαστήριο.

- **Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών**

Για πρώτη φορά το κράτος καταγράφει και προτυποποιεί όλες τις διοικητικές διαδικασίες του βήμα προς βήμα, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, το πότε αυτά δίνονται ψηφιακά ή φυσικά και πού.

Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών θα είναι δημόσια προσβάσιμο σε όλους, ώστε τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι, θα βρίσκουν εύκολα και γρήγορα το σύνολο των δικαιολογητικών και ενεργειών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση οποιαδήποτε διοικητικής διαδικασίας.

- **Υπηρεσίες τηλεψυχιατρικής**

Στο πλαίσιο της τηλεϊατρικής θα προσφέρεται δωρεάν τηλεσυμβουλευτική για θέματα ψυχικής υγείας μέσα από συγκεκριμένη πλατφόρμα.

Τέλος, να σημειωθεί ότι εντός του νέους έτους θα δημοπρατηθεί το 90% των έργων που περιλαμβάνονται στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού και θα χρηματοδοτηθούν από το Ταμείο Ανάκαμψης (Newsroom, 2022).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

e-ΕΦΚΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ- ΑΠΟΣΤΟΛΗ – ΟΡΑΜΑ

5.1 Ιστορική αναδρομή για την κοινωνική ασφάλιση

Η κοινωνική ασφάλιση αποτελεί το σημαντικότερο θεσμό κοινωνικής αλληλεγγύης και αναδιανομής του πλούτου των σύγχρονων κοινωνιών τόσο μεταξύ των παραγωγικών ομάδων της ίδιας γενεάς όσο και μεταξύ διαφορετικών γενεών. Βασική επιδίωξη του θεσμού της κοινωνικής ασφάλισης είναι η μεταφορά πόρων από τα μέλη των παραγωγικά ενεργών γενεών προς τις παλαιότερες και μη ενεργές οικονομικά, ώστε οι τελευταίες να διατηρήσουν ένα αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης. Παράλληλα μεταφορά πόρων υπάρχει και εντός των ίδιων γενεών, ώστε να υπάρχει οικονομική εξασφάλιση σε συγκεκριμένες περιστάσεις, όπως ασθένεια, αναπηρία, κύηση, ανεργία ή ατύχημα ή σε προληπτική ιατρική περίθαλψη.

Στο συνεταιρισμό των Αμπελακίων (1778 – 1811) εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα ένα είδος κοινωνικής πρόνοιας που περιελάμβανε τη διανομή δωρεάν σιταριού σε φτωχούς εργάτες, τη συντήρηση νοσοκομείου και γηροκομείου και τη μισθοδοσία ανίκανων για εργασία.

Αν και με το Βασιλικό Διάταγμα της 6^{ης}/18^{ης} Φεβρουαρίου 1834 επεδίωξε να εξασφαλίσει τη διαβίωση των δασκάλων οι οποίοι αναγκάζονταν να διακόψουν την εργασία είτε λόγω μεγάλης ηλικίας, είτε ασθένειας, ενώ υπήρχε και πρόνοια για τις χήρες και τα ορφανά τους εντούτοις τα ταμειυτήρια μέσω των οποίων θα υλοποιούνταν το Διάταγμα δεν οργανώθηκαν ποτέ. Έπειτα από πολλά χρόνια, το έτος 1867, οι δάσκαλοι καλύφθηκαν ασφαλιστικά με το πρόγραμμα των δημοσίων υπαλλήλων.

Το έτος 1836 ξεκινά να υλοποιείται σε ένα βαθμό η κοινωνική ασφάλιση για τους ναυτικούς. Προέκυψε από την ανάγκη για κοινωνική αποκατάσταση και εθνική δικαίωση των θαλασσομάχων του 1821 αλλά και από τον κίνδυνο που αντιμετώπιζαν από τις επιθέσεις κουρσάρων, λόγω επισφαλών ναυλώσεων, με αποτέλεσμα την ίδρυση του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (ΝΑΤ) με τη θεσμοθέτηση του ΧΑΘ νόμου του 1836.

Έκτοτε ιδρύθηκαν πολλοί φορείς κύριας και επικουρικής ασφάλισης φτάνοντας στο 1990 να βρίσκονται ενεργοί 327 φορείς.

Αρκετές φορές πραγματοποιήθηκαν ενοποιήσεις ασφαλιστικών ταμείων π.χ. με το Ν. 2676/1999 (σύσταση ΟΑΕΕ), με το Ν. 3655/2008 (περιορισμός φορέων κύριας ασφάλισης σε 5 και επικουρικής ασφάλισης σε 6) όμως παρά τη θεσμική ενοποίηση δε συντελέστηκε και

λειτουργική ενοποίηση με αποτέλεσμα τα εντασσόμενα ασφαλιστικά ταμεία να εξακολουθούν να διατηρούν την αυτοτέλειά τους .

5.2 Ίδρυση Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) συστάθηκε ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με το ν. 4387/16 (ΦΕΚ Α' 85/12-05-2016) (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα - ν. 4445/2016) «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις» και εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Νόμος 4387/2016 - Νόμοι - Υπουργείο Οικονομικών, 2016).

Αποτελεί σήμερα τον μοναδικό Φορέα κύριας ασφάλισης και από 01-01-2017, οπότε και άρχισε η λειτουργία του, εντάχθηκαν σε αυτόν αυτοδίκαια οι κάτωθι φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης των οποίων ο ΕΦΚΑ κατέστη καθολικός διάδοχος:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ – ΕΤΑΜ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ – ΜΜΕ)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (ΕΤΑΑ)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας - Ασθενείας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ)

Το ΝΑΤ και ο ΟΓΑ διατηρούν την αυτοτελή νομική τους οντότητα για την άσκηση των μη ασφαλιστικών τους αρμοδιοτήτων. Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια (Νόμος 4387/2016 - Νόμοι - Υπουργείο Οικονομικών, 2016)

Η λειτουργία ενός ενιαίου Φορέα κύριας κοινωνικής ασφάλισης με σκοπό τον άμεσο εκσυγχρονισμό του ασφαλιστικού συστήματος θεωρήθηκε επιβεβλημένη και επιτακτική λόγω των κοινωνικών , τεχνολογικών, οικονομικών και πολιτικών μεταβολών που συμβαίνουν στη χώρα μας αλλά και παγκοσμίως . Αναλυτικότερα έχουμε:

1. Κοινωνικές επιδράσεις

Οι κοινωνικές μεταβολές που συντελούνται τα τελευταία χρόνια σε όλες σχεδόν τις χώρες και ειδικά στην Ελλάδα, είναι οι ακόλουθες:

- Η γήρανση του πληθυσμού.
- Υπογεννητικότητα.
- Αύξηση του προσδόκιμου χρόνου ζωής.
- Η συρρίκνωση του πληθυσμού στις παραγωγικές ηλικίες.
- Η ανεργία που αυξήθηκε δραματικά τα τελευταία χρόνια αν και το τελευταίο διάστημα σημειώνεται σημαντική μείωση.
- Τα υψηλά ποσοστά του εργατικού δυναμικού που μεταναστεύει σε άλλες χώρες.
- Η χαμηλή σε ποσοστό αναλογία ασφαλισμένων προς συνταξιούχους.

2. Τεχνολογικές επιδράσεις

- Τεχνολογικές εξελίξεις στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων με στόχο την απλούστευση σχέσεων κράτους – πολίτη.
- Χρήση νέων τεχνολογιών διαλειτουργικότητας των Φορέων τόσο μεταξύ τους όσο και με τους συναλλασσομένους.

3. Οικονομικές επιδράσεις

- Η δραματική μείωση του ΑΕΠ τα προηγούμενα χρόνια με εμφανείς, όμως, τάσεις ανάκαμψης.
- Υψηλά παραμένουν τα ποσοστά εισφοροδιαφυγής, εισφοροαποφυγής και αδήλωτης εργασίας.
- Επιδείνωση στην αναλογία εισφορών και καταβαλλόμενων συντάξεων.
- Δημοσιονομική επίδραση (πολύ υψηλό ακόμα δημόσιο χρέος).
- Η προσφυγική κρίση.

4. Πολιτικές Επιδράσεις

- Η εκδήλωση της κρίσης στη χώρα μας είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση των παροχών (συντάξεις κύριες και επικουρικές, παροχές σε χρήμα, κοινωνικά επιδόματα).
- Έγιναν σημαντικές μεταρρυθμίσεις στην αγορά εργασίας με μικρό μέχρι στιγμής όφελος.
- Συντελείται μεταρρύθμιση του δημόσιου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης που χαρακτηρίζεται από ισονομία, ισότητα και δικαιοσύνη.

5.2.1 Οργανόγραμμα ΕΦΚΑ

Στο Προεδρικό Διάταγμα 8/2019 ΦΕΚ 8/Α/23-1-2019: «Οργανισμός Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης: e-Ε.Φ.Κ.Α.» παρουσιάζεται το σχέδιο οργάνωσης του οργανισμού (Προεδρικό Διάταγμα 8/2019 - ΦΕΚ 8/Α/23-1-2019 (Κωδικοποιημένο), 2019, π. 8). Με τη νέα μορφή του οργανογράμματος γίνεται αντιληπτή η προσπάθεια που καταβάλλεται για απλοποίηση των διαδικασιών, μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης των εκκρεμών υποθέσεων, λιγότερης όχλησης των πολιτών στους υπαλλήλους και ταυτόχρονης εξυπηρέτησής τους μέσω τηλεφωνικών (1555) ή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επίσης αποτελεί σημαντική προτεραιότητα η ύπαρξη ενός μόνο αρχείου ασφάλισης ζωής των ασφαλισμένων και εντείνεται η επιχείρηση ψηφιοποίησης αυτών με την πρόσληψη προσωπικού μέσω ΟΑΕΔ .

Η σχεδίαση του τμήματος Παιδείας και Οργάνωσης τονίζει τη σημασία που δίνεται στην εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα τεχνολογίας.

5.2.2 Σκοπός του ΕΦΚΑ

Σύμφωνα με το στρατηγικό σχέδιο του ΕΦΚΑ 2018-2020 ο σκοπός του ΕΦΚΑ είναι η κάλυψη των υπακτέων στην ασφάλισή του προσώπων ως προς τους ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπονται από τη νομοθεσία με τη χορήγηση:

- α. μηνιαίας κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή/και στα μέλη της οικογένειάς τους
- β. προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους

γ. παροχών ασθένειας σε χρήμα

δ. ειδικών προνοιακών επιδομάτων και ε. κάθε άλλης παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών, για τις οποίες καθίσταται αρμόδιος ο ΕΦΚΑ (e-ΕΦΚΑ, Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής, 2018).

5.2.3 Αποστολή του Ε.Φ.Κ.Α.

Ο ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε για να εξασφαλίσει από την πρώτη ημέρα λειτουργίας του, την βιωσιμότητα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα και να παρέχει:

- **Βέλτιστες παρεχόμενες υπηρεσίες**

- **Οικονομική επάρκεια**

Ενίσχυση εσόδων, μέσω της αξιοποίησης της ενιαίας περιουσίας του φορέα και της ενίσχυσης του ελεγκτικού μηχανισμού.

- **Διοικητική Οργάνωση**

Διάρθρωση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, με την ψυχή του οργανισμού, το υπάρχον προσωπικό, το οποίο θα αξιοποιηθεί και θα κατανεμηθεί κατάλληλα σε όλες τις οργανικές του μονάδες

- **Συντάξεις**

Μείωση του χρόνου απονομής σύνταξης μέσω της ψηφιοποίησης του ασφαλιστικού βίου των ασφαλισμένων

- **Θέματα ασφάλισης και Παροχών**

- **Κατάρτιση ενιαίου κανονισμού ασφάλισης και παροχών με ίσα δικαιώματα για όλους.**

- **Αξιοποίηση και ανάπτυξη ενιαίων μηχανογραφικών εφαρμογών**, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες φιλικές προς τον χρήστη και με σκοπό την παροχή υπηρεσιών ολικής ποιότητας προς τους πολίτες (e-ΕΦΚΑ, Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής, 2018, pp. 2018–2020).

5.3 Δημιουργία Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

Ο Ν. 4387/2016 έχει υποστεί τροποποιήσεις και συμπληρώσεις με αρκετές νομοθετικές διατάξεις.

Επισημαίνουμε το Ν. 4670/20 (ΦΕΚ 43/ τ.Α') «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις» (Νόμος 4670/2020 Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα

Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις, 2020), σύμφωνα με τον οποίο στο ν. 4387/2016 (Α' 85) προστίθεται άρθρο 51Α ως εξής:

«Άρθρο 51Α

1. Το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με την επωνυμία «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)» μετονομάζεται από την 1.3.2020 σε «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης», αποκαλούμενος στο εξής «e-Ε.Φ.Κ.Α.».

2. Στον e-Ε.Φ.Κ.Α. εντάσσεται από την 1.3.2020 το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.). Το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με την επωνυμία Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) καταργείται και ο e-Ε.Φ.Κ.Α. καθίσταται οιονεί καθολικός διάδοχος αυτού. Στον e-Ε.Φ.Κ.Α. εντάσσονται ο Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης και ο Κλάδος Εφάπαξ Παροχών του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. με πλήρη οικονομική, λογιστική και περιουσιακή αυτοτέλεια έκαστος. Ο e-Ε.Φ.Κ.Α. έχει ως σκοπό την ασφαλιστική κάλυψη όλων των υπακτέων στην ασφάλιση προσώπων του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π., για τους ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία, και τη χορήγηση των παροχών του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.».

Στο άρθρο 53 του ν. [4387/2016](#), προστίθενται παράγραφοι 4 και 5 και το άρθρο 53 διαμορφώνεται ως εξής:

«Άρθρο 53

1. Ο e-Ε.Φ.Κ.Α. αποτελείται από, έναν (1) κλάδο κύριας ασφάλισης και λοιπών παροχών, στον οποίο εντάσσονται, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 51 του παρόντος, οι παρακάτω φορείς, με τους κλάδους, τομείς και λογαριασμούς τους, πλην των αναφερόμενων στο Κεφάλαιο ΣΤ', ως εξής:

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

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

Γ. Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.).

Δ. Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.).

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

ΣΤ. Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (Ν.Α.Τ.), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας - Ασθένειας Ναυτικών (Κ.Α.Α.Ν.).

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

Η. Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.).

Ο Κλάδος Εφάπαξ Παροχών του e-Ε.Φ.Κ.Α. περιλαμβάνει:

Α. Το πρώην Ταμείο Πρόνοιας Δημοσίων Υπαλλήλων (Τ.Π.Δ.Υ.) με τους Τομείς του

Β. Το πρώην Ταμείο Πρόνοιας Ιδιωτικού Τομέα (ΤΑΠΙΤ) με τους Τομείς του

Γ. Τον πρώην Κλάδο Πρόνοιας του Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Προσωπικού Εργαζομένων στα Μ.Μ.Ε. (Ε.Τ.Α.Π.- Μ.Μ.Ε.) με τους Τομείς του

Δ. Τον πρώην Κλάδο Πρόνοιας του Ταμείου Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.) με τους Τομείς του

Ε. Τον πρώην Κλάδο Πρόνοιας του Ενιαίου Ταμείου Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.) με τους Τομείς του

Ζ. Το πρώην Ταμείο Πρόνοιας Κατωτέρων Πληρωμάτων Εμπορικού Ναυτικού (Τ.Π.Κ.Π.Ε.Ν.).

Η. Τον πρώην Ειδικό Λογαριασμό Πρόνοιας προσωπικού του Ι.Κ.Α. - Ε.Τ.Α.Μ.»

Με την επιπλέον ενοποίηση του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ) επιτυγχάνεται οργανωτική και διοικητική ενοποίηση των φορέων, προωθείται η ενοποίηση της βάσης των ασφαλιστικών δεδομένων και επιτυγχάνεται η ψηφιοποίηση των λειτουργιών της κοινωνικής ασφάλισης, η αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, η ταχύτερη διεκπεραίωση αιτημάτων συνταξιοδότησης, η ενοποιημένη αίτηση για κύρια και επικουρική σύνταξη, η έκδοση κοινού ειδοποιητηρίου εισφορών για ελεύθερους επαγγελματίες και αυτοτελώς απασχολούμενους με ταυτότητα πληρωμής, κ.ά. Η οργανωτική ενοποίηση εξασφαλίζει οικονομίες κλίμακας στο κόστος λειτουργίας του φορέα, στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και των πάσης φύσεων υποδομών ενώ αυξάνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι διατάξεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συστήματος, οδηγούν τον e-ΕΦΚΑ στη ψηφιακή εποχή κάνοντας το σύστημα σύγχρονο και φιλικό προς τον ασφαλισμένο και τον πολίτη αποκομίζοντας βασικά οφέλη όπως τη δυνατότητα διαδικτυακής πρόσβασης του πολίτη σε ψηφιακές υπηρεσίες, τον ψηφιακό μετασχηματισμό της διαδικασίας απονομής σύνταξης, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, τη διαλειτουργικότητα των

συστημάτων, με σεβασμό στη διασφάλιση της ανωνυμίας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, το ψηφιακό σύστημα ασφαλιστικής ιστορίας "ΑΤΛΑΣ", που αποτελούν τους βασικούς πυλώνες για τη μετάβαση στην ψηφιακή σύνταξη» (protothema.gr, 2020).

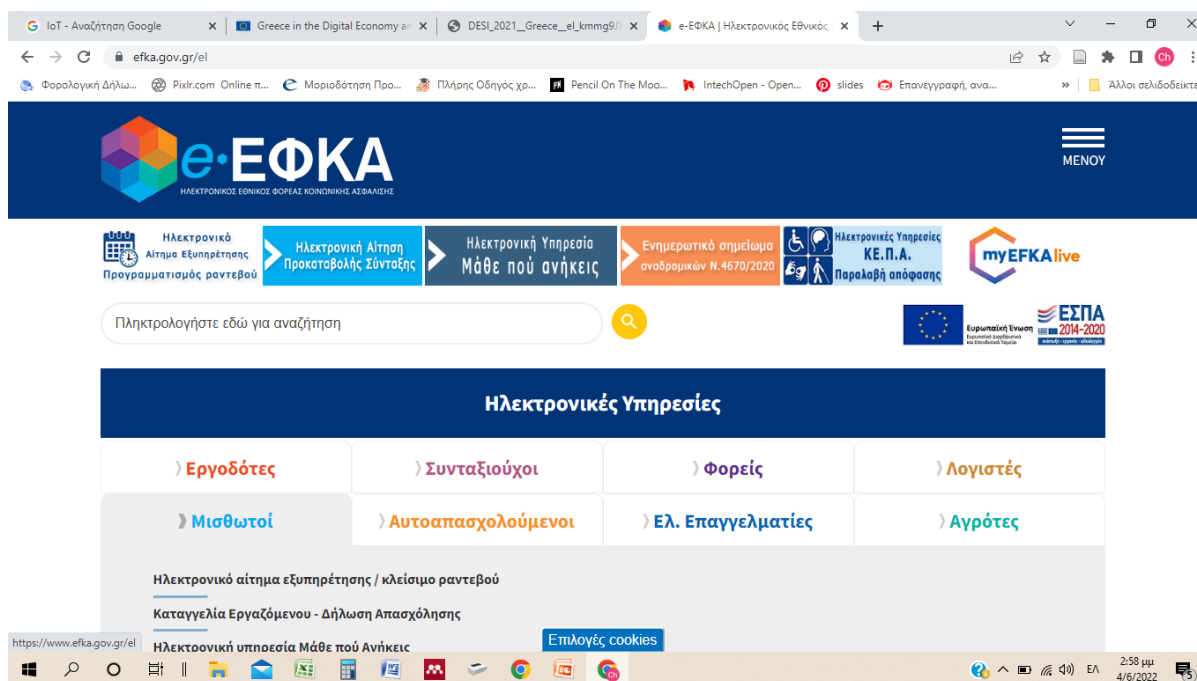
Επίσης με την ενοποίηση των διοικητικών υπηρεσιών των ασφαλιστικών φορέων δίνεται η δυνατότητα απελευθέρωσης ανθρώπινου δυναμικού και διάθεσής του στις υπηρεσίες έκδοσης συντάξεων και εφάπαξ του ενοποιημένου φορέα.

Τέλος, επιτυγχάνεται κεντρικός κοινός σχεδιασμός για την αξιοποίηση της κινητής και της ακίνητης περιουσίας, με τη σύσταση εταιρείας αξιοποίησης ακίνητης περιουσίας ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) μονοπρόσωπη Α.Ε. (Ν.4892 (ΦΕΚ Α' 28/22-02-2022) καθώς και των αποθεματικών του ενοποιημένου φορέα (Νόμος 4892/2022 - ΦΕΚ 28/Α/22-2-2022 (Κωδικοποιημένος), 2022, pp. 22-).

5.3.1 Επίσημη ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ

Η επίσημη ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ είναι η www.efka.gov.gr μέσω της οποίας παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και στους επαγγελματίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι εμπλουτίζεται διαρκώς με νέες διαδικασίες (e-ΕΦΚΑ, 2022).

Εικόνα 11: Ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ, efka.gov.gr



Πηγή : <https://www.efka.gov.gr/el>

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Ελεύθερους Επαγγελματίες, Αυτοαπασχολούμενους και Αγρότες

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού

Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις

Έλεγχος ασφαλιστικής ικανότητας μη Μισθωτών

Επιλογή Ασφαλιστικής Κατηγορίας Κύριας Ασφάλισης Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών από 1/1/2022

Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

ΟΑποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης

Εισφορές Μη Μισθωτών

Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης

Εισφορές Εργατών Γης - Φορολογικές Βεβαιώσεις Εκκαθαρίσεων

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Βεβαίωση Απογραφής

Ασφαλιστική Ικανότητα

Ατομικά Στοιχεία

Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση

Υπηρεσία αποδοχής συμβάσεων παρ. 9 άρθρου 39 Ν. 4387/2016 (ΔΠΥ)

Ρύθμιση οφειλών προς ΕΦΚΑ για ελεύθερους επαγγελματίες, αυτοαπασχολούμενους και αγρότες Ν.4611/2019

Αίτηση για Αμφισβήτηση οφειλής Ν.4554/2018

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Εργοδότες

Απογραφή Φυσικού Προσώπου στο Μητρώο Εργοδοτών

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιβεβαίωσης Υπαγωγής **ΤΕΚΑ**

Πιστοποίηση εργοδοτών

Βεβαίωση Εργοδότη για Επίδομα Ασθένειας

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ Δημοσίου

Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη

Διαχείριση Συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης Δ.Π.Υ. (Παρ.9 Αρθρ.39 Ν.4387/2016)

Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης Απασχολουμένων

Ρύθμιση οφειλών προς ΕΦΚΑ για εργοδότες Ν.4611/2019

Προβολή υποβληθεισών ΑΠΔ μισθολογικών περιόδων 2002 έως 2011

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Συνταξιούχους

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης

Έλεγχος δικαιώματος έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού

Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους
Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης
Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης
Ενημερωτικό σημείωμα αναδρομικών Ν.4670/2020
Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Επιστροφής Μειώσεων Συντάξεων
Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος
Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος
Ένσταση / αίτηση θεραπείας κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής κύριας σύνταξης
Ατομικά Στοιχεία
Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας
Ηλεκτρονική Αίτηση συνταξιούχων στον ΕΦΚΑ για τις μειώσεις στην κύρια και επικουρική σύνταξη
Ηλεκτρονική Αίτηση Επικουρικής Σύνταξης τ.ΕΤΕΑΜ

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Φορείς

Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Έλεγχος Εγκυρότητας Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Έλεγχος Εγκυρότητας Βεβαιώσεων Προϋπηρεσίας και Απογραφής
Ηλεκτρονική Υπηρεσία Ιατροφαρμακευτικών Συλλόγων
Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας
Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας
Υποβολή Αιτήματος για Ληξιαρχείο Υγείας
Εγχειρίδιο Χρήσης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας λήψης Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας (πρόσβαση πιστοποιημένων φορέων)
Εγχειρίδιο Χρήσης για τη Διαχείριση Χρηστών Πιστοποιημένου Φορέα

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Λογιστές

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις
Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ
Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης
Εισφορές Μη Μισθωτών
Βεβαίωση απογραφής
Ασφαλιστική Ικανότητα
Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους
Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Μισθωτούς

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
Καταγγελία Εργαζόμενου - Δήλωση Απασχόλησης
Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις
Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας
Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους
Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας
Βεβαίωση προϋπηρεσίας
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας
Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης
Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Βεβαίωση Απογραφής
Ατομικά Στοιχεία
Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους
Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021
Ασφαλιστική Ικανότητα
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ e-ΕΦΚΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ

6.1 Σκοπός της έρευνας και θεωρητικά ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν και να καταγραφούν τα αποτελέσματα της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού στο ελληνικό Δημόσιο και ειδικότερα στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

Εξετάζεται εάν υπήρξε βελτίωση στην εξυπηρέτηση του πολίτη, στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας και αν οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ είναι ικανοποιημένοι από την αυξημένη χρήση τεχνολογιών πληροφορίας κι επικοινωνίας.

Σύμφωνα με τα παραπάνω η έρευνα εστίασε στην απάντηση των παρακάτω ερωτημάτων:

- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλλε στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας;
- Πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι υπάρχει ικανοποίηση των συναλλασσομένων με την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;
- Πως βιώνεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός από τους εργαζόμενους σχετικά με τη διεκπεραίωση εσωτερικών και εξωτερικών αιτημάτων;
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;

6.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Για τις ανάγκες της έρευνας και τη συγκέντρωση αντιπροσωπευτικού δείγματος χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος δείγματος ευκολίας (convenience sample). Χρησιμοποιώντας τη μέθοδο αυτή υπάρχει ευελιξία στην επιλογή των ατόμων που θα συμμετέχουν στην έρευνα. Επίσης η επιλογή της περιοχής που θα λάβει μέρος η έρευνα είναι υποκειμενική. Παρέχεται η δυνατότητα στον ερευνητή να συλλέξει αξιόλογο όγκο στοιχείων μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα.

Για επαγγελματικούς και προσωπικούς λόγους επιλέχθηκε ο συγκεκριμένος τρόπος συγκέντρωσης δείγματος.

Με βάση τα παραπάνω η ερευνήτρια απευθύνθηκε σε υποκαταστήματα του e-ΕΦΚΑ στην περιοχή του κέντρου της Αθήνας – Νομού Αττικής.

Μοιράστηκαν εκατόν τριάντα πέντε (135) ερωτηματολόγια σε έντυπη μορφή στα παρακάτω υποκαταστήματα του e-ΕΦΚΑ: πρώην ΙΚΑ – πρώην Β΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής – Αθηνών – Κεντρικού Τομέα (παύση λειτουργίας), (πρώην ΟΑΕΕ) – Γ΄ Περιφερειακή Διεύθυνση Μη Μισθωτών Αττικής – Δυτικού Τομέα, (πρώην ΙΚΑ, πρώην Α΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής – Αθηνών – Κεντρικού Τομέα) Υποδιεύθυνση Συγχωνευθέντων Ταμείων (παύση λειτουργίας) και (πρώην ΕΤΕΑΕΠ) Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών.

Επεστράφησαν ορθά συμπληρωμένα τα εκατόν δεκαεννιά (119) , τέσσερα (4) δε συμπληρώθηκαν ορθά και δε συμπεριελήφθησαν στην έρευνα, ενώ δώδεκα (12) δεν απαντήθηκαν από τους ερωτηθέντες.

6.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Αρχικά σχεδιάστηκε και διανεμήθηκε πιλοτικά το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο σε τρεις (3) υπαλλήλους, του πρώην Β΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής – Αθηνών – Κεντρικού Τομέα, προκειμένου να πληροφορηθούμε για το εάν είναι εύχρηστο και εάν εκπληρώνει το σκοπό του και ποιος είναι ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσής του. Οι απαντήσεις αυτές δεν ελήφθησαν υπόψη καθώς η συγκεκριμένη ενέργεια αφορούσε αποκλειστικά τη βελτίωση του ερωτηματολογίου.

Κατόπιν επικοινωνίας με τη Διοίκηση του ΕΦΚΑ ενημερωθήκαμε ότι δεν προβλέπεται η χορήγηση σχετικής άδειας για τη διανομή ερωτηματολογίου.

Ακολούθως έγινε ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων για συμπλήρωση, μέσω προσωπικής παρουσίας της ερευνήτριας κατά το διάστημα 1/2/2022 έως 28/2/2022. Έγινε ενημέρωση στους υπαλλήλους των Υποκαταστημάτων για το χρόνο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, διαβεβαιώθηκαν για την ανωνυμία των απαντήσεών τους και για το γεγονός ότι τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης εργασίας.

Αφού συγκεντρώθηκαν τα απαντημένα ερωτηματολόγια έγινε εισαγωγή των δεδομένων στο πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 24 και κωδικοποιήθηκαν προκειμένου να γίνει η στατιστική ανάλυση και η εξαγωγή των συμπερασμάτων.

6.4 Παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ από τα 119 άτομα , οι 28 ήταν άνδρες (23,5%) και οι 91 γυναίκες (76,5%).

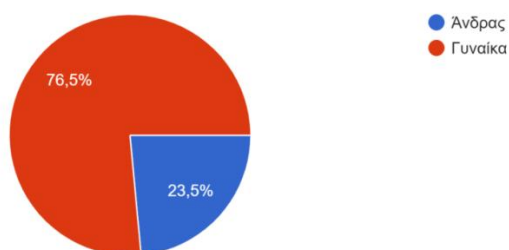
Είναι προφανές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι γυναίκες.

Πίνακας 1: Φύλο

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Άνδρας	28	23,5	23,5
Γυναίκα	91	76,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

ΦΥΛΟ

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 1: Φύλο

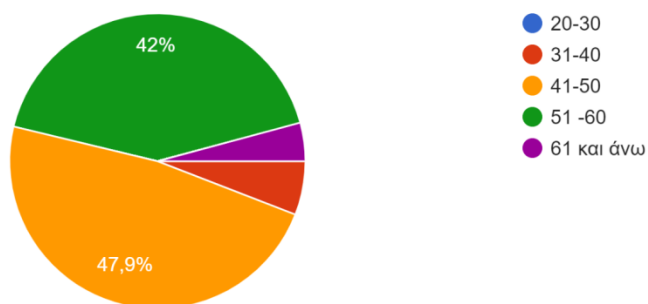
Σχετικά με την ηλικία των υπαλλήλων, τα 7 άτομα ήταν μεταξύ 31-40 ετών (5,9%), τα 57 μεταξύ 41-50 ετών (47,9%), τα 50 μεταξύ 51-60 (42%) και τα υπόλοιπα 5 61 και άνω. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό εργαζομένων σχεδόν το 90% κυμαίνεται μεταξύ των ηλικιών 41-60 ενώ εκλείπει ολοσχερώς η νέα ηλικία μεταξύ 20-30. Ενδεχομένως να αποτελεί δείγμα ότι πλέον το Δημόσιο δεν αποτελεί επαγγελματική προοπτική για τους νέους.

Πίνακας 2: Ηλικία

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
31-40	7	5,9	5,9
41-50	57	47,9	53,8
51 -60	50	42,0	95,8
61 και άνω	5	4,2	100,0
Σύνολο	119	100,0	

ΗΛΙΚΙΑ

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 2: Ηλικία

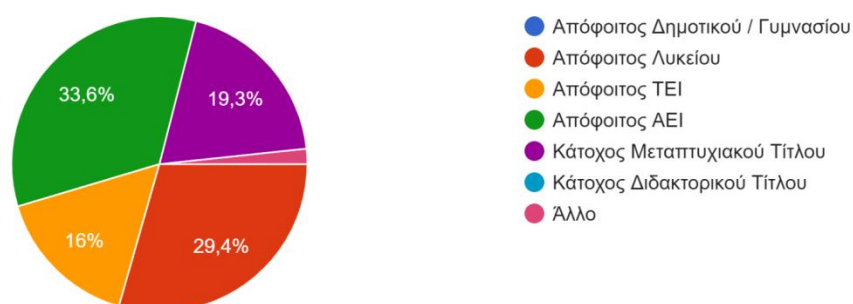
Ερωτώμενοι οι εργαζόμενοι για το επίπεδο εκπαίδευσής τους οι 2 απάντησαν άλλο (1,7%), οι 35 ήταν απόφοιτοι λυκείου (29,4%), 19 ήταν απόφοιτοι ΤΕΙ (16%), 40 ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ (33,6%) και 23 ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (19,3%) ενώ δεν υπάρχει εργαζόμενος απόφοιτος δημοτικού ή γυμνασίου καθώς και κάτοχος διδακτορικού τίτλου σπουδών . Με ποσοστό περίπου 70% αθροιστικά (για ΤΕΙ, ΑΕΙ, και μεταπτυχιακό τίτλο) αποδεικνύεται το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στην έρευνα και κατά συνέπεια προσωπικού στον e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 3:Επίπεδο εκπαίδευσης

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Άλλο	2	1,7	1,7
Απόφοιτος ΑΕΙ	40	33,6	35,3
Απόφοιτος Λυκείου	35	29,4	64,7
Απόφοιτος ΤΕΙ	19	16,0	80,7
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου	23	19,3	100,0
Σύνολο	119	100,0	

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 3:Επίπεδο εκπαίδευσης

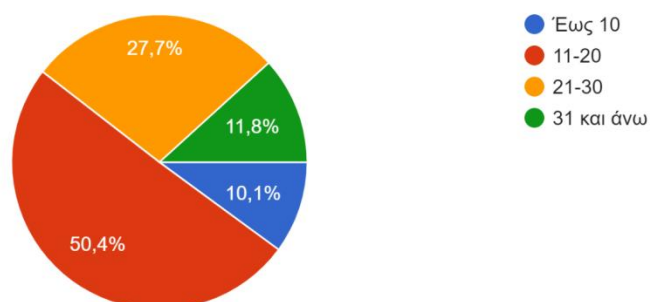
Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι απάντησαν για τα χρόνια υπηρεσίας που έχουν στο δημόσιο όπου 60 άτομα απάντησαν ότι έχουν 11-20 έτη (50,4%), 33 άτομα 21-30 έτη (27,7%), 14 άτομα ότι εργάζονται στο δημόσιο από 31 χρόνια και πάνω (11,8%) και 12 απάντησαν έως 10 έτη.

Με αθροιστικό ποσοστό σχεδόν 80% των συμμετεχόντων να εργάζεται στο δημόσιο από 11-30 έτη φαίνεται ότι ο βαθμός εμπειρίας των εργαζομένων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ικανοποιητικός (εφόσον βέβαια απασχολούνται διαρκώς στο ίδιο «αντικείμενο») σε αντίθεση με τα 12 άτομα που έχουν έως 10 χρόνια εργασίας στο δημόσιο με τη λιγότερη σχετικά εμπειρία. Ο αριθμός των αρχαιότερων εργαζομένων, θεωρητικά, με τη μεγαλύτερη πείρα είναι μόλις 14, γεγονός που φανερώνει ότι φθίνει η «παλιά γενιά», με κόστος βέβαια στη μετάδοση των γνώσεων αλλά με αισιοδοξία για ανανέωση.

Πίνακας 4: Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
11 – 20	60	50,4	50,4
21-30	33	27,7	78,2
31 και άνω	14	11,8	89,9
Έως 10	12	10,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο
119 απαντήσεις

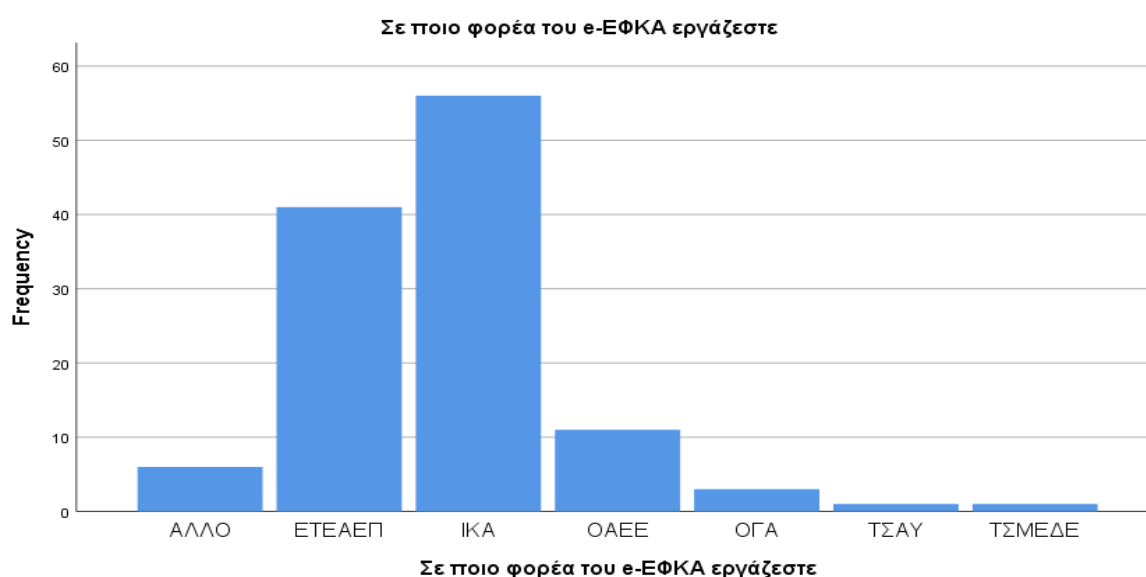


Διάγραμμα 4: Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο

Στην έρευνα συμμετέχουν υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ, βάσει της ενοποίησης των περισσότερων ασφαλιστικών φορέων, κυρίως από το τ. ΙΚΑ, 56 άτομα (47,1%), το τ. ΕΤΕΑΕΠ 41 άτομα (34,5%) και τον τ. ΟΑΕΕ 11 άτομα (9,2%). Μικρότερη συμμετοχή έχουν υπάλληλοι από το τ.ΤΣΑΥ 1 άτομο, το τ.ΤΣΜΕΔΕ 1 άτομο και από άλλους φορείς 6 άτομα.

Πίνακας 5: Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΑΛΛΟ	6	5,0	5,0
ΕΤΕΑΕΠ	41	34,5	39,5
ΙΚΑ	56	47,1	86,6
ΟΑΕΕ	11	9,2	95,8
ΟΓΑ	3	2,5	98,3
ΤΣΑΥ	1	0,8	99,2
ΤΣΜΕΔΕ	1	0,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	



Διάγραμμα 5: Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε

Ακολούθως οι υπάλληλοι ερωτήθηκαν σε ποιο τμήμα εργάζονται προκειμένου η έρευνά μας να καλύπτει προσωπικό που αντιμετωπίζει ποικιλία περιπτώσεων κι έχει άμεση ή έμμεση επαφή με το κοινό.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απασχολείται στο τμήμα των συντάξεων 69 άτομα (58%). Στο τμήμα εσόδων 12 άτομα (10,1%), στο τμήμα ασφάλισης και σε διάφορα άλλα από 10 άτομα (8,4%) και με μικρότερη συμμετοχή άτομα που απασχολούνται στο πρωτόκολλο 8 άτομα (6,7%), στις παροχές 5 άτομα (4,2%), στο μητρώο 4 άτομα (3,4%) και στην ανακεφαλαίωση 1 άτομο (0,8%).

Πίνακας 6: Σε ποιο τμήμα εργάζεστε;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΑΛΛΟ	10	8,4	8,4
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	1	0,8	9,2
ΑΣΦΑΛΙΣΗ	10	8,4	17,6
ΕΣΟΔΑ	12	10,1	27,7
ΜΗΤΡΩΟ	4	3,4	31,1
ΠΑΡΟΧΕΣ	5	4,2	35,3
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	8	6,7	42,0
ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ	69	58,0	100,0
Σύνολο	119	100,0	



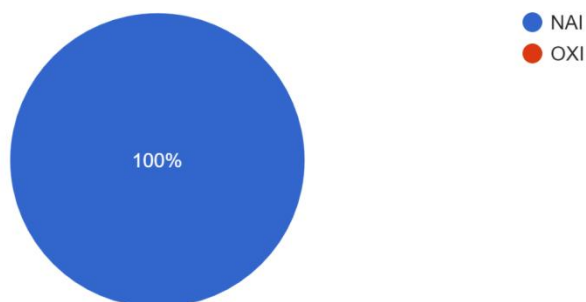
Διάγραμμα 6: Σε ποιο τμήμα εργάζεστε;

Η απάντηση στην ερώτηση που τέθηκε για το εάν η εργασία τους απαιτεί τη χρήση Η/Υ ήταν ομόφωνα «ναι» για όλα τα άτομα (100%) της έρευνας που σημαίνει ότι έχουν μειωθεί οι θέσεις εργασίας που δεν προϋποθέτουν τη γνώση υπολογιστή.

Πίνακας 7: Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΝΑΙ	119	100,0	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 7: Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ;

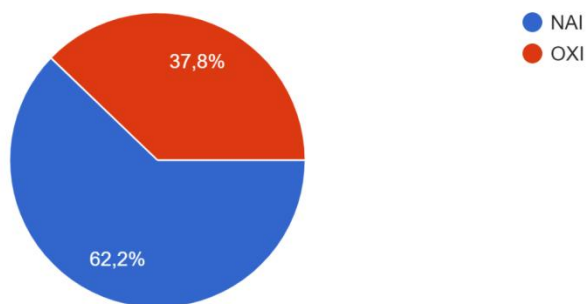
Έπειτα στην ερώτηση εάν οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο οι 75 (62,2%) απάντησαν θετικά, ενώ οι 45 (37,8%) απάντησαν αρνητικά.

Πιθανότατα εξαρτάται από την υλικοτεχνική υποδομή που υπάρχει σε κάθε υπηρεσία.

Πίνακας 8: Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΝΑΙ	74	62,2	62,2
ΟΧΙ	45	37,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 8: Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ;

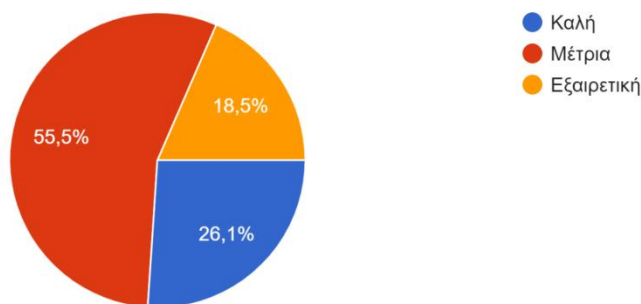
Ακολούθως ζητήθηκε από τους εργαζόμενους να αναφέρουν την άποψή τους για τα συστήματα τεχνολογίας. Η πλειοψηφία αυτών 66 άτομα (55,5%) απάντησε μέτρια, 31 άτομα (26,1%) απάντησαν καλή και 22 άτομα (18,5%) απάντησαν εξαιρετική.

Γίνεται αντιληπτό ότι τα άτομα σε ποσοστό σχεδόν 80% έχουν μέτρια προς εξαιρετική γνώμη για τα τεχνολογικά συστήματα γενικώς. Ενδεχομένως να έχουν ήδη συμφωνήσει με τη γνώμη ότι ο συνδυασμός τεχνολογίας και πνεύματος διευκολύνει τη δουλειά αλλά και την καθημερινότητά τους.

Πίνακας 9: Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Εξαιρετική	22	18,5	18,5
Καλή	31	26,1	44,5
Μέτρια	66	55,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 9: Πίνακας 9: Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;

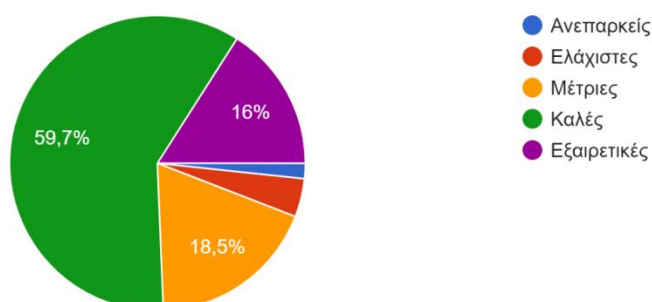
Στην ερώτηση για το επίπεδο των γνώσεών τους στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές οι 2 εργαζόμενοι (1,7%) απάντησαν ότι είναι 'ανεπαρκείς', οι 5 (4,2%) απάντησαν ότι είναι 'ελάχιστες', οι 19 εργαζόμενοι (16%) είπαν ότι είναι 'εξαιρετικές', οι 71 εργαζόμενοι (59,7%) τις χαρακτήρισαν 'καλές' και οι 22 (18,5%) τις χαρακτήρισαν 'μέτριες'.

Συνεπώς παρατηρείται ότι μόλις ένα ποσοστό σχεδόν 6% δεν έχει ικανοποιητικές γνώσεις πάνω στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και πιθανότατα να αδυνατούν να ανταποκριθούν στα καθήκοντά τους.

Πίνακας 10: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Ανεπαρκείς	2	1,7	1,7
Ελάχιστες	5	4,2	5,9
Εξαιρετικές	19	16,0	21,8
Καλές	71	59,7	81,5
Μέτριες	22	18,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 10: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;

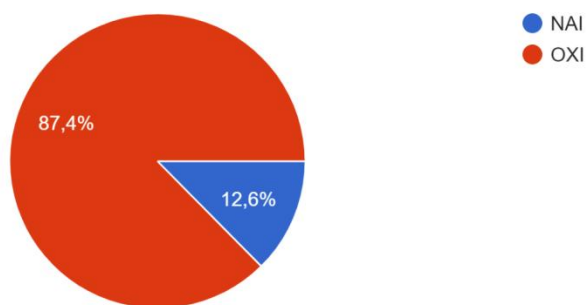
Στη συνέχεια ερωτήθηκαν εάν με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση τα 15 άτομα (12,6%) απάντησαν θετικά ενώ οι υπόλοιποι 104 (87,4%) απάντησαν αρνητικά.

Αν και απαιτεί προϋπόθεση του ψηφιακού μετασχηματισμού η ενίσχυση των ψηφιακών ικανοτήτων σε συνδυασμό με την υποδομή και τον ψηφιακό εξοπλισμό ωστόσο παρατηρείται ότι δεν υπήρξε συμπληρωματική εκπαίδευση για καλύτερη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας αλλά και την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Πίνακας 11: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΝΑΙ	15	12,6	12,6
ΟΧΙ	104	87,4	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 11: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση;

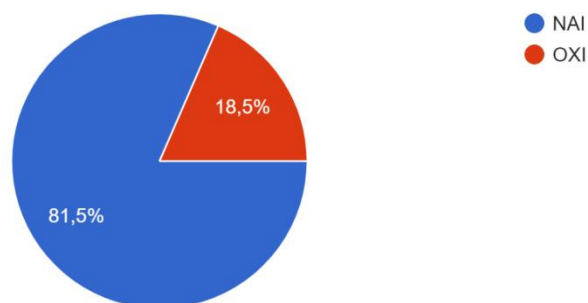
Ακολούθως στην ερώτηση εάν ο ανώτερός τους προϊστάμενος γνωρίζει η/υ 97 άτομα απάντησαν 'ναι' (81,5%) και 22 άτομα (18,5%) απάντησαν 'όχι'.

Η αρνητική απάντηση θα μπορούσε να κριθεί ως μη αναμενόμενη με το σκεπτικό ότι οι ιθύνοντες θα έπρεπε να έχουν επάρκεια γνώσεων σε επαγγελματικά θέματα.

Πίνακας 12: Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
ΝΑΙ	97	81,5	81,5
ΟΧΙ	22	18,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 12: Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ;

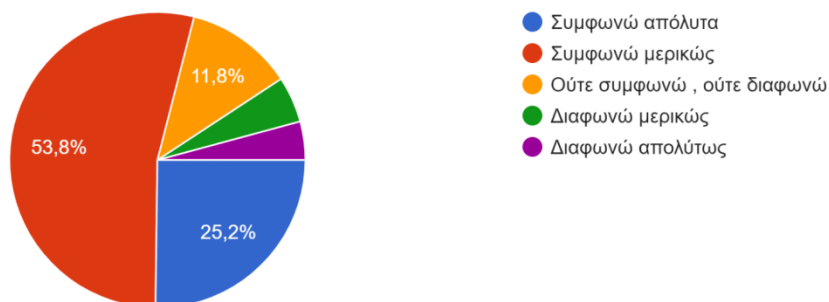
Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν κατά πόσο πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο. ‘Διαφωνώ απολύτως’ απάντησαν 5 άτομα (4,2%), ‘διαφωνώ μερικώς’ απάντησαν 6 άτομα (5%), ‘ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ’ απάντησαν 14 άτομα (11,8%), ‘συμφωνώ απόλυτα’ απάντησαν 30 άτομα (25,2%) και ‘συμφωνώ μερικώς’ απάντησαν 64 άτομα (53,8%).

Φαίνεται ότι υπάρχει θετική αντίληψη για τη βοήθεια που προσέφερε η τεχνολογία, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού, τη δύσκολη περίοδο της κρίσης λόγω κορονοϊού, σε ποσοστό περίπου 80%. Όμως υπάρχει και το ποσοστό 20% το οποίο είτε διαφωνεί, είτε αδυνατεί να καταλήξει εάν συνέβαλε η τεχνολογία στη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο.

Πίνακας 13: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	5	4,2	4,2
Διαφωνώ μερικώς	6	5,0	9,2
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	14	11,8	21,0
Συμφωνώ απόλυτα	30	25,2	46,2
Συμφωνώ μερικώς	64	53,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 13: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης , λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;

Ζητήθηκε από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι οι 9 διαφωνούν απολύτως (7,6%), οι 13

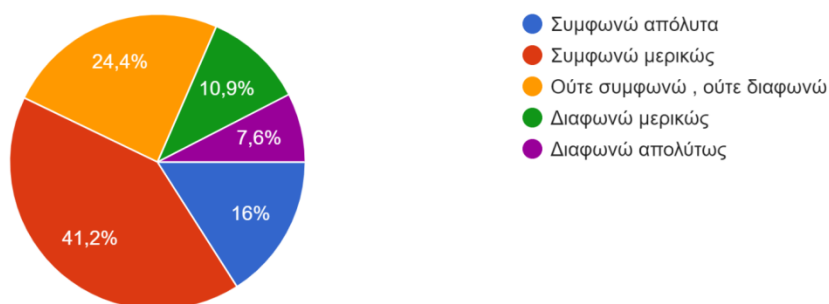
διαφωνούν μερικώς (10,9%), οι 29 ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν (24,4%), οι 19 συμφωνούν απόλυτα (16%) και οι 49 συμφωνούν μερικώς (41,2 %).

Συνολικά φαίνεται ότι λίγο παραπάνω από το 50% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι είναι θετικά τα δείγματα στην ταχύτητα εξυπηρέτησης του κοινού γεγονός που συμφωνεί ότι η συμβολή της τεχνολογίας μπορεί να επιφέρει άμεσα αποτελέσματα στις διευρυμένες απαιτήσεις των πολιτών.

Πίνακας 14: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	9	7,6	7,6
Διαφωνώ μερικώς	13	10,9	18,5
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	29	24,4	42,9
Συμφωνώ απόλυτα	19	16,0	58,8
Συμφωνώ μερικώς	49	41,2	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 14: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;

Ακολούθως στην ερώτηση κατά πόσο πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.) οι 18 ερωτηθέντες (15,10%) απάντησαν ότι διαφωνούν απολύτως, οι 25 ότι διαφωνούν μερικώς (21%), οι 24 ότι ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν (20,2%), οι 7 ότι συμφωνούν απόλυτα (5,9%) και οι 45 ότι συμφωνούν μερικώς (37,8%).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα διαπιστώνεται ότι οι γνώμες δίστανται ένα ποσοστό περίπου 40% συμφωνεί και περίπου 35% διαφωνεί και το υπόλοιπο ποσοστό 20% αμφιταλαντεύεται.

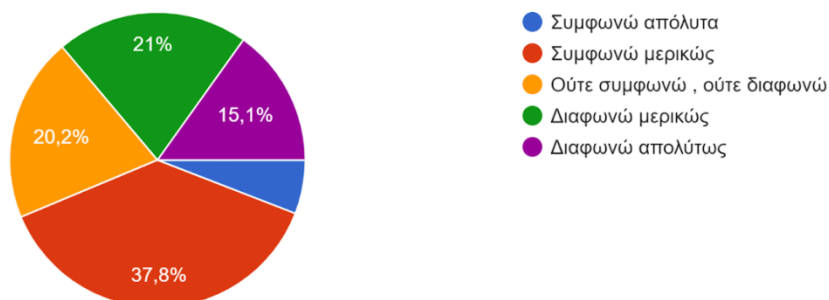
Ίσως δεν έγιναν αρκετές προσπάθειες για την αύξηση της ταχύτητας διεκπεραίωσης εσωτερικών διαδικασιών, σε αντίθεση με τη βοήθεια που δόθηκε στους συναλλασσομένους, ωστόσο φαίνεται ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.

Πίνακας 15: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.);

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	18	15,1	15,1
Διαφωνώ μερικώς	25	21,0	36,1
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	24	20,2	56,3
Συμφωνώ απόλυτα	7	5,9	62,2
Συμφωνώ μερικώς	45	37,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.);

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 15: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.);

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν εάν πιστεύουν ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές τους δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης) με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που ελήφθησαν 22 άτομα είπαν “Διαφωνώ απολύτως” (18,5%), 17 άτομα είπαν ‘διαφωνώ μερικώς’ (14,3%), 26 άτομα ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν (21,8%), 15 άτομα είπαν ‘ συμφωνώ απόλυτα’ (12,6%) και 39 άτομα είπαν ‘συμφωνώ μερικώς’ (32,8%).

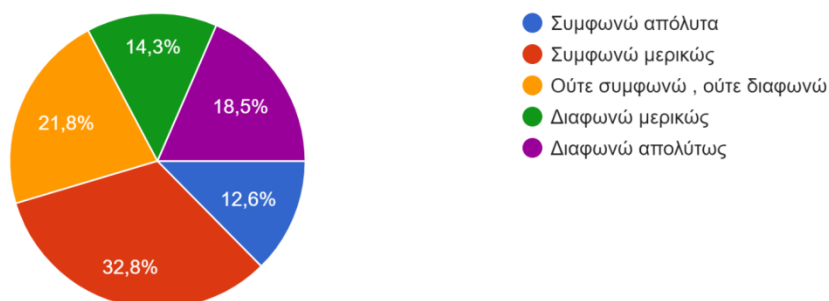
Με σχεδόν τους μισούς ερωτηθέντες να συμφωνούν απόλυτα και μερικώς (45%) φαίνεται η ατομική προσπάθεια των εργαζομένων και η μερική πρόοδος που έχει επιτευχθεί μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Πίνακας 16: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	22	18,5	18,5
Διαφωνώ μερικώς	17	14,3	32,8
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	26	21,8	54,6
Συμφωνώ απόλυτα	15	12,6	67,2
Συμφωνώ μερικώς	39	32,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 16: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);

Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες στην έρευνα ρωτήθηκαν εάν πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι 52 άτομα (43,7%) απάντησαν ότι συμφωνούν μερικώς, 27 άτομα ότι 'ούτε συμφωνούν- ούτε διαφωνούν', 17 άτομα (14,3%) διαφωνούν μερικώς, 16 άτομα διαφωνούν απολύτως (13,4%) και 7 ερωτηθέντες (5,9%) απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα.

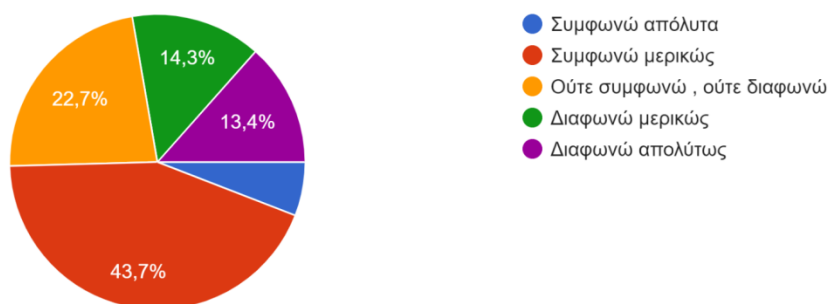
Θεωρούμε ότι επειδή δεν έχει ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ σε όλους τους τομείς γι' αυτό υπάρχει το εξαιρετικά χαμηλό ποσοστό, μόλις 5,9% των εργαζομένων, που συμφωνούν απόλυτα ότι υπήρξε αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πίνακας 17: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	16	13,4	13,4
Διαφωνώ μερικώς	17	14,3	27,7
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	27	22,7	50,4
Συμφωνώ απόλυτα	7	5,9	56,3
Συμφωνώ μερικώς	52	43,7	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 17: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;

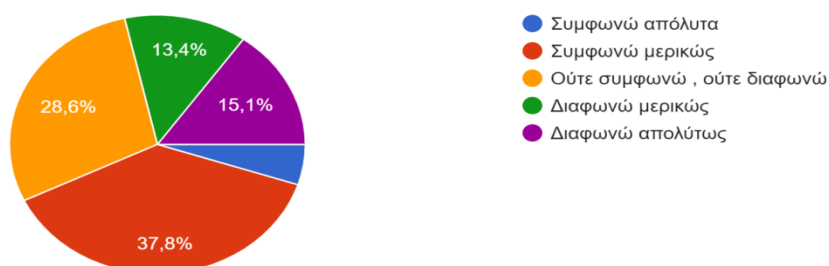
Στην επόμενη ερώτηση που τέθηκε για το εάν πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού, στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη οι απαντήσεις που ελήφθησαν είναι : 45 άτομα (37,8%) συμφωνούν μερικώς , 6 άτομα (5%) συμφωνούν απόλυτα, 34 άτομα (28,6%) ούτε συμφωνούν – είτε διαφωνούν, 16 άτομα (13,4%) διαφωνούν μερικώς και 18 άτομα (15,1%) διαφωνούν απολύτως.

Παρατηρείται ότι συνολικά οι μισοί σχεδόν ερωτώμενοι που συμφωνούν απόλυτα και μερικώς έχουν την πεποίθηση ότι έχει πραγματοποιηθεί η απλούστευση των διαδικασιών και μειώνεται η γραφειοκρατία που πλήττει το δημόσιο.

Πίνακας 18: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	18	15,1	15,1
Διαφωνώ μερικώς	16	13,4	28,6
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	34	28,6	57,1
Συμφωνώ απόλυτα	6	5,0	62,2
Συμφωνώ μερικώς	45	37,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών... λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 18: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;

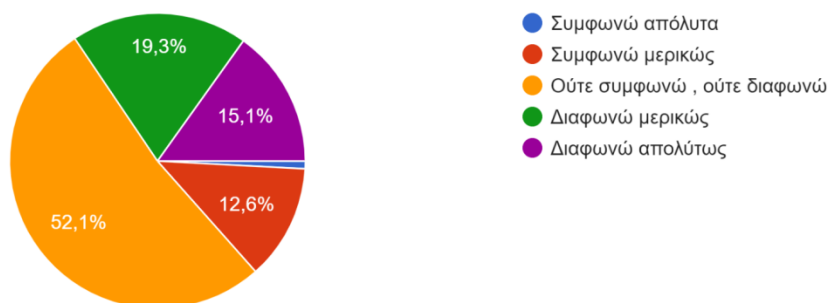
Έπειτα ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν στην ερώτηση εάν διαπιστώνουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων. Οι απαντήσεις μοιράστηκαν ως εξής: 18 άτομα (15,1%) διαφωνούν απολύτως, 23 άτομα (19,3%) διαφωνούν μερικώς, 62 άτομα (52,1%) ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 1 άτομο (0,8%) συμφωνεί απόλυτα και 15 άτομα (12,6%) συμφωνούν μερικώς.

Με το μεγαλύτερο ποσοστό να απαντάει «ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ» υποθέτουμε ότι ακόμα δεν έχουν φανεί τα αποτελέσματα του ψηφιακού μετασχηματισμού σε σχέση με τη διαφάνεια, την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την πλήρη ψηφιοποίηση απονομής συντάξεων.

Πίνακας 19: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	18	15,1	15,1
Διαφωνώ μερικώς	23	19,3	34,5
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	62	52,1	86,6
Συμφωνώ απόλυτα	1	0,8	87,4
Συμφωνώ μερικώς	15	12,6	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 19: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσομένους για επανεξέταση υποθέσεων;

Στην επόμενη ερώτηση που τέθηκε αναφορικά με το εάν πιστεύουν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες 22 άτομα (18,5%) απάντησαν ότι διαφωνούν απολύτως, 26 άτομα (21,8%) ότι διαφωνούν μερικώς, 26 άτομα (21,8%) ότι ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 7 άτομα (5,9%) ότι συμφωνούν απόλυτα και 38 άτομα (31,9%) ότι συμφωνούν μερικώς.

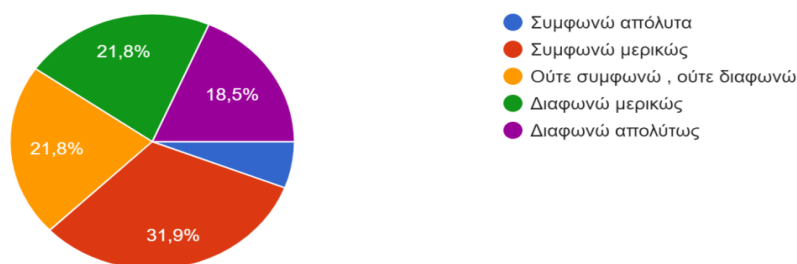
Μη λαμβάνοντας υπόψη τους ερωτηθέντες που ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν θα λέγαμε ότι αθροιστικά τα ποσοστά αυτών που συμφωνούν και αυτών που διαφωνούν είναι σχεδόν ίσα (40%).

Όμως θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε ότι γίνεται προσπάθεια προς τη σωστή κατεύθυνση για γρήγορη ποιοτική ενημέρωση και εξυπηρέτηση μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ αλλά ακόμα υπάρχει περιθώριο βελτίωσης. Πιθανότατα δεν έχουν εκλείψει οι λόγοι που κάνουν τον πολίτη να μην εμπιστεύεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να επιλέγει τη δια ζώσης εξυπηρέτηση.

Πίνακας 20: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	22	18,5	18,5
Διαφωνώ μερικώς	26	21,8	40,3
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	26	21,8	62,2
Συμφωνώ απόλυτα	7	5,9	68,1
Συμφωνώ μερικώς	38	31,9	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού . πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 20: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού . πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;

Έπειτα ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να απαντήσουν στην ερώτηση εάν έχουν διαπιστώσει ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν

οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη, 17 υπάλληλοι (14,3%) είπαν ότι διαφωνούν απολύτως, 10 άτομα (8,4%) ότι διαφωνούν μερικώς, 16 άτομα (13,4%) ότι ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 12 υπάλληλοι (10,1%) ότι συμφωνούν απόλυτα και 64 υπάλληλοι (53,8%) ότι συμφωνούν μερικώς.

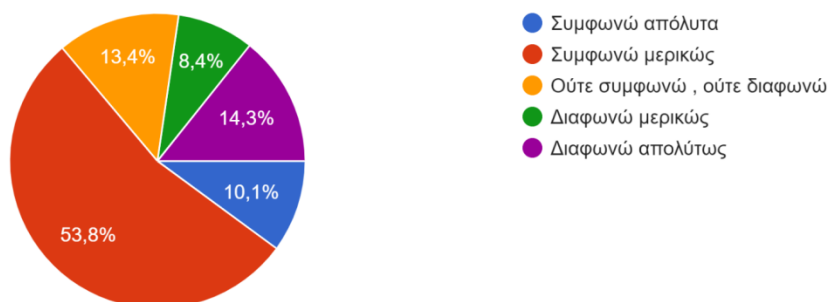
Βάσει των αποτελεσμάτων διακρίνουμε θετικά αποτελέσματα καθώς τα 76 άτομα , από το σύνολο των ερωτηθέντων συμφωνούν απόλυτα ή μερικώς ότι μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ προσαρμόστηκαν οι διαδικασίες ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πολιτών.

Πίνακας 21: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	17	14,3	14,3
Διαφωνώ μερικώς	10	8,4	22,7
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	16	13,4	36,1
Συμφωνώ απόλυτα	12	10,1	46,2
Συμφωνώ μερικώς	64	53,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 21: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;

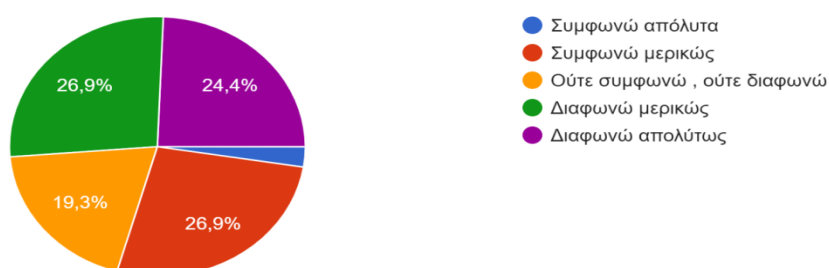
Στην επόμενη ερώτηση που τέθηκε στους ερωτηθέντες εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια; Οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν 29 άτομα (21,4%) είπαν ότι διαφωνούν απολύτως, 32 άτομα (26,9%) είπαν ότι διαφωνούν μερικώς, 23 άτομα (19,3%) ότι ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 3 άτομα (2,5%) ότι συμφωνούν απόλυτα και 32 άτομα (26,9%) ότι συμφωνούν μερικώς.

Με σχεδόν τους μισούς από τους υπαλλήλους να διαφωνούν (51,3%) διαπιστώνεται ότι ακόμα οι συναλλασσόμενοι είτε δεν έχουν τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες και την αντίστοιχη κουλτούρα ή πιθανότατα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι φιλικές προς το χρήστη.

Πίνακας 22: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	29	24,4	24,4
Διαφωνώ μερικώς	32	26,9	51,3
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	23	19,3	70,6
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,5	73,1
Συμφωνώ μερικώς	32	26,9	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρί... να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 22: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;

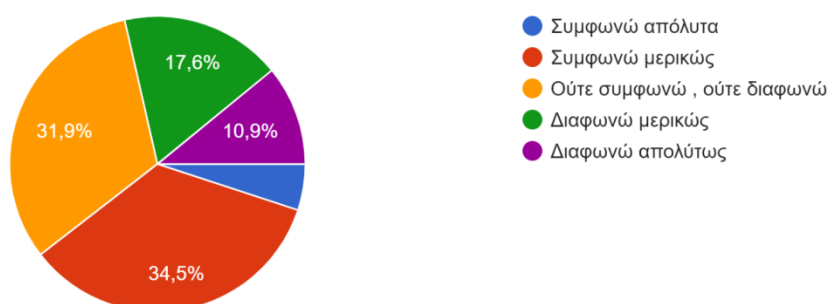
Οι υπάλληλοι κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι ικανοποιημένοι οι συναλλασσόμενοι (πολίτες, λογιστές, δικηγόροι, εκπρόσωποι) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με την απάντηση «διαφωνώ απολύτως» συμφώνησαν 13 άτομα (10,9%), με την απάντηση «διαφωνώ μερικώς» συμφώνησαν 21 άτομα (17,6%), με την απάντηση «ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ» συμφώνησαν 38 άτομα (31,9%), την απάντηση «συμφωνώ απόλυτα» συμμερίστηκαν 6 άτομα (5%) και την απάντηση «συμφωνώ μερικώς» συμμερίστηκαν 41 άτομα (34,5%).

Δεν είναι ξεκάθαρο το αποτέλεσμα όμως με ποσοστό περίπου 35% να συμφωνούν απόλυτα και μερικώς διακρίνεται μία θετική στάση των εμπλεκομένων.

Πίνακας 23: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσόμενους (πολίτες , λογιστές, δικηγόρους, εκπροσώπους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	13	10,9	10,9
Διαφωνώ μερικώς	21	17,6	28,6
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	38	31,9	60,5
Συμφωνώ απόλυτα	6	5,0	65,5
Συμφωνώ μερικώς	41	34,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσόμενους (πολίτες , λογιστές, δι...ους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών; 119 απαντήσεις



Διάγραμμα 23: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσόμενους (πολίτες , λογιστές, δικηγόρους, εκπροσώπους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

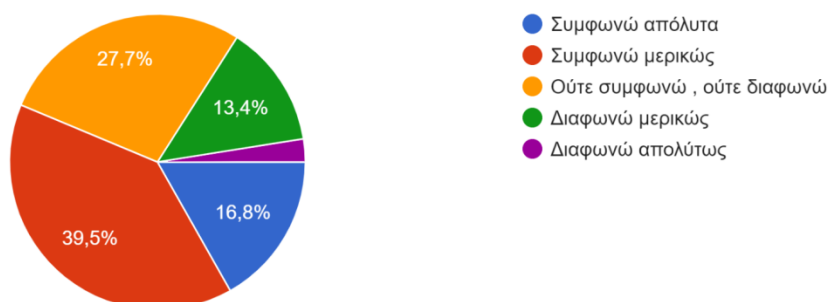
Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες στην έρευνα να απαντήσουν εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ. Διαφώνησαν απολύτως 3 άτομα (2,5%), διαφώνησαν μερικώς 16 άτομα (13,4%), ούτε συμφώνησαν- ούτε διαφώνησαν 33 άτομα (27,7%), 20 άτομα (16,8%) συμφώνησαν απόλυτα και 47 άτομα (39,5%) συμφώνησαν μερικώς.

Με ποσοστό σχεδόν 60% φαίνεται ότι η νοοτροπία των συναλλασσομένων εξακολουθεί να παραμένει η ίδια πιθανότατα λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης στην ευχρηστία και την ακρίβεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με αποτέλεσμα πάντα να επικρατεί η αντίληψη ότι μόνο διαζώσης θα εξυπηρετηθούν.

Πίνακας 24: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	3	2,5	2,5
Διαφωνώ μερικώς	16	13,4	16,0
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	33	27,7	43,7
Συμφωνώ απόλυτα	20	16,8	60,5
Συμφωνώ μερικώς	47	39,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;
119 απαντήσεις



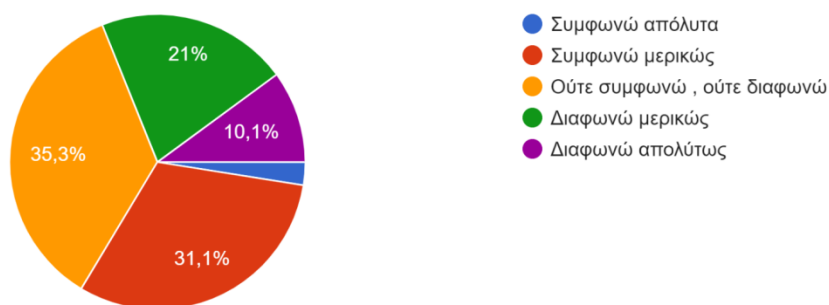
Διάγραμμα 24: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;

Έπειτα ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας, από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο. Τα 12 άτομα (10,1%) απάντησαν ότι διαφωνούν απολύτως, τα 25 άτομα (21%) ότι διαφωνούν μερικώς, τα 42 άτομα (35,3%) ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, τα 3 άτομα (2,5%) συμφωνούν απόλυτα και τα 37 άτομα (31,1%) συμφωνούν μερικώς.

Πίνακας 25: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	12	10,1	10,1
Διαφωνώ μερικώς	25	21,0	31,1
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	42	35,3	66,4
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,5	68,9
Συμφωνώ μερικώς	37	31,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ...n πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 25: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;

Ακολούθως στην ερώτηση εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης, οι συμμετέχοντες απάντησαν ως εξής, κατά αύξοντα αριθμό ατόμων:

5 άτομα (4,2%) συμφώνησαν απόλυτα, 11 άτομα (9,2%) διαφώνησαν απόλυτα, 22 άτομα (18,5%) διαφώνησαν μερικώς, 35 άτομα (29,4%) συμφώνησαν μερικώς και 46 άτομα (38,7%) ούτε συμφώνησαν – ούτε διαφώνησαν.

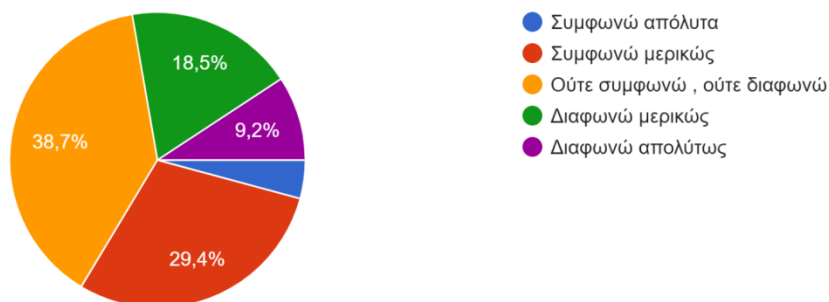
Οι εργαζόμενοι με ποσοστό περίπου 67% είτε να διαφωνεί, είτε να αμφιταλαντεύεται θεωρούν ότι οι συναλλασσόμενοι δεν έχουν πειστεί απόλυτα για την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εξακολουθούν να διαθέτουν χρόνο και χρήμα προκειμένου να εξυπηρετηθούν.

Πίνακας 26: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτως	11	9,2	9,2
Διαφωνώ μερικώς	22	18,5	27,7
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	46	38,7	66,4
Συμφωνώ απόλυτα	5	4,2	70,6
Συμφωνώ μερικώς	35	29,4	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 26: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;

Ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να απαντήσουν εάν διαπιστώνουν ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα. 56 υπάλληλοι (47,1%) συμφώνησαν μερικώς, 22 (18,5%) συμφώνησαν απόλυτα, 27 (22,7%) ούτε συμφώνησαν - ούτε διαφώνησαν, 6 υπάλληλοι (5%) διαφώνησαν μερικώς και 8 υπάλληλοι (6,7%) διαφώνησαν απόλυτα.

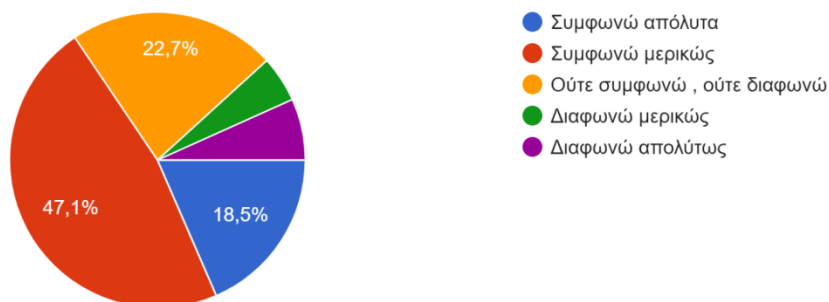
Με ποσοστό που αγγίζει σχεδόν το 65% να συμφωνεί απόλυτα και μερικώς φαίνεται ότι επιτυγχάνεται ένας από τους στόχους του ψηφιακού μετασχηματισμού για διαφάνεια στο δημόσιο χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση στις διαδικασίες.

Πίνακας 27: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	8	6,7	6,7
Διαφωνώ μερικώς	6	5,0	11,8
Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	27	22,7	34,5
Συμφωνώ απόλυτα	22	18,5	52,9
Συμφωνώ μερικώς	56	47,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 27: Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;

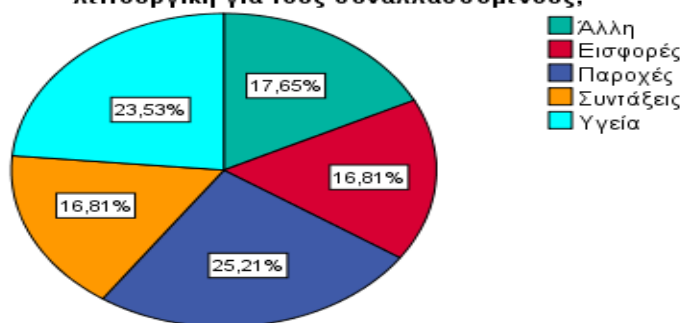
Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρούν πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους. Την «υγεία» απάντησαν 28 άτομα (23,5%), την υπηρεσία «συντάξεις» απάντησαν 20 άτομα (16,8%), την υπηρεσία «παροχές» απάντησαν 30 άτομα (25,2%), την υπηρεσία «εισφορές» απάντησαν 20 άτομα (16,8%), «άλλη» απάντησαν 21 άτομα (17,6%).

Τα ποσοστά σχεδόν ισομοιράζονται , με ένα μικρό ποσοστό να πιστεύει ότι πιο λειτουργικές είναι η ηλεκτρονική υπηρεσία των παροχών και της υγείας (επιστροφή χρημάτων από συνταγογράφηση γυαλιών, έξοδα κηδεias, άυλη συνταγογράφηση, άυλα παραπεμπτικά κ.α.)

Πίνακας 28: Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Άλλη	21	17,6	17,6
Εισφορές	20	16,8	34,5
Παροχές	30	25,2	59,7
Συντάξεις	20	16,8	76,5
Υγεία	28	23,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους;



Διάγραμμα 28: Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσομένους;

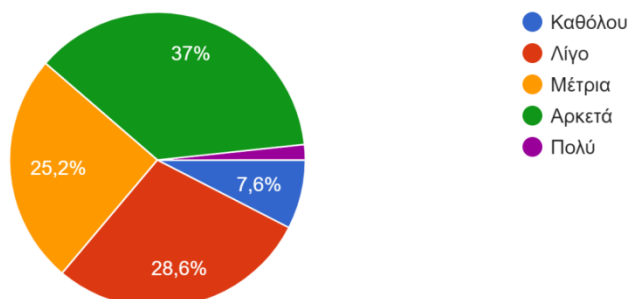
Ακολούθως ρωτήθηκαν κατά πόσο πιστεύουν ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών. Οι 44 ερωτηθέντες (37%) απάντησε «αρκετά», οι 9 (7,6%) απάντησαν «καθόλου», οι 34 (28,6%) απάντησαν «λίγο», οι 30 (25,2%) απάντησαν «μέτρια» και οι 2 (1,7%) απάντησαν «πολύ».

Δεν εξάγεται ένα ακριβές συμπέρασμα διότι τόσο το ποσοστό των θετικών απαντήσεων (αρκετά και πολύ, περίπου 39%) όσο και των αρνητικών (λίγο και καθόλου, περίπου 36%) βρίσκονται κοντά με ένα ελαφρύ προβάδισμα στη θετική εντύπωση που αποκόμισαν οι εργαζόμενοι από τη συμβολή της αυξημένης χρήσης της τεχνολογίας στη διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Πίνακας 29: Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	44	37,0	37,0
Καθόλου	9	7,6	44,5
Λίγο	34	28,6	73,1
Μέτρια	30	25,2	98,3
Πολύ	2	1,7	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 29: Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;

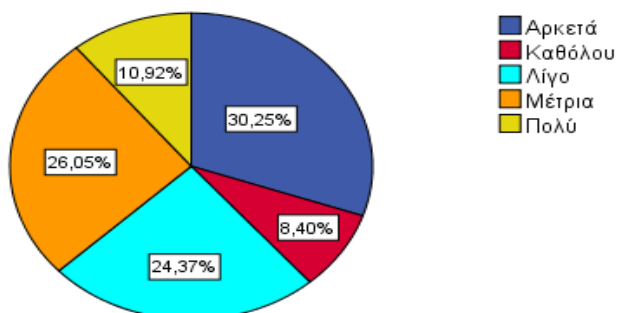
Ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα 36 άτομα (30,3%) αποκρίθηκαν «αρκετά», τα 10 άτομα (8,4%) αποκρίθηκαν «καθόλου», τα 29 άτομα (24,4%) αποκρίθηκαν «λίγο», τα 31 άτομα (26,1%) αποκρίθηκαν «μέτρια» και τα 13 (10,9%) αποκρίθηκαν «πολύ».

Με αθροιστικό ποσοστό περίπου 66% από τις θετικές απαντήσεις που ελήφθησαν (αρκετά, μέτρια, πολύ) φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στη σχέση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν.

Πίνακας 30: Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	36	30,3	30,3
Καθόλου	10	8,4	38,7
Λίγο	29	24,4	63,0
Μέτρια	31	26,1	89,1
Πολύ	13	10,9	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;



Διάγραμμα 30: Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;

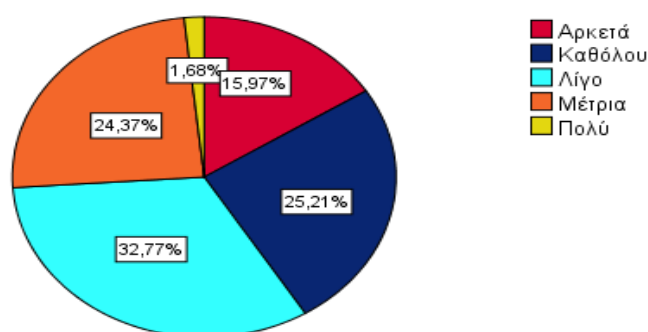
Επιπλέον ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζονται. Οι 19 υπάλληλοι (16%) απάντησαν «αρκετά», οι 30 υπάλληλοι (25,2%) απάντησαν «καθόλου», οι 39 υπάλληλοι (32,8%) απάντησαν «λίγο», οι 29 (24,4%) απάντησαν «μέτρια» και οι 2 (1,7%) απάντησαν «πολύ».

Βάσει του ποσοστού των απαντήσεων καθόλου και λίγο να αγγίζει σχεδόν το 60% φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από τη μέχρι σήμερα αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών γιατί δεν παρατηρείται μείωση του φόρτου εργασίας.

Πίνακας 31: Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	19	16,0	16,0
Καθόλου	30	25,2	41,2
Λίγο	39	32,8	73,9
Μέτρια	29	24,4	98,3
Πολύ	2	1,7	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;



Διάγραμμα 31: Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;

Έπειτα οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου). 42 (35,3%) από τους συμμετέχοντες απάντησαν «αρκετά», 6 (5%) απάντησαν «καθόλου», 20 (16,8%) απάντησαν «λίγο», 33 (27,7%) απάντησαν «μέτρια» και 18 (15,1%) απάντησαν «πολύ».

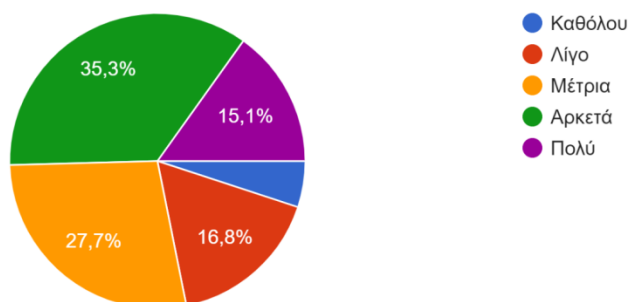
Τα αποτελέσματα δεν είναι ενθαρρυντικά γιατί με ποσοστό περίπου 70% από τις απαντήσεις αρκετά, πολύ και μέτρια διαπιστώνεται ότι αυξήθηκε η ηλεκτρονική γραφειοκρατία και δημιούργησε επιπλέον προβλήματα στους εργαζόμενους.

Πίνακας 32: Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	42	35,3	35,3
Καθόλου	6	5,0	40,3
Λίγο	20	16,8	57,1
Μέτρια	33	27,7	84,9
Πολύ	18	15,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 32: Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)

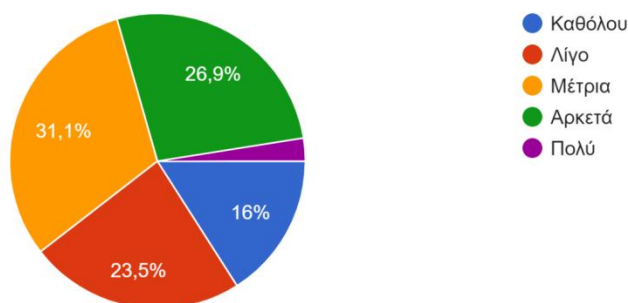
Η επόμενη ερώτηση που ζητήθηκε να απαντήσουν οι υπάλληλοι ήταν «Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;». Οι απαντήσεις που ελήφθησαν ήταν : 3 άτομα (2,5%) απάντησαν «πολύ», 37 άτομα (31,1%) απάντησαν «μέτρια», 28 άτομα (23,5%) απάντησαν «λίγο», 19 άτομα (16%) απάντησαν «καθόλου» και 32 άτομα (26,9%) απάντησαν «αρκετά».

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν σχεδόν από το 70% (καθόλου, μέτρια, λίγο) των εργαζομένων προκύπτει ότι δεν έχει βελτιωθεί η παραγωγικότητάς τους από την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Πίνακας 33: Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	32	26,9	26,9
Καθόλου	19	16,0	42,9
Λίγο	28	23,5	66,4
Μέτρια	37	31,1	97,5
Πολύ	3	2,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 33: Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν πόσο πιστεύουν ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες. Οι 3 συμμετέχοντες (2,5%) απάντησαν «πολύ», οι 44 συμμετέχοντες (37%) απάντησαν «μέτρια», οι 35 (29,4%) απάντησαν «λίγο», οι 20 (16,8%) απάντησαν «καθόλου» και οι 17 συμμετέχοντες (14,3%) απάντησαν «αρκετά».

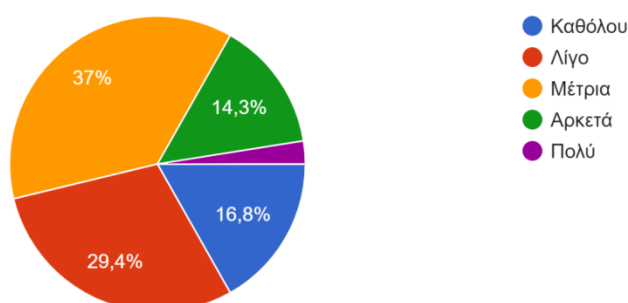
Διαπιστώνεται ότι υπάρχει πρόοδος στην ψηφιοποίηση των εργασιών βάσει του αθροιστικού ποσοστού, περίπου 55%, που προκύπτει από τις απαντήσεις αρκετά, μέτρια και πολύ.

Πίνακας 34: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	17	14,3	14,3
Καθόλου	20	16,8	31,1
Λίγο	35	29,4	60,5
Μέτρια	44	37,0	97,5
Πολύ	3	2,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες ;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 34: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες ;

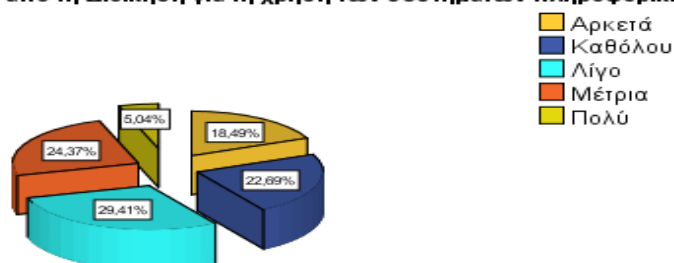
Κατόπιν οι υπάλληλοι ερωτήθηκαν εάν με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής. Οι 6 υπάλληλοι (5,0%) αποκρίθηκαν «πολύ», οι 29 (24,4%) «μέτρια», οι 35 (29,4%) «λίγο», οι 27 υπάλληλοι (22,7%) αποκρίθηκαν «καθόλου», οι 22 (18,5%) «αρκετά».

Με σχεδόν το 50% να απαντάει «λίγο» ή «καθόλου» προφανώς δεν υπήρξε η απαιτούμενη προσέγγιση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες και να δοθούν τα κατάλληλα κίνητρα ώστε να αντιληφθούν τη χρησιμότητά τους στην καθημερινή τους εργασία.

Πίνακας 35: Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	22	18,5	18,5
Καθόλου	27	22,7	41,2
Λίγο	35	29,4	70,6
Μέτρια	29	24,4	95,0
Πολύ	6	5,0	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής;



Διάγραμμα 35 : Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής;

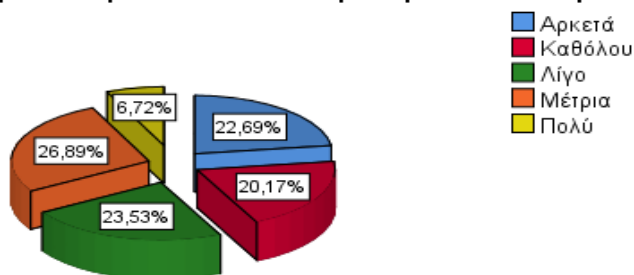
Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού, συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού. 27 άτομα (22,7%) απάντησαν «αρκετά», 24 άτομα (20,2%) απάντησαν «καθόλου», 28 άτομα (23,5%) απάντησαν «λίγο», 32 άτομα (26,9%) απάντησαν «μέτρια», 8 (6,7%) απάντησαν «πολύ».

Ενδεχομένως η έλλειψη οργάνωσης και υλικοτεχνικής υποδομής να συνετέλεσαν στο να σχηματιστεί η άποψη ότι η τηλεργασία τη συγκεκριμένη περίοδο δεν ενίσχυσε την αποδοτικότητα του Οργανισμού διότι οι απαντήσεις αθροιστικά του «καθόλου» και «λίγο» αγγίζουν σχεδόν το 45%. Ωστόσο το ποσοστό σχεδόν 30% όσων απάντησαν «μέτρια» δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης της όλης διαδικασίας έτσι ώστε να αποκομίσει η Δημόσια Διοίκηση μεγαλύτερο όφελος από τη χρήση της τηλεργασίας.

Πίνακας 36: Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού, συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Αρκετά	27	22,7	22,7
Καθόλου	24	20,2	42,9
Λίγο	28	23,5	66,4
Μέτρια	32	26,9	93,3
Πολύ	8	6,7	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού, συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;



Διάγραμμα 36: Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού, συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;

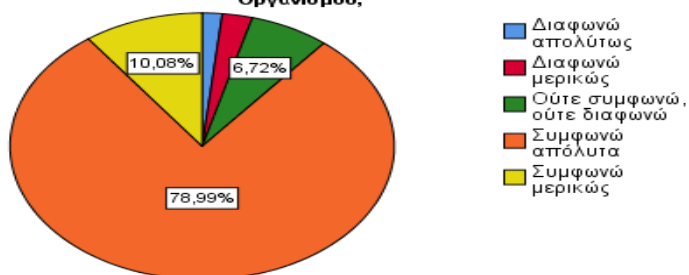
Επίσης ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού. Τα 2 άτομα (1,7%) διαφώνησαν απολύτως, τα 3 άτομα (2,5%) διαφώνησαν μερικώς, τα 8 άτομα (6,7%) ούτε συμφώνησαν - ούτε διαφώνησαν, τα 94 άτομα (79,0%) συμφώνησαν απόλυτα και τα 12 άτομα (10,1%) συμφώνησαν μερικώς.

Με ποσοστό που ξεπερνάει το 80% προερχόμενο από τις απαντήσεις «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ μερικώς» κρίνεται επιτακτική η ανάγκη ψηφιοποίησης των παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ με σκοπό τη διευκόλυνση διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών.

Πίνακας 37: Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	2	1,7	1,7
Διαφωνώ μερικώς	3	2,5	4,2
Ούτε συμφωνώ, ούτε	8	6,7	10,9
Συμφωνώ απόλυτα	94	79,0	89,9
Συμφωνώ μερικώς	12	10,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;



Διάγραμμα 37: Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;

Στην ερώτηση που τέθηκε στους συμμετέχοντες εάν πιστεύουν ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας οι απαντήσεις που ελήφθησαν ήταν οι εξής: «συμφωνώ μερικώς» απάντησαν 53 άτομα (44,5%), «συμφωνών απόλυτα» απάντησαν 20 άτομα (16,8%), «ούτε συμφωνών- ούτε διαφωνώ» απάντησαν 31 άτομα (26,1%) , «διαφωνώ μερικώς» απάντησαν 8 άτομα (6,7%) και «διαφωνώ απολύτως» απάντησαν 7 άτομα (5,9%).

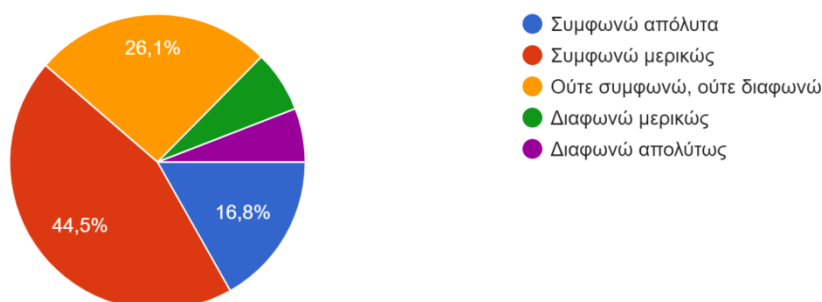
Σχεδόν οι μισοί υπάλληλοι (53 άτομα από 119) απάντησαν «συμφωνώ μερικώς» γεγονός που καταδεικνύει ότι δεν υπήρξε σχεδιασμός απλοποίησης εργασιών κι έπειτα αυτοματοποίηση αυτών με αποτέλεσμα να διαπιστώνεται η αδυναμία του ψηφιακού μετασχηματισμού να συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας.

Πίνακας 38: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτως	7	5,9	5,9
Διαφωνώ μερικώς	8	6,7	12,6
Ούτε συμφωνών, ούτε διαφωνών	31	26,1	38,7
Συμφωνών απόλυτα	20	16,8	55,5
Συμφωνών μερικώς	53	44,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 38: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;

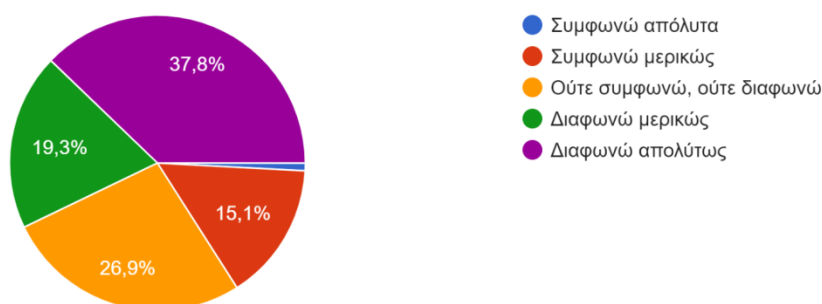
Στην επόμενη ερώτηση που τέθηκε στους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ αναφορικά με το εάν πιστεύουν ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ, οι απαντήσεις που καταγράφηκαν ήταν : 45 άτομα (37,8%) διαφώνησαν απόλυτα, 23 άτομα (19,3%) διαφώνησαν μερικώς, 32 άτομα (26,9%) ούτε συμφώνησαν – ούτε διαφώνησαν, 1 άτομο (0,8%) συμφώνησε απόλυτα και 18 άτομα (15,1%) συμφώνησε μερικώς.

Το ποσοστό των αρνητικών απαντήσεων «διαφωνώ απολύτως» και «διαφωνώ μερικώς» αγγίζει το 57% δείχνει ότι πιθανόν έγινε βεβιασμένα .η προσαρμογή του e-ΕΦΚΑ στην ψηφιακή εποχή.

Πίνακας 39: Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	45	37,8	37,8
Διαφωνώ μερικώς	23	19,3	57,1
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	32	26,9	84,0
Συμφωνώ απόλυτα	1	0,8	84,9
Συμφωνώ μερικώς	18	15,1	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 39: Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;

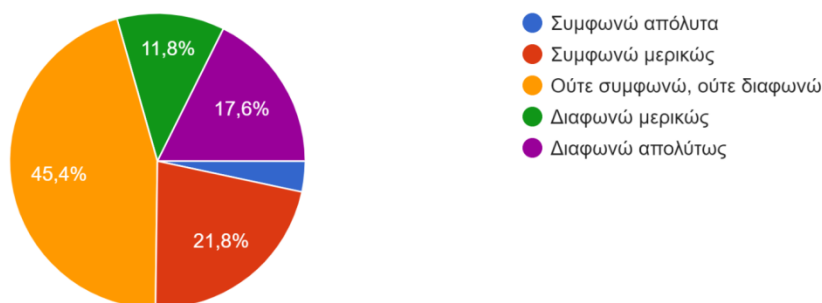
Ακολούθως ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού. 21 άτομα (17,6%) απάντησαν «διαφωνώ απολύτως», 14 άτομα (11,8%) απάντησαν «διαφωνώ μερικώς», 54 άτομα (45,4%) απάντησαν «ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ», 4 άτομα (3,4%) απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» και 26 άτομα (21,8%) απάντησαν «συμφωνώ μερικώς».

Οι γνώμες δίστανται με το ποσοστό 45,4% στην απάντηση «ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ» να κυριαρχεί.

Πίνακας 40: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	21	17,6	17,6
Διαφωνώ μερικώς	14	11,8	29,4
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	54	45,4	74,8
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,4	78,2
Συμφωνώ μερικώς	26	21,8	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 40: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.

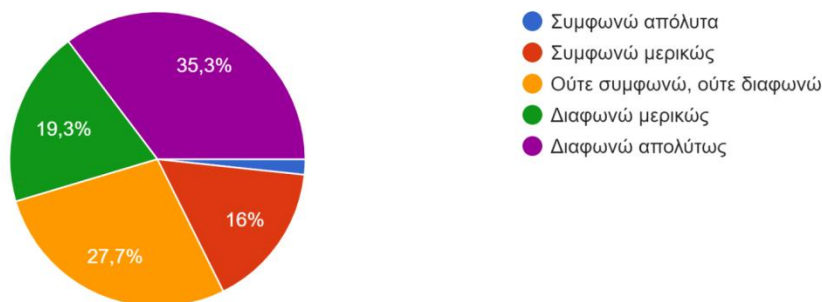
Έπειτα οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν εάν πιστεύουν ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ. «Διαφωνώ απολύτως» απάντησαν 42 άτομα (35,3%), «διαφωνώ μερικώς» απάντησαν 23 άτομα (19,3%), «ούτε συμφωνώ -ούτε διαφωνώ» απάντησαν 33 άτομα (27,7%), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν 2 άτομα (1,7%) και «συμφωνώ μερικώς» απάντησαν 19 άτομα (16%).

Οι αρνητικές απαντήσεις που ελήφθησαν από 65 άτομα δείχνουν ότι δεν υπήρξε επαρκής πληροφόρηση από πλευράς της Διοίκησης για τη νέα στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού που θα ακολουθήσει ο Οργανισμός .

Πίνακας 41: Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	42	35,3	35,3
Διαφωνώ μερικώς	23	19,3	54,6
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	33	27,7	82,4
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,7	84,0
Συμφωνώ μερικώς	19	16,0	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 41: Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;

Επίσης ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο. 53 άτομα (44,5%) αποκρίθηκαν ότι συμφωνούν μερικώς, 31 άτομα (26,1%) ότι συμφωνούν απόλυτα, 20 άτομα (16,8%) ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 10 άτομα (8,4%) αποκρίθηκαν ότι διαφωνούν μερικώς και 5 άτομα (4,2%) ότι διαφωνούν απολύτως.

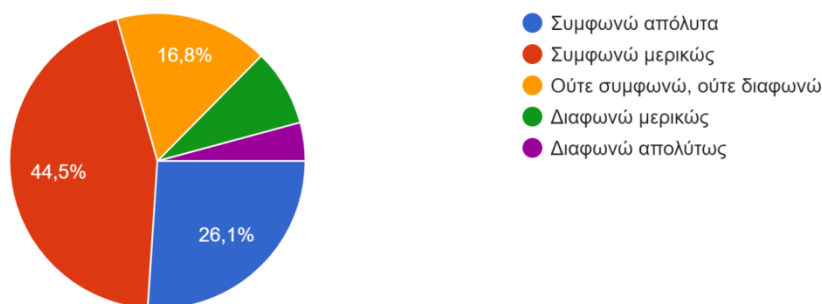
Είχε γίνει αντιληπτή η προσπάθεια της Υπηρεσίας να εκσυγχρονιστεί, να προσαρμοστεί στην ψηφιακή εποχή και πριν την πανδημία κάτι το οποίο διαπιστώνεται και από το ποσοστό του 44,5% που απάντησαν «συμφωνώ μερικώς».

Πίνακας 42: Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	5	4,2	4,2
Διαφωνώ μερικώς	10	8,4	12,6
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	20	16,8	29,4
Συμφωνώ απόλυτα	31	26,1	55,5
Συμφωνώ μερικώς	53	44,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 42: Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;

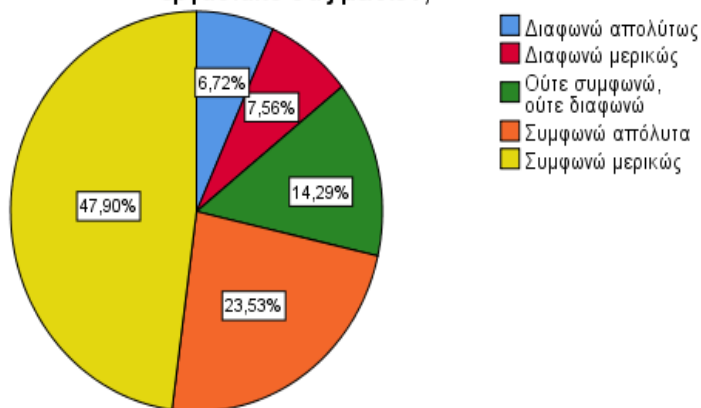
Έπειτα ζητήθηκε απάντηση στην ερώτηση εάν οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό τους μέλλον. «Συμφωνώ μερικώς» απάντησαν 57 άτομα (47,9%), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν 28 άτομα (23,5%), «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» απάντησαν 17 άτομα (14,3%), «διαφωνώ μερικώς» απάντησαν 9 άτομα (7,6%), «διαφωνώ απολύτως» απάντησαν 8 άτομα (6,7%) .

Διακρίνεται, από τις απαντήσεις των εργαζομένων, αίσθημα αισιοδοξίας για τη συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο εργασιακό τους μέλλον με τις θετικές απαντήσεις να λαμβάνουν ποσοστό σχεδόν 70% .

Πίνακας 43: Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	8	6,7	6,7
Διαφωνώ μερικώς	9	7,6	14,3
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	17	14,3	28,6
Συμφωνώ απόλυτα	28	23,5	52,1
Συμφωνώ μερικώς	57	47,9	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;



Διάγραμμα 43: Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;

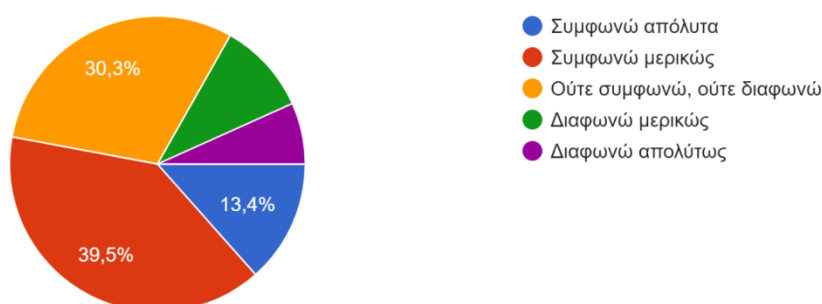
Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν εάν πιστεύουν ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...). Τα 8 άτομα (6,7%) απάντησαν ότι «διαφωνώ απολύτως», τα 12 άτομα (10,1%) απάντησαν ότι διαφωνούν μερικώς, τα 36 άτομα ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, τα 16 άτομα (13,4%) συμφωνούν απόλυτα και τα 47 άτομα (39,5%) συμφωνούν μερικώς.

Θετική είναι η εκτίμηση των ερωτηθέντων με ποσοστό κοντά στο 55% να συμφωνεί απόλυτα ή μερικώς στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Πίνακας 44: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	8	6,7	6,7
Διαφωνώ μερικώς	12	10,1	16,8
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	36	30,3	47,1
Συμφωνώ απόλυτα	16	13,4	60,5
Συμφωνώ μερικώς	47	39,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)
119 απαντήσεις



Διάγραμμα 44: Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)

Ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να απαντήσουν στο ερώτημα εάν στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύουν ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού. «Διαφωνώ απολύτως» απάντησαν 58 άτομα (48,7%), «διαφωνώ μερικώς» απάντησαν 26 άτομα (21,8%), «ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ» απάντησαν 12 άτομα (10,1%), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν 4 άτομα (3,4%) και «συμφωνώ μερικώς» απάντησαν 19 άτομα (16%).

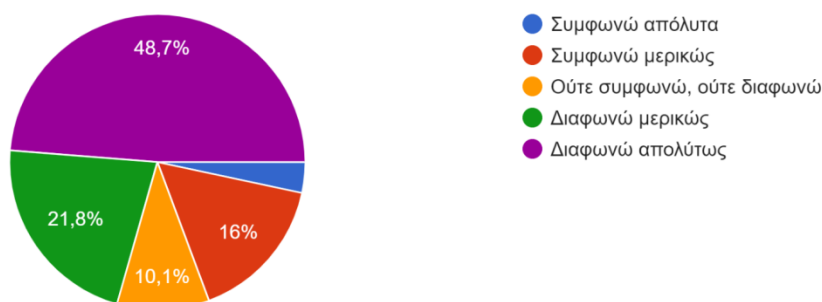
Το ποσοστό των αρνητικών απαντήσεων πλησιάζει το 70% , φαίνεται λοιπόν ότι στην παρούσα φάση δεν είναι δυνατόν να υποκατασταθεί το προσωπικό από τα νέα συστήματα τεχνολογίας.

Πίνακας 45: Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	58	48,7	48,7
Διαφωνώ μερικώς	26	21,8	70,6
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	12	10,1	80,7
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,4	84,0
Συμφωνώ μερικώς	19	16,0	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;

119 απαντήσεις



Διάγραμμα 45: Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;

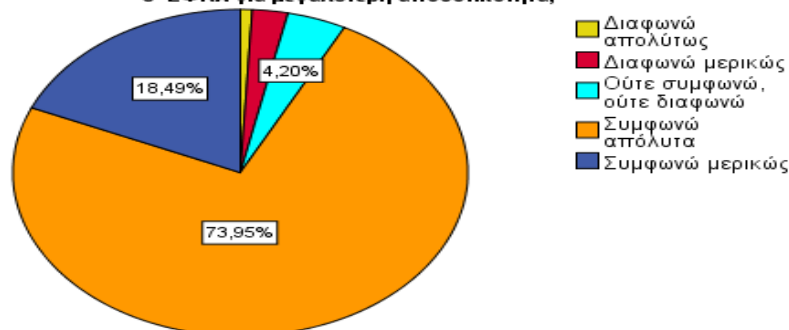
Τέλος οι υπάλληλοι ερωτήθηκαν εάν πιστεύουν ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e-ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα. 22 άτομα (18,5%) απάντησαν ότι συμφωνούν μερικώς, 88 άτομα (73,9%) απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα, 5 άτομα (4,2%) απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν, 3 άτομα (2,5%) ότι διαφωνούν μερικώς, 1 άτομο (0,8%) διαφωνεί απολύτως.

Η ανάγκη για διαλειτουργικότητα είναι ολοφάνερη με ποσοστό θετικών απαντήσεων άνω του 90% προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στον e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 46: Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e - ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Διαφωνώ απολύτως	1	0,8	0,8
Διαφωνώ μερικώς	3	2,5	3,4
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	5	4,2	7,6
Συμφωνώ απόλυτα	88	73,9	81,5
Συμφωνώ μερικώς	22	18,5	100,0
Σύνολο	119	100,0	

Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e- ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;



Διάγραμμα 46: Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e - ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ χ^2 ΓΙΑ ΔΥΟ ΠΟΙΟΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Το στατιστικό κριτήριο χ^2 χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της ανεξαρτησίας μεταξύ δύο ποιοτικών μεταβλητών. Εξετάζεται αν δύο μεταβλητές που διασταυρώνονται σε έναν πίνακα διπλής εισόδου είναι ανεξάρτητες ή επηρεάζει η μία την άλλη. Ο έλεγχος βασίζεται στον πίνακα συχνοτήτων διπλής εισόδου των δύο μεταβλητών και στην τιμή χ^2 που προκύπτει από αυτόν.

Προϋποθέσεις για να είναι αξιόπιστος ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 είναι:

Μέγεθος Δείγματος

Γίνεται η υπόθεση ότι το δείγμα έχει αρκετά μεγάλο μέγεθος. Εάν μια χ^2 δοκιμή διεξάγεται σε ένα δείγμα με μικρό μέγεθος, τότε το τεστ θα αποδώσει ένα ανακριβές συμπέρασμα..

Ποσοστό Αναμενόμενων Συχνοτήτων

όλες οι αναμενόμενες συχνότητες πρέπει να είναι > 5

Ανεξαρτησία

Γίνεται η υπόθεση ότι οι παρατηρήσεις είναι πάντα ανεξάρτητες η μία από την άλλη

Count

Πίνακας 47: Πίνακας Chi- Square Tests ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: * Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον

		Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;					Total
		Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ μερικώς	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ μερικώς	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:	Άλλο	0	1	1	0	0	2
	Απόφοιτος ΑΕΙ	1	5	4	10	20	40
	Απόφοιτος Λυκείου	5	3	4	7	16	35
	Απόφοιτος ΤΕΙ	0	0	1	8	10	19
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου	2	0	7	3	11	23
	Total	8	9	17	28	57	119

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,703 ^a	24	,002
Likelihood Ratio	43,827	24	,008
Linear-by-Linear Association	1,083	1	,298
N of Valid Cases	119		

a. 27 cells (77,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Πραγματοποιούμε έλεγχο χ^2 προκειμένου να ελέγξουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο ποιοτικών μεταβλητών : του επιπέδου εκπαίδευσης και της άποψης ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό τους μέλλον.

Έχουμε τις υποθέσεις:

H_0 = δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

H1= υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

Επειδή υπάρχουν 27 κελιά όπου η αναμενόμενη συχνότητά τους είναι μικρότερη του 5, εφαρμόζουμε το Monte Carlo Test.

Πίνακας 48: Πίνακας Chi- Square Tests ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: * Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον, με τη μέθοδο Monte Carlo

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	99% Confidence Interval		Significance	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	48,703 ^a	24	,002	,007 ^b	,005	,009			
Likelihood Ratio	43,827	24	,008	,002 ^b	,001	,003			
Fisher's Exact Test	39,081			,004^b	,002	,005			
Linear-by-Linear Association	1,083 ^c	1	,298	,307 ^b	,295	,318	,158 ^b	,148	,167
N of Valid Cases	119								

a. 27 cells (77,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

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

c. The standardized statistic is 1,041.

Παρατηρείται ότι Fisher's Exact Test sig= 0,004 < 0,05 που σημαίνει ότι απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση, ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των μεταβλητών και δεχόμαστε ότι οι δύο μεταβλητές σχετίζονται στατιστικά σημαντικά.

Δηλαδή σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% πρέπει να απορρίψουμε την H₀, ενώ είναι σωστή, με μικρή πιθανότητα να κάνουμε λάθος τύπου 1 (είναι η εσφαλμένη απόρριψη μιας πραγματικής μηδενικής υπόθεσης) άρα το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων επηρεάζει την άποψή τους σχετικά με το εργασιακό τους μέλλον.

2. Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε * Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού; Crosstabulation

Πίνακας 49: Πίνακας Chi- Square Tests Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε * Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;

		Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;					Total
		Αρκετά	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	
Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε	ΑΛΛΟ	1	0	3	2	0	6
	ΕΤΕΑΕΠ	13	6	8	14	0	41
	ΙΚΑ	15	10	13	15	3	56
	ΟΑΕΕ	3	2	3	3	0	11
	ΟΓΑ	0	0	1	2	0	3
	ΤΣΑΥ	0	0	0	1	0	1
	ΤΣΜΕΔΕ	0	1	0	0	0	1
Total		32	19	28	37	3	119

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,838 ^a	24	,811
Likelihood Ratio	18,988	24	,753
Linear-by-Linear Association	,239	1	,625
N of Valid Cases	119		

a. 27 cells (77,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Πραγματοποιούμε έλεγχο χ^2 προκειμένου να ελέγξουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο ποιοτικών μεταβλητών : της αύξησης της παραγωγικότητας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού ανάλογα με το φορέα εργασίας

Υποθέτουμε:

H_0 = δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

H_1 = υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

Επειδή υπάρχουν 27 κελιά όπου η αναμενόμενη συχνότητά τους είναι μικρότερη του 5, εφαρμόζουμε το Monte Carlo Test.

Πίνακας 50: Πίνακας Chi- Square Tests Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε * Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού με τη μέθοδο Monte Carlo;

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)			
				Significance	99% Confidence Interval		Significance	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	17,838 ^a	24	,811	,762 ^b	,751	,773			
Likelihood Ratio	18,988	24	,753	,747 ^b	,735	,758			
Fisher's Exact Test	20,111			,897^b	,889	,905			
Linear-by-Linear Association	,239 ^c	1	,625	,646 ^b	,634	,658	,327 ^b	,315	,339
N of Valid Cases	119								

a. 27 cells (77,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

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

c. The standardized statistic is ,488.

Παρατηρείται ότι Fisher's Exact Test sig= 0,897 > 0,05 που σημαίνει ότι δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Επομένως οι μεταβλητές δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και δεν επηρεάζεται η μία από την άλλη.

3. ΦΥΛΟ * Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε; Crosstabulation

Count

Πίνακας 51: Πίνακας Chi- Square Tests ΦΥΛΟ * Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;

		Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;					
		Αρκετά	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Total
ΦΥΛΟ	Άνδρας	5	7	7	9	0	28
	Γυναίκα	14	23	32	20	2	91
Total		19	30	39	29	2	119

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,281 ^a	4	,684
Likelihood Ratio	2,723	4	,605
Linear-by-Linear Association	,002	1	,962
N of Valid Cases	119		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,47.

Πραγματοποιούμε έλεγχο χ^2 προκειμένου να ελέγξουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο ποιοτικών μεταβλητών : του φύλου των ερωτηθέντων και της άποψης για το βαθμό επιρροής της αναβάθμισης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζονται.

Υποθέτουμε:

H_0 = δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

H_1 = υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

Επειδή υπάρχουν 3 κελιά όπου η αναμενόμενη συχνότητά τους είναι μικρότερη του 5, εφαρμόζουμε το Monte Carlo Test.

Πίνακας 52: Πίνακας Chi- Square Tests ΦΥΛΟ * Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε; Με τη μέθοδο Monte Carlo

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	99% Confidence Interval		Significance	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	2,281 ^a	4	,684	,668 ^b	,656	,680			
Likelihood Ratio	2,723	4	,605	,638 ^b	,625	,650			
Fisher's Exact Test	2,050			,733 ^b	,721	,744			
Linear-by-Linear Association	,002 ^c	1	,962	1,000 ^b	1,000	1,000	,529 ^b	,516	,542
N of Valid Cases	119								

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,47.

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

c. The standardized statistic is -,048.

Παρατηρείται ότι Fisher's Exact Test sig= 0,733 > 0,05 που σημαίνει ότι δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Επομένως οι μεταβλητές δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και δεν επηρεάζεται η μία από την άλλη.

4. Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; * Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών; Crosstabulation

Count

Πίνακας 53: Πίνακας Chi- Square Tests Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; * Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;

		Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;					Total
		Αρκετά	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	
Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας;	Εξαιρετική	5	1	6	5	5	22
	Καλή	11	2	7	6	5	31
	Μέτρια	20	7	16	20	3	66
Total		36	10	29	31	13	119

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,838 ^a	8	,356
Likelihood Ratio	8,884	8	,352
Linear-by-Linear Association	1,762	1	,184
N of Valid Cases	119		

a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,85.

Πραγματοποιούμε έλεγχο χ^2 προκειμένου να ελέγξουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο ποιοτικών μεταβλητών : της άποψης για τα συστήματα τεχνολογίας και της πεποίθησης ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Υποθέτουμε:

H_0 = δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

H_1 = υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

Επειδή υπάρχουν 4 κελιά όπου η αναμενόμενη συχνότητά τους είναι μικρότερη του 5, εφαρμόζουμε το Monte Carlo Test.

Πίνακας 54: Πίνακας Chi-Square Tests Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; * Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών; Με τη μέθοδο Monte Carlo

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Significance	99% Confidence Interval		Significance	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	8,838 ^a	8	,356	,363 ^b	,350	,375			
Likelihood Ratio	8,884	8	,352	,416 ^b	,403	,428			
Fisher's Exact Test	8,627			,364 ^b	,352	,377			
Linear-by-Linear Association	1,762 ^c	1	,184	,191 ^b	,181	,201	,102 ^b	,094	,109
N of Valid Cases	119								

a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,85.

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

c. The standardized statistic is -1,327.

Παρατηρείται ότι $\text{sig} = 0,364 > 0,05$ που σημαίνει ότι δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Επομένως οι μεταβλητές δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και δεν επηρεάζεται η μία από την άλλη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Συμπεράσματα έρευνας

Στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης σε Ευρωπαϊκό και σε παγκόσμιο επίπεδο οι κοινωνίες προσπαθούν με τη χρήση νέων εξελιγμένων συστημάτων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών τους. Σε αυτή τη βάση γίνεται προσπάθεια ανάπτυξης του ψηφιακού μετασχηματισμού στη Δημόσια Διοίκηση και στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και η ίδια διαθέτει μεγάλα κονδύλια, μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης, για αυτό το σκοπό στα κράτη – μέλη της.

Σύμφωνα με το γενικό δείκτη DESI 2021 η Ελλάδα αν και βρίσκεται σε πολύ χαμηλό επίπεδο στους δείκτες «συνδεσιμότητας (υποδομές)» και «ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» εντούτοις τα δύο τελευταία χρόνια και με αφορμή την πανδημία του κορονοϊού, γίνονται μεγάλες προσπάθειες επιτάχυνσης των απαιτούμενων διαδικασιών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του ελληνικού δημοσίου.

Μέσα από ένα νέο θεσμικό και νομικό πλαίσιο, με ανασχεδιασμό της ψηφιακής στρατηγικής της χώρας μέσω της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και τη διαμόρφωση νέας κουλτούρας θέτει στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας του δημοσίου και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Εντούτοις η πανδημία ώθησε τους διαχειριστές του δημοσίου να εμπιστευτούν την ικανότητα των ΤΠΕ προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις οικονομικές , κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις που προέκυψαν. Με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών δόθηκε η ευκαιρία στις κυβερνήσεις να παρέχουν προσαρμοσμένες δημόσιες υπηρεσίες, να προβλέπουν με μεγαλύτερη ακρίβεια και να εξελίσσονται σε όλους τομείς της κοινωνίας (Eom & Lee, 2022).

Προκειμένου λοιπόν να διερευνηθεί η επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου χρησιμοποιήθηκε ο e-ΕΦΚΑ , ο φορέας που αποτελεί σήμερα το μείζον πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης. Η προσπάθεια εξυγίανσης του φορέα, μέσω του Οργανωτικού και ψηφιακού μετασχηματισμού του, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, αποτελεί προτεραιότητα του Κράτους και γι' αυτό εξετάζεται κατά πόσο οι δράσεις που έχουν πραγματοποιηθεί αποφέρουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα σχετικά με την βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πολίτη.

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι γυναίκες με ποσοστό 76,5% υπερσχύουν των ανδρών, ενώ οι ηλικιακές ομάδες που επικρατούν είναι μεταξύ των 41-50 και 51-60. Ιδιαίτερος ανησυχητικό για το μέλλον του Οργανισμού είναι το μικρό ποσοστό (5,9%) των εργαζομένων στις ηλικίες μεταξύ 31-40 διότι ενώ η παλιά γενιά θα αποχωρεί δεν θα υπάρχει διάδοχος με όρεξη, με νέες δεξιότητες και ικανότητες, με διαφορετική αντίληψη των πραγμάτων, για να τη διαδεχτεί.

Στο ερευνητικό πεδίο διακρίνονται έντονα το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης των στελεχών του e-ΕΦΚΑ, με ποσοστό περίπου 70% να είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, η θετική τους άποψη για τα συστήματα τεχνολογίας, με αθροιστικό ποσοστό περίπου 80% και οι αυξημένες γνώσεις τους πάνω στη χρήση των Η/Υ . Παραδόξως διαπιστώθηκε ότι 104 άτομα απάντησαν ότι με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν έλαβαν επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση και 22 άτομα απάντησαν ότι ο προϊστάμενός τους δε γνωρίζει Η/Υ γεγονός που φανερώνει την αρνητική στάση κάποιων εργαζομένων να συμβαδίσουν με τις εξελίξεις της νέας εποχής.

Στην επόμενη ομάδα ερωτήσεων τα στελέχη που εργάζονται στον e-ΕΦΚΑ, σε υποκαταστήματα του κέντρου της Αθήνας, συμφωνούν μερικώς με την άποψη ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός βοήθησε τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο κατά την περίοδο της πανδημίας covid-19 σε ποσοστό 53,8% , ότι με τη συμβολή του αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης του κοινού (41,2%) όπως και η ολοκλήρωση εσωτερικών εργασιών της Υπηρεσίας σε ποσοστό 37,8%

Τα αποτελέσματα της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν είναι άμεσα ορατά στους εργαζόμενους και πιθανόν αυτός είναι ο λόγος που δεν ταυτίζονται απόλυτα με την άποψη ότι αν και ανασχεδιάστηκαν κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχονται στους συναλλασσομένους δεν αναβαθμίστηκε η ποιότητά τους, και δεν αυξήθηκαν οι ψηφιακές τους δεξιότητες.

Σχεδόν το 40% των ερωτηθέντων συμφώνησε μερικώς με την άποψη ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και η διαλειτουργικότητα των φορέων του δημοσίου συνέβαλε στην εξοικονόμηση χρόνου και στη μείωση του κόστους εξυπηρέτησης των πολιτών. Το συγκεκριμένο εύρημα συμβαδίζει με τη γενικότερη εικόνα που εξακολουθεί να επικρατεί στο δημόσιο τομέα όπου ο βαθμός διαλειτουργικότητας μεταξύ των οντοτήτων του δημοσίου είναι σε χαμηλά επίπεδα αν και κρίνεται απαραίτητη η ανάπτυξη της προκειμένου ο πολίτης να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του ταχύτερα και ορθότερα.

Μέσα από την καθημερινή επαφή των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ με το κοινό διαπιστώνεται ότι μόλις το 32% αυτών πιστεύουν ότι οι πολίτες αντιλαμβάνονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Υπηρεσία ως σωστές και γρήγορες ενώ σε ποσοστό σχεδόν 45% θεωρούν ότι οι συναλλασσόμενοι αδυνατούν να τις χρησιμοποιήσουν μόνοι τους και πρέπει να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια. Επίσης μέτρια ικανοποιημένοι θεωρείται ότι είναι οι δικηγόροι και οι λογιστές που καθημερινά χρησιμοποιούν την επίσημη ιστοσελίδα του Οργανισμού για πληροφόρηση και για υποβολή αιτημάτων προς εξέταση. Τα αποτελέσματα αυτά της έρευνας συμφωνούν με τη γενική αίσθηση που επικρατεί ότι μέσα από την ανάπτυξη των τεχνολογικών συστημάτων υπήρξε αύξηση της ψηφιοποίησης των εργασιών που δύναται να υλοποιηθούν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα όμως η χρηστικότητα και η λειτουργικότητά τους επιδέχεται βελτιώσεων ώστε να συμβάλουν πλήρως στην απλοποίηση της συναλλακτικής διαδικασίας με το δημόσιο.

Επίσης η αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύει το αίσθημα διαφάνειας στο δημόσιο τομέα κατά 47% ενώ παρουσιάζει αυξητική τάση το αίσθημα ασφάλειας μεταξύ των χρηστών της σε ποσοστό περίπου 32%. Η μείωση της ανθρώπινης επέμβασης στη διεκπεραίωση των υποθέσεων και η χρήση νέων τεχνολογιών στην αλληλεπίδραση κράτους – πολίτη αυξάνουν την εμπιστοσύνη των συναλλασσομένων στο Δημόσιο.

Στη συνέχεια τα αποτελέσματα της έρευνας εμφανίζουν ικανοποιημένους τους εργαζόμενους σε ποσοστό 37% από την αυξημένη χρήση της τεχνολογίας και τη συμβολή της στη διεκπεραίωση εσωτερικών και εξωτερικών εργασιών καθώς και από την αναβαθμισμένη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες σε ποσοστό περίπου 50%. Η αναβάθμιση υλικοτεχνικής υποδομής του Οργανισμού (αγορά νέων υπολογιστών, scanner, δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου 1555) συνέβαλε στη βελτίωση της εργασίας των υπαλλήλων και στην προσφορά των υπηρεσιών τους. Ομοίως οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ ανέφεραν γενικά μέτρια προς αρκετή αύξηση της παραγωγικότητάς τους σε ποσοστό περίπου 57% μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς η ευελιξία που προσφέρεται μέσα από τις αναπτυγμένες λειτουργίες της τεχνολογίας διευκολύνουν την εργασία των υπαλλήλων.

Ωστόσο παρατηρείται ότι πάνω από το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε από αρκετά έως πολύ στην αύξηση της ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας και αντίστοιχα σε ποσοστό περίπου 57% πιστεύουν ότι δεν πραγματοποιήθηκε ο επιμερισμός του φόρτου εργασίας όπως και η μείωση του όγκου των εξεταζόμενων αιτημάτων. Γίνεται αντιληπτό ότι η προσπάθεια εξάλειψης της γραφειοκρατίας πρέπει να

εντατικοποιηθεί. Η προσπάθεια που καταβάλλει το δημόσιο μέσα από τη δημιουργία ηλεκτρονικών πλατφορμών και με την αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών πάντα με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη είναι αξιοσημείωτη. Όμως οι πολυάριθμες ηλεκτρονικές εφαρμογές, η πολυπλοκότητά τους, η έλλειψη ενημέρωσης των εργαζομένων και του κοινού για τη χρήση και την εφαρμογή τους δημιουργούν επιπλέον αγκυλώσεις στο ελληνικό δημόσιο. Απαιτείται η ύπαρξη απλών και ευέλικτων διαδικασιών για την αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα. Η μη εφαρμογή της νομικά θεσμοθετημένης υποχρεωτικής ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, ο ελλιπής ανασχεδιασμός εργασιών και η ψηφιοποίηση υπαρχουσών διαδικασιών μη λαμβάνοντας υπόψη τις νέες δυνατότητες της τεχνολογίας επιβραδύνουν την ψηφιακή ανάπτυξη της Δημόσιας Διοίκησης.

Διχάστηκαν οι γνώμες των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τη συμβολή της τηλεργασίας στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημόσιου κατά την περίοδο της πανδημίας covid-19 με ποσοστό περίπου στο 95% να καλύπτει απαντήσεις από «καθ'όλου» έως «αρκετά». Η βεβαιωμένη εφαρμογή της τηλεργασίας, λόγω των συνθηκών, χωρίς την ύπαρξη στρατηγικής δημιούργησε διχονομία στις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

Από την έρευνα επίσης προέκυψε, με ποσοστό 79% και 74% «συμφωνώ απόλυτα», ότι είναι επιτακτική ανάγκη για ψηφιοποίηση των παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ όπως και η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων κοινωνικής ασφάλισης αντίστοιχα προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των υπαλλήλων του Οργανισμού. Η ύπαρξη χειρόγραφων ασφαλιστικών βιβλιαρίων, ασφαλιστικών αρχείων δυσχεραίνουν την επεξεργασία τους και δημιουργούν καθυστερήσεις στην αποπεράτωση εκκρεμών υποθέσεων. Επίσης η παρουσία πολλών πληροφοριακών συστημάτων, λόγω της ενοποίησης πολλών ασφαλιστικών φορέων, χωρίς να υπάρχει δυνατότητα ενοποίησής τους, ή διαλειτουργικότητας, δημιουργεί επιπλέον προβλήματα, όπως αδυναμία διασταύρωσης ασφαλιστικών στοιχείων, οφειλών, περιττές αλληλογραφίες, κ.λπ. που δυσχεραίνουν τη διαδικασία ολοκλήρωσης της εργασίας.

Επίσης γίνεται αντιληπτό από τα αποτελέσματα της έρευνας ότι τα στελέχη του e-ΕΦΚΑ διαπιστώνουν αδυναμίες στην προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού διότι υποστηρίζουν σε ποσοστό περίπου 45% ότι «απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας» και σε ποσοστό περίπου 60% με απαντήσεις «διαφωνώ μερικώς» και «διαφωνώ απόλυτα» ότι «προηγήθηκε καταγραφή των αναγκών των ασφαλισμένων κι εργαζομένων» για το σχεδιασμό της επίσημης ιστοσελίδας της Υπηρεσίας. Η αυτοματοποίηση του παλιού τρόπου εργασίας εξακολουθεί και συντηρεί τη γραφειοκρατία ενώ θα έδινε τη δυνατότητα στους

πολίτες να μειώσουν το κόστος εξυπηρέτησης και στους εργαζόμενους να εξοικονομήσουν πολύτιμο χρόνο για την εξέταση άλλων αιτημάτων. Αντίστοιχα εάν για τη δημιουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Οργανισμού είχε προηγηθεί καταγραφή των αναγκών των συναλλασσομένων η ευχρηστία, η λειτουργικότητα και η φιλικότητα η ιστοσελίδα θα ήταν δεδομένη.

Σε αυτό συνηγορεί και η άποψη των υπαλλήλων σχετικά με τη συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας όπου με ποσοστό περίπου 52% συμφωνούν μερικώς και απόλυτα με αυτή την τοποθέτηση. Με τη δυνατότητα εργαζομένων και πολιτών να συνδιαμορφώνουν και να συνδημιουργούν στη διαδικασία υλοποίησης δραστηριοτήτων, οι φορείς του Δημοσίου παρέχουν πιο αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους.

Από το στατιστικό έλεγχο υποθέσεων συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στα δύο φύλα για την άποψή τους σχετικά με το κατά πόσο ο ψηφιακός μετασχηματισμός μέσα από την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επηρέασε τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζονται.

Τέλος από την έρευνα προέκυψε σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων και της άποψής τους σχετικά με το εάν πιστεύουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό τους μέλλον.

Συμπερασματικά θα καταλήγαμε ότι ο e-ΕΦΚΑ παρά τη φιλότιμη προσπάθεια που γίνεται για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του, εξακολουθεί και προβληματίζει πολίτες και Κράτος λόγω των σημαντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει. Αν κι έχουν γίνει σημαντικά βήματα για την αντιμετώπιση δυσκολιών, έχει επιτευχθεί σε ένα βαθμό απλοποίηση πολλών διαδικασιών όμως το επίπεδο ικανοποίησης τόσο των πολιτών όσο και των εργαζομένων παραμένει σε μέτριο επίπεδο. Σε συμφωνία και με τη μελέτη των Peng & Tao (2022) η εφαρμογή περισσότερης τεχνολογίας βοηθάει στις διαδικαστικές εργασίες όμως σε καμία περίπτωση δε μειώνει την εργασιακή αξία .

Συνεπώς για την επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν απαιτείται η υιοθέτηση έξυπνων τεχνολογικών λύσεων ώστε να αυτοματοποιείται σημαντικά η λειτουργία του Οργανισμού .

Η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ θα φανεί όταν συνδυαστεί αρχικά με την αλλαγή κουλτούρας, με την πλήρη εφαρμογή διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων ασφάλισης αλλά και του υπόλοιπου δημόσιου τομέα, με τον επανασχεδιασμό υπηρεσιών, την απλούστευση των διαδικασιών, την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε νέες ψηφιακές

δεξιότητες, με τη συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα οποία κρίνονται αναγκαία ώστε η λειτουργία του Φορέα να αναβαθμιστεί και η υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών να γίνεται πάντα προς όφελος του δημόσιου συμφέροντος, με την απαιτούμενη ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και την ενίσχυση της διαφάνειας.

Απαιτείται εντατικοποίηση των προσπαθειών μέχρι να αποκτήσει πλήρη λειτουργικότητα ο ψηφιακός ΕΦΚΑ και να αυξηθεί η αποτελεσματικότητά του έτσι ώστε να υπάρξει βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πολίτη και βελτίωση των συνθηκών εργασίας για τους υπαλλήλους του Οργανισμού.

7.2 Περιορισμοί έρευνας

Στις περισσότερες έρευνες υπάρχουν περιορισμοί που σκόπιμο είναι να αναφέρονται καθώς θα μπορούσαν να δώσουν ιδέες για μελλοντική έρευνα.

Στην παρούσα έρευνα υπάρχουν περιορισμοί που πιθανόν επηρεάζουν την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων και εσφαλμένη τη γενίκευσή τους.

Αρχικά το μικρό αριθμητικά δείγμα αν και εξυπηρετεί το σκοπό του, στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων αυτής της έρευνας ιδανικά θα πρέπει να διευρυνθεί αντλώντας στοιχεία και από άλλους φορείς του δημόσιου τομέα προκειμένου να υπάρχει πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου.

Επίσης σημαντικός είναι και ο γεωγραφικός περιορισμός καθώς η έρευνα διενεργήθηκε μόνο σε τέσσερα (4) υποκαταστήματα e-ΕΦΚΑ στο κέντρο της Αθήνας.

Επιπλέον η επιλογή της ποσοτικής έρευνας με τη χρήση ερωτήσεων κλειστού τύπου έναντι μίας ποιοτικής έρευνας όπου οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου προτρέπουν τους ερωτώμενους να διατυπώσουν την άποψή τους πιο ελεύθερα.

Πρέπει να προστεθεί η έλλειψη συμμετοχής στην έρευνα εργαζομένων από όλους τους φορείς του e-ΕΦΚΑ. Αν και πήραν μέρος στη διαδικασία υπάλληλοι από αρκετούς φορείς δε στάθηκε δυνατό να εκπροσωπηθούν όλοι.

Ακόμη η απροθυμία ή και επιφυλακτικότητα κάποιων υπαλλήλων να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο αποτελεί σημαντικό περιορισμό. Είτε λόγω απειρίας σε σχετική διαδικασία,

είτε λόγω ανασφάλειας ως προς τη διαρροή των απαντήσεων υπήρξαν υπάλληλοι που αρνήθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα.

7.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα ερευνητική εργασία εξετάζει την επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ.

Με δεδομένο ότι ο e-ΕΦΚΑ προέρχεται από την ενοποίηση κάποιων ασφαλιστικών ταμείων και τα τελευταία χρόνια βρίσκεται διαρκώς σε μεταβατικό στάδιο θα μπορούσε να επαναληφθεί από άλλους ερευνητές και να διενεργηθεί πανελλαδικά ώστε τα αποτελέσματα να είναι πιο αντικειμενικά και πιο ασφαλή ως προς τη γενίκευσή τους.

Θα μπορούσε να διερευνηθεί η καλή εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από την ιστοσελίδα του Οργανισμού, <https://www.efka.gov.gr/>, με τη συμμετοχή συναλλασσομένων π.χ. πολίτες μισθωτοί ή ελεύθεροι επαγγελματίες, δικηγόροι, λογιστές , κ.ά.

Τέλος έχοντας υπόψη το συμπέρασμα της μελέτης των Berbel-Vera, J., Barrachina Palanca, M., & Gonzalez-Sanchez, M. B. (2022) όπου αναφέρουν ότι πολλοί ψηφιακοί στόχοι δεν επιτυγχάνονται γιατί δεν έχουν την απαιτούμενη υποστήριξη από την ηγεσία, προτείνεται σε επόμενες έρευνες να εξεταστεί ο ρόλος του ψηφιακού ηγέτη στην επιτυχία της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού στο Δημόσιο και ειδικότερα στον e-ΕΦΚΑ καθώς δεν εξετάστηκε αυτή η παράμετρος στην παρούσα έρευνα .

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- coolweb.gr (2022) *Τι είναι το Internet of Things*, coolweb.gr. Available at: <https://coolweb.gr/internet-of-things-ti-einai/> (Accessed: 3 June 2022).
- Berbel-Vera, J., Barrachina Palanca, M., & Gonzalez-Sanchez, M. B. (2022). Key CDO functions for successful digital transformation: Insights from a Delphi study. *Technological Forecasting and Social Change*, 181, 121773. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121773>
- ‘DESI 2021: Επιταχύνει ψηφιακά η Ελλάδα, παραμένει ωστόσο στους ουραγούς της ΕΕ’ (2021) *Moved.gr*, 16 November. Available at: <https://www.moved.gr/desi-2021-epitachynei-psifiaka-i-ellada-paramenei-ostoso-stous-ouragous-tis-ee/> (Accessed: 3 June 2022).
- Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). Digital Transformation. *IEEE Software*, 35(4), 16–21. <https://doi.org/10.1109/MS.2018.2801537>
- e.economy (2021) *Ρομποτική - Τι είναι, ορισμός και έννοια - 2021 - Economy-Wiki.com*. Available at: <https://e.economy-pedia.com/11035942-robotics> (Accessed: 3 June 2022).
- el.wikipedia.org (2021) *Ψηφιακός μετασχηματισμός*. Available at: <https://el.wikipedia.org/wiki?curid=744665> (Accessed: 12 May 2022).
- encyclopedia (2022) *ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ, ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - 2022*, *Encyclopedia Titanica*. Available at: <https://gr.encyclopedia-titanica.com/inteligencia-artificial> (Accessed: 3 June 2022).
- Eom, S.-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Europe’s Digital Decade | Shaping Europe’s digital future* (no date). Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/node/157> (Accessed: 3 June 2022).
- e-ΕΦΚΑ, Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής (2018) Στρατηγικό Σχέδιο ΕΦΚΑ 2018-2020 / e-ΕΦΚΑ*. Available at: <https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/strategiko-schedio-ephka-2018-2020> (Accessed: 3 June 2022).
- <https://lizard.global/> (2022) *Digital Transformations in the Government and Public Sector*. Available at: <https://lizard.global/blog/digital-transformations-in-the-government-and-public-sector> (Accessed: 10 April 2022).
- <https://workenter.gr/> (2020) *Ο Ψηφιακός Μετα-σχηματισμός στην πράξη*. Available at: <https://workenter.gr/o-psifiakos-meta-schimatismos-stin-praxi-13741/> (Accessed: 12 May 2022).
- imerisia.gr (2021) *Η Ελλάδα 25η στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2021 της ΕΕ | Ημερησία*. Available at: https://www.imerisia.gr/oikonomia/27325_i-ellada-25i-ston-deikti-psifiakis-oikonomias-kai-koinonias-2021-tis-ee (Accessed: 3 June 2022).
- Meena, R., & Ganesan, P. (2020). IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON EMPLOYMENT IN BANKING SECTOR. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9, 4912–4016
- newmoney, E. για την Ο. | (2021) *Η Ελλάδα 25η στην Ε.Ε. στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2021 DESI, Ειδήσεις για την Οικονομία | newmoney*. Available at: <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/oikonomia/i-ellada-25i-stin-e-e-ston-dikti-psifiakis-ikonomias-ke-kinonias-2021-desi/> (Accessed: 3 June 2022).
- pencil on the moon (2018) *Τα αυτόνομα οχήματα έρχονται για να αλλάξουν τον κόσμο, Pencil On The Moon*. Available at: <https://www.pencilonthemoon.gr/ta-aftonoma-ochimata-erchontai-gia-na>

allaksoun-ton-kosmo/ (Accessed: 3 June 2022).

Peng, Y., & Tao, C. (2022). Can digital transformation promote enterprise performance? —From the perspective of public policy and innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3), 100198. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100198>

sepe.gr - Ευρωπαϊκή Ένωση: Η Ελλάδα θα είναι “εξ ορισμού ψηφιακή” έως το 2023 (no date). Available at: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/19057627/europaiki-enosi-h-elladatha-einai-ex-orismou-psifiaki-eos-to-2023/> (Accessed: 3 June 2022).

Γεωργίου, Γ. (2020) *Έρχεται ο e-ΕΦΚΑ- Προ των πυλών η ψηφιακή σύνταξη*. Available at: <https://www.reporter.gr/MONEY/Ergasiaka/419241-Erchetai-o-e-EFKA-Pro-twn-pylwn-h-pshfiakh-syntaxh?print=1&tmpl=component> (Accessed: 3 June 2022).

Γούσιος Τάσος (2021) ‘Ψηφιακός Μετασχηματισμός ή Ψηφιακή Προσαρμογή; - Alpha Marketing’, 19 November. Available at: <https://www.alphamarketing.gr/psifiakos-metaschimatismos-i-psifiaki-prosarmogi/> (Accessed: 17 July 2022).

Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2021 (no date) *European Commission - European Commission*. Available at: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_21_5481 (Accessed: 3 June 2022).

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. Περιφέρειας Αττικής (2020) *Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Αττικής*. Available at: <https://www.papatikis.gr/neaanakoïnoseis/me-protoboylia-toy-perifereiarhi-attikis-g-patoyli-i-perifereia-tha-parehei> (Accessed: 3 June 2022).

‘Η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού: Το Δημόσιο μεταμορφώνεται’ (2021) *PowerGame*, 6 July. Available at: <https://www.powergame.gr/start-ups-digital/96181/i-vivlos-tou-psifiakou-metaschimatismou-to-dimosio-metamorfonetai/> (Accessed: 3 June 2022).

Θεοφάνης Παπαδόπουλος (2019) *4η Βιομηχανική Επανάσταση; | LiberalGr, liberal.gr*. Available at: <https://www.liberal.gr/apopsi/4i-biomichaniki-epanastasi/245382> (Accessed: 3 June 2022).

Ιωαννίδου Χριστίνα (2013) *Τεχνολογίες Υπολογιστικού Νέφους & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων*. Θεσσαλονίκης. Available at: <http://ikee.lib.auth.gr/record/131992/files/GRI-2013-10607.pdf> (Accessed: 3 June 2022).

Μηχανισμός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (2021) *Ευρωπαϊκή Επιτροπή - European Commission*. Available at: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_en (Accessed: 3 June 2022).

Νόμος 4387/2016 - Νόμοι - Υπουργείο Οικονομικών (2016). Available at: https://www.minfin.gr/nomoi/-/asset_publisher/R70RHvx4EwU1/content/nomos-4387?inheritRedirect=false (Accessed: 3 June 2022).

Νόμος 4670/2020 Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις (2020). Available at: [file:///C:/Users/xs.gs/Downloads/document%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/xs.gs/Downloads/document%20(5).pdf).

Νόμος 4892/2022 - ΦΕΚ 28/Α/22-2-2022 (Κωδικοποιημένος) (2022) *e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας*. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/nomos-4892-2022-phke-28a-22-2-2022.html> (Accessed: 3 June 2022).

Προεδρικό Διάταγμα 8/2019 - ΦΕΚ 8/Α/23-1-2019 (Κωδικοποιημένο) (2019) *e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας*. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/proedriko-diatagma-8-2019-phke-8a-23-1-2019.html> (Accessed: 3 June 2022).

Ρόβης, Ι. (2020) *Ψηφιακός Μετασχηματισμός: μόδα ή αναγκαιότητα*. Available at:

<http://www.earlywarning.eea.gr/2020/01/21/psifiakos-metaximatismos-modat-tis-epoxis-i-anagkaiotita/> (Accessed: 15 May 2022).

Στεφανίδου, Μαρία-Ελισσάβετ, Schmidt Iotc (2021) *Ψηφιακός μετασχηματισμός της διοίκησης έργων*. Μακεδονίας. Available at: <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/25299?locale=en> (Accessed: 3 June 2022).

Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων (2022) 'ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ Παρατηρητήριο ΣΕΒ', February. Available at: <https://www.ot.gr/wp-content/uploads/2022/02/%CE%94%CE%95%CE%99%CE%A4%CE%95-%CE%95%CE%94%CE%A9-%CE%9F%CE%9B%CE%97-%CE%A4%CE%97%CE%9D-%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-%CE%A4%CE%97%CE%A3-%CE%A3%CE%95%CE%92.pdf> (Accessed: 3 June 2022).

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021) *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. Available at: https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf (Accessed: 3 June 2022).

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (no date) *gov.gr, Gov.gr*. Available at: <https://www.gov.gr/> (Accessed: 3 June 2022).

Φαίδων, Φ. (2019) *4η Βιομηχανική Επανάσταση: Τάσεις και Βασικοί Πυλώνες Εθνικής Στρατηγικής, κύκλος ιδεών*. Available at: <https://ekyklos.gr/sb/695-4i-viomixaniki-epanastasi-taseis-kai-vasiko-i-pylones-ethnikis-stratigikis.html> (Accessed: 3 June 2022).

Ψηφιακές υπηρεσίες: Οχτώ νέες εφαρμογές έρχονται το 2022 – Όλες οι αλλαγές (2022) *Νέα Κρήτη*. Available at: <https://www.neakriti.gr/article/ellada-nea/1642084/psifiakes-upiresies-ohto-nees-efarmoges-erhodai-to-2022-oles-oi-allages/> (Accessed: 3 June 2022).

'*Ψηφιακός Μετασχηματισμός ή Ψηφιακή Προσαρμογή; - Alpha Marketing*', 19 November. Available at: <https://www.alphamarketing.gr/psifiakos-metaximatismos-i-psifiaki-prosarmogi/> (Accessed: 17 July 2022).

Ψηφιακός μετασχηματισμός: σημασία, οφέλη και πολιτική της ΕΕ | Επικαιρότητα | Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (2021). Available at: <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/psifiakos-metaximatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee> (Accessed: 3 June 2022).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αξιότιμε κύριε/κυρία,

το παρόν ερωτηματολόγιο, αφορά στην “Διερεύνηση της επίδρασης του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου” και εντάσσεται στο πλαίσιο των υποχρεώσεων μου για την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 5 τμήματα.

Το χρονικό διάστημα για την συμπλήρωση κυμαίνεται από 5 έως 10 λεπτά.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη, οι απαντήσεις είναι απόλυτα εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό της παρούσας έρευνας.

Σας ευχαριστώ θερμά για το χρόνο και τη διάθεσή σας να συμβάλλετε στην πραγματοποίηση αυτής της μελέτης.

(Το ερωτηματολόγιο προέρχεται από δημοσιευμένη έρευνα.)

Χριστίνα Σούττη

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (Executive MBA in Financial Planning), Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Παρακαλώ σημειώστε με στο τετράγωνο με το οποίο συμφωνείτε.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1 **ΦΥΛΟ:** Άνδρας Γυναίκα

.

2 **ΗΛΙΚΙΑ:** 20-30 31-40 41-50 51 -60 61 και

.

άνω

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

Απόφοιτος Δημοτικού / Γυμνασίου	<input type="checkbox"/>	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Λυκείου	<input type="checkbox"/>	Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος ΤΕΙ	<input type="checkbox"/>	Άλλο	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος ΑΕΙ	<input type="checkbox"/>		

4. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο δημόσιο; Έως 10 11-20 21-30 31 και άνω

5 Σε ποιο φορέα του e-ΕΦΚΑ εργάζεστε

6. Σε ποιο τμήμα;

ΙΚΑ	<input type="checkbox"/>	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	<input type="checkbox"/>
ΟΑΕΕ	<input type="checkbox"/>	ΠΑΡΟΧΕΣ	<input type="checkbox"/>
ΟΓΑ	<input type="checkbox"/>	ΑΣΦΑΛΙΣΗ	<input type="checkbox"/>
ΤΣΜΕΔΕ	<input type="checkbox"/>	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ	<input type="checkbox"/>
ΝΑΤ	<input type="checkbox"/>	ΕΣΟΔΑ	<input type="checkbox"/>
ΤΣΑΥ	<input type="checkbox"/>	ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	<input type="checkbox"/>
ΕΤΕΑΕΠ	<input type="checkbox"/>	ΜΗΤΡΩΟ	<input type="checkbox"/>
ΆΛΛΟ	<input type="checkbox"/>	ΆΛΛΟ	<input type="checkbox"/>

7. Η εργασία σας απαιτεί χρήση Η/Υ ; ΝΑΙ ΟΧΙ

8. Έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ; ΝΑΙ ΟΧΙ

9. Ποια η άποψή σας για τα συστήματα τεχνολογίας; Καλή Μέτρια Εξαιρετική

10. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ;

Ανεπαρκείς Ελάχιστες Μέτριες Καλές Εξαιρετικές

11. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ υπήρξε επιπλέον ψηφιακή εκπαίδευση; ΝΑΙ ΟΧΙ

12. Ο προϊστάμενός σας γνωρίζει Η/Υ; ΝΑΙ ΟΧΙ

Παρακαλώ σημειώστε με

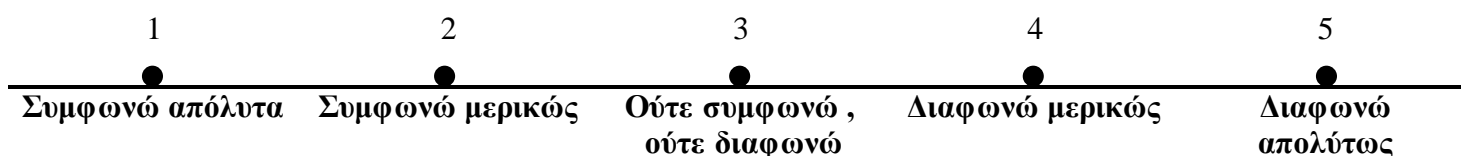
✓ στο τετράγωνο με το οποίο συμφωνείτε.

1 2 3 4 5
● ● ● ● ●
Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ μερικώς Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ Διαφωνώ μερικώς Διαφωνώ απολύτως

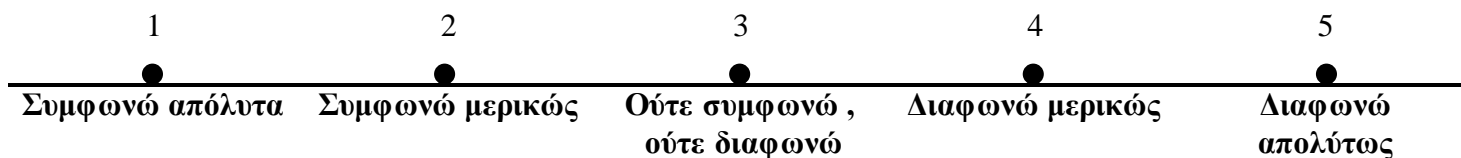
Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού	1	2	3	4	5
13. πιστεύετε ότι η τεχνολογία βοήθησε τη διαχείριση της κρίσης, λόγω covid-19, όσον αφορά τη συναλλαγή των πολιτών με το δημόσιο;					
14. πιστεύετε ότι αυξήθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης κοινού;					
15. πιστεύετε ότι υπήρξε επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών (πχ απονομή συντάξεων, αλληλογραφία, κ.λ.π.);					
16. πιστεύετε ότι αυξήθηκαν οι ψηφιακές σας δεξιότητες (εμπειρικά ή μέσω εκπαίδευσης);					

17. πιστεύετε ότι αναβαθμίστηκε η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του ανασχεδιασμού τους;					
18. στο πλαίσιο του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών υπήρξε απλούστευση των διαδικασιών και μειώθηκε η παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία λόγω της διαλειτουργικότητας που επετεύχθη;					
19. διαπιστώνετε μείωση στον αριθμό υποβολής αιτημάτων ένστασης από τους συναλλασσόμενους για επανεξέταση υποθέσεων;					
20. πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιλαμβάνεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως σωστές και γρήγορες;					

Παρακαλώ σημειώστε με στο τετράγωνο με το οποίο συμφωνείτε.



Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού	1	2	3	4	5
21. εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη;					
22. μπορούν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν μόνοι τους την τεχνολογία χωρίς να είναι απαραίτητο να απευθυνθούν σε επαγγελματίες για βοήθεια;					
23. υπάρχει ικανοποίηση από τους συναλλασσόμενους (πολίτες, λογιστές, δικηγόρους, εκπροσώπους) από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;					
24. οι πολίτες προτιμούν να συναλλάσσονται με φυσική παρουσία γιατί θεωρούν πιο χρονοβόρα τη διαδικασία μέσω Η/Υ;					



Διαπιστώνετε ότι με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού	1	2	3	4	5
25. και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από την πλευρά των συναλλασσομένων με το δημόσιο;					
26. οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι έχει μειωθεί το κόστος εξυπηρέτησης;					

27. και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενισχύεται η αίσθηση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα;

28. Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ θεωρείτε πιο λειτουργική για τους συναλλασσόμενους;

Παροχές Υγεία Συντάξεις Εισφορές Άλλη

Παρακαλώ σημειώστε με στο τετράγωνο με το οποίο συμφωνείτε

1 2 3 4 5
Καθόλου **Λίγο** **Μέτρια** **Αρκετά** **Πολύ**

	1	2	3	4	5
29. Πόσο πιστεύετε ότι συνετέλεσε η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας στην ουσιαστική διεκπεραίωση των εσωτερικών κι εξωτερικών ενεργειών;					
30. Πόσο πιστεύετε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;					
31. Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τον επιμερισμό φόρτου εργασίας και τη μείωση του όγκου των υποθέσεων που επεξεργάζεστε;					
32. Πόσο πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αύξηση της ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ γραφειοκρατίας; (ΑΥΞΗΣΗ ενεργειών έστω και μέσω διαδικτύου)					
33. Πόσο έχει αυξηθεί η παραγωγικότητά σας μετά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού;					
34. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πόσο πιστεύετε ότι έχουν ψηφιοποιηθεί οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εργασίες;					
35. Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον e-ΕΦΚΑ υπήρξε ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη Διοίκηση για τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής;					
36. Πόσο πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας, ως παράγωγο του ψηφιακού μετασχηματισμού, συνετέλεσε στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ την περίοδο του κορονοϊού;					

Παρακαλώ σημειώστε με

✓ στο τετράγωνο με το οποίο συμφωνείτε.

1	2	3	4	5
●	●	●	●	●
Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ μερικώς	Ούτε συμφωνώ , ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ μερικώς	Διαφωνώ απολύτως

	1	2	3	4	5
37. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση παλιών αρχείων του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να επιτευχθεί ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού;					
38. Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό απλά αυτοματοποιήθηκε ο παλιός τρόπος εργασίας;					
39. Πιστεύετε ότι έγινε καταγραφή των αναγκών (ασφαλισμένων κι εργαζομένων) και ύστερα προσαρμόστηκε η ιστοσελίδα e-ΕΦΚΑ;					
40. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ συνέβαλε στην εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού.					
41. Πιστεύετε ότι η Διοίκηση έχει εξηγήσει επακριβώς τους νέους στόχους του ηλεκτρονικού ΕΦΚΑ;					
42. Αποτέλεσε η πανδημία τον καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών στο δημόσιο;					
43. Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά το εργασιακό σας μέλλον;					
44. Πιστεύετε ότι με τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενισχύεται η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας; (θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες...)					
45. Στο μεταβατικό στάδιο που βρισκόμαστε, όσον αφορά τη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, πιστεύετε ότι είναι ικανή η τεχνολογία να υποκαταστήσει την έλλειψη προσωπικού;					
46. Πιστεύετε ότι απαιτείται η διασύνδεση βασικών μητρώων των επί μέρους φορέων του e-ΕΦΚΑ για μεγαλύτερη αποδοτικότητα;					