



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

«Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) και η ικανοποίηση των χρηστών – υπαλλήλων των αναθετουσών αρχών»

Ευαγγελία, Ιωαννίδου

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Καλαμάτα, Ιούλιος, 2023

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

«Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) και η ικανοποίηση των χρηστών – υπαλλήλων των αναθετουσών αρχών»

Ευαγγελία, Ιωαννίδου

Επιβλέπων: Αναστασία Βουτυνιώτη, Επίκουρος Καθηγήτρια

Εγκρίθηκε από την τριμελή επιτροπή αξιολόγησης την 05/07/2023

Βουτυνιώτη Αναστασία, επιβλέπων

Μπιτσάνη Ευγενία, μέλος

Τριανταφυλλοπούλου Αθανασία, μέλος

Καλαμάτα, Ιούλιος, 2023



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE**

School of Management (Kalamata)

Department of Business and Organization Administration

**POSTGRADUATE PROGRAM MSc-MPA: PUBLIC ADMINISTRATION and
LOCAL GOVERNMENT**

**“The Central Electronic Register of Public Contracts
(KIMDIS) and the satisfaction of users – employees
of the contracting authorities”**

Evaggelia, Ioannidou

Kalamata, July, 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η ολοκλήρωση αυτής της διπλωματικής εργασίας θα ήταν αδύνατη χωρίς την αμέριστη συμπαράσταση αλλά και την πολύτιμη βοήθεια που μου πρόσφερε ακούραστα η καθηγήτριά μου, κ. Αναστασία Βουτυνιώτη.

Επίσης ευχαριστώ την οικογένειά μου για την υπομονή και την πολυεπίπεδη βοήθειά τους ώστε να πραγματοποιήσω το στόχο μου.

Τέλος, ευγνωμονώ όλους τους συναδέλφους, που συνέβαλαν στην εκπόνηση αυτής της έρευνας, τόσο σε όσους συνεργαζόμαστε καθημερινά αλλά και σε εκείνους που θέλησαν να προσφέρουν τις πολύ σημαντικές γνώσεις αλλά και την εμπειρία τους.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνω υπεύθυνα, ότι αυτή η Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες το νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) και κατά πόσο η χρήση του από τους υπαλλήλους των Δημοσίων Οργανισμών κρίνεται ικανοποιητική. Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στον τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων είναι καθοριστικής σημασίας και αποτελεί ένα ακόμα βήμα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας.

Η μεθοδολογία με την οποία εκπονήθηκε η εργασία βασίστηκε τόσο στην θεωρητική ανάλυση του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου των διαδικασιών του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων όσο και στην έρευνα μέσω ερωτηματολογίων τα οποία συμπληρώθηκαν από τους πλέον αρμόδιους, ήτοι τους χρήστες του συστήματος από την πλευρά των Δημοσίων Οργανισμών.

Τα αποτελέσματα στα οποία κατέληξε η εργασία αυτή αποτιμούν την ικανοποίηση των χρηστών από τη χρήση του υπάρχοντος Ηλεκτρονικού Συστήματος Δημοσίων Συμβάσεων. Επιπλέον, αποτυπώνονται και προτείνονται ενέργειες και διαδικασίες οι οποίες θα συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτίωση του ΚΗΜΔΗΣ αλλά και την μεγαλύτερη ικανοποίηση των χρηστών των Δημοσίων Οργανισμών.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί, προμήθειες, ΕΣΗΔΗΣ, ΚΗΜΔΗΣ, δημόσιες συμβάσεις, χρήστες

ABSTRACT

This work deals with the Central Electronic Register of Public Contracts (KIMDIS) and whether its use by the employees of the Public Organizations is considered satisfactory. The use of Information and Communication Technologies (ICT) in the field of Public Contracts is of decisive importance and is another step towards the digital transformation of our country.

The methodology with which the work was prepared was based both on the theoretical analysis of the current institutional framework of the procedures of the Central Electronic Register of Public Contracts (KIMDIS) and on the research through questionnaires which were completed by the most competent, namely the users of the system from the side of Public Organizations.

The results of this work evaluate the satisfaction of users from the use of the existing Central Electronic Register of Public Contracts (KIMDIS). In addition, actions and procedures are captured and proposed in order to contribute to even more actions of improvement of the Public Procurement Electronic System and the greater satisfaction of the users of Public Organizations.

Key words: electronic contests, procurement, ESIDIS, KIMDIS, public contracts, users

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	vi
ABSTRACT.....	vii
Πίνακας Περιεχομένων.....	viii
Πίνακας Συμβόλων–Ακρωνυμίων–Συντομογραφιών.....	xi
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πληροφοριακά Συστήματα	
1.1 Κοινωνία της Πληροφορίας.....	3
1.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	4
1.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	7
1.4 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος.....	12
1.5 Μέθοδοι αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων.....	13
1.6 Μοντέλα αξιολόγησης Πληροφοριακών συστημάτων.....	15
1.7 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακού Συστήματος DeLone & McLean.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1 Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).....	25
2.2 Προϊσχύον καθεστώς.....	26

2.3 Ισχύον καθεστώς.....	35
2.4 Χρόνος καταχώρισης των στοιχείων.....	39
2.5 Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου (ΑΔΑΜ).....	41
2.6 Τρόπος καταχώρισης των στοιχείων και τυχόν διορθώσεις...41	
2.7 Υφιστάμενη κατάσταση.....	43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Στατιστική Ανάλυση των αποτελεσμάτων

3.1 Γενικά περί Στατιστικής Ανάλυσης.....	48
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας.....	50
3.2.1 Σκοπός.....	50
3.2.2 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις.....	50
3.2.3 Σχεδιασμός.....	51
3.2.4 Συμμετέχοντες.....	51
3.2.5 Συλλογή δεδομένων.....	53
3.2.6 Εργαλεία μέτρησης και ερωτηματολόγιο.....	54
3.3 Ανάλυση και αποτελέσματα της έρευνας.....	56
3.3.1 Ανάλυση ερευνητικών δεδομένων.....	56
3.3.2 Αποτελέσματα της έρευνας-Ποιοτικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων-Διερευνητική ανάλυση συμμετεχόντων.....	57
3.4 Στατιστικός έλεγχος υποθέσεων.....	88

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Συμπεράσματα – Προτάσεις

4.1 Γενικά για το ΚΗΜΔΗΣ.....	105
4.2 Συμπεράσματα από την έρευνα.....	106
4.3 Προτάσεις βελτίωσης.....	109
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	112
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
Ερωτηματολόγιο.....	117

Πίνακας Συμβόλων – Ακρωνυμίων – Συντομογραφιών

Α.Δ.Α.Μ.	Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Γ.Γ.Ε.κ.Π.Κ.	Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.	Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
Ε.Σ.Π.Α.	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.	Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών
Φ.Π.Α.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
CPV	Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (Common Procurement Vocabulary)
DESI	Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας
IS	Πληροφοριακό Σύστημα
NUTS	Κοινή Ονοματολογία των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (Nomenclature of territorial units for statistics)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εστιάζει στο ΚΗΜΔΗΣ και ειδικότερα το σύστημα το οποίο έχει καθιερωθεί μετά την εφαρμογή του Ν. 4412/2016 περί Δημοσίων Συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών, όπως ισχύει σήμερα.

Ο σκοπός της εργασίας έγκειται να εντοπίσει τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος από την πλευρά των Δημοσίων Οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα, αν το ΚΗΜΔΗΣ έχει βελτιώσει και απλοποιήσει τις διαδικασίες των προμηθειών για τους αρμόδιους υπαλλήλους των αναθετουσών αρχών, οι οποίοι το χρησιμοποιούν.

Ο στόχος της εργασίας είναι, από τη μία πλευρά, χρησιμοποιώντας μετρήσιμα δεδομένα, τα οποία έχουν προκύψει από έρευνα μέσω ερωτηματολογίων και από την άλλη, αναλύοντας το θεωρητικό και νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσονται οι λειτουργίες και οι διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, να αποτυπώσει την ισχύουσα κατάσταση έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι – χρήστες του συστήματος και να προτείνει, όπου είναι εφικτό, βελτιώσεις οι οποίες θα οδηγήσουν στην περαιτέρω ικανοποίηση αυτών.

Στο πλαίσιο αυτό αναπτύσσεται όλο το θεωρητικό υπόβαθρο και η νομοθεσία πάνω στα οποία στηρίζεται το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων και αναλύονται οι διαδικασίες που απαιτούνται για την σύναψη των συμβάσεων. Στη συνέχεια, παραθέτοντας τα ερωτηματολόγια, τα οποία δόθηκαν στους χρήστες του συστήματος και πιο συγκεκριμένα στους υπαλλήλους των Τμημάτων Προμηθειών, των Τμημάτων Λογιστηρίου αλλά και των υπαλλήλων των Αναθετουσών Αρχών οι οποίοι συντάσσουν μελέτες και Πρωτογενή αιτήματα, γίνεται μια αναλυτική περιγραφή των αποτελεσμάτων που έχουν εξαχθεί από την εν

λόγω έρευνα. Αφού αξιολογηθούν τα αποτελέσματα της έρευνας, θα γίνει αποτίμηση των συμπερασμάτων, τα οποία έχουν προκύψει. Τέλος θα παρουσιαστούν παρεμβάσεις ή καινοτομίες που μπορούν να συντελέσουν στην καλύτερη λειτουργία του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων, ώστε να γίνει πιο εύχρηστο, πιο αποτελεσματικό και κατά συνέπεια να χαίρει της εμπιστοσύνης των ίδιων των χρηστών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πληροφοριακά Συστήματα

1.1 Κοινωνία της Πληροφορίας

Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια κοινωνία στην οποία η πληροφορία είναι ο κύριος μοχλός της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης. Είναι μια κοινωνία όπου η πρόσβαση και η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) είναι ευρέως διαδεδομένη και αυτές οι τεχνολογίες ενσωματώνονται σε διάφορες πτυχές της ζωής, όπως είναι η εκπαίδευση, η υγειονομική περίθαλψη, το εμπόριο, η κυβέρνηση αλλά και η ψυχαγωγία.

Η εμφάνιση της Κοινωνίας της Πληροφορίας κατέστη δυνατή χάρη στην ταχεία ανάπτυξη των ΤΠΕ, οι οποίες κατέστησαν δυνατή την αποθήκευση, επεξεργασία και μετάδοση τεράστιων ποσοτήτων πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά της Κοινωνίας της Πληροφορίας περιλαμβάνουν (Παπαγεωργίου, 2010):

- 1. Πρόσβαση σε πληροφορίες:** Τα μέλη της κοινωνίας έχουν πρόσβαση σε τεράστιο όγκο πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδευτικών πόρων, ειδήσεων, ψυχαγωγίας και κοινωνικών δικτύων.
- 2. Παγκόσμια συνδεσιμότητα:** Οι ΤΠΕ διευκολύνει την παγκόσμια συνδεσιμότητα, επιτρέποντας σε ανθρώπους από διαφορετικά μέρη του κόσμου να επικοινωνούν και να συνεργάζονται σε πραγματικό χρόνο.

3. **Δημιουργία και ανταλλαγή γνώσης:** Η Κοινωνία της Πληροφορίας χαρακτηρίζεται από μια κουλτούρα δημιουργίας και ανταλλαγής γνώσης, όπου άτομα και οργανισμοί συνεργάζονται για να δημιουργήσουν νέες ιδέες και καινοτομίες.
4. **Ηλεκτρονικό εμπόριο:** Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου έχει αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων, επιτρέποντάς τους να προσεγγίσουν νέες αγορές και πελάτες και μειώνοντας το κόστος της επιχειρηματικής δραστηριότητας.
5. **Κυβερνοασφάλεια:** Η αυξανόμενη εξάρτηση από τις ψηφιακές τεχνολογίες έχει εγείρει αρκετές επιφυλάξεις οι οποίες σχετίζονται με την ασφάλεια και το απόρρητο των πληροφοριών, οδηγώντας στην ανάπτυξη μέτρων κυβερνοασφάλειας για προστασία από απειλές στον κυβερνοχώρο.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας παρουσιάζει πολλές ευκαιρίες, όπως αυξημένη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα, οικονομική ανάπτυξη και βελτιωμένη ποιότητα ζωής. Ωστόσο, θέτει επίσης προκλήσεις, όπως η διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης στις ΤΠΕ για όλα τα μέλη της κοινωνίας, η προστασία από απειλές στον κυβερνοχώρο και η αντιμετώπιση ζητημάτων ιδιωτικότητας και ψηφιακού γραμματισμού (Παπαγεωργίου,2010).

1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εννοούμε την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους φορείς του Δημοσίου τομέα ώστε το κράτος να εκσυγχρονιστεί, οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχει να είναι καλύτερης ποιότητας αλλά και ταχύτερες, το ανθρώπινο δυναμικό αλλά και οι διαθέσιμοι πόροι να αξιοποιούνται στο μέγιστο

βαθμό (Chadwick, 2006). Όλα αυτά μπορούν να συμβάλλουν στο χτίσιμο μιας σχέσης εμπιστοσύνης από τη μεριά των πολιτών προς το κράτος, αλλά και στην εξάλειψη του οποιουδήποτε προβλήματος αδιαφάνειας αλλά και διαφθοράς στη συνδιαλλαγή του πολίτη με το δημόσιο. Βέβαια η νοοτροπία και η κουλτούρα που διέπει την ελληνική δημόσια διοίκηση αποτελεί τροχοπέδη για την ψηφιακό μετασχηματισμό της. Ως εκ τούτου υπάρχουν ακόμα πολλά προβλήματα αλλά και εμπόδια στην εγκαθίδρυση αλλά και τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Ενδεικτικά αναφέρουμε την δυσκολία χρήσης από τους ίδιους τους υπαλλήλους των εισαχθέντων πληροφοριακών συστημάτων λόγω έλλειψης ορθής εκπαίδευσης, αλλά και την μη απλοποίηση των διαδικασιών καθώς πολλές φορές εμπλέκονται πάνω από ένα πληροφοριακά συστήματα για τα οποία δεν έχει υπάρξει μέριμνα διασύνδεσής τους.

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση νοείται η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις κυβερνήσεις με σκοπό τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών και την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ακολουθούν μερικά από τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Αρβανίτης, 2007):

- 1. Βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να εξορθολογίσει τις κυβερνητικές διαδικασίες, να μειώσει τη γραφειοκρατία και να κάνει τις δημόσιες υπηρεσίες πιο προσιτές, αποτελεσματικές και διαφανείς. Μπορεί επίσης να μειώσει τη χρονική διάρκεια και το κόστος που απαιτείται για την απόκτηση κρατικών υπηρεσιών, κάτι που μπορεί να είναι ιδιαίτερα επωφελές για άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες ή αγροτικές περιοχές.

- 2. Αυξημένη συμμετοχή πολιτών:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επιτρέψει στους πολίτες να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων παρέχοντάς τους πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες, επιτρέποντάς τους να εκφράσουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους και διευκολύνοντας τις διαδικτυακές διαβουλεύσεις και τις δημόσιες ακροάσεις.
- 3. Ενισχυμένη λογοδοσία:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προωθήσει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία καθιστώντας τις κυβερνητικές λειτουργίες πιο ανοιχτές και προσβάσιμες στο κοινό, επιτρέποντας στους πολίτες να παρακολουθούν τις κυβερνητικές δραστηριότητες και διευκολύνοντας την παρακολούθηση των κρατικών δαπανών και επιδόσεων.
- 4. Εξοικονόμηση κόστους:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει τις κυβερνήσεις να εξοικονομήσουν κόστος μειώνοντας τη γραφειοκρατία, ελαχιστοποιώντας την ανάγκη για φυσική υποδομή και προσωπικό και επιτρέποντας την ενοποίηση υπηρεσιών και πόρων.
- 5. Βελτιωμένη διαχείριση δεδομένων:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επιτρέψει στις κυβερνήσεις να συλλέγουν, να διαχειρίζονται και να αναλύουν δεδομένα πιο αποτελεσματικά, κάτι που μπορεί να τις βοηθήσει να λάβουν καλύτερα ενημερωμένες αποφάσεις, να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών και να παρακολουθούν και να αξιολογούν κυβερνητικά προγράμματα και πολιτικές.
- 6. Αυξημένη αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει τις κυβερνήσεις να εξορθολογίσουν τις δραστηριότητές τους, να μειώσουν τις

επικαλύψεις προσπαθειών και να ελαχιστοποιήσουν τα πιθανά προβλήματα στην επικοινωνία και στη συνεργασία μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώσει τον τρόπο λειτουργίας των κυβερνήσεων, καθιστώντας τις πιο ανταποκρινόμενες, αποτελεσματικές και υπόλογες στους πολίτες τους.

Μερικά παραδείγματα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν ηλεκτρονική φορολογική κατάθεση, ηλεκτρονική εγγραφή επιχείρησης, ηλεκτρονική ψηφοφορία και ηλεκτρονική πρόσβαση σε κρατικές πληροφορίες, όπως δημόσια αρχεία και κανονισμούς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τη χρήση πλατφορμών μέσων κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμογών για κινητά για να προσελκύσει πολίτες και να ζητήσει σχόλια σχετικά με τις κυβερνητικές πολιτικές και πρωτοβουλίες.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ένας τρόπος για να γίνει η κυβέρνηση πιο προσιτή, αποτελεσματική και ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πολιτών στην ψηφιακή εποχή.

1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως αυτή λειτουργεί στην Ελλάδα, η κυβέρνηση έχει κάνει σημαντικά βήματα στην εφαρμογή πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια. Μία από τις βασικές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι η ανάπτυξη του προγράμματος Διαύγεια για την προώθηση της διαφάνειας

και τη διαχείριση των δημοσίων οικονομικών. Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ επιδιώκει να δημιουργήσει ένα ανοιχτό, διαφανές και αποτελεσματικό σύστημα παρακολούθησης και καταγραφής των δημοσίων εσόδων και δαπανών αλλά και να ενισχύσει τους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας αυτών.

Η ελληνική κυβέρνηση έχει επίσης εφαρμόσει μια σειρά από άλλες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας διαδικτυακών πυλών για την εμπλοκή και διαβούλευση με τους πολίτες, την εισαγωγή συστημάτων ηλεκτρονικής φορολογικής υποβολής και πληρωμής και την ψηφιοποίηση δημόσιων αρχείων.

Ενώ αυτές οι πρωτοβουλίες ήταν επιτυχείς στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα, υπάρχουν ακόμη προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Για παράδειγμα, υπάρχει ανάγκη να διασφαλιστεί η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, να παρέχεται εκπαίδευση σε πολίτες και κυβερνητικούς αξιωματούχους σχετικά με τη χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και η εξασφάλιση επαρκούς ψηφιακής υποδομής.

Παρόλο που έχουν γίνει βήματα προς την ολοένα και μεγαλύτερη χρήση των ΤΠΕ στη χώρα μας, εντούτοις η Ελλάδα απέχει πολύ από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έτσι, μόλις το 2016 συστάθηκε το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, το οποίο δημοσίευσε την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021, έναν οδικό χάρτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και την ένταξή της στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη με την χρήση των ΤΠΕ για την οικονομική

ανάπτυξη και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την διοικητική αποτελεσματικότητα και την εξάλειψη των κοινωνικών και γεωγραφικών περιορισμών. Φυσικά στον εν λόγω χάρτη αναγνωρίστηκαν έργα ΤΠΕ που θεωρούνται πλέον Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα. Ορίστηκαν προτεραιότητες με ανάλογες επιμέρους δράσεις, προτεραιότητες για την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών με στόχο την ανοιχτή διακυβέρνηση, την εμπιστοσύνη και την ασφάλεια, προτεραιότητες για την περαιτέρω αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αρχές βάσει των οποίων θα γίνεται ο Ενιαίος Σχεδιασμός.

Το ΚΗΜΔΗΣ, που μελετάμε στην παρούσα εργασία, εντάσσεται στα κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με φορέα διαχείρισης το Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας – Γενική Γραμματεία Εμπορίου και αποδέκτες δημόσιους και οικονομικούς φορείς οι οποίοι συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενεργούν ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς από 30.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες και αναρτούν τις δημόσιες συμβάσεις. Στην ιστοσελίδα <http://www.promitheus.gov.gr/> αναρτώνται και τα στατιστικά στοιχεία των προκηρύξεων και των συμβάσεων του δημοσίου.

Ένα σημαντικό πρόβλημα που εμποδίζει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας αποτελεί και το πρόβλημα της βιωσιμότητας των έργων υλοποίησης μετά το τέλος της χρηματοδότησής τους από τα προγράμματα ΕΣΠΑ, αφού στις περισσότερες περιπτώσεις δεν έχουν προβλεφθεί οι πηγές των πόρων που θα χρειαστούν.

Ο Νόμος 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α/138) αποτελεί το πρώτο ολοκληρωμένο θεσμικό κείμενο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος προέβλεπε την έκδοση

μεγάλου αριθμού Υπουργικών Αποφάσεων και Προεδρικών Διαταγμάτων, τα οποία θα καθόριζαν τις διαδικαστικές λεπτομέρειες. Όπως συμβαίνει στην ελληνική πραγματικότητα εκδόθηκε πολύ μικρός αριθμός από αυτά τα έγγραφα και επομένως ο νόμος αυτός δεν έχει εφαρμοστεί πλήρως. Έκτοτε έχουν εκδοθεί και άλλοι νόμοι, οι οποίοι έχουν συμπληρώσει τον νόμο του 2011 αλλά σε μεγάλο βαθμό ούτε έχουν εξαλείψει την γραφειοκρατία ούτε και έχουν εφαρμοστεί από το σύνολο του δημόσιου τομέα της χώρας.

Σε έρευνες που έχουν γίνει σε υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης σε αρκετές περιπτώσεις η λειτουργικότητα των συστημάτων αλλά και ο τρόπος που αυτά ανταποκρίνονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών κρίνονται θετικά. Στον αντίποδα, όμως, υπάρχουν και πάρα πολλοί χρήστες των πληροφοριακών αυτών συστημάτων, οι οποίοι αναδεικνύουν τα προβλήματα τα οποία προκύπτουν πολλές φορές από την ελλιπή εκπαίδευσή τους, την έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων, την πολυπλοκότητά τους και άλλα πολλά. Η ελλιπής χρηματοδότηση, η κουλτούρα φόβου ενάντια σε καθετί νέο με την οποία είναι ακόμα εμποτισμένη η ελληνική δημόσια διοίκηση αλλά και η έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού καθιστούν πολύ δύσκολη την μετάβαση του δημόσιου τομέα σε μια λειτουργία η οποία θα βασίζεται πλήρως στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Σπινέλλης κ.α., 2018).

Η πρόσφατη πανδημία της covid-19 λειτούργησε καταλυτικά στην υλοποίηση δράσεων και ενεργειών ώστε να ενισχυθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με αφορμή τα μέτρα που έπρεπε να πάρει η πολιτεία για την αντιμετώπιση της πανδημίας, συντελέστηκε ευρεία χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο με πρωταρχικό στόχο την συνέχιση της παραγωγικής διαδικασίας, την συνέχιση δηλαδή της οικονομικής δραστηριότητας και έτσι έγινε

πασιφανές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαδραματίζει μεγάλο ρόλο στην συνέχιση αλλά την ανάπτυξη της οικονομίας.

Παρόλο που χρόνιες αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης ως προς τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παραμένουν, εντούτοις για πρώτη φορά, στην περίοδο της πανδημίας, υπήρξε μια πολιτο-κεντρική προσέγγιση και ένας περισσότερο κεντρικός σχεδιασμός. Επίσης, για πρώτη φορά υπήρξε θετική ανταπόκριση από όλες τις πλευρές, δηλαδή και από την μεριά των χρηστών – υπαλλήλων των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και των πολιτών που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Το 2019 το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής μετονομάστηκε σε Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο οποίο υπάγονται πλέον όλοι οι κατεχοχόν φορείς πληροφορικής της δημόσιας διοίκησης, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στους τελευταίους όχι μόνο να απλοποιούν τις διαδικασίες αλλά αυτές να σχεδιάζονται κεντρικά και συντονισμένα.

Προς την κατεύθυνση αυτή βρίσκεται και η έκδοση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού από το Υπουργείο, με τις κατευθυντήριες αρχές της οποίας γίνεται προσπάθεια για απλούστευση των διαδικασιών αλλά και μια μεγαλύτερη πολιτο-κεντρική προσέγγιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με απώτερο στόχο να απεγκλωβίσει τις υπηρεσίες και τους πολίτες από την γραφειοκρατική αντίληψη, η οποία είναι τόσο βαθιά εδραιωμένη στην κουλτούρα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Ως εκ τούτου, είναι πολλά τα βήματα που πρέπει ακόμα να γίνουν ώστε να εκλείψουν ή έστω να μειωθούν σε επαρκή βαθμό οι παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, όπως η γραφειοκρατία, η αδιαφάνεια

και οι πολύπλοκες διαδικασίες. Με βάσει στοιχεία που αντλούνται από τη Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Ελλάδα εξακολουθεί να υστερεί σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, σύμφωνα και με τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Ως εκ τούτου, οι ψηφιακές υπηρεσίες πρέπει να αξιολογούνται και να προσαρμόζονται στα ολοένα και μεταβαλλόμενα δεδομένα της πραγματικότητας με στόχο πάντα μια ευέλικτη, λειτουργική, φιλική προς τους χρήστες – υπαλλήλους και υπέρ του πολίτη δημόσια διοίκηση (<https://digitalstrategy.gov.gr/>).

1.4 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος

Ένα πληροφοριακό σύστημα (IS) αναφέρεται σε έναν συνδυασμό ανθρώπων, διαδικασιών και τεχνολογίας που συνεργάζονται για να συλλέγουν, να επεξεργάζονται, να αποθηκεύουν και να διανέμουν πληροφορίες για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων, του συντονισμού, του ελέγχου, της ανάλυσης και της οπτικοποίησης στον οργανισμό. Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε διαφορετικούς τύπους με βάση τις λειτουργίες τους, όπως συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, συστήματα πληροφοριών διαχείρισης, συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, εκτελεστικά πληροφοριακά συστήματα, συστήματα προγραμματισμού πόρων επιχειρήσεων, συστήματα διαχείρισης αλυσίδας εφοδιασμού, συστήματα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες και συστήματα διαχείρισης γνώσης.

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθήσουν τους οργανισμούς να διαχειρίζονται τα δεδομένα και τους πόρους πληροφοριών τους αποτελεσματικά και αποδοτικά παρέχοντας έγκαιρες, ακριβείς, σχετικές και αξιόπιστες πληροφορίες στους χρήστες σε διαφορετικά επίπεδα του οργανισμού. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για

την αυτοματοποίηση εργασιών ρουτίνας, τη βελτίωση της παραγωγικότητας, τη μείωση του κόστους, τη βελτίωση της επικοινωνίας και την υποστήριξη της καινοτομίας. Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση δεδομένων, τον εντοπισμό τάσεων και την παροχή πληροφοριών που μπορούν να ενημερώσουν τον στρατηγικό σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων.

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της επιτυχίας πολλών οργανισμών στη σημερινή ψηφιακή εποχή. Χρησιμοποιούνται σχεδόν σε κάθε κλάδο, συμπεριλαμβανομένης της υγειονομικής περίθαλψης, της χρηματοδότησης, της μεταποίησης, του λιανικού εμπορίου, της εκπαίδευσης και της κυβέρνησης. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να προοδεύει, τα συστήματα πληροφοριών γίνονται πιο εξελιγμένα και ισχυρά, προσφέροντας στους οργανισμούς νέες ευκαιρίες να βελτιστοποιήσουν τις δραστηριότητές τους και να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους στην αγορά.

1.5 Μέθοδοι αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων

Οι μέθοδοι αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της απόδοσης, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων ενός οργανισμού. Οι παρακάτω είναι μερικές κοινά χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- 1. Δοκιμή ευχρηστίας:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει τον έλεγχο της ευκολίας χρήσης και της εμπειρίας χρήστη ενός συστήματος πληροφοριών με την παρατήρηση των χρηστών που εκτελούν εργασίες στο σύστημα.

2. **Αξιολόγηση απόδοσης συστήματος:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει τη μέτρηση της απόδοσης του συστήματος από την άποψη της ταχύτητας, του χρόνου απόκρισης και της χωρητικότητας.
3. **Ανάλυση κόστους – οφέλους:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την ανάλυση του κόστους και των οφελών από την εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος.
4. **Ανάλυση απόδοσης επένδυσης (ROI):** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει τον υπολογισμό του ROI ενός πληροφοριακού συστήματος συγκρίνοντας το κόστος και τα οφέλη σε βάθος χρόνου.
5. **Αξιολόγηση ασφάλειας:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την αξιολόγηση της ασφάλειας ενός πληροφοριακού συστήματος με ανάλυση των τρωτών σημείων του και αξιολόγηση της ικανότητάς του να αποτρέπει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
6. **Ανάλυση επιχειρηματικής διαδικασίας:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την ανάλυση του αντίκτυπου ενός πληροφοριακού συστήματος στις επιχειρηματικές διαδικασίες και τον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση.
7. **Έρευνες ικανοποίησης χρηστών:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει έρευνα των χρηστών για τη συλλογή σχολίων σχετικά με τη λειτουργικότητα, την ευκολία χρήσης και τη συνολική ικανοποίηση του πληροφοριακού συστήματος.
8. **Έλεγχος εμπειρογνομόνων:** Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την αξιολόγηση του συστήματος πληροφοριών από ειδικούς και την παροχή σχολίων σχετικά με τη χρηστικότητα, τη λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητά του.

9. Ομάδες εστίασης: Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει τη συγκέντρωση μιας ομάδας χρηστών για να συζητήσουν τις εμπειρίες τους και να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με το σύστημα πληροφοριών.

10. Συγκριτική ανάλυση: Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει τη σύγκριση του πληροφοριακού συστήματος ενός οργανισμού με παρόμοια συστήματα που χρησιμοποιούνται από άλλους οργανισμούς για τον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση.

Στην παρούσα εργασία θα χρησιμοποιήσουμε την μέθοδο έρευνας ικανοποίησης των χρηστών.

1.6 Μοντέλα αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων

Η αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων είναι η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης, της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της συνολικής αξίας των πληροφοριακών συστημάτων ενός οργανισμού. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει μια συστηματική ανασκόπηση των πληροφοριακών συστημάτων ενός οργανισμού για να καθοριστεί εάν πληρούν τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και τους στόχους του οργανισμού. Προσδιορίζει επίσης τομείς προς βελτίωση και παρέχει συστάσεις για βελτιώσεις.

Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει συνήθως τα ακόλουθα βήματα:

1. Καθορισμός του πεδίου και των στόχων της αξιολόγησης: Αυτό το βήμα περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των περιοχών των πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού που απαιτούν αξιολόγηση και τον καθορισμό των στόχων της αξιολόγησης.

2. **Συλλογή δεδομένων:** Αυτό το βήμα περιλαμβάνει τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την απόδοση και την αποτελεσματικότητα των συστημάτων πληροφοριών. Τα δεδομένα μπορούν να συλλεχθούν μέσω ερευνών, συνεντεύξεων, αρχείων καταγραφής συστήματος και άλλων μέσων.
3. **Ανάλυση δεδομένων:** Τα δεδομένα που συλλέγονται αναλύονται για να εντοπιστούν τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες, οι ευκαιρίες και οι απειλές. Η ανάλυση μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση στατιστικών τεχνικών και άλλων μεθόδων για τον εντοπισμό προτύπων και τάσεων στα δεδομένα.
4. **Ανάπτυξη συστάσεων:** Με βάση την ανάλυση, αναπτύσσονται συστάσεις για τη βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού. Οι συστάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν αλλαγές σε διαδικασίες ή τεχνολογία.
5. **Παρουσίαση ευρημάτων και συστάσεων:** Τα ευρήματα της αξιολόγησης και οι συστάσεις παρουσιάζονται στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη στον οργανισμό. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να περιλαμβάνουν ανώτερα στελέχη, προσωπικό πληροφορικής και τελικούς χρήστες.
6. **Εφαρμογή συστάσεων:** Το τελικό βήμα περιλαμβάνει την εφαρμογή των συστάσεων για τη βελτίωση των συστημάτων πληροφοριών του οργανισμού. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει αλλαγές στην τεχνολογία ή τις διαδικασίες.

Συνολικά, η αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων είναι μια σημαντική διαδικασία που βοηθά τους οργανισμούς να βελτιώσουν την απόδοση και την αποτελεσματικότητα των πληροφοριακών τους

συστημάτων. Εντοπίζοντας τομείς προς βελτίωση και εφαρμόζοντας συστάσεις, οι οργανισμοί μπορούν να διασφαλίσουν ότι τα πληροφοριακά τους συστήματα πληρούν τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και τους στόχους του οργανισμού.

Ένα πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύστημα που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους ανθρώπους να συλλέγουν, να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες. Αποτελείται από τέσσερα στοιχεία: καθήκοντα, άτομα, δομές (ή ρόλους) και τεχνολογία.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας και για τις ανάγκες της αξιολόγησης του πληροφοριακού συστήματος που ασχολείται κατεξοχήν με τις δημόσιες συμβάσεις είναι χρήσιμο να αναφέρουμε πιο συγκεκριμένα ότι ένα πληροφοριακό σύστημα είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί ένας δημόσιος οργανισμός για να υποστηρίξει τις διαδικασίες που καλείται να εφαρμόσει και διεκπεραιώσει. Αυτή η τεχνολογία επιτρέπει στους χρήστες να επικοινωνούν μεταξύ τους και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες.

Υπάρχουν πολλές θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί για να εξηγήσουν την επιτυχία ή την αποτυχία των πληροφοριακών συστημάτων. Ορισμένες από αυτές είναι οι εξής (Χρας, 2021):

1. Η Θεωρία της Τροποποιημένης Προσδοκίας (Expectancy – Confirmation Theory). Αυτή η θεωρία προτείνει ότι η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος εξαρτάται από τη προσδοκία των χρηστών για την απόδοση του συστήματος και τη συνέχιση της χρήσης του. Το συγκεκριμένο μοντέλο βασίζεται στην θεωρία της κοινωνικής επιλογής (Social Exchange Theory). Υποστηρίζει ότι οι χρήστες αναπτύσσουν προσδοκίες για την απόδοση ενός πληροφοριακού συστήματος πριν από τη

χρήση του. Στη συνέχεια, όταν το χρησιμοποιούν, τις επιβεβαιώνουν ή τις απορρίπτουν ανάλογα την εμπειρία τους. Η θεωρία υποστηρίζει ότι οι χρήστες συγκρίνουν τις προσδοκίες τους με την εμπειρία τους και αν τα αποτελέσματα είναι θετικά, τότε η πιθανότητα συνέχισης χρήσης του συστήματος είναι ιδιαίτερα αυξημένη (Bandura, 1977).

2. Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model – TAM) είναι ένα από τα πιο δημοφιλή μοντέλα που περιγράφονται για να κατανοήσουν πώς οι χρήστες αποδέχονται την τεχνολογία της εταιρείας. Το μοντέλο TAM βασίστηκε στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Fred Davis και Richard Bagozzi τη δεκαετία του 1980. Το μοντέλο αυτό περιγράφει το πώς παράγοντες, όπως η εύκολη χρήση και η χρηστικότητα, επηρεάζουν την αποδοχή της τεχνολογίας από τους χρήστες.

Το μοντέλο TAM αποτελείται από δύο βασικά στοιχεία: την αντίληψη για την χρηστικότητα (Perceived Usefulness) και την αντίληψη για την ευκολία χρήσης (Perceived Ease of Use). Η αντίληψη για τη χρηστικότητα αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται ότι μια συγκεκριμένη τεχνολογία είναι χρήσιμη για τις ανάγκες τους. Η αντίληψη για την ευκολία χρήσης αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται ότι μια συγκεκριμένη τεχνολογία είναι απλή στη χρήση και δεν απαιτεί πολύπλοκες διαδικασίες ή γνώσεις.

Το μοντέλο TAM έχει μελετηθεί σε πολλές επιστημονικές μελέτες σε διάφορους τομείς όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, η χρήση κινητής τηλεφωνίας και πολλές άλλες εφαρμογές τεχνολογίας (Χρας, 2021).

3. Το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων (ISs Success Model) είναι μια θεωρία που εξηγεί πώς λειτουργούν επιτυχημένα τα πληροφοριακά συστήματα. Προσδιορίζει και εξηγεί τις σχέσεις μεταξύ έξι βασικών διαστάσεων της επιτυχίας και έχει χρησιμοποιηθεί από πολλούς ερευνητές στο πεδίο. Αυτές οι διαστάσεις περιλαμβάνουν την ποιότητα των πληροφοριών, την ποιότητα του συστήματος, την ποιότητα των υπηρεσιών, την προθυμία των χρηστών να χρησιμοποιήσουν το σύστημα, την ικανοποίησή τους με το σύστημα και τα οφέλη που παρέχει το σύστημα.

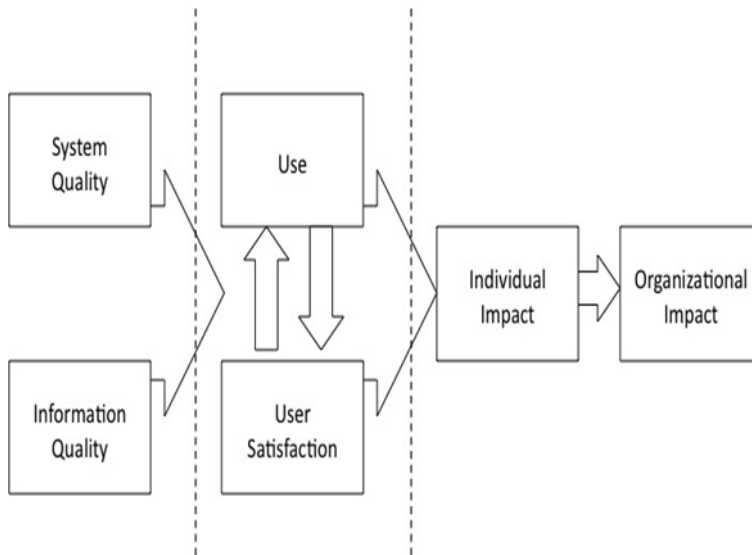
1.7 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακού Συστήματος DeLone & McLean

Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται στον δημόσιο τομέα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρειάζεται να αξιολογούνται με βάσει συγκεκριμένες παραμέτρους ώστε να μετριέται τόσο ο βαθμός στον οποίο λειτουργεί επιτυχώς το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα όσο και ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών του. Υπάρχουν πολλά μοντέλα βάσει των οποίων γίνεται η αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος με μεθοδολογία αξιόπιστη και μη αμφισβητήσιμη. Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας θα χρησιμοποιήσουμε το Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακού Συστήματος DeLone & McLean, σύμφωνα με το οποίο η επιτυχία μπορεί να μετρηθεί σε τρία επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά είναι:

- Το Επίπεδο του οργανισμού (στρατηγικοί στόχοι, λειτουργικό κόστος, διαθεσιμότητα συστήματος, χρόνοι απόκρισης, έσοδα και οφέλη από νέα προϊόντα και υπηρεσίες)

- Το Επίπεδο διαδικασιών ή/και λειτουργιών (εξοικονόμηση κόστους σε συγκεκριμένες λειτουργίες, εξοικονόμηση χρόνου σε μεμονωμένες διαδικασίες, ολοκλήρωση διαδικασιών, χαμηλότερο κόστος και χρόνος σε σύγκριση με τη γενική πρακτική), και
- Το Επίπεδο ατόμου (ικανοποίηση των χρηστών, χρησιμότητα και λειτουργικότητα του συστήματος).

Στην παρούσα εργασία θα μελετήσουμε την επιτυχία του ΚΗΜΔΗΣ στο επίπεδο του ατόμου, για το λόγο αυτό θα αναλύσουμε το μοντέλο DeLone & McLean, ως προς το επίπεδο του ατόμου, δηλαδή του χρήστη του πληροφοριακού συστήματος.



Σχήμα 2.1: ISs Success Model (DeLone & McLean 1992)

Το Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακού Συστήματος DeLone & McLean θεωρείται από τα πιο αποτελεσματικά μοντέλα και είναι ένα εργαλείο μέτρησης της ποιότητας ενός πληροφοριακού συστήματος, το οποίο εφαρμόζεται στις περισσότερες περιπτώσεις στις οποίες ζητείται αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος. Το μοντέλο αυτό διερευνά

έννοιες όπως είναι η ποιότητα των συστημάτων, η ποιότητα των πληροφοριών, η ικανοποίηση των χρηστών, αλλά και ο αντίκτυπος της ποιότητας, τόσο στα άτομα, όσο και στους οργανισμούς, από τους οποίους χρησιμοποιείται το πληροφοριακό σύστημα.

Αναλύοντας τους παράγοντες στους οποίους βασίζεται το μοντέλο DeLone & McLean μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής χαρακτηριστικά τους:

Η Ποιότητα Συστήματος (System Quality) περιγράφει το πόσο «καλό» είναι το πληροφοριακό σύστημα, όσον αφορά τα λειτουργικά του χαρακτηριστικά. ☒

Η Ποιότητα Πληροφορίας (Information Quality) καθορίζει το πόσο «καλό» είναι το πληροφοριακό σύστημα, ως προς τα αποτελέσματά του. Παράλληλα, η ποιότητα της πληροφορίας έχει σημαντικό αντίκτυπο και στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος. ☒

Η Ικανοποίηση του Χρήστη (User Satisfaction) μετρά τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται το ίδιο το σύστημα κατά τη χρησιμοποίησή του, και θεωρείται σημαντική παράμετρος για τη μέτρηση της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων.

Η Επίδραση της ποιότητας χρήσης του συστήματος στο άτομο (Individual Impact) εξετάζει πώς η χρήση του πληροφοριακού συστήματος επηρεάζει την απόδοση του ατόμου μέσα στον χώρο της εργασίας του.

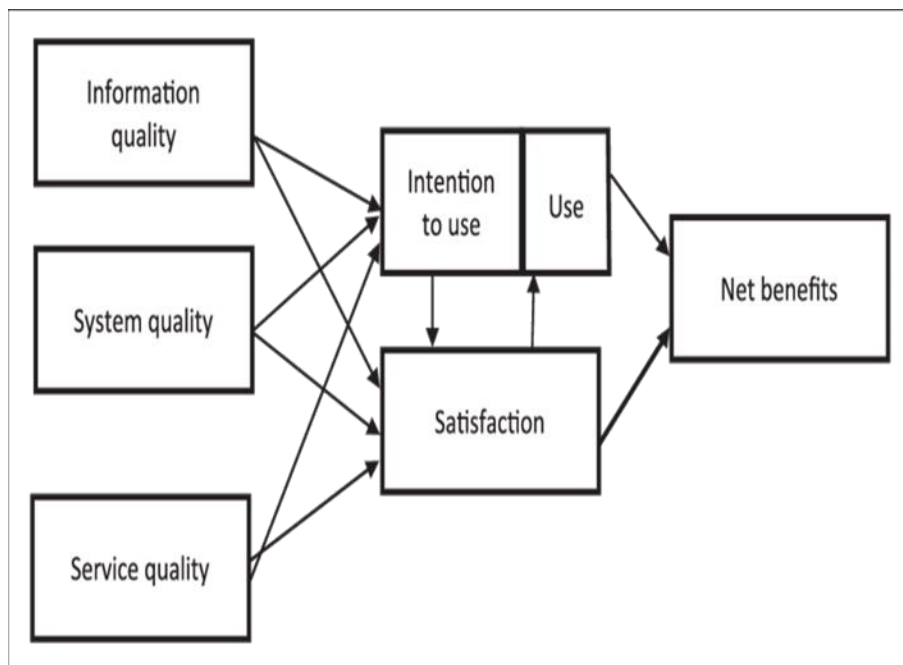
Σύμφωνα με τους DeLone & McLean (2002), η επίδραση της ποιότητας στο άτομο θα μπορούσε να αποτελεί μία ισχυρή ένδειξη ότι το πληροφοριακό σύστημα προσφέρει στον χρήστη καλύτερη κατανόηση του περιεχομένου των αποφάσεων του, βελτίωση σχετικά με τις αποφάσεις του για την παραγωγικότητα, αλλαγή στις δραστηριότητές του, καθώς και

αλλαγή στην κατανόηση της σημαντικότητας και παράλληλα της χρησιμότητας του συστήματος στον οργανισμό. [2]

Τέλος, η Επίδραση της ποιότητας στον Οργανισμό (Organizational Impact) εξετάζει κατά πόσο τα αποτελέσματα της επίδρασης στο άτομο επηρεάζουν την λειτουργία του οργανισμού, και επιπροσθέτως μετράει την αποτελεσματικότητα του οργανισμού ως ένα ολόκληρο σύνολο, δηλαδή ως μία πλήρη οντότητα.

Έπειτα από την παραπάνω ανάλυση, συμπεραίνουμε ότι οι μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για να μετρήσουν την επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος, σύμφωνα με το μοντέλο DeLone & McLean, είναι αλληλένδετες και αλληλοσυμπληρούμενες σε πολύ μεγάλο βαθμό. Κύριο χαρακτηριστικό του μοντέλου αυτού είναι η επίδραση όλων των μεταβλητών στα καθαρά οφέλη που είναι αυτά που καθορίζουν την επιτυχία τελικά ενός πληροφοριακού συστήματος (DeLone et al.,1993).

Δέκα χρόνια μετά την δημοσίευση του πρώτου μοντέλου οι DeLone & McLean δημοσίευσαν ένα αναβαθμισμένο μοντέλο βασιζόμενοι και στις αξιολογήσεις άλλων επιστημόνων. Κύριο χαρακτηριστικό αυτού του αναβαθμισμένου μοντέλου είναι η Ποιότητα, η οποία αποτελείται από τις εξής διαστάσεις: την Ποιότητα των Πληροφοριών, την Ποιότητα του Συστήματος και την Ποιότητα των Υπηρεσιών. Κάθε μία από αυτές τις διαστάσεις μετριέται χωριστά και μπορεί να επηρεάσει την Πρόθεση για χρήση αλλά και την Ικανοποίηση του χρήστη. Έτσι λοιπόν η πρόθεση για χρήση προηγείται της ικανοποίησης του χρήστη αλλά και η εμπειρία από τη χρήση καθορίζει την ικανοποίηση του χρήστη.



Σχήμα 2.2: DeLone και McLean IS μοντέλο επιτυχίας (2002)

Αναλύοντας τις διαστάσεις που εξετάζει το αναθεωρημένο μοντέλο DeLone & McLean, καταλήγουμε στα εξής συμπεράσματα ως προς τα κριτήρια αξιολόγησης που εξετάζει η κάθε διάσταση:

- Η ποιότητα του συστήματος αξιολογεί την προσαρμοστικότητα, την διαθεσιμότητα, την αξιοπιστία, τον χρόνο απόκρισης και την ευχρηστία που διαθέτει ένα πληροφοριακό σύστημα
- Η ποιότητα της πληροφορίας αξιολογεί την πληρότητα, την ευκολία κατανόησης, την εξατομίκευση, την συνάφεια και την ασφάλεια της πληροφορίας που ανταλλάσσεται στα πλαίσια του πληροφοριακού συστήματος
- Η ποιότητα της υπηρεσίας αξιολογεί την εγγύηση λειτουργίας, την εξυπηρέτηση και την ανταπόκριση της υπηρεσίας που παρέχεται με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος

- Η χρήση αξιολογεί τις συνθήκες
- Η ικανοποίηση του χρήστη αξιολογεί την εξοικονόμηση χρόνου και την ευκολία στην περάτωση των εργασιών στα πλαίσια χρήσης του πληροφοριακού συστήματος

Σύμφωνα με το αναθεωρημένο μοντέλο DeLone & McLean η αξιολόγηση της ποιότητας των πληροφοριών, του συστήματος και των υπηρεσιών που το πληροφοριακό σύστημα παρέχει, επηρεάζει τελικά τόσο την χρήση του όσο και την πρόθεση για χρήση αλλά και την ικανοποίηση του χρήστη (DeLone et al.,2002).

Συμπερασματικά η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος είναι πολυδιάστατη και αλληλοεξαρτώμενη από τις διαστάσεις και τα μέτρα που καθορίζονται κάθε φορά σύμφωνα με τους στόχους που θέτονται στην εκάστοτε έρευνα που διενεργείται. Βέβαια για να είναι περισσότερο ασφαλή τα συμπεράσματα σχετικά με την επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος, θα πρέπει οι διαστάσεις και τα μέτρα, τα οποία θα αποτελέσουν τη βάση πάνω στην οποία θα γίνει η αξιολόγηση, να είναι όσο το δυνατόν τα ελάχιστα που απαιτούνται.

Το αναθεωρημένο μοντέλο DeLone & McLean θεωρείται ο θεμέλιος λίθος στην αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων, παράλληλα όμως συνεχίζει να αναπτύσσεται και να βελτιώνεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων

(ΚΗΜΔΗΣ)

2.1 Γενικά

Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) είναι μια πλατφόρμα που παρέχει ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που σχετίζονται με συμβάσεις δημοσίων συμβάσεων. Ο σκοπός του είναι να αυξήσει τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα στη διαδικασία των δημόσιων προμηθειών παρέχοντας στους ενδιαφερομένους εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με ευκαιρίες προμηθειών, αναθέσεις συμβάσεων και εκτέλεση συμβάσεων.

Το ΚΗΜΔΗΣ συνήθως περιέχει πληροφορίες όπως το όνομα της αναθέτουσας αρχής, το όνομα του αναδόχου, την αξία της σύμβασης, τη διάρκεια της σύμβασης και το εύρος της εργασίας που πρόκειται να εκτελεστεί. Αυτές οι πληροφορίες είναι συνήθως διαθέσιμες στο κοινό και μπορούν να προσπελαστούν από οποιονδήποτε έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο.

Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ μπορεί να μειώσει τη διαφθορά και να βελτιώσει τη λογοδοσία στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Επιτρέπει στα ενδιαφερόμενα μέρη να παρακολουθούν την ανάθεση και την εκτέλεση των συμβάσεων και παρέχει έναν μηχανισμό για την αναφορά ύποπτων παρατυπιών ή παραβιάσεων.

Κάτι ανάλογο με την πλατφόρμα του ΚΗΜΔΗΣ στην Ελλάδα χρησιμοποιείται συνήθως στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και σε άλλες χώρες σε όλο τον κόσμο, όπου είναι υποχρεωτικό για τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν μια κεντρική ηλεκτρονική βάση δεδομένων για τις δημόσιες συμβάσεις.

2.1 Προϊσχύον καθεστώς

Το 2011 συστάθηκε η Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και το ΚΗΜΔΗΣ. Ανήκει στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας (Γενική Γραμματεία Εμπορίου) (Νόμος 4013/11 (ΦΕΚ 204/15-09-2011/τ. Α΄).

Το ΚΗΜΔΗΣ είναι ένα πληροφοριακό σύστημα, που αποτελεί μέρος του ΕΣΗΔΗΣ και έχει ως σκοπό να συλλέγει, να επεξεργάζεται και να δημοσιεύει στοιχεία που αφορούν τις δημόσιες συμβάσεις.

Το 2016, με το Νόμο 4412/2016 ρυθμίζονται ειδικότερα θέματα που αφορούν στη λειτουργία και διαχείριση του ΚΗΜΔΗΣ, τον δικτυακό τύπο τήρησής του, τη δομή, το περιεχόμενο και την πρόσβαση σε αυτό, τα επίπεδα διαβάθμισης, τη διαδικασία έκδοσης κωδικών ηλεκτρονικής καταχώρισης, τα κατά περίπτωση καταχωριζόμενα στοιχεία, τον χρόνο καταχώρισης αυτών, τα κατά περίπτωση υπόχρεα πρόσωπα για την καταχώριση και τα αρμόδια όργανα για τον έλεγχο της προσήκουσας τήρησής του, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα (Νόμος 4412/2016).

Προκειμένου να ρυθμιστούν τα ειδικότερα θέματα που αναφέρονται παραπάνω, εκδόθηκε η με αρ. 57654/22-05-2017 (ΦΕΚ 1781/23-05-2017/τ. Β΄) Υπουργική Απόφαση με τίτλο «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του

Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης», σύμφωνα με το άρθρ. 38 παρ. 6 του Νόμου 4412/2016. Οι χρήστες καταχωρίζουν στην εφαρμογή του ΚΗΜΔΗΣ, συνδεδεμένοι με τα διαπιστευτήριά τους (όνομα χρήστη και κωδικό), τα στοιχεία που αναφέρονται στην ανωτέρω απόφαση, ήτοι:

- α) τα πρωτογενή και τα εγκεκριμένα αιτήματα**, δηλαδή τις αποφάσεις ανάληψης υποχρέωσης και τις αποφάσεις του αρμόδιου οργάνου για τη δέσμευση της πίστωσης,
- β) την πρόσκληση, την προκήρυξη και την διακήρυξη** κατά περίπτωση,
- γ) την απόφαση ανάθεσης ή κατακύρωσης,**
- δ) το συμφωνητικό και**
- ε) το χρηματικό ένταλμα.**

Η καταχώριση περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, τουλάχιστον τα ακόλουθα επιμέρους στοιχεία:

- α) τον προϋπολογισμό,**
- β) τον Αριθμό Ανάληψης Υποχρέωσης,**
- γ) τον κωδικό των αγαθών ή υπηρεσιών** κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημόσιων Συμβάσεων (Common Procurement Vocabulary – CPV),
- δ) το είδος της σύμβασης**, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία,
- ε) τη γεωγραφική περιοχή** βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (Nomenclature of territorial units for statistics – NUTS) του τόπου εκτέλεσης,
- στ) την επωνυμία του οικονομικού φορέα,**

ζ) τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) του οικονομικού φορέα,
η) την αξία της σύμβασης,

θ) τη χώρα καταγωγής/εγκατάστασης του οικονομικού φορέα στον
οποίο ανατέθηκε η σύμβαση,

ι) τη διαδικασία ανάθεσης σύμβασης.

Αναλυτικά:

1. Πρωτογενή αιτήματα

Πρωτογενή αιτήματα θεωρούνται τα αιτήματα των υπηρεσιών των αναθετουσών αρχών/αναθετόντων φορέων με τα οποία θεμελιώνεται η ανάγκη για τη σύναψη δημόσιας σύμβασης έργων, υπηρεσιών και προμηθειών πριν από τη σχετική ανάληψη δέσμευσης πίστωσης. Πρόκειται για εκείνο το έγγραφο το οποίο ανάλογα με την διοικητική διαδικασία του εκάστοτε φορέα, διαβιβάζεται στην αρμόδια υπηρεσία για την αιτιολόγηση των αιτημάτων προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης δημοσίων έργων και με βάση το οποίο εκδίδεται η απόφαση ανάληψης υποχρέωσης. Ως πρωτογενή αιτήματα καταχωρίζονται όλα τα αιτήματα των Υπηρεσιών (ενδεικτικά αναφέρουμε Τμήματα ή Διευθύνσεις Διοικητικής Μέριμνας, Προμηθειών, Οικονομικού κ.α.), οι οποίες έχουν την αποκλειστική αρμοδιότητα να θεμελιώνουν, για λογαριασμό του φορέα τους, αίτημα προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης δημοσίων έργων, πριν από τη σχετική ανάληψη δέσμευσης πίστωσης. Σύμφωνα με την νομολογία του Ελεγκτικού Συμβουλίου, η μη ανάρτηση του Πρωτογενούς αιτήματος στο ΚΗΜΔΗΣ, καθιστά την δαπάνη μη κανονική. Τα ελάχιστα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι τα εξής:

- ο προϋπολογισμός,

- ο κωδικός των αγαθών ή υπηρεσιών κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (CPV) και
- το είδος της σύμβασης, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία.

2. Εγκεκριμένα αιτήματα

Εγκεκριμένα αιτήματα θεωρούνται οι αποφάσεις ανάληψης υποχρέωσης, εφόσον η δαπάνη υπάγεται στη διαδικασία του Π.Δ. 80/2016 (Α'/145), δηλαδή οι αποφάσεις της αρμόδιας αρχής για την δέσμευση πίστωσης ενταγμένης στον αντίστοιχο προϋπολογισμό. Τα ελάχιστα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι τα εξής:

- ο προϋπολογισμός,
- ο κωδικός των αγαθών ή υπηρεσιών κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (CPV),
- το είδος της σύμβασης, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία,
- ο Αριθμός Ανάληψης Υποχρέωσης, εφόσον η δαπάνη υπάγεται στις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (Α'/145) ή ο αριθμός της απόφασης δέσμευσης πίστωσης αρμοδίου οργάνου εφόσον η δαπάνη δεσμεύεται με άλλη ανάλογη διαδικασία

3. Προκηρύξεις και διακηρύξεις

Στην κατηγορία αυτή εμπίπτουν οι προκαταρκτικές προκηρύξεις του άρθρου 62 παρ. 2, οι προκηρύξεις των άρθρων 63, 108, 112, 122, 293, 319, 323 και 332 του Ν. 4412/2016, και οι διακηρύξεις αυτών. Στις διαδικασίες του συνοπτικού διαγωνισμού αναρτάται μόνο η διακήρυξη. Τυχόν αλλαγές

καταχωρίζονται επίσης. Τα ελάχιστα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι τα εξής:

- ο προϋπολογισμός,
- ο κωδικός των αγαθών ή υπηρεσιών κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (CPV),
- το είδος της σύμβασης, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) του τόπου εκτέλεσης της σύμβασης,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) της αναθέτουσας αρχής/αναθέτοντα φορέα ή ο ταχυδρομικός κώδικας αυτών,
- ο Αριθμός Ανάληψης Υποχρέωσης, εφόσον η δαπάνη υπάγεται στις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (Α'/145) ή ο αριθμός της απόφασης δέσμευσης πίστωσης αρμοδίου οργάνου εφόσον η δαπάνη δεσμεύεται με άλλη ανάλογη διαδικασία,
- η διαδικασία ανάθεσης σύμβασης και σε περίπτωση ανταγωνιστικής διαδικασίας με διαπραγμάτευση και ανταγωνιστικού διαλόγου και οι ειδικότερες περιστάσεις εκ των οριζόμενων στα άρθρα 26 και 266 του Ν. 4412/2016 που δικαιολογούν τη χρήση των διαδικασιών αυτών,
- το είδος της αναθέτουσας αρχής/αναθέτοντος φορέα,
- το κριτήριο ανάθεσης ή κατακύρωσης,
- η σχετική ένδειξη αν αφορά συμφωνία πλαίσιο, δυναμικό σύστημα αγορών, ηλεκτρονικό κατάλογο ή ηλεκτρονικό πλειστηριασμό,
- η πηγή χρηματοδότησης,

- αν η σύμβαση είναι άνω ή κάτω των ορίων των άρθρων 5 και 235, ανά περίπτωση του Ν. 4412/2016,
- αν η σύμβαση αφορά το βιβλίο Ι ή ΙΙ του Ν. 4412/2016. Στην περίπτωση καταχώρισης των τροποποιήσεων των προκηρύξεων και διακηρύξεων πέραν των ανωτέρω, ο ΑΔΑΜ της προκήρυξης και διακήρυξης που τροποποιείται.

4. Αποφάσεις ανάθεσης ή κατακύρωσης

Οι αποφάσεις ανάθεσης ή κατακύρωσης και οι τροποποιήσεις αυτών. Δημοσιεύεται και το πλήρες κείμενο της απόφασης. Τα ελάχιστα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι τα εξής:

- ο προϋπολογισμός,
- η αξία της σύμβασης,
- ο κωδικός των αγαθών ή υπηρεσιών κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (CPV),
- το είδος της σύμβασης, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) του τόπου εκτέλεσης της σύμβασης,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) της αναθέτουσας αρχής/αναθέτονα φορέα ή τον ταχυδρομικό κώδικα αυτών,
- ο Αριθμός Ανάληψης Υποχρέωσης, εφόσον η δαπάνη υπάγεται στις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (Α'/145) ή ο αριθμός της Απόφασης δέσμευσης πίστωσης αρμοδίου οργάνου εφόσον η δαπάνη δεσμεύεται με άλλη ανάλογη διαδικασία,

- η διαδικασία ανάθεσης σύμβασης και σε περίπτωση ανταγωνιστικής διαδικασίας με διαπραγμάτευση, ανταγωνιστικού διαλόγου και διαδικασία διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση και οι ειδικότερες περιστάσεις εκ των οριζόμενων στα άρθρα 26, 32, 266 και 267 του Ν. 4412/2016 που δικαιολογούν τη χρήση των διαδικασιών αυτών,
- το είδος της αναθέτουσας αρχής/αναθέτοντος φορέα,
- το κριτήριο ανάθεσης ή κατακύρωσης,
- η σχετική ένδειξη αν αφορά συμφωνία πλαίσιο, δυναμικό σύστημα αγορών, ηλεκτρονικό κατάλογο ή ηλεκτρονικό πλειστηριασμό,
- η πηγή χρηματοδότησης,
- αν η σύμβαση είναι άνω ή κάτω των ορίων των άρθρων 5 και 235, ανά περίπτωση του Ν. 4412/2016,
- αν η σύμβαση αφορά το βιβλίο Ι ή ΙΙ του Ν. 4412/2016,
- η επωνυμία του οικονομικού φορέα,
- ο ΑΦΜ του οικονομικού φορέα,
- η χώρα καταγωγής/εγκατάστασης του οικονομικού φορέα στον οποίον ανατέθηκε η σύμβαση.

Στην περίπτωση καταχώρισης των τροποποιήσεων των αποφάσεων ανάθεσης ή κατακύρωσης, πέραν των ανωτέρω, ο ΑΔΑΜ της απόφασης ανάθεσης ή κατακύρωσης τροποποιείται.

5. Συμφωνητικά

Τα συμφωνητικά και οι τροποποιήσεις/επεκτάσεις αυτών. Εφόσον ο νόμος δημιουργεί την υποχρέωση σύναψης σύμβασης όταν η αξία της είναι άνω του ποσού των 2.500,00 € χωρίς Φ.Π.Α., από αυτό το ποσό ξεκινά και η

υποχρέωση ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι τα ίδια που καταχωρίζονται και στην περίπτωση της απόφασης ανάθεσης ή κατακύρωσης.

6. Εντολή πληρωμής

Η εντολή πληρωμής ήτοι η πράξη (το χρηματικό ένταλμα ή άλλο παραστατικό στοιχείο) με την οποία, η αρμόδια αρχή, διατάσσει την πληρωμή συγκεκριμένης δαπάνης σε δικαιούχο κατά περίπτωση, σύμφωνα με τις ισχύουσες κείμενες διατάξεις. Τα ελάχιστα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι:

- η αξία της σύμβασης,
- τα στοιχεία των σχετικών τιμολογίων (ιδίως αριθμός τιμολογίου, ημερομηνία, εκδίδων οικονομικός φορέας).
- ο κωδικός των αγαθών ή υπηρεσιών κατά το Κοινό Λεξιλόγιο Δημοσίων Συμβάσεων (CPV) των άρθρων 23 και 261 του Ν. 4412/2016,
- το είδος της σύμβασης, δηλαδή προμήθεια, υπηρεσία, έργο, μελέτη ή τεχνική ή λοιπή συναφή επιστημονική υπηρεσία,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) του τόπου εκτέλεσης της σύμβασης,
- η γεωγραφική περιοχή βάσει της Κοινής Ονοματολογίας των Εδαφικών Στατιστικών Μονάδων (NUTS) της αναθέτουσας αρχής/αναθέτοντα φορέα ή τον ταχυδρομικό κώδικα αυτών,
- ο Αριθμός Ανάληψης Υποχρέωσης, εφόσον η δαπάνη υπάγεται στις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (Α'/145) ή ο αριθμός της απόφασης δέσμευσης πίστωσης αρμοδίου οργάνου εφόσον η δαπάνη δεσμεύεται με άλλη ανάλογη διαδικασία,

- το είδος της αναθέτουσας αρχής/ αναθέτοντος φορέα,
- η σχετική ένδειξη αν αφορά συμφωνία πλαίσιο, δυναμικό σύστημα αγορών, ηλεκτρονικό κατάλογο ή ηλεκτρονικό πλειστηριασμό,
- η πηγή χρηματοδότησης,
- αν η σύμβαση είναι άνω ή κάτω των ορίων των άρθρων 5 και 235, ανά περίπτωση του Ν. 4412/2016,
- αν η σύμβαση αφορά το βιβλίο Ι ή ΙΙ του Ν. 4412/2016,
- η επωνυμία του οικονομικού φορέα,
- ο ΑΦΜ του οικονομικού φορέα,
- η χώρα καταγωγής/εγκατάστασης του οικονομικού φορέα στον οποίον ανατέθηκε η σύμβαση.

Τα ελάχιστα καταχωριστέα στοιχεία που αναφέρονται παραπάνω επισημαίνονται ως υποχρεωτικής καταχώρισης στις φόρμες καταχώρισης του ΚΗΜΔΗΣ.

Κάθε καταχώριση συνοδεύεται από το σχετικό ηλεκτρονικό αρχείου.

Σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρισης, προβλέπεται διαδικασία τροποποίησης αυτής.

Σε περίπτωση ματαίωσης της διαδικασίας ή κατάργησης της διοικητικής πράξης που έχει καταχωριστεί, πρέπει να ματαιώνεται η καταχώριση και να συμπληρώνονται τα σχετικά πεδία του συστήματος.

Όσα από τα παραπάνω στοιχεία και έγγραφα αποτελούν αντικείμενο ανάρτησης στο «Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ» σύμφωνα με τον Νόμο 3861/2010 (ΦΕΚ 112/τ. Α'), όπως ισχύει, δεν καταχωρίζονται πρωτογενώς

στο «Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ», αλλά αντλούνται αυτόματα από το ΚΗΜΔΗΣ. Η διαλειτουργικότητα των δύο συστημάτων ξεκινάει την 01/06/2019, σύμφωνα με τον Νόμο 4605/2019. Μέχρι τότε τα στοιχεία των διαγωνισμών καταχωρίζονται και στα δύο συστήματα πρωτογενώς.

Από τις 13/06/2017 τίθεται σε λειτουργία η νέα εφαρμογή του ΚΗΜΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη από την διαδικτυακή πύλη του Προμηθέα, www.promitheus.gov.gr, μέσω του συνδέσμου «Σύνδεση στο Κεντρικό ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων». Αρμόδια για την λειτουργία του ΚΗΜΔΗΣ και την τεχνική υποστήριξη των χρηστών του είναι η Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών, της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Αιτήσεις για τεχνική υποστήριξη των χρηστών από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης ΕΣΗΔΗΣ υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας, η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο του ΚΗΜΔΗΣ.

Το ΚΗΜΔΗΣ υποστηρίζει κλιμακούμενη πρόσβαση αναθέτοντας διαφορετικά δικαιώματα χρήσης στις ανάλογες κατηγορίες χρηστών από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης ΕΣΗΔΗΣ της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ΓΓΕΚΠΚ).

2.3 Ισχύον καθεστώς

Μετά το Νόμο 4782/2021 εκδόθηκε η ΚΥΑ 76928/09-07-2021 (ΦΕΚ 3075/13-07-2021 τ. Β΄) με την οποία ρυθμίζονται ειδικότερα θέματα που αφορούν στη λειτουργία και διαχείριση του ΚΗΜΔΗΣ του άρθρου 38 του ν. 4412/2016 (Α΄ 147), τον ιστότόπό του, τη δομή, το περιεχόμενο και την πρόσβαση σε αυτό, τα επίπεδα ταξινόμησης, τη διαδικασία έκδοσης

κωδικών εγγραφής, τις πληροφορίες προς καταχώριση, το χρόνο καταχώρισης αυτών, τα κατά περίπτωση υπόχρεα πρόσωπα για την καταχώριση και τα αρμόδια όργανα για τον έλεγχο της προσήκουσας τήρησής του. Η ΚΥΑ τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της ΚΥΑ καταργείται η προηγούμενη απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης που ρύθμιζε ειδικότερα θέματα λειτουργίας και διαχείρισης του ΚΗΜΔΗΣ.

Αρμόδια για την λειτουργία του ΚΗΜΔΗΣ και την τεχνική υποστήριξη των χρηστών του είναι η Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ της Γενικής Διεύθυνσης Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ο διαδικτυακός τόπος τήρησης του ΚΗΜΔΗΣ είναι προσβάσιμος μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ στην ηλεκτρονική διεύθυνση (URL) www.promitheus.gov.gr, σύμφωνα με την νέα ΚΥΑ. Τα αιτήματα των χρηστών του ΚΗΜΔΗΣ για παροχή τεχνικής υποστήριξης από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας, η οποία είναι προσβάσιμη στο διαδικτυακό τόπο τήρησης του ΚΗΜΔΗΣ.

Το ΚΗΜΔΗΣ υποστηρίζει διαβαθμισμένη πρόσβαση με την απόδοση διαφορετικών δικαιωμάτων χρήσης στις αντίστοιχες κατηγορίες χρηστών από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ, ως κατωτέρω:

α) Απλοί Χρήστες ΚΗΜΔΗΣ: Η ομάδα αυτή περιλαμβάνει ιδιώτες, επιχειρήσεις, οικονομικούς και άλλους φορείς που μπορούν να έχουν

πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στον ελεύθερα προσβάσιμο χώρο, δηλαδή για τον ηλεκτρονικό χώρο της Διαδικτυακής Πύλης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, που αφορούν στο ΚΗΜΔΗΣ, στον οποίο η πρόσβαση επιτρέπεται ελεύθερα στο ενδιαφερόμενο κοινό. Στον χώρο αυτόν δημοσιεύονται, ιδίως, γενικές πληροφορίες και στοιχεία δημοσίων συμβάσεων και συμβάσεων που αφορούν σε πρωτογενή και εγκεκριμένα αιτήματα, προκηρύξεις και διακηρύξεις, προσκλήσεις, αναθέσεις και κατακυρώσεις, εντολές αγοράς, συμφωνητικά (συμβάσεις) και εντολές πληρωμών.

β) Πιστοποιημένοι χρήστες ΚΗΜΔΗΣ: η ομάδα αυτή περιλαμβάνει στελέχη των αναθετουσών αρχών και αναθετόντων φορέων και Κεντρικών Αρχών Αγορών που πραγματοποιούν καταχωρίσεις πράξεων σχετικά με δημόσιες συμβάσεις και συμβάσεις στο ΚΗΜΔΗΣ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, που έχουν δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν αποδοθεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, από την Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ.

γ) Διαχειριστές ΚΗΜΔΗΣ: η ομάδα αυτή περιλαμβάνει στελέχη της Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ που έχουν αυξημένα δικαιώματα πρόσβασης και διαχείρισης στους σχετικούς πόρους και υποδομές του ΚΗΜΔΗΣ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

Ο ορισμός των ανωτέρω χρηστών, όπως και η διαχείριση των στοιχείων αναφοράς κάθε φορέα, πραγματοποιείται από τους αρμόδιους – ανά φορέα – διαχειριστές του Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» στο ηλεκτρονικό σύστημα του Προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Στη συνέχεια οι χρήστες προβαίνουν σε αίτημα εγγραφής τους στο ΚΗΜΔΗΣ μέσω του διαδικτυακού τύπου τήρησης του, χρησιμοποιώντας τα στοιχεία χρήστη που διατηρούν στο Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Επιπλέον, η πρόσβαση στα στοιχεία του ΚΗΜΔΗΣ πραγματοποιείται με την επιφύλαξη των διατάξεων του Νόμου 2472/1997

(ΦΕΚ 50/τ. Α΄) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» και των κρατικών απορρήτων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, των κανόνων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, καθώς και του εταιρικού ή άλλου απορρήτου που προβλέπεται σε ειδικότερες διατάξεις.

Για την εκτιμώμενη αξία της σύμβασης βάσει της οποίας αυτή καταχωρίζεται στο ΚΗΜΔΗΣ λαμβάνεται υπόψη το άρθρο 6 του Ν. 4782/2021, το οποίο τροποποίησε το άρθρο 38 του Ν. 4412/2016, περί μεθόδων υπολογισμού της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης και αφορούν συμβάσεις των οποίων η εκτιμώμενη αξία είναι ανώτερη των δύο χιλιάδων πεντακοσίων (2.500,00 €) ευρώ, χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα και με την ΚΥΑ 76928/2021.

Έπειτα από την ψήφιση του Νόμου 4782/2021 και την έκδοση της ΚΥΑ 76928/2021, στα ελάχιστα καταχωριστέα στοιχεία που παρατέθηκαν παραπάνω προστίθεται ο κωδικός της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντος φορέα που αφορά στην ηλεκτρονική τιμολόγηση, όπως αυτός προσδιορίζεται στον επίσημο ιστότοπο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Επιπλέον, στο πεδίο των προκηρύξεων, διακηρύξεων και προσκλήσεων καταχωρίζονται και τα εξής:

- εάν πρόκειται για Πράσινη Δημόσια Σύμβαση και τα κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν για τον χαρακτηρισμό της σύμβασης ως Πράσινης Δημόσιας Σύμβασης,
- εάν πρόκειται για σύμβαση κοινωνικής αναφοράς
- εάν πρόκειται για σύμβαση καινοτομίας.

Επιπρόσθετα, με την νέα ΚΥΑ οι τροποποιήσεις των προκηρύξεων, των διακηρύξεων, των προσκλήσεων, των αποφάσεων κατακύρωσης ή ανάθεσης, των συμφωνητικών και των εντολών αγοράς καθώς και οι αναβολές προθεσμιών υποβολής προσφορών και οι επακόλουθες αλλαγές στις ημερομηνίες αποσφράγισης καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ και λαμβάνουν νέο ΑΔΑΜ.

2.4 Χρόνος καταχώρισης των στοιχείων

Τα καταχωριστέα στοιχεία και τα έγγραφα καταχωρίζονται αμελλητί στο δικτυακό τόπο του ΚΗΜΔΗΣ, με μέριμνα του εισηγητή/συντάκτη και ειδικότερα ως εξής:

- α)** Τα πρωτογενή αιτήματα μετά την υπογραφή τους.
- β)** Τα εγκεκριμένα αιτήματα μετά την έγκριση της σχετικής ανάληψης δαπάνης ή της απαιτούμενης ανάλογης ενέργειας.
- γ)** Οι προκηρύξεις που αφορούν διαγωνισμούς άνω των κοινοτικών ορίων μετά την δημοσίευσή τους από την Υπηρεσία Εκδόσεων της Ένωσης.
- δ)** Οι προκηρύξεις που αφορούν διαγωνισμούς κάτω των κοινοτικών ορίων μετά την υπογραφή τους.
- ε)** Οι διακηρύξεις που αφορούν διαγωνισμούς άνω των κοινοτικών ορίων καταχωρίζονται ως εξής:
 - i. Στην ανοιχτή διαδικασία αμέσως μετά την δημοσίευση της προκήρυξης τους από την Υπηρεσία Εκδόσεων της Ένωσης και την καταχώριση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ,
 - ii. Στην κλειστή διαδικασία, στην ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση, στον ανταγωνιστικό διάλογο, στην σύμπραξη καινοτομίας καθώς και στη διαδικασία διαπραγμάτευσης με προηγούμενη προκήρυξη

διαγωνισμού με την αποστολή πρόσκλησης προς τους επιλεγέντες για υποβολή προσφοράς.

στ) Οι διακηρύξεις που αφορούν διαγωνισμούς κάτω των κοινοτικών ορίων καταχωρίζονται ως εξής:

i. Στην ανοιχτή διαδικασία αμέσως μετά την καταχώρηση της προκήρυξης τους στο ΚΗΜΔΗΣ,

ii. Στην κλειστή διαδικασία, στην ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση, στον ανταγωνιστικό διάλογο και στην σύμπραξη καινοτομίας διαδικασία με την αποστολή πρόσκλησης προς τους επιλεγέντες για υποβολή προσφοράς.

iii. Στους συνοπτικούς διαγωνισμούς αμέσως μετά την υπογραφή τους.

ζ) Οι αποφάσεις κατακύρωσης καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ αμέσως μετά την έλευση των ένομων αποτελεσμάτων αυτών. Οι αποφάσεις ανάθεσης των διαδικασιών καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ αμέσως μετά την υπογραφή τους ή την ολοκλήρωση τυχόν του προσυμβατικού ελέγχου.

η) Τα συμφωνητικά που αφορούν διαγωνισμούς άνω των κοινοτικών ορίων, καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ αμέσως μετά την δημοσίευση της γνωστοποίησεως και πριν την εκτέλεση οποιασδήποτε δαπάνης. Τα συμφωνητικά που αφορούν διαγωνισμούς κάτω των κοινοτικών ορίων καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ αμέσως μετά την υπογραφή τους και πριν την εκτέλεση οποιασδήποτε δαπάνης. Τα συμφωνητικά για κάθε σύμβαση που βασίζεται σε συμφωνία πλαίσιο καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ αμέσως μετά την υπογραφή τους, και πριν την εκτέλεση κάθε δαπάνης.

θ) Οι εντολές πληρωμών καταχωρίζονται με μέριμνα του εισηγητή/ συντάκτη αυτών.

2.5 Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου (ΑΔΑΜ)

Μετά την ολοκλήρωση κάθε καταχώρισης, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων, το σύστημα αποστέλλει αυτόματα ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση του συντάκτη που έχει δηλωθεί κατά τη διάρκεια της καταχώρισης. Στο μήνυμα αναφέρονται τα βασικά στοιχεία και ο μοναδικός αριθμός διαδικτυακής ανάρτησης μητρώου (ΑΔΑΜ). Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑΜ για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση των πράξεων που καταχωρίζονται τόσο σε διοικητικά έγγραφα όσο και κατά την επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων φορέων. Η έκδοση ξεχωριστών ΑΔΑΜ αφορά στα έγγραφα που καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.6 Τρόπος καταχώρισης των στοιχείων και τυχόν διορθώσεις

Κατά την καταχώριση λαμβάνεται μέριμνα ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης και ορθή συμπλήρωση των απαραίτητων στοιχείων με σκοπό να είναι δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών και να είναι όλα τα στοιχεία των αναρτημένων εγγράφων ευχερώς προσβάσιμα στο μέσο χρήστη. Οι αρμόδιοι για την καταχώριση φορείς λαμβάνουν όλα τα αναγκαία και κατάλληλα τεχνικά, διαδικαστικά και οργανωτικά μέτρα για να εξασφαλίζεται η ορθότητα, προσβασιμότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των στοιχείων που καταχωρίζονται.

Αν υπάρχει διαφορά μεταξύ των στοιχείων που καταχωρίστηκαν στο ΚΗΜΔΗΣ και του κειμένου της πράξης που αναρτήθηκε στο ΚΗΜΔΗΣ, ισχύει το κείμενο της πράξης.

Αν υπάρχει διαφορά μεταξύ του κειμένου της πράξης που αναρτήθηκε στο ΚΗΜΔΗΣ και του κειμένου του πρωτοτύπου εγγράφου της πράξης ισχύει το κείμενο του πρωτοτύπου εγγράφου της πράξης. Με ευθύνη του προσώπου ή του οργάνου που έχει εκδώσει την πράξη

λαμβάνουν χώρα όλες οι αναγκαίες διορθώσεις στα στοιχεία καταχώρισης ή στο κείμενο που έχει αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ.

Ειδικότερα:

α) Σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρισης και εφόσον απαιτείται τροποποίηση των σχετικών στοιχείων που συμπληρώνονται στα πεδία της ηλεκτρονικής φόρμας, αυτή πραγματοποιείται εντός εβδομήντα δύο (72) ωρών από την καταχώριση, πλην του ηλεκτρονικού αρχείου του εγγράφου.

β) Σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρισης που αφορά στο κείμενο (ηλεκτρονικό αρχείο του εγγράφου της σχετικής διοικητικής πράξης) που έχει καταχωριστεί στο ΚΗΜΔΗΣ, απαιτείται η συστημική ακύρωση της αρχικής καταχώρισης και επανακαταχώρισή της.

Σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρισης, προβλέπεται διαδικασία τροποποίησης αυτής. Μόνο σε περίπτωση, που από τα δικαιολογητικά της δαπάνης δεν αποδεικνύεται η ορθή τήρηση των ανωτέρω διαδικασιών (καταχώριση και τροποποίηση), το οικείο χρηματικό ένταλμα δεν μπορεί να θεωρηθεί.

Οι πράξεις που καταχωρίζονται στο ΚΗΜΔΗΣ ισχύουν από την καταχώριση τους σε αυτό.

Η καταχώριση δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ, καθώς και η αναφορά του Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου (ΑΔΑΜ), αποτελούν στοιχεία της κανονικότητας της δαπάνης, με την έννοια ότι η ύπαρξη ΑΔΑΜ εξομοιώνεται με δικαιολογητικό που απαιτείται.

Με το ισχύον καθεστώς, από 01/06/2021 με τον Νόμο 4782/2021, οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος αναρτώνται αμέσως μετά την υπογραφή τους και οι προσκλήσεις που αφορούν στη διαδικασία

της απευθείας ανάθεσης, μετά την υπογραφή τους και τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης.

Ειδικότερα, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του Ν. 4782/2021 ορίζεται ότι στο ΚΗΜΔΗΣ πρέπει να καταχωρίζονται δεδομένα και στοιχεία συμβάσεων αξίας άνω των δύο χιλιάδων πεντακοσίων (2.500) ευρώ. Οι αναθέτουσες αρχές υποχρεούνται να δημοσιεύουν τα σχετικά στοιχεία στο ΚΗΜΔΗΣ προκειμένου να τηρούνται τα όρια αξίας των δημοσίων συμβάσεων χαμηλής, με βάση τους κανόνες υπολογισμού της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης του άρθρου 6 του ν. 4412/2016, για τις οποίες εισάγονται διαδικαστικές ευελιξίες.

2.7 Υφιστάμενη κατάσταση

Τον Ιανουάριο του 2023, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο του έργου για την «Αναδιάρθρωση του ΕΣΗΔΗΣ με χρήση των υποδομών του Ενιαίου Κυβερνητικού Νέφους (GCloud)» προέβη σε εργασίες αναβάθμισης του ΚΗΜΔΗΣ. Το έργο αυτό περιελάμβανε την αναβάθμιση της υποδομής λογισμικού, την τεχνική και αισθητική αναμόρφωση της εφαρμογής και ιδίως του γραφικού περιβάλλοντος με τη χρήση τεχνολογιών και μεθόδων αιχμής. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν και εργασίες που αφορούσαν στην αναβάθμιση της βάσης δεδομένων του ΚΗΜΔΗΣ.

Με τις εργασίες αυτές:

α) διασφαλίστηκε υψηλότερη διαθεσιμότητα και απόδοση της βάσης δεδομένων του συστήματος και αντίστοιχη βελτίωση της απόκρισης και διαθεσιμότητας της εφαρμογής για τους τελικούς χρήστες

β) εξασφαλίστηκε η συμβατότητα της εφαρμογής με διευρυμένο αριθμό σύγχρονων net browsers, όπως Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, MS Edge, η οποία δεν υπήρχε προηγουμένως. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται καθοριστικά η χρήση της εφαρμογής από όλους τους χρήστες

γ) η νέα, βελτιωμένη διεπαφή χρήστη βασισμένη σε τεχνολογία JavaServer Faces εξαλείφει τεχνικά προβλήματα του παρελθόντος λόγω παλαιότητας των υποδομών και βελτιώνει σημαντικά τη φιλικότητα της εφαρμογής

δ) πλέον η εφαρμογή διατίθεται και στην αγγλική γλώσσα για τη διευκόλυνση της συμμετοχής οικονομικών φορέων του εξωτερικού σε διαγωνιστικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων στην Ελλάδα, ενισχύοντας έτσι τη διαφάνεια και την εντατικοποίηση του ανταγωνισμού, και κατ' επέκταση την επίτευξη καλύτερων τιμών για τις αγορές που υλοποιεί ο δημόσιος τομέας

ε) δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την περαιτέρω αναβάθμιση και επέκταση του συστήματος στο πλαίσιο της Εθνικής Στρατηγικής για τις Δημόσιες Συμβάσεις, τη χρήση προτύπων για ανοικτά δεδομένα και τη διαλειτουργικότητα μέσω διεπαφών προγραμματισμού εφαρμογών και

στ) βελτιώνεται η ασφάλεια του συστήματος μέσω της δυνατότητας υποστήριξης των ασφαλέστερων πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης και ασφάλειας των επικοινωνιών.

Το ΚΗΜΔΗΣ αποτελεί το κατεξοχήν σύστημα δημοσιότητας, πληροφόρησης και διαφάνειας για τον τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων, μέσω της καταχώρισης σε αυτό εγγράφων και μεταδεδομένων (metadata)

των αποφάσεων ή/και των πράξεων, των σχετικών με τις διαγωνιστικές διαδικασίες προμηθειών, υπηρεσιών και έργων του συνόλου των αναθετουσών αρχών και αναθετόντων φορέων της χώρας.

Αποτελεί δε κεντρικό σημείο αναφοράς των οικονομικών φορέων (επιχειρήσεων) όσον αφορά τη διαφανή πρόσβαση σε στοιχεία και λεπτομέρειες σχετικά με τους δημόσιους διαγωνισμούς, με εύκολη και αξιόπιστη αναζήτηση ενδεχόμενων επιχειρηματικών ευκαιριών αλλά και για έγκυρο και έγκαιρο προγραμματισμό της αγοράς.

Από την έναρξη λειτουργίας του το 2013, έχουν αναρτηθεί, μεταξύ άλλων, περισσότερες από 1.144.000 συμβάσεις, οι οποίες ανατέθηκαν σε 131.355 αναδόχους, συνολικής αξίας 42,76 δισ. ευρώ και αφορούν στην αγορά 7.660 διαφορετικών ειδών από 3.095 αναθέτουσες αρχές/αναθέτοντες φορείς. Ειδικότερα για το 2022 έως τις 19/9, έχουν αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ, 81.244 συμβάσεις, οι οποίες ανατέθηκαν σε 26.457 αναδόχους, συνολικής αξίας 5.610.344.818 ευρώ και αφορούν στην αγορά 4.518 διαφορετικών ειδών από 2.227 αναθέτουσες αρχές/αναθέτοντες φορείς.

Στο ΦΕΚ 2894/τ. Β'/05-07-2021 δημοσιεύθηκε η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 η οποία αποτελεί μια καταγραφή των παρεμβάσεων που απαιτούνται για την εθνική τεχνική υποδομή, την εκπαίδευση αλλά και την κατάρτιση των πολιτών ώστε να αποκτήσουν ψηφιακές δεξιότητες. Ένα από τα έργα που αναφέρονται στην ανωτέρω Βίβλο είναι και ο Επανασχεδιασμός του ΚΗΜΔΗΣ. Αντικείμενο του έργου θα είναι να αποτελέσει το ΚΗΜΔΗΣ το ένα και μοναδικό σύστημα δημοσιότητας και πληροφόρησης για όλα τα στάδια μιας δημόσιας σύμβασης, ήτοι να γίνεται ανάρτηση των μεταδεδομένων (metadata, και

όχι αναγκαστικά και των εγγράφων) για το σύνολο εκείνων των σταδίων μίας δημόσιας σύμβασης που κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη σχετικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένων των Ηλεκτρονικών Τιμολογίων (eInvoices). Κατά μία έννοια να αποτελέσει το ΚΗΜΔΗΣ, όσον αφορά τις δημόσιες συμβάσεις, ένα σύστημα δημοσιότητας και ανοικτών δεδομένων με εξειδικευμένη και βελτιωμένη σχετική λειτουργικότητα, καθώς και να δημιουργηθεί ένα, πιο εκτεταμένο, ελληνικό αντίστοιχο του Tenders Electronic Daily (TED), το οποίο αποτελεί την ηλεκτρονική έκδοση του Συμπληρώματος της Επίσημης Εφημερίδας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που αφορά τις ευρωπαϊκές δημόσιες συμβάσεις. Να αναδειχθεί, δηλαδή σε αξιόπιστο και έγκυρο σύστημα Ανοικτής Διακυβέρνησης που να υπηρετεί τις σχετικές αξίες: Συμμετοχή, Διαφάνεια, Λογοδοσία και Αποτελεσματικότητα. Να αξιοποιηθεί η σχετική καταχωρισμένη πληροφορία προκειμένου για την χάραξη πολιτικής και στρατηγικής στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων και ειδικότερα στο πλαίσιο της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας και των υποχρεώσεων της χώρας στον τομέα αυτό, και πιο συγκεκριμένα όσον αφορά την παρακολούθηση, τον έλεγχο και την αξιολόγηση του συστήματος Δημοσίων Συμβάσεων, τον καθορισμό και τη δημιουργία αποτελεσματικών Κεντρικών Αρχών Αγορών – ΚΑΑ καθώς και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συμφωνιών πλαίσιο ή/και δυναμικών συστημάτων στο πλαίσιο συγκεντρωτικών αγορών, να εξελιχθεί σε κεντρικό σημείο αναφοράς για τους Οικονομικούς Φορείς με τη διαφανή πρόσβαση σε στοιχεία και λεπτομέρειες συναφθέντων δημοσίων συμβάσεων, την εύκολη και αξιόπιστη αναζήτηση ευκαιριών σύναψης δημοσίων συμβάσεων καθώς και την δυνατότητα έγκυρου και έγκαιρου προγραμματισμού της αγοράς. Να συμβάλλει στη μείωση των διοικητικών βαρών των αναθετουσών αρχών/αναθετόντων φορέων καθώς και των οικονομικών φορέων, ως πηγή πρωτογενών στοιχείων και την

αυτοματοποιημένη συλλογή στατιστικών στοιχείων που απαιτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή/και για άλλους σκοπούς. Για όλους αυτούς τους λόγους κρίνεται απαραίτητη η πλήρης επιχειρησιακή και τεχνική μεταρρύθμιση του ΚΗΜΔΗΣ. Όσον αφορά τα θέματα που συνδέονται με το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν τέσσερα θέματα ανάρτησης κυρίως μέσω διαλειτουργικότητας ή με κατάργηση των σχετικών διπλών αναρτήσεων εντός του συστήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Στατιστική Ανάλυση των αποτελεσμάτων

3.1 Γενικά περί Στατιστικής Ανάλυσης

Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει την ανάλυση των δεδομένων που συλλέγονται μέσω ερωτηματολογίων χρησιμοποιώντας στατιστικές μεθόδους. Αυτός ο τύπος ανάλυσης είναι χρήσιμος για τον εντοπισμό προτύπων, τάσεων και σχέσεων στα δεδομένα, όπως και για την εξαγωγή συμπερασμάτων και την πραγματοποίηση προβλέψεων σχετικά με την ομάδα δειγματοληψίας. Ακολουθούν ορισμένα βήματα που ακολουθούνται για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων ενός ερωτηματολογίου (Field, 2013):

1. Καθορίζουμε το ερευνητικό ερώτημα: Ξεκινάμε ορίζοντας το ερευνητικό ερώτημα ή την υπόθεση που θέλουμε να ελέγξουμε. Αυτό θα μας βοηθήσει να προσδιορίσουμε τα δεδομένα που πρέπει να συλλέξουμε, καθώς και τις στατιστικές μεθόδους που πρέπει να χρησιμοποιήσουμε για ανάλυση.

2. Συλλέγουμε τα δεδομένα: Διανείμουμε το ερωτηματολόγιο στον πληθυσμό – στόχο και συλλέγουμε τις απαντήσεις.

3. Καθαρίζουμε και κωδικοποιούμε τα δεδομένα: Καθαρίζουμε τα δεδομένα ελέγχοντας για απαντήσεις που λείπουν ή λανθασμένες και κωδικοποιούμε τα δεδομένα ώστε να μπορούν να αναλυθούν εύκολα. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την εκχώρηση αριθμητικών τιμών σε επιλογές απόκρισης ή την ομαδοποίηση των απαντήσεων σε κατηγορίες.

4. Επιλέγουμε τις κατάλληλες στατιστικές μεθόδους: Επιλέγουμε τις κατάλληλες στατιστικές μεθόδους για την ανάλυση των δεδομένων με βάση το ερευνητικό ερώτημα και τη φύση των δεδομένων. Οι κοινές στατιστικές μέθοδοι για την ανάλυση των δεδομένων ερωτηματολογίων περιλαμβάνουν περιγραφικές στατιστικές, στατιστικές συμπερασμάτων, ανάλυση συσχέτισης, ανάλυση παλινδρόμησης και παραγοντική ανάλυση.

5. Διεξαγωγή της ανάλυσης: Πραγματοποιούμε την ανάλυση χρησιμοποιώντας τις επιλεγμένες στατιστικές μεθόδους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τον υπολογισμό περιγραφικών στατιστικών όπως οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι συχνότητες ή η διεξαγωγή δοκιμών συμπερασμάτων όπως οι δοκιμές t-test, ANOVA ή τεστ chi-square.

6. Ερμηνεύουμε τα αποτελέσματα: Ερμηνεύουμε τα αποτελέσματα της ανάλυσης υπό το φως του ερευνητικού ερωτήματος και των στατιστικών μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν. Προσδιορίζουμε τυχόν μοτίβα, τάσεις ή σχέσεις που προκύπτουν από τα δεδομένα και εξάγουμε συμπεράσματα με βάση τα αποτελέσματα.

7. Αναφέρουμε τα ευρήματα: Αναφέρουμε τα ευρήματα της ανάλυσης με σαφή και συνοπτικό τρόπο, χρησιμοποιώντας πίνακες, γραφήματα και γραφήματα για την απεικόνιση των αποτελεσμάτων. Φροντίζουμε να συμπεριλάβουμε τυχόν περιορισμούς ή υποθέσεις της ανάλυσης και συστάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Συνολικά, η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων ενός ερωτηματολογίου μπορεί να προσφέρει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις στάσεις, τις συμπεριφορές και τα χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού στόχου και να βοηθήσει στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη πολιτικής.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

3.2.1 Σκοπός

Ο βασικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των υπαλλήλων των αναθετουσών αρχών από τη χρήση του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων.

Επισημαίνεται, ότι το σύνολο του Δημόσιου Τομέα υποχρεούται να κάνει χρήση του υφιστάμενου πληροφορικού συστήματος που αφορά τις δημόσιες συμβάσεις, διαφορετικά η διαδικασία δεν θεωρείται νόμιμη. Κατά συνέπεια, στην παρούσα έρευνα συμπεριλαμβάνονται αναθέτουσες αρχές από τον ευρύτερο αλλά και στενότερο δημόσιο τομέα της χώρας μας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μας παράσχουν συμπεράσματα σχετικά με τους παράγοντες εκείνους που προσφέρουν διαφορετικό βαθμό ικανοποίησης στους υπαλλήλους που απασχολούνται στις αρμόδιες υπηρεσίες αναφορικά με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιούν στην καθημερινότητά τους.

3.2.2 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας είναι:

- A. Υπάρχει σχέση μεταξύ Φύλου και Ικανοποίησης των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ;
- B. Υπάρχει σχέση μεταξύ Ηλικίας και Ικανοποίησης των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ;
- Γ. Υπάρχει σχέση μεταξύ Βαθμίδας Εκπαίδευσης και Ικανοποίησης των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ;
- Δ. Υπάρχει σχέση μεταξύ Ετών Προϋπηρεσίας και Ικανοποίησης των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ;

Ε. Υπάρχει σχέση μεταξύ Θέσης στην υπηρεσία και Ικανοποίησης των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ;

3.2.3 Σχεδιασμός

Η συγκεκριμένη έρευνα αφορά σε μια συγχρονική μελέτη παρατήρησης με τη χρήση ανώνυμων, διαδικτυακών ερωτηματολογίων αυτό-συμπλήρωσης.

Αναλυτικότερα, χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική μέθοδος. Ακολουθήθηκε ένα ερευνητικό σχέδιο παρατήρησης, αφού η παρατήρηση των μεταβλητών πραγματοποιήθηκε χωρίς την παρέμβαση του ερευνητή. Συγκεκριμένα, πρόκειται για μία συγχρονική μελέτη, καθώς χρησιμοποιήθηκε δείγμα από τον πληθυσμό στόχο και η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε εντός καθορισμένου χρονικού πλαισίου. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006; Creswell, 2009).

Πιο συγκεκριμένα, η ερευνητική μελέτη διεξήχθη διαδικτυακά στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση». Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ανώνυμου, διαδικτυακού ερωτηματολογίου αυτό-συμπλήρωσης σε μορφή Google Forms. Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε και διαμοιράστηκε μέσω του Google Forms. Συγκεκριμένα, μπορούσε να συμπληρωθεί για το διάστημα από 20 Φεβρουαρίου έως 23 Απριλίου 2023.

3.2.4 Συμμετέχοντες

Τον πληθυσμό της ερευνητικής μελέτης αποτέλεσαν υπάλληλοι των αναθετουσών αρχών που χρησιμοποιούν το ΚΗΜΔΗΣ.

Ο στατιστικός πληθυσμός ή απλός πληθυσμός είναι «ένα σύνολο αντικειμένων (στοιχείων) με κοινά χαρακτηριστικά που θέλουμε να μελετήσουμε» (Ηλιοπούλου, 2017, σ.30). Για παράδειγμα, στην παρούσα έρευνα ο πληθυσμός αποτελείται από έναν επαρκή αριθμό χρηστών – υπαλλήλων που υπηρετεί σε διαφορετικούς φορείς του δημόσιου τομέα και λόγω της φύσης των καθηκόντων τους κάνουν χρήση του ΚΗΜΔΗΣ.

Για τη συγκεκριμένη έρευνα διαμορφώθηκε δείγμα από τον παραπάνω πληθυσμό χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της μη τυχαίας δειγματοληψίας (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006; Creswell, 2009). Το δείγμα ευκολίας που συγκεντρώθηκε, αποτελούνταν από 107 υπαλλήλους – χρήστες του ΚΗΜΔΗΣ, οι οποίοι συμφώνησαν να συμμετέχουν εθελοντικά στην έρευνα συμπληρώνοντας ανώνυμα το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο.

Επίσης, βάσει του σκοπού της ερευνητικής μελέτης ορίστηκαν ως κριτήρια ένταξης (inclusion criteria) τα εξής: 1) η πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλο μέσο με σύνδεση στο διαδίκτυο, 2) η ηλικία 18 ετών και άνω 3) η διαμονή εντός της Ελλάδας 4) η δυνατότητα κατανόησης της Ελληνικής γλώσσας 5) η εθελοντική και ανώνυμη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας 5) η ιδιότητα του υπαλλήλου – χρήστη του ΚΗΜΔΗΣ.

Αντιστοίχως, ως κριτήρια αποκλεισμού (exclusion criteria) ορίστηκαν τα εξής: 1) η αδυναμία πρόσβασης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλο μέσο με σύνδεση στο διαδίκτυο 2) η ηλικία κάτω των 18 ετών 3) η διαμονή εκτός της Ελλάδας 4) η αδυναμία κατανόησης της Ελληνικής γλώσσας 5) η μη αποδοχή για εθελοντική και ανώνυμη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας 6) οι υπάλληλοι των αναθετουσών αρχών, οι οποίοι δεν κάνουν χρήση του ΚΗΜΔΗΣ.

3.2.5 Συλλογή δεδομένων

Η στρατολόγηση των συμμετεχόντων και η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά.

Αρχικά, για την προσέγγιση των δυνητικών συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της ενεργητικής στρατολόγησης (active recruitment strategy). Η αναζήτηση των δυνητικών συμμετεχόντων έγινε είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω τηλεφώνου.

Συγκεκριμένα, υπήρξε επικοινωνία με αναθέτουσες αρχές, όπως ΟΤΑ, Περιφέρειες και Νοσοκομεία, με στόχο τη γνωστοποίηση της διεξαγωγής της μελέτης και την προώθηση του διαδικτυακού ερωτηματολογίου.

Σε κάθε περίπτωση τονίστηκαν οι στόχοι της έρευνας και η αναγκαιότητα συμμετοχής των υπαλλήλων – χρηστών αλλά και η διασφάλιση της ανωνυμίας και ο εθελοντικός χαρακτήρας της συμμετοχής τους στην έρευνα.

Αναφορικά με τη χρήση του διαδικτύου για τη συλλογή δεδομένων κατά τη διεξαγωγή της ερευνητικής μελέτης, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, το ερωτηματολόγιο της μελέτης ήταν σε μορφή Google Forms και στάλθηκε μέσω e-mail στους συμμετέχοντες για να το συμπληρώνουν.

Στη συγκεκριμένη έρευνα δόθηκε ιδιαίτερη μέριμνα στην προστασία της ταυτότητας των συμμετεχόντων. Επομένως, για τη διατήρηση της ανωνυμίας δηλώθηκε ρητά ότι δεν θα υπάρχει πρόσβαση στα IP addresses των συμμετεχόντων στη μελέτη.

3.2.6 Εργαλεία μέτρησης και ερωτηματολόγιο

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ανώνυμο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο σε μορφή Google Forms, το οποίο αποτελεί ένα λογισμικό διαχείρισης ερευνών

(https://www.google.com/intl/el_gr/forms/about/).

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα εργασία είναι το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο έχει ερωτήσεις σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι άνθρωποι με τα πέντε κριτήρια της έρευνας. Για καθεμία από τις οκτώ μεταβλητές που συνθέτουν το κριτήριο *ποιότητας του συστήματος*, ο ερωτώμενος ερωτάται πόσο ικανοποιημένος είναι με κάθε μία. Για τις επτά μεταβλητές που συνθέτουν το κριτήριο *ποιότητας της πληροφορίας*, ο ερωτώμενος ερωτάται πόσο ικανοποιημένος είναι με την καθεμία. Για τις έξι μεταβλητές που συνθέτουν το κριτήριο *ποιότητας της υπηρεσίας*, ο ερωτώμενος ερωτάται πόσο ικανοποιημένος είναι με την καθεμία. Για τις πέντε μεταβλητές του κριτηρίου της *αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης*, ο ερωτώμενος ερωτάται πόσο ικανοποιημένος είναι με την καθεμία. Τέλος, για τις πέντε μεταβλητές του κριτηρίου της *αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας*, ο ερωτώμενος ερωτάται πόσο ικανοποιημένος είναι με την καθεμία.

Μετά από τη βιβλιογραφική ανάλυση των πιο διαδεδομένων μοντέλων αξιολόγησης ενός πληροφοριακού συστήματος προέκυψε ένα συνδυαστικό μοντέλο, το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία και από το μοντέλο ικανοποίησης των χρηστών (IS Success) των DeLone & McLean αλλά και από το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM) του Davis. Το μοντέλο αυτό προτάθηκε προκειμένου να εξαχθούν ορθότερα και ακριβέστερα

συμπεράσματα με τον περιορισμό της μελέτης στους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών από τα πληροφοριακά συστήματα και στηρίχθηκε στο υπόδειγμα του ερωτηματολογίου που συμπεριλαμβάνεται στην Διπλωματική εργασία με τίτλο «Ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από τη χρήση του υφιστάμενου πληροφοριακού συστήματος» (Χρας, 2021). Αναλυτικά, οι ερευνητικές υποθέσεις βάσει των οποίων προέκυψε το δομημένο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνά μας είναι οι κάτωθι:

1. Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός της ποιότητας συστήματος του ΚΗΜΔΗΣ τόσο μεγαλύτερη είναι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του

2. Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός της ποιότητας της αντλούμενης πληροφορίας από το ΚΗΜΔΗΣ τόσο μεγαλύτερη είναι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του

3. Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ΚΗΜΔΗΣ τόσο μεγαλύτερη είναι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του

4. Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης του ΚΗΜΔΗΣ τόσο μεγαλύτερη είναι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του

5. Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας του ΚΗΜΔΗΣ τόσο μεγαλύτερη είναι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του

Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτό-συμπλήρωσης με ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου. Αποτελείται από 45 στοιχεία/ερωτήσεις και χωρίζεται σε 2 μέρη: Ερωτήσεις Ικανοποίησης υπαλλήλων και Κοινωνικο-δημογραφικά στοιχεία.

3.3 Ανάλυση και αποτελέσματα της έρευνας

3.3.1 Ανάλυση ερευνητικών δεδομένων

Στη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος για την μέτρηση των ερευνητικών αποτελεσμάτων και την περιγραφή των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Πραγματοποιήθηκε ποσοτικοποίηση των ερευνητικών δεδομένων, καθώς οι απαντήσεις των συμμετεχόντων μετατράπηκαν σε αριθμητικές μεταβλητές. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση στατιστικών διαδικασιών (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006).

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 19 για Windows (ibm.com). Η απεικόνιση των κοινωνικό-δημογραφικών χαρακτηριστικών και των απαντήσεων των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε με την χρήση περιγραφικής στατιστικής. Για τις κατηγορικές μεταβλητές κατασκευάστηκαν πίνακες συχνότητας (συχνότητα, ποσοστό). Για τις ποσοτικές μεταβλητές εφαρμόστηκε έλεγχος κανονικότητας με την χρήση του Shapiro Wilk Test of Normality ο οποίος θεωρείται ο έλεγχος με την μεγαλύτερη ισχύ. Για τις ποσοτικές μεταβλητές υπολογίστηκαν η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση (στις συμμετρικές κατανομές), η διάμεσος τιμή (στις ασύμμετρες κατανομές), τα διαστήματα εμπιστοσύνης, η ελάχιστη τιμή και η μέγιστη τιμή.

Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε επαγωγική στατιστική (Στατιστικός Έλεγχος Υποθέσεων). Η σύγκριση του ΚΗΜΔΗΣ σκορ ικανοποίησης και η διερεύνηση συσχετίσεων με τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων επιτεύχθηκε με την χρήση t- test, One-way ANOVA test, Bonferroni Post Hoc Test (στις συμμετρικές κατανομές) ή Mann- Whitney U Test και Kruskal-Wallis rank Test (στις ασύμμετρες κατανομές). Όλοι οι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006).

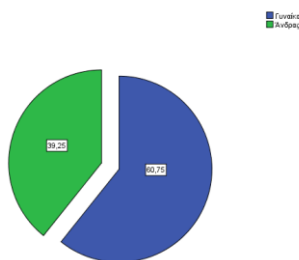
3.3.2 Αποτελέσματα της έρευνας – Ποιοτικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων – Διερευνητική ανάλυση αποτελεσμάτων

Το συνολικό δείγμα αποτελείται από 107 υπαλλήλους αναθετουσών αρχών οι οποίοι είναι χρήστες του ΚΗΜΔΗΣ. Οι συμμετέχοντες απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις. Συνεπώς δεν υπήρξαν ελλείπουσες τιμές (missing values).

Πίνακας 3.1: Κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

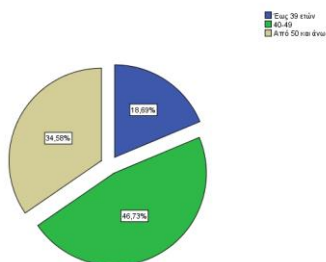
Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συνολικό δείγμα N=107
Φύλο: f (%)	
Άνδρας	42 (39.3)
Γυναίκα	65 (60.7)
Ηλικία (Ετη): f (%)	
Έως 29	5 (4.7)
30 – 39	15 (14)
40 - 49	50 (46.7)
50 – 59	33 (30.8)
Άνω των 59	4 (3.7)
Βαθμίδα εκπαίδευσης: f (%)	
Πρωτοβάθμια	3 (2.8)
Δευτεροβάθμια	49 (45.8)
Τριτοβάθμια	38 (35.5)

Μεταπτυχιακό	17 (15.9)
Προϋπηρεσία (Ετη): f (%)	
Έως 10	22 (20.6)
11 – 21	25 (23.4)
21 – 30	46 (43)
Άνω των 30	14 (13.1)
Θέση στην Υπηρεσία: f (%)	
Υπάλληλος	70 (65.4)
Προϊστάμενος / Θέση ευθύνης	37 (34.6)



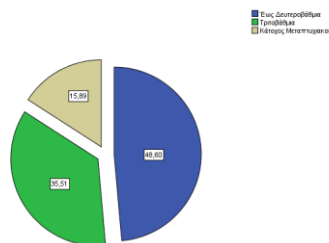
Γράφημα 3.1: Φύλο

Αναφορικά με το Φύλο των συμμετεχόντων, το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν σε μεγαλύτερο ποσοστό γυναίκες από ότι άνδρες. Στην έρευνα συμμετείχαν 65 (60.7%) Γυναίκες και 42 (39.3%) Άνδρες (βλ. **Πίνακα 3.1** και **Γράφημα 3.1**).



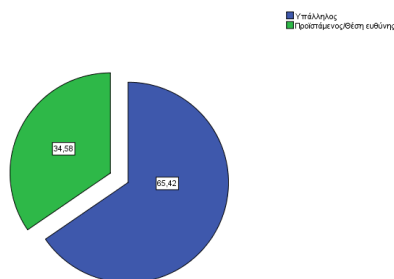
Γράφημα 3.2: Ηλικιακή Ομάδα

Με βάση την Ηλικία των συμμετεχόντων, 5 (4.7%) βρίσκονταν στην κατηγορία έως 29 ετών, 15 (14%) βρίσκονταν στην ηλικιακή κατηγορία 30-39 ετών, 50 (46.7%) βρίσκονταν στην ηλικιακή κατηγορία 40 – 49 ετών, 33 (30.8%) βρίσκονταν στην ηλικιακή κατηγορία 50 – 59 ετών και 4 (3.7%) βρίσκονταν στην ηλικιακή κατηγορία άνω των 60 ετών (3.7%), όπως φαίνεται στον **Πίνακα 3.1**. Εδώ χρειάζεται να γίνει ομαδοποίηση των 2 ακραίων ηλικιακών κατηγοριών με σκοπό να υπάρξει επαρκής ισχύς στον Έλεγχο Στατιστικών Υποθέσεων (βλ. **Γράφημα 3.2**). Παρατηρούμε ότι περίπου το 80% των ερωτημένων βρίσκεται στην ηλικιακή κατηγορία πάνω από 40 ετών. Είναι πιθανό αυτό να μην συμβαίνει μόνο στο δείγμα των ερωτημένων, αλλά και στον πληθυσμό των χρηστών.



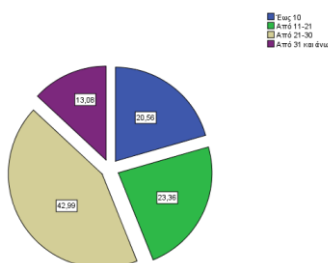
Γράφημα 3.3: Επίπεδο Εκπαίδευσης

Όσον αφορά στην Βαθμίδα εκπαίδευσης, 3 (2.8%) συμμετέχοντες είχαν Πρωτοβάθμια εκπαίδευση, 49 (45.8%) συμμετέχοντες είχαν Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, 38 (35.5%) συμμετέχοντες είχαν Τριτοβάθμια εκπαίδευση και 17 (15.9%) ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος Σπουδών (βλ. **Πίνακα 3.1**) Εδώ χρειάζεται να γίνει ενσωμάτωση της πρώτης βαθμίδας στην δεύτερη λόγω εξαιρετικά χαμηλού δείγματος της πρώτης, με σκοπό να υπάρξει επαρκής ισχύς στον Έλεγχο Στατιστικών Υποθέσεων (βλ. **Γράφημα 3.3**).



Γράφημα 3.4: Υπηρεσία που εργάζεστε

Αναφορικά με την κατοχή Θέσης στην Υπηρεσία από τους συμμετέχοντες, 70 (65.4%) είναι Υπάλληλοι ενώ οι υπόλοιποι 37 (34.6%) Προϊστάμενοι (βλ. **Πίνακα 3.1** και **Γράφημα 3.4**).



Γράφημα 3.5: Έτη προϋπηρεσίας στον φορέα που εργάζεστε

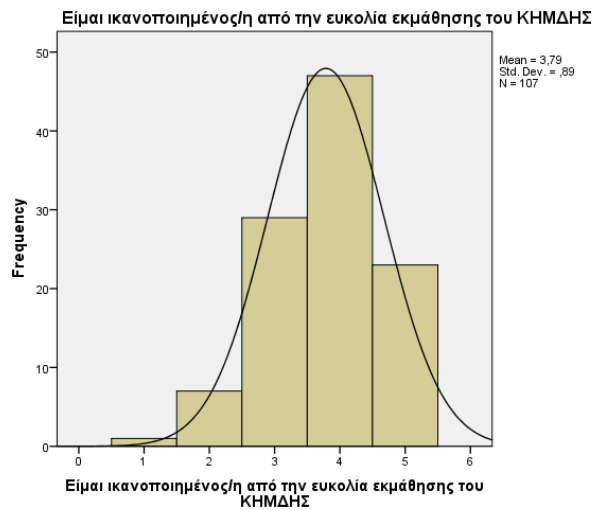
Αναφορικά με τα Έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων, 22 (20.6%) είχαν έως 10 έτη, 25 (23.4%) είχαν 11 – 21 έτη, 46 (43%) είχαν 21 – 30 έτη και 14 (13.1%) είχαν άνω των 30 ετών (βλ. **Πίνακα 3.1** και **Γράφημα 3.5**).

Ακολούθως για κάθε Ερώτηση παρατίθεται κατάλληλο Γράφημα για την παρουσίαση της κατανομής της κάθε ερώτησης γραφικά, τα οποία επιπλέον συνοδεύονται από την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση.

A. Ποιότητα συστήματος

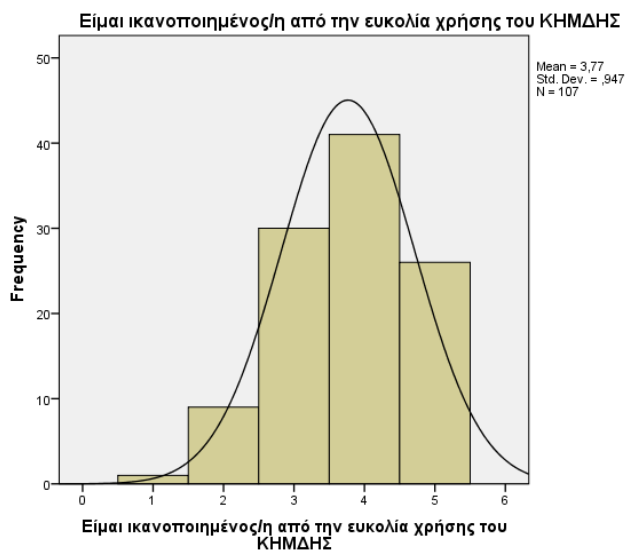
Πίνακας 3.2: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ
ως προς την Ποιότητα του Συστήματος

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία εκμάθησης του ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	7 (6.5)	29 (27.1)	47 (43.9)	23 (21.5)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία χρήσης του ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	9 (8.4)	30 (28)	41 (38.3)	26 (24.3)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία πρόσβασης στο ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	7 (6.5)	34 (31.8)	42 (39.3)	23 (21.5)
Είμαι ικανοποιημένος/η από το χρόνο απόκρισης του ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	12 (11.2)	38 (35.5)	35 (32.7)	21 (19.6)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιοπιστία του ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	6 (5.6)	29 (27.1)	57 (53.3)	14 (13.1)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ακρίβεια του ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	7 (6.5)	30 (28)	42 (39.3)	27 (25.2)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευελιξία του ΚΗΜΔΗΣ	3 (2.8)	11 (10.3)	29 (27.1)	46 (43)	18 (16.8)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την διαλειτουργικότητα του ΚΗΜΔΗΣ με άλλα πληροφοριακά συστήματα	7 (6.5)	11 (10.3)	36 (33.6)	42 (39.3)	11 (10.3)



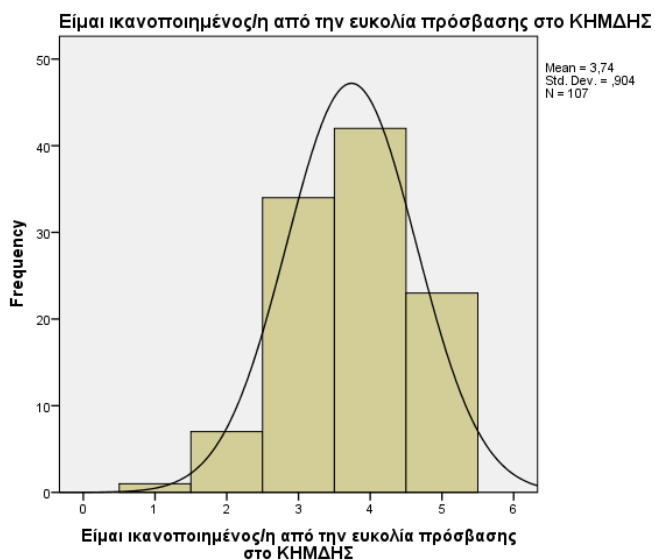
Γράφημα 3.6: Ευκολία εκμάθησης ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ευκολία εκμάθησης του ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (6.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 29 (27.1%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 47 (43.9%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 23 (21.5%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.6).



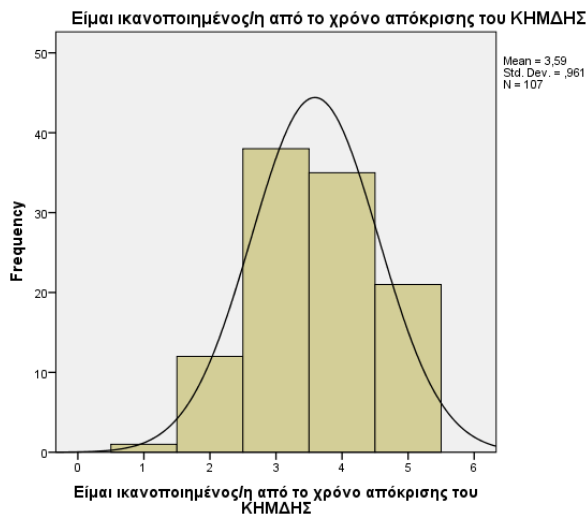
Γράφημα 3.7: Ευκολία χρήσης ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ευκολία χρήσης του ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 9 (8.4%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 30 (28%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 41 (38.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 26 (24.3%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.7).



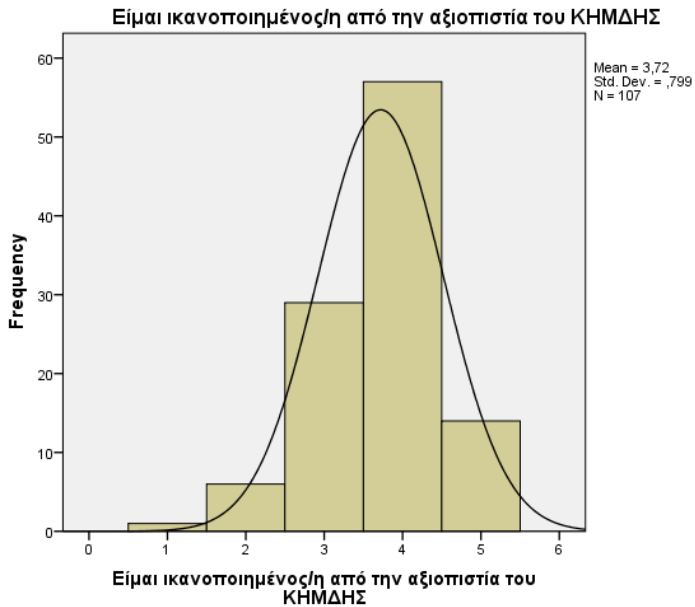
Γράφημα 3.8: Ευκολία πρόσβασης ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στο ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (6.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 34 (31.8%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 42 (39.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 23 (21.5%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.8).



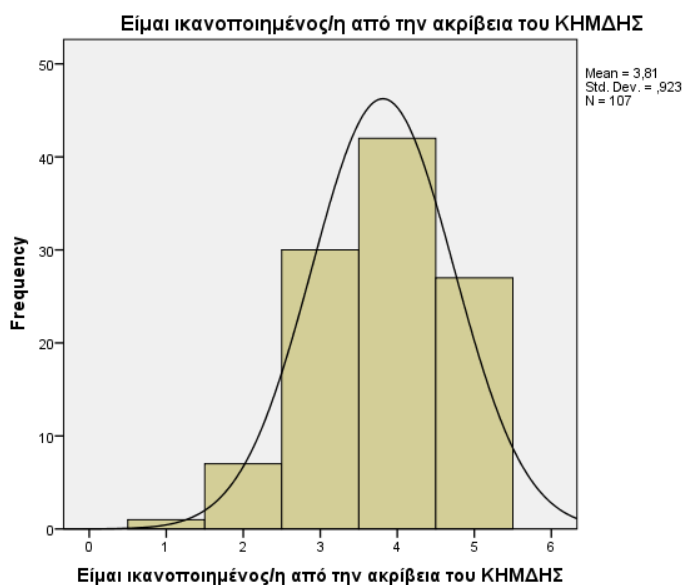
Γράφημα 3.9: Χρόνος απόκρισης ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από τον χρόνο απόκρισης του ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 12 (11.2%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 38 (35.5%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 35 (32.7%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 21 (19.6%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.9).



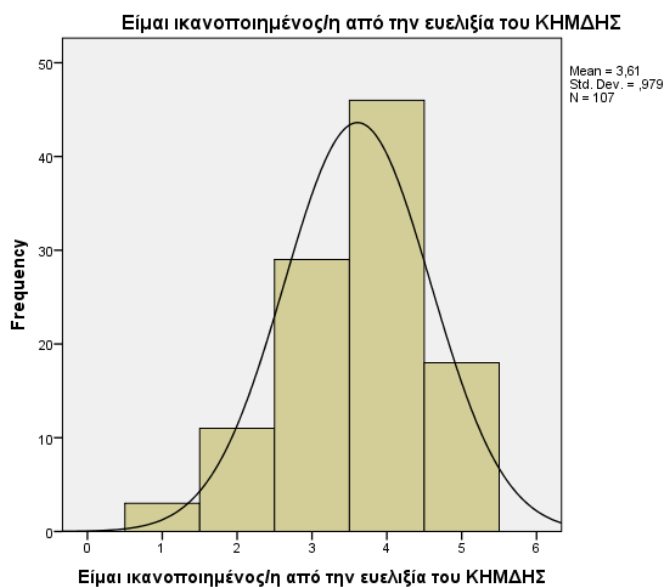
Γράφημα 3.10: Αξιοπιστία ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την αξιοπιστία του ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 (5.6%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 29 (27.1%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 57 (53.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 14 (13.1%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.10).



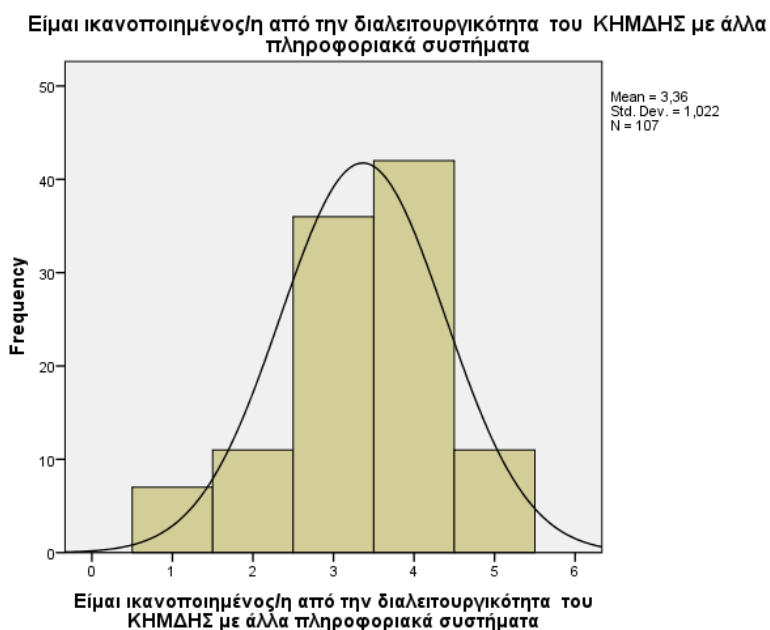
Γράφημα 3.11: Ακρίβεια ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ακρίβεια του ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (6.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 30 (28%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 42 (39.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 27 (25.2%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.11).



Γράφημα 3.12: Ευελιξία ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ευελιξία του ΚΗΜΔΗΣ, 3 (2.8%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 11 (10.3%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 29 (27.1%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 46 (43%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 18 (16.8%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.12).



Γράφημα 3.13: Διαλειτουργικότητα ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την διαλειτουργικότητα του ΚΗΜΔΗΣ, 7 (6.5%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 11 (10.3%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 36 (33.6%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 42 (39.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 11 (10.3%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.2 και Γράφημα 3.13).

Β. Ποιότητα Πληροφορίας

Πίνακας 3.3: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ ως προς την Ποιότητα της Πληροφορίας

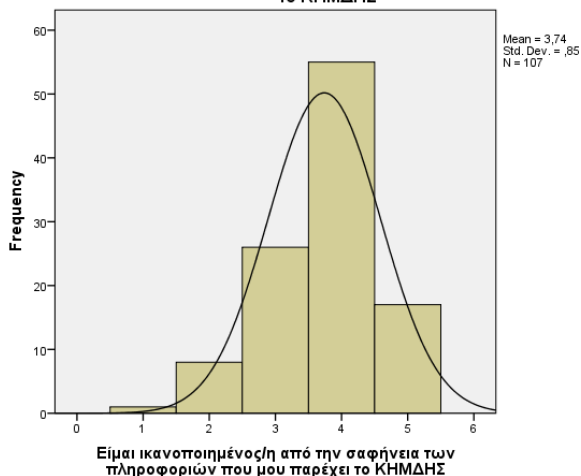
Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ακρίβεια των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	2 (1.9)	7 (6.5)	28 (26.2)	56 (52.3)	14 (13.1)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	2 (1.9)	10 (9.3)	28 (26.2)	46 (43)	21 (19.6)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την σαφήνεια των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	8 (7.5)	26 (24.3)	55 (51.4)	17 (15.9)
Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών από το ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	5 (4.7)	37 (34.6)	41 (38.3)	23 (21.5)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιοπιστία των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	2 (1.9)	6 (5.6)	26 (24.3)	51 (47.7)	22 (20.6)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την πληρότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	7 (6.5)	25 (23.4)	57 (53.3)	17 (15.9)
Είμαι ικανοποιημένος/η από την έλλειψη σφαλμάτων στις πληροφορίες που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1 (0.9)	12 (11.2)	36 (33.6)	47 (43.9)	11 (10.3)



Γράφημα 3.14: Χρησιμότητα πληροφοριών

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ, 2 (1.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 10 (9.3%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 28 (26.2%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 46 (43%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 21 (19.6%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.3 και Γράφημα 3.14).

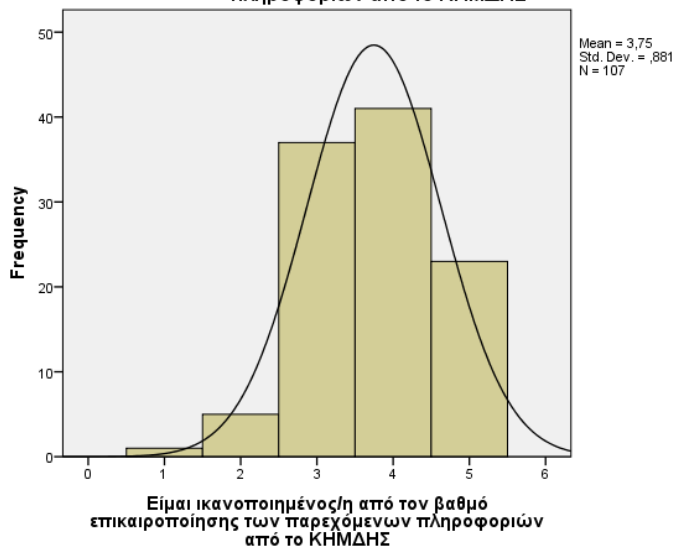
Είμαι ικανοποιημένος/η από την σαφήνεια των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ



Γράφημα 3.15: Σαφήνεια πληροφοριών

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την σαφήνεια των πληροφοριών που παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 8 (7.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 26 (24.3%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 55 (51.4%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 17 (15.9%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. **Πίνακα 3.3** και **Γράφημα 3.15**).

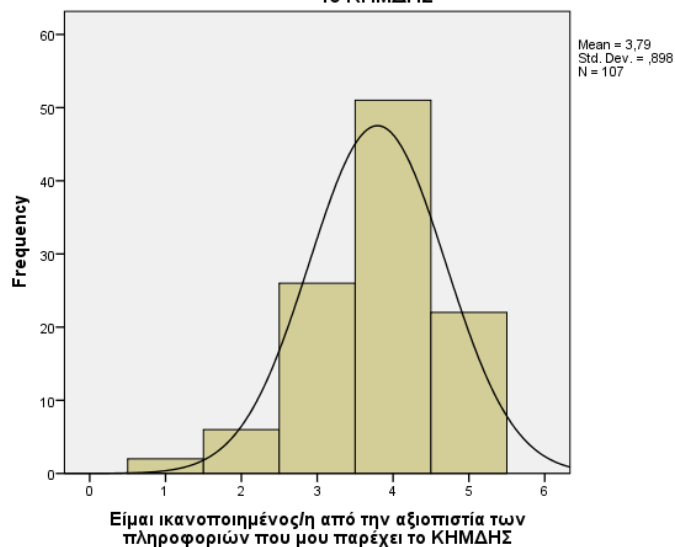
Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών από το ΚΗΜΔΗΣ



Γράφημα 3.16: Βαθμός επικαιροποίησης

Αναφορικά με την ικανοποίηση από τον βαθμό επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών από το ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 5 (4.7%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 37 (34.6%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 41 (38.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 23 (21.5%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.3 και Γράφημα 3.16).

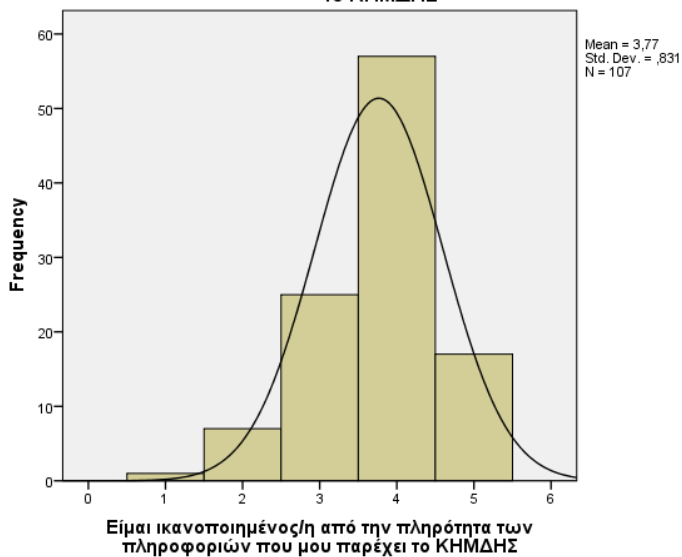
Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιοπιστία των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ



Γράφημα 3.17: Αξιοπιστία πληροφοριών

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ, 2 (1.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 (5.6%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 26 (24.3%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 51 (47.7%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 22 (20.6%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.3 και Γράφημα 3.17).

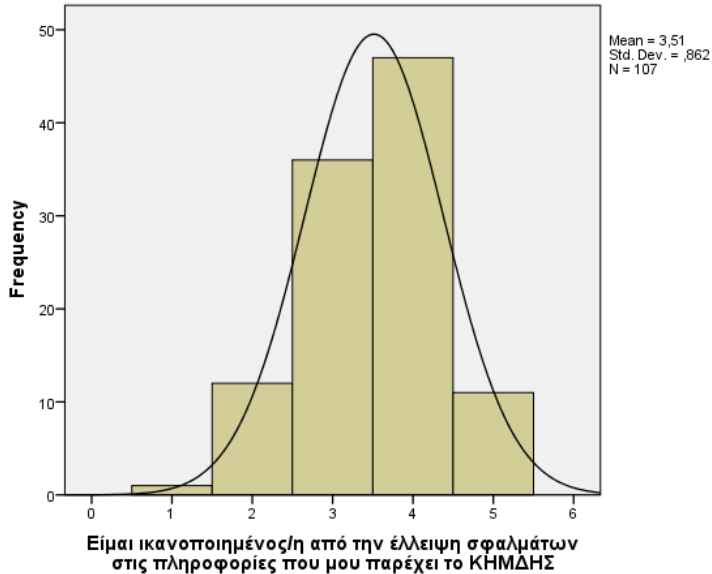
Είμαι ικανοποιημένος/η από την πληρότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ



Γράφημα 3.18: Πληρότητα πληροφοριών

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την πληρότητα των πληροφοριών που παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (6.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 25 (23.4%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 57 (53.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 17 (15.9%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.3 και Γράφημα 3.18).

Είμαι ικανοποιημένος/η από την έλλειψη σφαλμάτων στις πληροφορίες που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ



Γράφημα 3.19: Έλλειψη σφαλμάτων

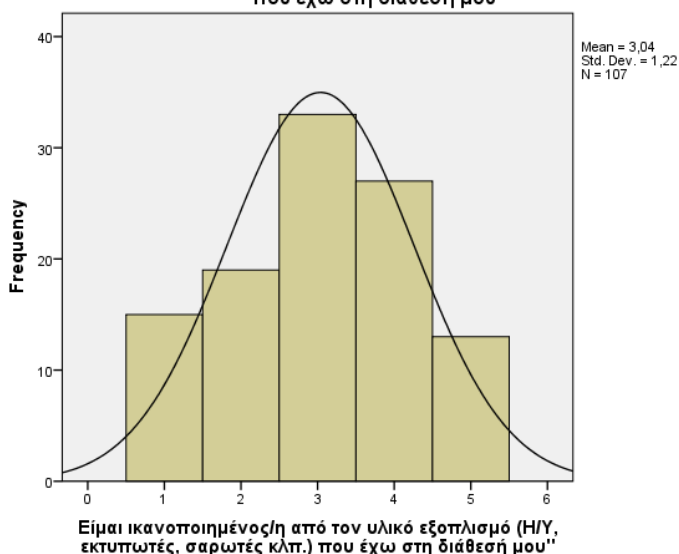
Αναφορικά με την ικανοποίηση από την έλλειψη σφαλμάτων στις πληροφορίες που παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ, 1 (0.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 12 (11.2%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 36 (33.6%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 47 (43.9%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 11 (10.3%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.3 και Γράφημα 3.19).

Γ. Ποιότητα Υπηρεσίας

Πίνακας 3.4: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ ως προς την Ποιότητα της Υπηρεσίας

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Είμαι ικανοποιημένος/η από τον υλικό εξοπλισμό (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κλπ.) που έχω στη διάθεσή μου	15 (14)	19 (17.8)	33 (30.8)	27 (25.2)	13 (12.1)
Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο παροχής αξιόπιστης υποστήριξης του ΚΗΜΔΗΣ από το προσωπικό της υπηρεσίας ΤΠΕ του φορέα μου	6 (5.6)	14 (13.1)	35 (32.7)	34 (31.8)	18 (16.8)

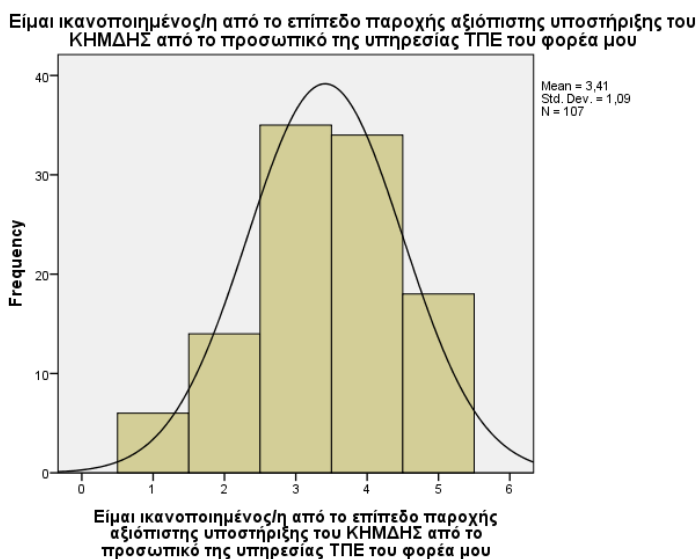
Είμαι ικανοποιημένος/η από τον υλικό εξοπλισμό (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κλπ.) που έχω στη διάθεσή μου¹



Γράφημα 3.20: Υλικός εξοπλισμός

Αναφορικά με την ικανοποίηση από τον υλικό εξοπλισμό (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κλπ.) που έχει ο χρήστης στη διάθεσή του, 15 (14%)

απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 19 (17.8%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 33 (30.8%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 27 (25.2%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 13 (12.1%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.4 και Γράφημα 3.20).



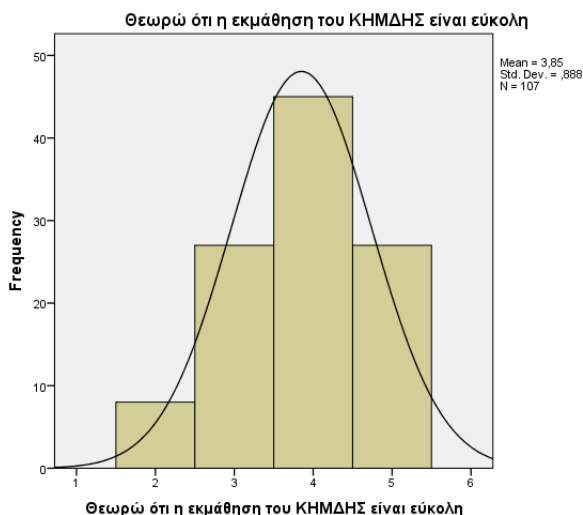
Γράφημα 3.21: Παροχή υποστήριξης

Αναφορικά με την ικανοποίηση από το επίπεδο παροχής αξιόπιστης υποστήριξης του ΚΗΜΔΗΣ από το προσωπικό της υπηρεσίας ΤΠΕ του φορέα του χρήστη, 6 (5.6%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 14 (13.1%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 35 (32.7%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 34 (31.8%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 18 (16.8%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.4 και Γράφημα 3.21).

Δ. Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης

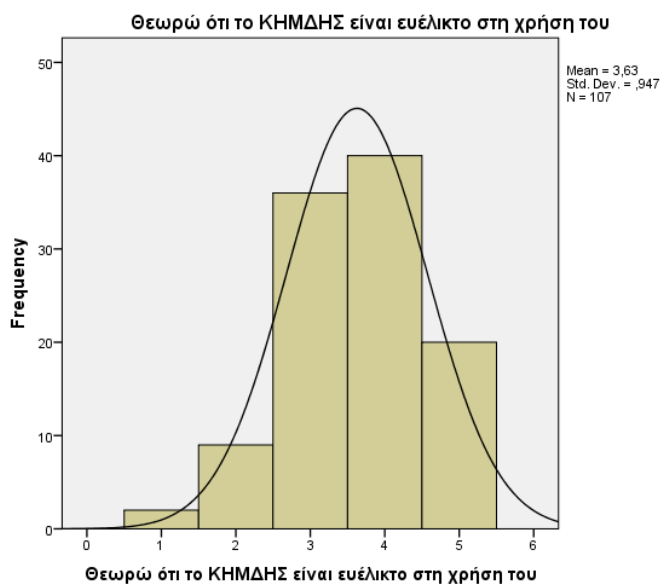
**Πίνακας 3.5: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ ως
την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης**

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Θεωρώ ότι η εκμάθηση του ΚΗΜΔΗΣ είναι εύκολη	0 (0.0)	8 (7.5)	27 (25.2)	45 (42.1)	27 (25.2)
Η αλληλεπίδραση με το ΚΗΜΔΗΣ είναι ξεκάθαρη/σαφής και κατανοητή	1 (0.9)	10 (9.3)	35 (32.7)	35 (32.7)	26 (24.3)
Θεωρώ ότι το ΚΗΜΔΗΣ είναι ευέλικτο στη χρήση του	2 (1.9)	9 (8.4)	36 (33.6)	40 (37.4)	20 (18.7)
Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος/α στο να χρησιμοποιώ το ΚΗΜΔΗΣ	0 (0.0)	6 (5.6)	24 (22.4)	44 (41.1)	33 (30.8)



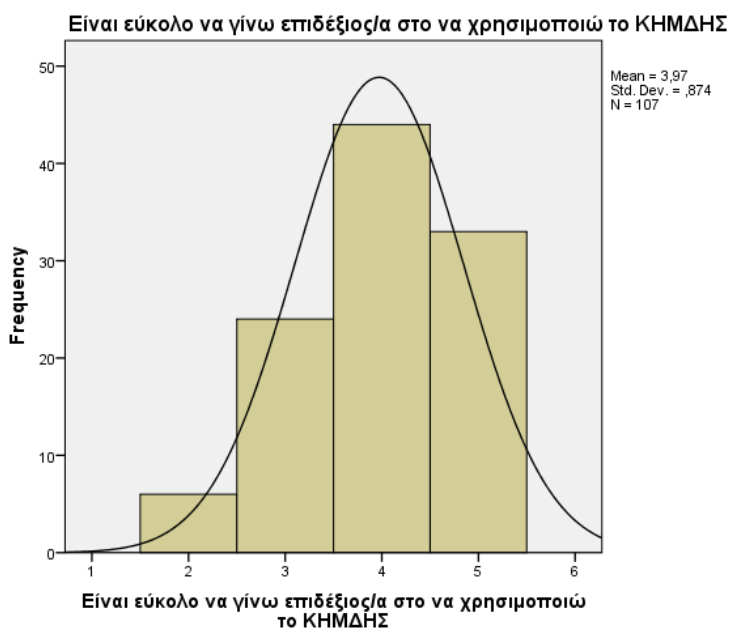
Γράφημα 3.22: Εκμάθηση ΚΗΜΔΗΣ

Αναφορικά με το εάν η εκμάθηση του ΚΗΜΔΗΣ θεωρείται εύκολη, 0 (0.0%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 8 (7.5%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 27 (25.2%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 45 (42.1%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 27 (25.2%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.5 και Γράφημα 3.22).



Γράφημα 3.23: Ευελιξία στη χρήση

Αναφορικά με το εάν το ΚΗΜΔΗΣ θεωρείται ευέλικτο στη χρήση του, 2 (1.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 9 (8.4%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 36 (33.6%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 40 (37.4%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 20 (18.7%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.5 και Γράφημα 3.23).



Γράφημα 3.24: Επιδέξιος/α στη χρήση

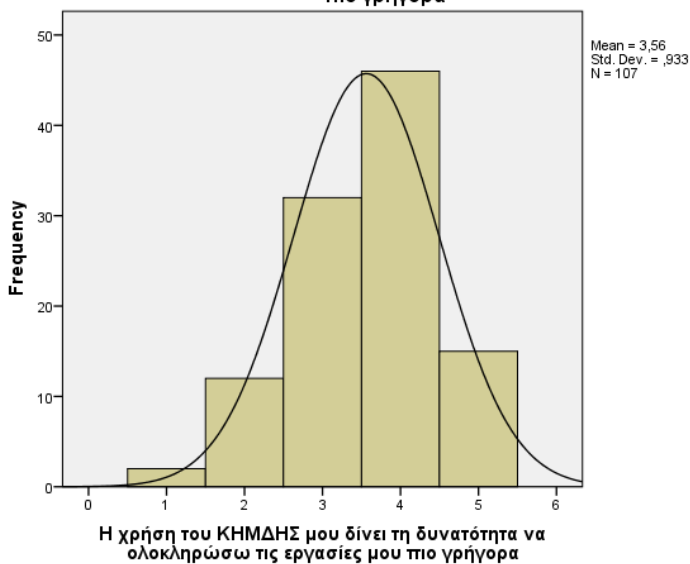
Αναφορικά με το εάν είναι εύκολο να γίνει ο χρήστης του ΚΗΜΔΗΣ επιδέξιος στο να το χρησιμοποιεί, 0 (0.0%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 (5.6%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 24 (22.4%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 44 (41.1%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 33 (30.8%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.5 και Γράφημα 3.24).

Ε. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα

Πίνακας 3.6: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ ως προς την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα

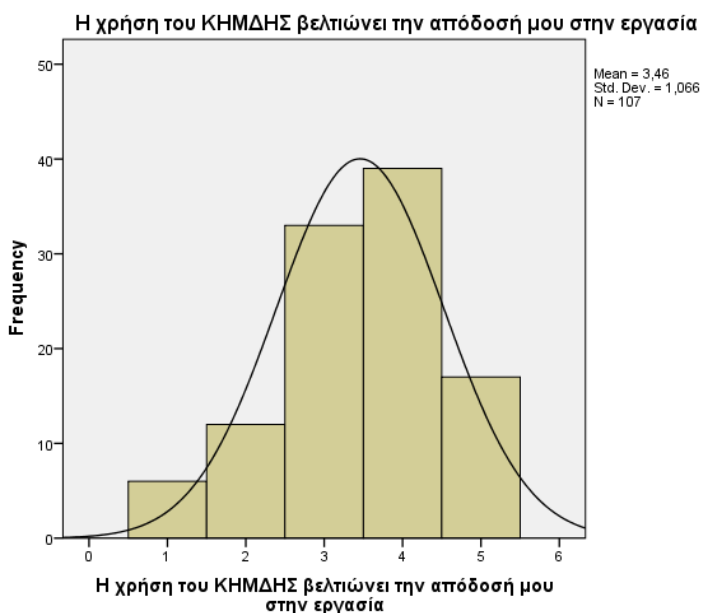
Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ μου δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρώσω τις εργασίες μου πιο γρήγορα	2 (1.9)	12 (11.2)	32 (29.9)	46 (43)	15 (14)
Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την απόδοσή μου στην εργασία	6 (5.6)	12 (11.2)	33 (30.8)	39 (36.4)	17 (15.9)
Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητάς μου στην εργασία	6 (5.6)	13 (12.1)	31 (29)	46 (43)	11 (10.3)
Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την αποτελεσματικότητά μου στην εργασία	5 (4.7)	16 (15)	33 (30.8)	42 (39.3)	11 (10.3)
Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ με βοηθά να κάνω την εργασία μου ευκολότερα	5 (4.7)	12 (11.2)	30 (28)	46 (43)	14 (13.1)

Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ μου δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρώσω τις εργασίες μου πιο γρήγορα



Γράφημα 3.25: Ολοκλήρωση εργασιών

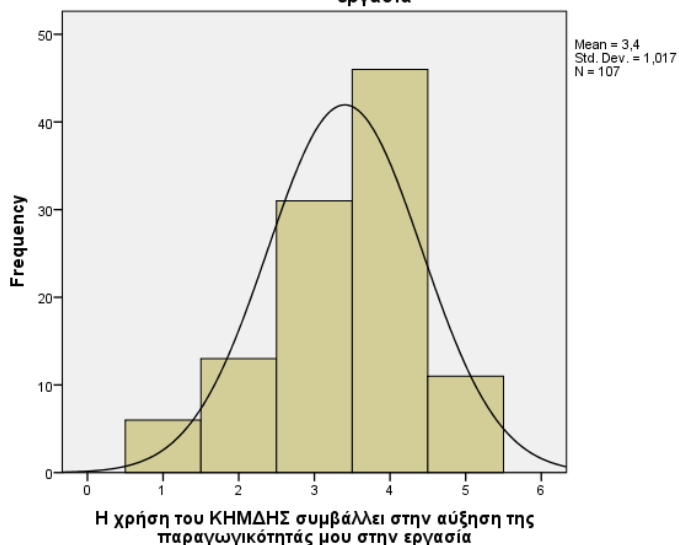
Αναφορικά με το εάν η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ επιτρέπει στους χρήστες να ολοκληρώνουν ταχύτερα τις εργασίες τους, 2 (1.9%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 12 (11.2%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 32 (29.9%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 46 (43%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 15 (14%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.6 και Γράφημα 3.25).



Γράφημα 3.26: Βελτίωση απόδοσης

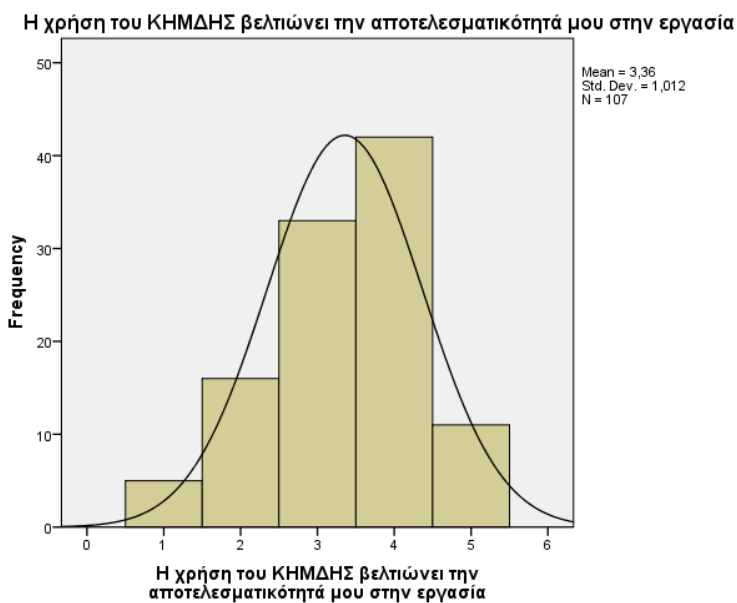
Αναφορικά με το εάν η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την απόδοση στην εργασία, 6 (5.6%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 12 (11.2%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 33 (30.8%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 39 (36.4%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 17 (15.9%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.6 και Γράφημα 3.26).

Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητάς μου στην εργασία



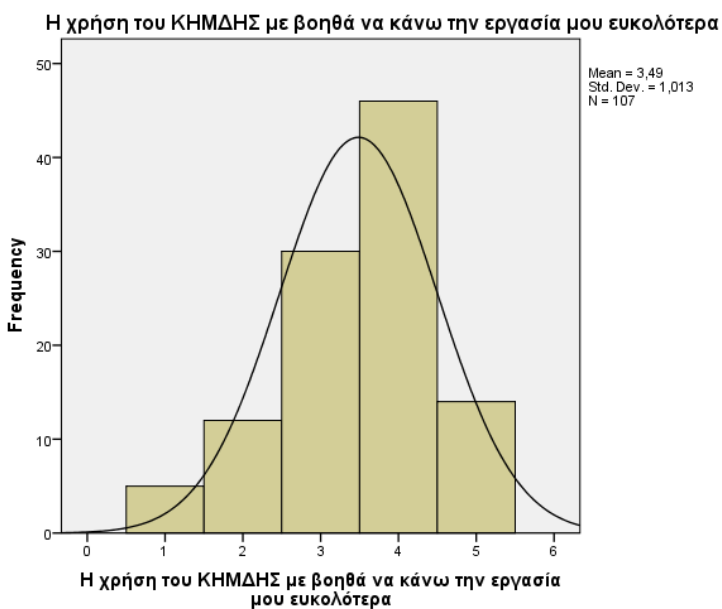
Γράφημα 3.27: Αύξηση παραγωγικότητας

Αναφορικά με το εάν η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας στην εργασία, 6 (5.6%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 13 (12.1%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 31 (29%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 46 (43%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 11 (10.3%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.6 και Γράφημα 3.27).



Γράφημα 3.28: Βελτίωση αποτελεσματικότητας

Αναφορικά με το εάν η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την αποτελεσματικότητα στην εργασία, 5 (4.7%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 16 (15%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 33 (30.8%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 42 (39.3%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 11 (10.3%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.6 και Γράφημα 3.28).



Γράφημα 3.29: Ευκολότερη εργασία

Αναφορικά με το εάν η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βοηθά να γίνει η εργασία ευκολότερα, 5 (4.7%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 12 (11.2%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 30 (28%) απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 46 (43%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 14 (13.1%) απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (βλ. Πίνακα 3.6 και Γράφημα 3.29).

3.4 Στατιστικός έλεγχος υποθέσεων

Ο σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης ήταν η αναζήτηση της σχέσης μεταξύ της Ικανοποίησης των συμμετεχόντων τους από το ΚΗΜΔΗΣ και των Κοινωνικο-δημογραφικών μεταβλητών που περιγράφηκαν παραπάνω. Η μελέτη εστίασε στο εάν και σε ποιο βαθμό το Φύλο, η Ηλικία, η Βαθμίδα Εκπαίδευσης, η Προϋπηρεσία και η Θέση στην υπηρεσία έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στην Ικανοποίηση των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ.

Όπως αναφέρθηκε στη Μεθοδολογία ανάλογα την μορφή της κατανομής επιλέχθηκε το κατάλληλο τεστ για τον Έλεγχο Υπόθεσης (t-test vs Mann-Whitney, ANOVA vs Kruskal -Wallis).

Στο σημείο αυτό απαιτήθηκε να κατασκευαστεί ένα σκορ Ικανοποίησης προσθέτοντας τις απαντήσεις των 107 συμμετεχόντων σε κάθε ερώτηση. Για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία αυτής της πράξης υπολογίστηκε ο συντελεστής Cronbach's alpha όπου και βρέθηκε 0.965 δηλώνοντας υψηλή εσωτερική συνοχή. Ο συγκεκριμένος δείκτης παίρνει τιμές από το 0 έως το 1, ενώ τιμές μεγαλύτερες του 0.70 είναι αρκετά ικανοποιητικές. Επομένως μπορούμε να προχωρήσουμε με ασφάλεια στην δημιουργία της κλίμακας (Satisfaction score) χρησιμοποιώντας τις 26 ερωτήσεις που αφορούν την Ικανοποίηση των υπαλλήλων από το ΚΗΜΔΗΣ. Θεωρητικά η συγκεκριμένη κλίμακα μπορεί να πάρει τιμές από 26 (εάν όλοι δεν είναι καθόλου Ικανοποιημένοι) έως 130 (εάν όλοι είναι πάρα πολύ Ικανοποιημένοι).

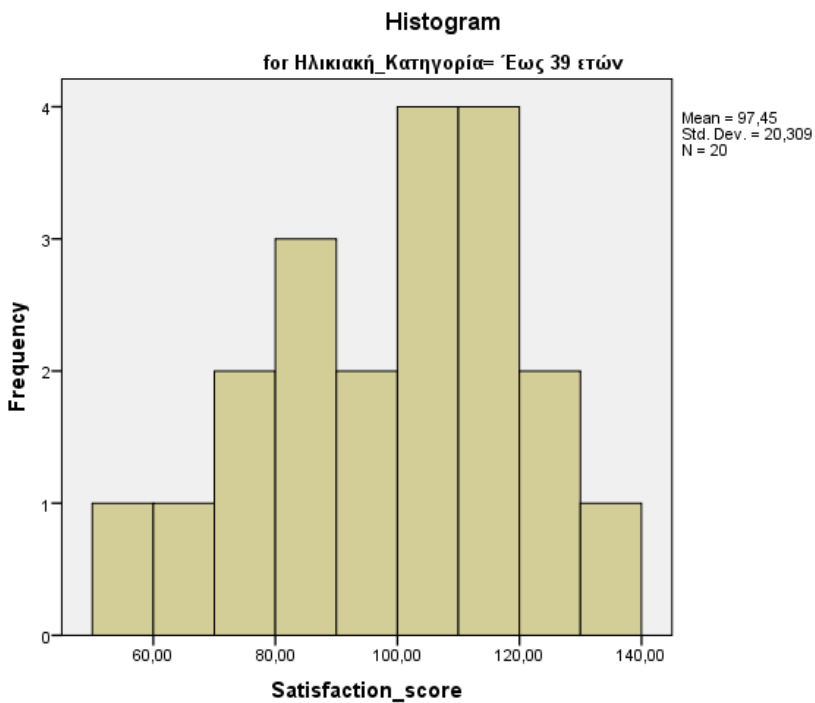
Συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι η κατανομή του σκορ Ικανοποίησης ανά Ηλικιακή κατηγορία (τιμή $p > 0.05$), ανά Βαθμίδα Εκπαίδευσης (τιμή $p > 0.05$), ανά Έτη Προϋπηρεσίας (τιμή $p > 0.05$) και ανά Θέση στην Υπηρεσία (τιμή $p > 0.05$) είναι η κανονική. Επομένως, επιλέχθηκαν οι παραμετρικοί

έλεγχο: t-test και Kruskal–Wallis test. Ενώ η κατανομή του σκορ Ικανοποίησης ανά Φύλο (τιμή $p < 0.05$) δεν είναι η κανονική, επομένως επιλέχθηκε το μη παραμετρικό τεστ των Mann & Whitney (βλ. Πίνακα 3.7 και Ιστογράμματα ανά παράγοντα).

Πίνακας 3.7 Κατανομή σκορ Ικανοποίησης ανά Κοινωνικο–δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων

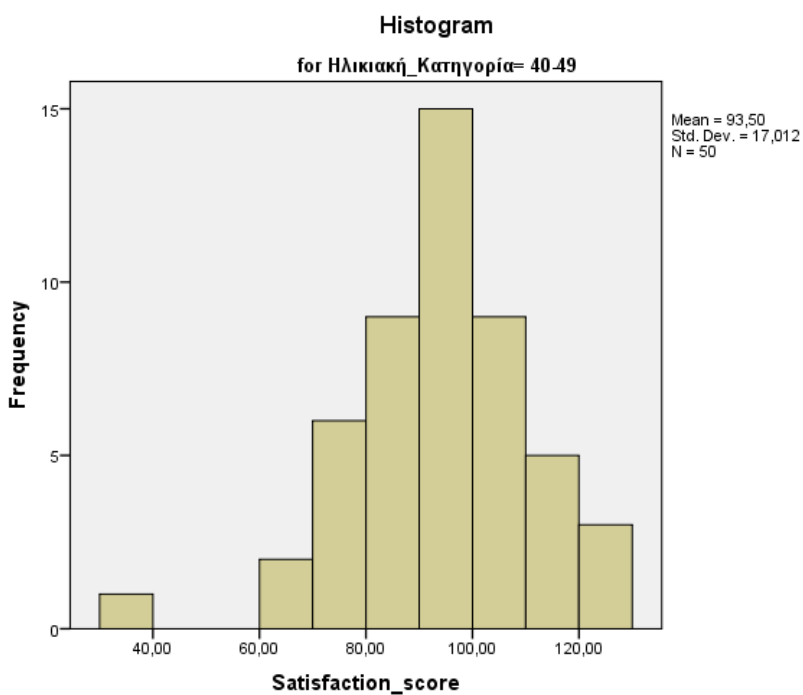
Κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά	Μέσος Όρος	Διάμεσος	95% Διάστημα Εμπιστοσύνης
Φύλο			
Άνδρας	92	96	[87 – 98]
Γυναίκα	95	97	
Ηλικία (Ετη)			
Έως 39	97	100	[88 – 107]
40 - 49	93	95	[89 – 98]
Άνω των 59	93	97	[87 – 99]
Βαθμίδα εκπαίδευσης			
Έως Δευτεροβάθμια	98	98	[94 – 102]
Τριτοβάθμια	94	95	[88 – 100]
Μεταπτυχιακό	84	82	[73 – 95]
Προϋπηρεσία (Ετη)			
Έως 10	95	99	[87 – 102]
11 – 21	94	96	[87 – 102]
21 – 30	95	96	[89 – 100]
Άνω των 30	92	98	[80 - 103]
Θέση στην Υπηρεσία			
Υπάλληλος	98	99	[94 – 101]
Προϊστάμενος / Θέση ευθύνης	87	92	[81 – 94]

Γραφήματα ανά παράγοντα



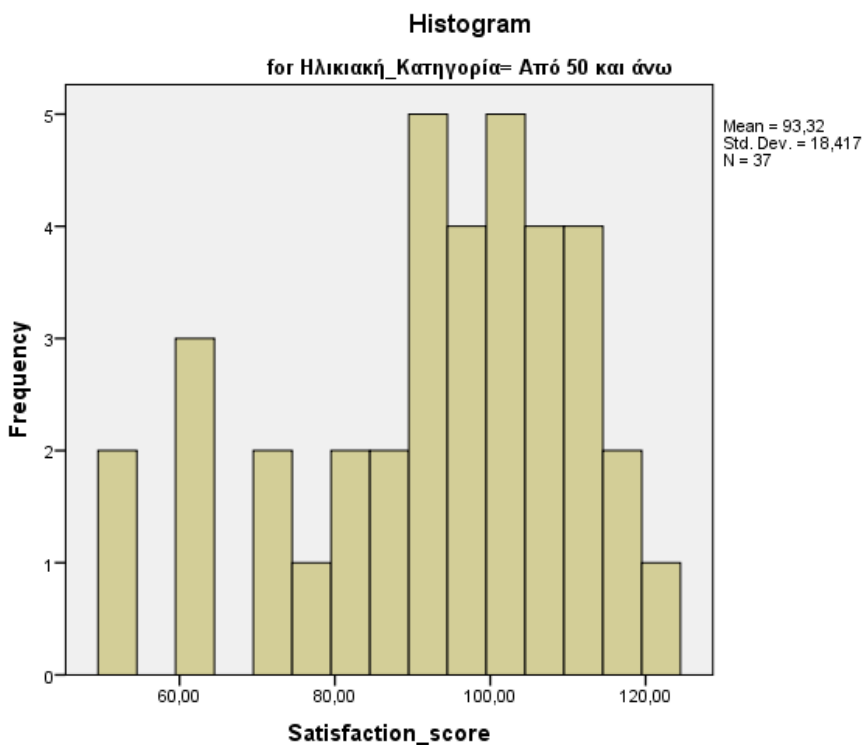
Γράφημα 3.30: Σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία Έως 39 ετών

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία Έως 39 ετών παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 98 με τυπική απόκλιση 20 (N=20 συμμετέχοντες)



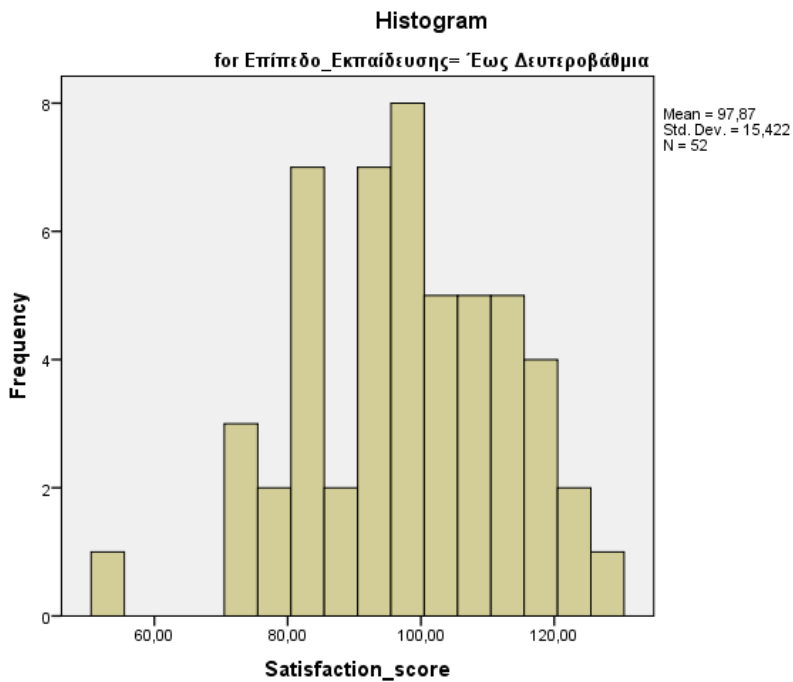
Γράφημα 3.3 1: Σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία 40 έως 49 ετών

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία 40 έως 49 ετών παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 94 με τυπική απόκλιση 17 (N=50 συμμετέχοντες)



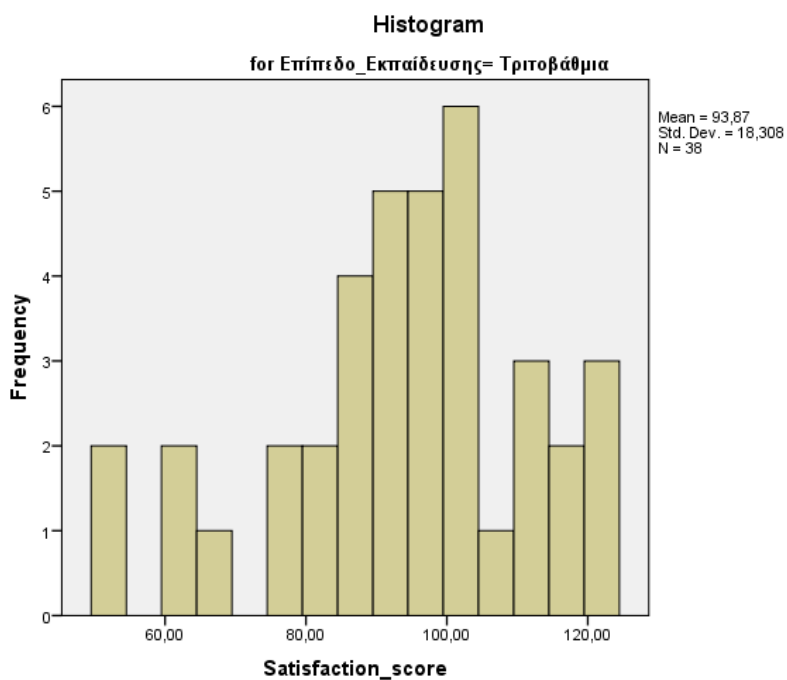
Γράφημα 3.32: Σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία 50 ετών και άνω

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για την Ηλικιακή κατηγορία 50 ετών και άνω παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 93 με τυπική απόκλιση 18 (N=37 συμμετέχοντες)



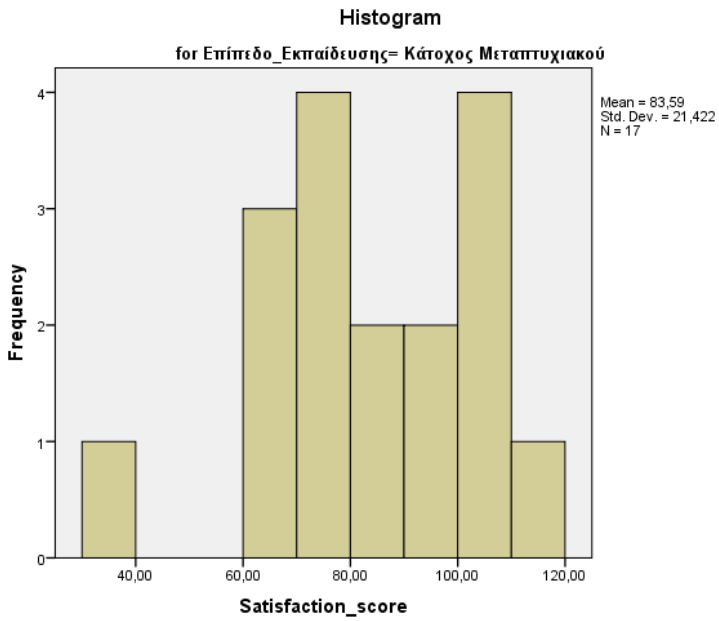
Γράφημα 3.33: Σκορ Ικανοποίησης για την Έως Δευτεροβάθμια Βαθμίδα Εκπαίδευσης

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για την Έως Δευτεροβάθμια Βαθμίδα Εκπαίδευσης παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 98 με τυπική απόκλιση 15 (N=52 συμμετέχοντες)



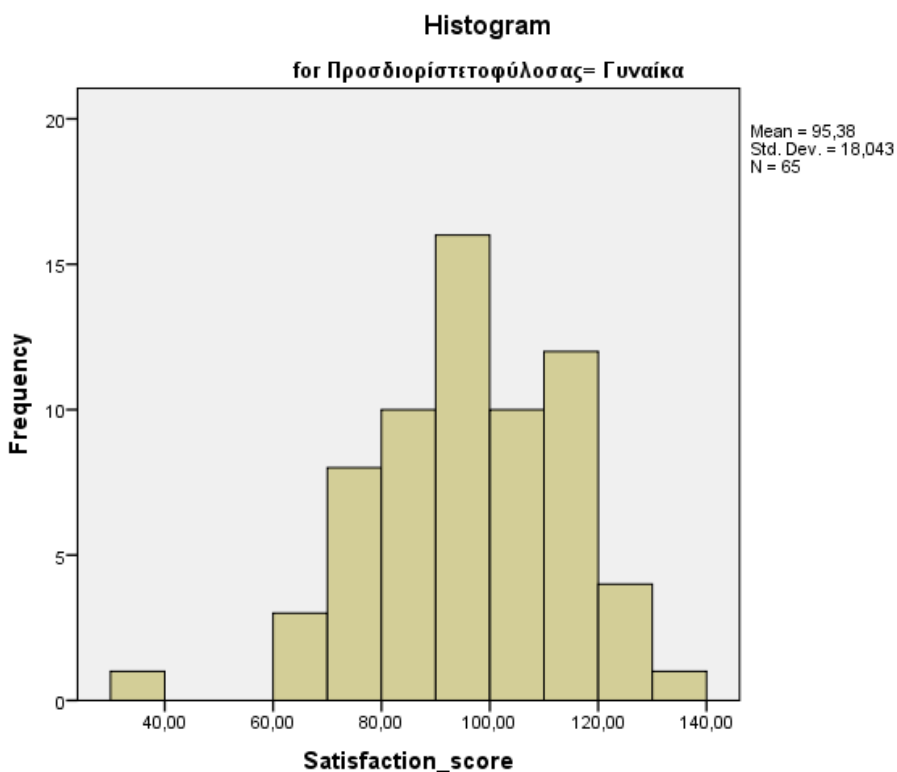
**Γράφημα 3.34: Σκορ Ικανοποίησης για την Τριτοβάθμια Βαθμίδα
Εκπαίδευσης**

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για την Τριτοβάθμια Βαθμίδα Εκπαίδευσης παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 94 με τυπική απόκλιση 18 (N=38 συμμετέχοντες)



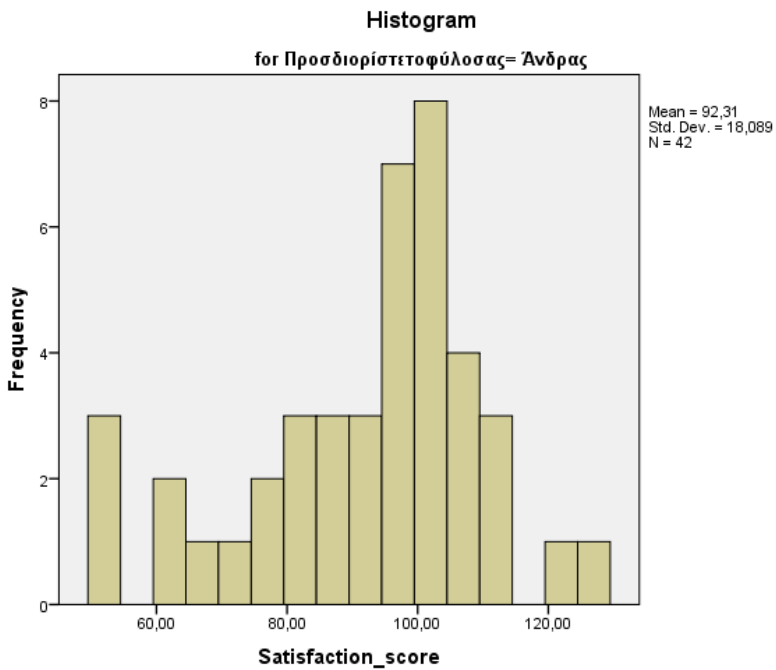
Γράφημα 3.35: Σκορ Ικανοποίησης για τους Κατόχους Μεταπτυχιακού

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους Κατόχους Μεταπτυχιακού παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 83 με τυπική απόκλιση 21 (N=17 συμμετέχοντες)



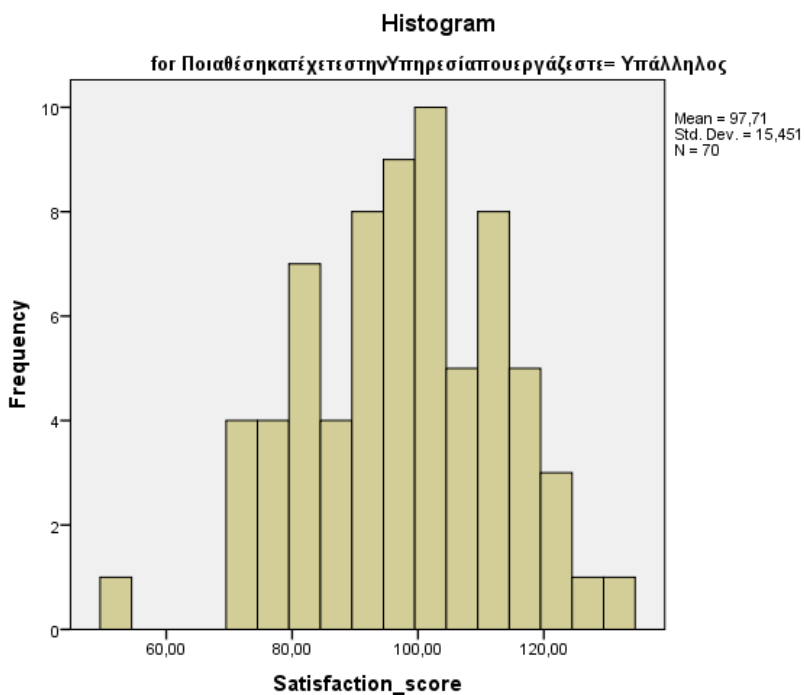
Γράφημα 3.36: Σκορ Ικανοποίησης για τις Γυναίκες

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τις Γυναίκες παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 95 με τυπική απόκλιση 18 (N=65 συμμετέχοντες)



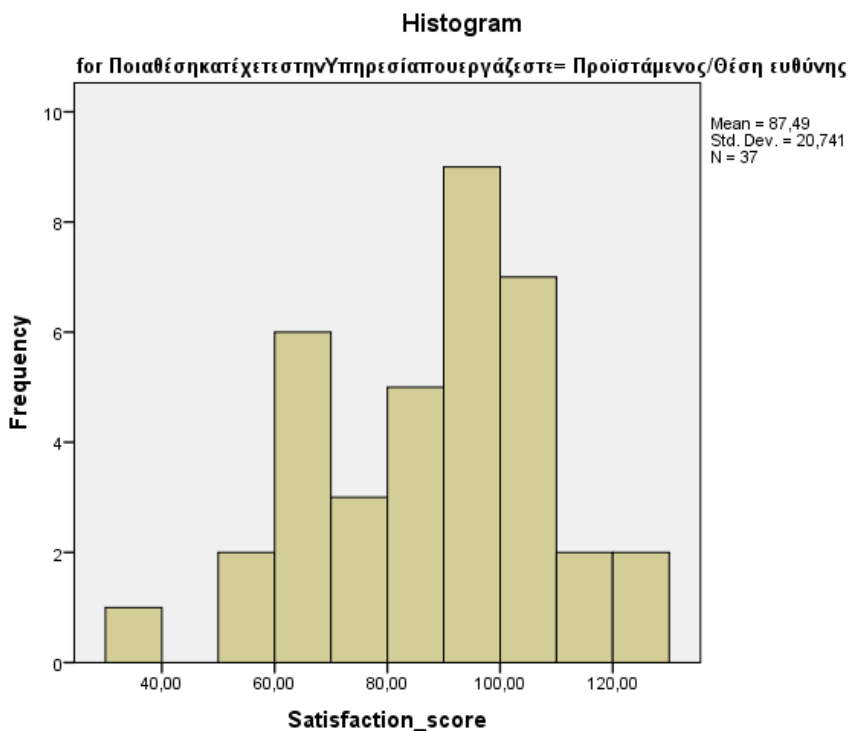
Γράφημα 3.37: Σκορ Ικανοποίησης για τους Άνδρες

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους Άνδρες παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 92 με τυπική απόκλιση 18 (N=42 συμμετέχοντες)



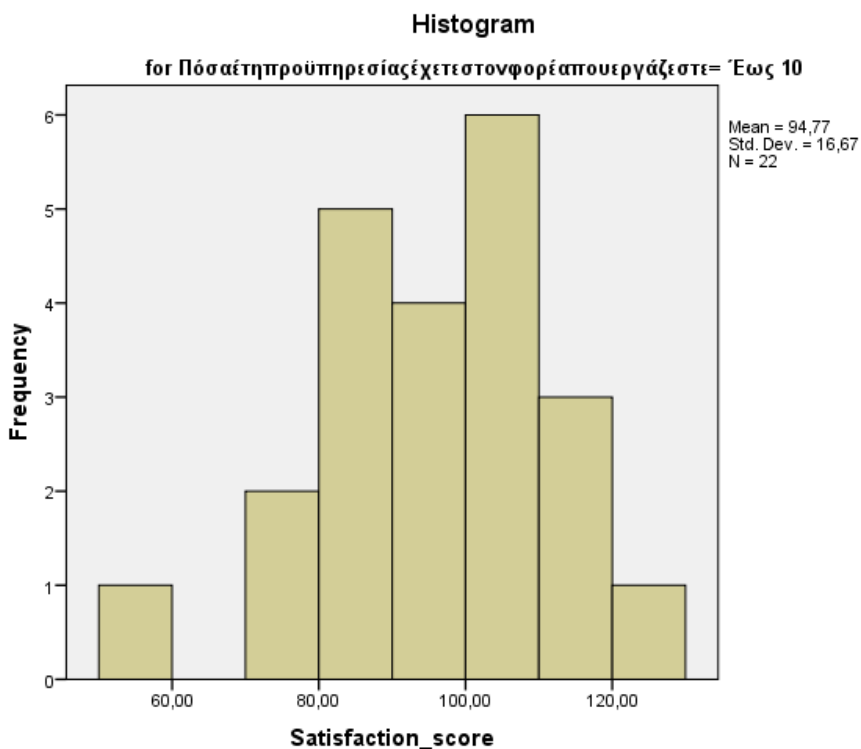
Γράφημα 3.38: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες σε Θέση Υπαλλήλου

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες σε Θέση Υπαλλήλου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 98 με τυπική απόκλιση 15 (N=70 συμμετέχοντες)



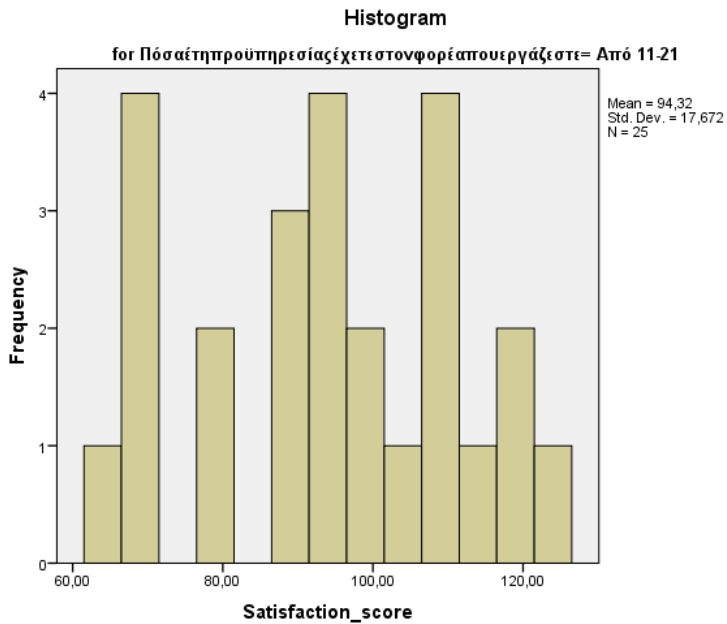
Γράφημα 3.39: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες σε Θέση Προϊστάμενου

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες σε Θέση Προϊστάμενου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 87 με τυπική απόκλιση 21 (N=37 συμμετέχοντες)



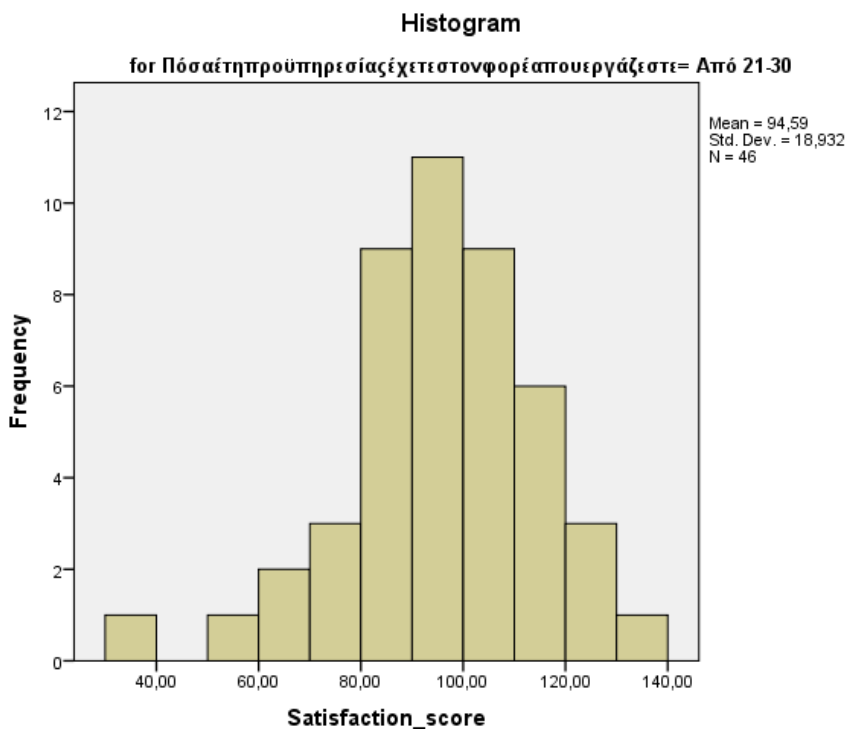
Γράφημα 3.40: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται έως 10 έτη

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται έως 10 έτη παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 95 με τυπική απόκλιση 17 (N=22 συμμετέχοντες)



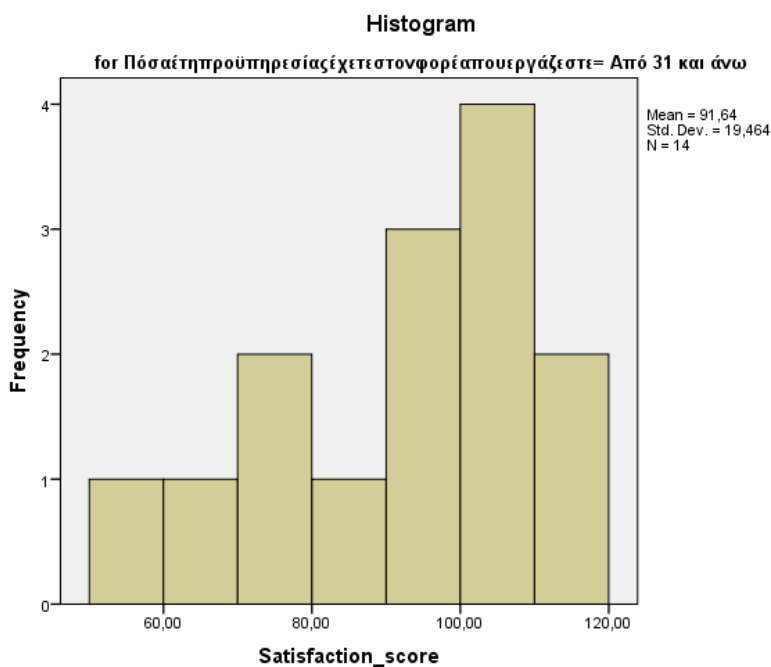
Γράφημα 3.41: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 11 έως 21 έτη

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 11 έως 21 έτη παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 94 με τυπική απόκλιση 18 (N=25 συμμετέχοντες)



Γράφημα 3.42: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 21 έως 30 έτη

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 21 έως 30 έτη παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 94 με τυπική απόκλιση 19 (N=46 συμμετέχοντες)



Γράφημα 3.43: Σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 31 έτη και πάνω

Αναφορικά με την κατανομή του σκορ Ικανοποίησης για τους χρήστες που εργάζονται από 31 έτη και πάνω παρατηρούμε ότι η μέση τιμή είναι περίπου στο 92 με τυπική απόκλιση 19 (N=14 συμμετέχοντες)

Οι παράγοντες που βρέθηκαν να επηρεάζουν το σκορ Ικανοποίησης είναι η Θέση στην υπηρεσία ($p - \text{value} < 0.01$) και η Βαθμίδα Εκπαίδευσης ($p - \text{value} < 0.05$). Όλοι οι άλλοι παράγοντες δεν έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στο σκορ Ικανοποίησης ($p - \text{value} > 0.10$). Συγκεκριμένα, στον **Πίνακα 3.7** παρουσιάζονται τα βασικά περιγραφικά μέτρα του σκορ Ικανοποίησης ανά παράγοντα. Παρατηρούμε ότι όσοι συμμετέχοντες είναι Υπάλληλοι έχουν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους συμμετέχοντες που είναι Προϊστάμενοι ή έχουν κάποια θέση ευθύνης.

Επίσης όσο υψηλότερο είναι το Επίπεδο Εκπαίδευσης τόσο χαμηλότερος είναι ο μέσος όρος του σκορ Ικανοποίησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Συμπεράσματα – Προτάσεις

4.1 Γενικά για το ΚΗΜΔΗΣ

Η εφαρμογή του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των υπαλλήλων ενός δημόσιου οργανισμού, καθώς μπορεί να εξορθολογήσει τις διαδικασίες προμηθειών, να μειώσει τον φόρτο εργασίας και να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα. Ένα σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών μπορεί να αυτοματοποιήσει διάφορες εργασίες, ώστε να εξοικονομήσει χρόνο και να μειώσει τον φόρτο εργασίας των εργαζομένων που εμπλέκονται στη διαδικασία προμηθειών. Οι εργαζόμενοι δεν χρειάζεται πλέον να ξοδεύουν τόσο πολύ χρόνο για τη μη αυτόματη επεξεργασία εντολών αγοράς, τιμολογίων και πληρωμών, γεγονός που μπορεί να απελευθερώσει χρόνο για άλλες εργασίες.

Το ηλεκτρονικό μητρώο δημοσίων συμβάσεων μπορεί να βοηθήσει στην εξάλειψη των σημείων συμφόρησης και στη μείωση των σφαλμάτων στη διαδικασία προμήθειας, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε ταχύτερους χρόνους διεκπεραίωσης και πιο αποτελεσματικές λειτουργίες.

Επιπλέον, μπορεί να βελτιώσει την ακρίβεια και την πληρότητα των δεδομένων προμηθειών, μειώνοντας τα λάθη και τις αποκλίσεις. Αυτό μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της αξιοπιστίας των πληροφοριών προμήθειας, μειώνοντας την ανάγκη για μη αυτόματη εισαγωγή και επαλήθευση δεδομένων. Ως αποτέλεσμα, οι εργαζόμενοι μπορούν να αφιερώνουν λιγότερο χρόνο σε διοικητικά καθήκοντα και περισσότερο

χρόνο σε δραστηριότητες με περισσότερη προστιθέμενη αξία, βελτιώνοντας περαιτέρω την εργασιακή ικανοποίηση.

Όλα τα παραπάνω μπορούν να μειώσουν τα επίπεδα άγχους και να αυξήσουν την εργασιακή ικανοποίηση, καθώς οι εργαζόμενοι μπορούν να επικεντρωθούν σε πιο στρατηγικά καθήκοντα και δραστηριότητες.

Επιπλέον ένα μητρώο ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων μπορεί να βελτιώσει τη διαφάνεια της διαδικασίας σύναψης συμβάσεων, διευκολύνοντας τους υπαλλήλους να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τις διαδικασίες προμηθειών. Αυτό μπορεί να συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης στις διαδικασίες προμηθειών, η οποία μπορεί να συμβάλλει στη βελτίωση της ικανοποίησης και της αφοσίωσης των εργαζομένων. Επί πλέον μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία καλύτερων σχέσεων με τους προμηθευτές παρέχοντας μια πιο βελτιωμένη και συνεπή διαδικασία προμήθειας, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερες τιμές και όρους.

Συνολικά, η εφαρμογή του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων έχει θετικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των υπαλλήλων του δημοσίου οργανισμού, μειώνοντας τον φόρτο εργασίας, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα, αυξάνοντας την διαφάνεια και μειώνοντας τα λάθη και τις αποκλίσεις.

4.2 Συμπεράσματα από την έρευνα

Με βάση όλα τα παραπάνω και λαμβάνοντας υπόψη τα συμπεράσματα της μελέτης που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα, σχετικά με

την ικανοποίηση των χρηστών του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων:

Ως προς τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων:

Διαπιστώθηκε αρχικά ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι – χρήστες είναι γυναίκες σε ποσοστό 60, 7% έναντι 39,3% των ανδρών, γεγονός που δείχνει ότι γενικότερα οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα είναι κατά βάσει γυναίκες. Ως προς την ηλικιακή κατανομή των υπαλλήλων – χρηστών, το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών κυμαίνεται στην ηλικιακή κατηγορία 40 έως 49 ετών, σε ποσοστό 46,7% και να ακολουθεί η ηλικιακή κατηγορία 50 έως 59 ετών σε ποσοστό 30,8%. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα καταδεικνύει ότι το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα δεν ανανεώνεται.

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων το υψηλότερο ποσοστό, 45,8%, έχει ολοκληρώσει την Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και ακολουθεί ένα 35,5%, το οποίο έχει ολοκληρώσει την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Τέλος, το 15,9% των συμμετεχόντων είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος, συμπέρασμα ιδιαίτερα θετικό για το επίπεδο γνώσεων των υπαλλήλων. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα σε συνδυασμό με το προηγούμενο για την ηλικιακή κατηγορία που επικρατεί στον δημόσιο τομέα, καταδεικνύει ότι πολλοί υπάλληλοι αποκτούν προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών κατά τη διάρκεια τους εργασιακού τους βίου.

Εξίσου σημαντικό συμπέρασμα αποτελεί και το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, 43%, έχει προϋπηρεσία 21 έως 30 έτη, ενώ το αμέσως επόμενο ποσοστό, 23,4%, έχει προϋπηρεσία 11 έως 21 έτη,

επομένως οι υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν ιδιαίτερα αυξημένη εμπειρία από την υφιστάμενη αλλά και την προγενέστερη κατάσταση στο αντικείμενο των δημοσίων συμβάσεων.

Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων προήλθε από υπαλλήλους, 65,4%, ενώ το 34,6% των συμμετεχόντων κατέχουν θέση ευθύνης. Από το τελευταίο προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν το ΚΗΜΔΗΣ σε μεγαλύτερο ποσοστό από τους προϊστάμενους.

Ως προς την κατανομή της ικανοποίησης των συμμετεχόντων από το ΚΗΜΔΗΣ:

Όσον αφορά το σκορ ικανοποίησης στις ηλικιακές κατηγορίες, το μεγαλύτερο βρίσκεται στις ηλικίες έως 39 ετών και αυτό γίνεται μικρότερο όσο ανεβαίνει η ηλικία των συμμετεχόντων, γεγονός που δείχνει ότι οι νεότεροι υπάλληλοι έχουν μεγαλύτερη εξοικείωση ή και εμπιστοσύνη στα πληροφοριακά συστήματα.

Σχετικά με το σκορ ικανοποίησης που συνδέεται με το επίπεδο εκπαίδευσης, παρατηρείται αυξημένο στους απόφοιτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και μειωμένο όσο ανεβαίνει η βαθμίδα εκπαίδευσης. Από αυτό εξάγεται το συμπέρασμα που αναφέραμε παραπάνω, ότι η πλειοψηφία των χρηστών είναι απόφοιτοι λυκείου, αλλά υποδεικνύει και μία ακόμα παράμετρο, ότι όσο ανεβαίνει η βαθμίδα εκπαίδευσης των χρηστών, τόσο αυξάνονται και οι απαιτήσεις από το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιούν.

Ακολούθως, όσον αφορά το σκορ ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο, παρατηρείται αυξημένο στις γυναίκες συγκριτικά με τους άνδρες και

όσον αφορά τη θέση στην υπηρεσία είναι μεγαλύτερο στους υπαλλήλους σε σχέση με τους προϊστάμενους. Από τα αποτελέσματα αυτά συμπεραίνεται ότι οι γυναίκες είναι η πλειοψηφία των υπαλλήλων που χρησιμοποιούν το ΚΗΜΔΗΣ και οι υπάλληλοι το χρησιμοποιούν περισσότερο από τους προϊστάμενους.

Τέλος, το σκορ ικανοποίησης σε σχέση με τα έτη υπηρεσίας στον εκάστοτε φορέα είναι παρόμοια και αρκετά υψηλά σε όλες τις κατηγορίες, εκτός από την κατηγορία άνω των 31 ετών υπηρεσίας, γεγονός που δείχνει ότι αρχαιότεροι υπάλληλοι και άρα μεγαλύτεροι σε ηλικία δεν χρησιμοποιούν ευρέως το ΚΗΜΔΗΣ ή δεν κατανοούν απόλυτα τον τρόπο λειτουργίας του.

4.3 Προτάσεις βελτίωσης

Παρακάτω παραθέτω μερικές προτάσεις βελτίωσης για το ηλεκτρονικό σύστημα δημοσίων συμβάσεων:

- 1. Εκσυγχρονισμός του ηλεκτρονικού συστήματος:** Αναβάθμιση του ηλεκτρονικού συστήματος, προσθήκη νέων χαρακτηριστικών και βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών και των διαχειριστών του συστήματος.
- 2. Βελτίωση της διαφάνειας:** Εξασφάλιση της διαφάνειας του μητρώου δημοσίων συμβάσεων και δημιουργία ενός καταλόγου με όλες τις συμβάσεις που έχουν τοποθετηθεί στο πλαίσιο του συστήματος, με σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για τα στοιχεία που καταχωρίζονται.
- 3. Αναβάθμιση της ασφάλειας:** Βελτίωση των διαδικασιών ασφαλείας του συστήματος, με στόχο την αντιμετώπιση πιθανών κινδύνων και προστασία

προσωπικών δεδομένων των χρηστών και των διαχειριστών του συστήματος.

4. Εκπαίδευση: Η παροχή ολοκληρωμένης εκπαίδευσης στους εργαζόμενους, η οποία περιγράφει τον τρόπο χρήσης του ηλεκτρονικού μητρώου δημοσίων συμβάσεων μπορεί να βοηθήσει τους χρήστες να κατανοήσουν τα οφέλη του συστήματος και πώς μπορεί αυτό να διευκολύνει την εργασία τους.

5. Απλοποίηση των διαδικασιών προμηθειών: Ο εξορθολογισμός των διαδικασιών προμηθειών μέσω του ηλεκτρονικού μητρώου δημοσίων συμβάσεων μπορεί να μειώσει τον όγκο της γραφειοκρατίας και των χειρωνακτικών εργασιών που απαιτούνται, καθιστώντας το σύστημα πιο αποτελεσματικό και λιγότερο χρονοβόρο για τους εργαζόμενους.

6. Ευελιξία: Η ευελιξία στη χρήση του ηλεκτρονικού μητρώου δημοσίων συμβάσεων μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να προσαρμοστούν στο σύστημα και να βρουν τους καλύτερους τρόπους χρήσης του για τις συγκεκριμένες ανάγκες τους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη δυνατότητα προσαρμογής της διασύνδεσης και των ροών εργασίας, καθώς και την παροχή υποστήριξης για διαφορετικές συσκευές και λειτουργικά συστήματα.

7. Αναγνώριση: Η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων που χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το ηλεκτρονικό μητρώο δημοσίων συμβάσεων μπορεί να τους παρακινήσει να συνεχίσουν να κάνουν χρήση και να βελτιώνουν τη συνολική τους ικανοποίηση από την εργασία.

8. Ανατροφοδότηση: Η τακτική αναζήτηση σχολίων από τους υπαλλήλους σχετικά με το ηλεκτρονικό μητρώο δημοσίων συμβάσεων μπορεί να

βοηθήσει στον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση και να διασφαλίσει ότι το σύστημα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω ερευνών και ομάδων εστίασης ή κατ' ιδίαν συναντήσεων. Επιπλέον, αυτό μπορεί να ολοκληρωθεί με τη βελτίωση του σχεδιασμού της πλατφόρμας, την επιλογή των κατάλληλων εργαλείων και τη διασφάλιση της συμβατότητας του συστήματος με διαφορετικά λειτουργικά συστήματα και προγράμματα.

Όλα αυτά τα οφέλη μπορούν να οδηγήσουν σε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση για τους υπαλλήλους των αναθετουσών αρχών, καθώς θα είναι σε θέση να εργάζονται πιο αποδοτικά, πιο αποτελεσματικά και με μεγαλύτερη διαφάνεια και συμμόρφωση. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται μεγαλύτερη αξία και υποστήριξη από την υπηρεσία τους εάν έχουν πρόσβαση σε σύγχρονα και αποτελεσματικά τεχνολογικά εργαλεία όπως είναι τα συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

- Αρβανίτης, Α.Μ., (2007) «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαδικτυακή Διαχείριση Δημοσίων Υπηρεσιών», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα
- Ηλιοπούλου, Π., (2017) Γεωγραφική Ανάλυση, Αθήνα, Κάλλιπος
- Μαμμά, Ελένη, (2008) «Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών» {Δημοσιευμένη Εισήγηση στα Πρακτικά του 17ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών}, Γενικά Αρχεία του Κράτους ΥΠ.Ε.Π.Θ.
- Μοσχολιδάκη, Χριστίνα-Ευαγγελία, (2012) «Αξιολόγηση έργων πληροφοριακών συστημάτων», Διπλωματική εργασία του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Τεχνικοοικονομική Διοίκηση και Ασφάλεια Ψηφιακών Συστημάτων με κατεύθυνση Τεχνικοοικονομική Διοίκηση Ψηφιακών Συστημάτων του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιά
- Παπαγεωργίου, Γιώργος, (2010) «Κοινωνία της Πληροφορίας», εκδόσεις Πατάκη
- Σπινέλλης, Διομήδης, Βασιλάκης, Νίκος, Πουλούδη, Νάνσυ, Τσούμα, Νίκη, (2018) «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό», ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ
- Σπινέλλης, Διομήδης, Μιχαλόπουλος, Μιχαήλ, Βασιλάκης, Νίκος, Πουλούδη, Νάνσυ, Τσούμα, Νίκη, (2021) «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

στην Ελλάδα στην μετα-κορονοϊό εποχή», ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

- Χρας, Λουκάς, (2021) «Ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από τη χρήση του υφιστάμενου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΟΠΣ) Μελέτη περίπτωσης: Τα Τμήματα Συντάξεων του e-ΕΦΚΑ στο Ν. Αττικής», Διπλωματική εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

- Bandura, A. (1977) Αυτό-αποτελεσματικότητα: προς μια ενοποιητική θεωρία αλλαγής συμπεριφοράς. *Psychological Review*

- Brookshear, J. Glenn και Brylow, Dennis, (2018) "Computer Science: An Overview"

- Chadwick, A. (2006) Πολιτικές Διαδικτύου: Κράτη, πολίτες και νέες τεχνολογίες επικοινωνίας. Oxford University Press

- Chowdhurry, GG, Chowdhurry, S. and Chowdhurry, JK, (2010) "Information access αξιολόγηση: Methods and Techniques", *Journal of Information Science*

- Crosby, R., DiClemente, R., & Salazar, L. (2006) *Research methods in health promotion (1sted.)* Jossey-Bass, A Wiley Imprint

- Davis, FD (1989) Αντιληπτή χρησιμότητα, αντιληπτή ευκολία χρήσης και αποδοχή από τον χρήστη της τεχνολογίας πληροφοριών

- DeLone, WH, McLean, ER (1992) "Επιτυχία πληροφοριακών συστημάτων: η αναζήτηση της εξαρτημένης μεταβλητής". Έρευνα Πληροφοριακών Συστημάτων

- DeLone, WH, McLean, ER (2003) «The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update». Journal of Management Information Systems

- Field, A. (2013) Ανακάλυψη στατιστικών με χρήση στατιστικών στοιχείων IBM SPSS. Εκδόσεις Sage

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

- Νόμος 3861/2010 (ΦΕΚ 112/τ. Α΄) «Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ»

- Νόμος 4013/11 (ΦΕΚ 204/15-09-2011/τ. Α΄) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις»

- Νόμος 4281/2014 (ΦΕΚ 160/08-08-2014/τ. Α΄) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, Οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις»

- Νόμος 4403/2016 (ΦΕΚ 125/07-07-2016/τ. Α΄) με τίτλο «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις των άρθρων 19, 20, 29, 30, 33, 35, 40 έως 46 της Οδηγίας 2013/34/ΕΕ σχετικά με τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις και συναφείς εκθέσεις επιχειρήσεων ορισμένων μορφών, την τροποποίηση της Οδηγίας 2006/43/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

και την κατάργηση των Οδηγιών 78/660/ΕΟΚ και 83/349/ ΕΟΚ του Συμβουλίου» (Ε.Ε. L 189 της 29ης Ιουνίου 2013) και στις διατάξεις της Οδηγίας 2014/95/ ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (Ε.Ε. L 330/1 της 15ης Νοεμβρίου 2014) «για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/34/ΕΕ όσον αφορά τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών για την πολυμορφία από ορισμένες μεγάλες επιχειρήσεις και ομίλους» και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού»

- Νόμος 4412/2016 (ΦΕΚ 147/08-08-2016/τ. Α') με τίτλο «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (Προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»

- Υπουργική Απόφαση 57654/22-05-2017 (ΦΕΚ 1781/23-05-2017/τ. Β') με τίτλο «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»

- Νόμος 4782/2021 (ΦΕΚ Α 36/9.3.2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- <https://digitalstrategy.gov.gr/> (πρόσβαση στις 2/02/2023)
- <https://digitalstrategy.gov.gr/project/kimdis> (πρόσβαση στις 12/02/2023)

- <https://www.naftemporiki.gr/society/1431016/anavathmistike-to-kentriko-ilektroniko-mitroo-dimosion-symvaseon-kimdis/> (πρόσβαση στις 12/02/2023)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελεί μέρος ερευνητικής προσπάθειας στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων και η ευρύτερη κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών – υπαλλήλων των αναθετουσών αρχών του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό και τα στοιχεία του θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την στατιστική ανάλυση των ερευνητικών υποθέσεων της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας και τον χρόνο που διαθέσατε.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών – υπαλλήλων των αναθετουσών αρχών από το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)

Παρακαλούμε συμπληρώστε το βαθμό ικανοποίησής σας από τη χρήση του ΚΗΜΔΗΣ. Επιλέξτε έναν αριθμό από το 1 έως το 5, όπου **1=Καθόλου**, **2=Λίγο**, **3=Αρκετά**, **5=Πάρα Πολύ**.

A	Ποιότητα Συστήματος	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
A.1	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία εκμάθησης του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.2	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία χρήσης του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.3	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία πρόσβασης του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.4	Είμαι ικανοποιημένος/η από το χρόνο απόκρισης του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.5	Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιοπιστία του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.6	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ακρίβεια του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.7	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευελιξία του ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
A.8	Είμαι ικανοποιημένος/η από την διαλειτουργικότητα του ΚΗΜΔΗΣ με άλλα πληροφοριακά συστήματα	1	2	3	4	5
A.9	Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα του συστήματος που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5

B	Ποιότητα Πληροφορίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
B.1	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ακρίβεια των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.2	Είμαι ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.3	Είμαι ικανοποιημένος/η από την σαφήνεια των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.4	Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών από το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.5	Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιοπιστία των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.6	Είμαι ικανοποιημένος/η από την πληρότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.7	Είμαι ικανοποιημένος/η από την έλλειψη σφαλμάτων στις πληροφορίες που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
B.8	Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των πληροφοριών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5

Γ	Ποιότητα Υπηρεσίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Γ.1	Είμαι ικανοποιημένος/η από τον υλικό εξοπλισμό (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κλπ.) που έχω στη διάθεσή μου	1	2	3	4	5
Γ.2	Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο παροχής αξιόπιστης υποστήριξης του συστήματος από το προσωπικό της υπηρεσίας ΤΠΕ του φορέα μου	1	2	3	4	5
Γ.3	Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο παροχής τηλεφωνικής υποστήριξης του συστήματος από τους υπαλλήλους του Κέντρου Εξυπηρέτησης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ	1	2	3	4	5
Γ.4	Είμαι ικανοποιημένος/η από την προθυμία (ανταπόκριση) των υπαλλήλων του Κέντρου Εξυπηρέτησης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ προκειμένου να επιλυθούν προβλήματα που ανακύπτουν από το σύστημα	1	2	3	4	5
Γ.5	Είμαι ικανοποιημένος/η από την έγκαιρη αντιμετώπιση των προβλημάτων του συστήματος από τους υπαλλήλους του Κέντρου Εξυπηρέτησης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ	1	2	3	4	5
Γ.6	Είμαι ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις και τις ικανότητες των υπαλλήλων του Κέντρου Εξυπηρέτησης για τις	1	2	3	4	5

	ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ που υποστηρίζουν το σύστημα					
Γ.7	Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που μου παρέχει το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5

Δ	Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Δ.1	Θεωρώ ότι η εκμάθηση του ΚΗΜΔΗΣ είναι εύκολη	1	2	3	4	5
Δ.2	Η αλληλεπίδραση με το ΚΗΜΔΗΣ είναι ξεκάθαρη/σαφής και κατανοητή	1	2	3	4	5
Δ.3	Θεωρώ ότι το ΚΗΜΔΗΣ είναι ευέλικτο στη χρήση του	1	2	3	4	5
Δ.4	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος/α στο να χρησιμοποιώ το ΚΗΜΔΗΣ	1	2	3	4	5
Δ.5	Συνολικά, θεωρώ ότι το ΚΗΜΔΗΣ είναι εύκολο στη χρήση του	1	2	3	4	5

Ε	Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ε.1	Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ μου δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρώσω τις εργασίες μου πιο γρήγορα	1	2	3	4	5
Ε.2	Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την απόδοσή μου στην εργασία	1	2	3	4	5
Ε.3	Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητάς μου στην εργασία	1	2	3	4	5
Ε.4	Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ βελτιώνει την αποτελεσματικότητά μου στην εργασία	1	2	3	4	5
Ε.5	Η χρήση του ΚΗΜΔΗΣ με βοηθά να κάνω την εργασία μου ευκολότερα	1	2	3	4	5
Ε.6	Συνολικά, θεωρώ ότι το ΚΗΜΔΗΣ είναι χρήσιμο για την εργασία μου	1	2	3	4	5

ΣΤ	Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
ΣΤ.1	Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από το ΚΗΜΔΗΣ;	1	2	3	4	5

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Παρακαλούμε σημειώστε **X** στο τετράγωνο της απάντησης που σας ταιριάζει.

1. Προσδιορίστε το φύλο σας:

Άνδρας

Γυναίκα

2. Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;

Έως 29 ετών Από 50-59

Από 30-39 Από 60 και άνω

Από 40-49

3. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσής σας;

Πρωτοβάθμια Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Δευτεροβάθμια Κάτοχος Διδακτορικού

Τριτοβάθμια

4. Ποια θέση κατέχετε στην Υπηρεσία που εργάζεστε;

Υπάλληλος

Προϊστάμενος/Θέση ευθύνης

5. Πόσα έτη προϋπηρεσίας έχετε στον φορέα που εργάζεστε;

Έως 10 Από 21-30

Από 11-20 Από 31 και άνω

6. Αν επιθυμείτε, δηλώστε την διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου

.....

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας!!!