

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

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

Executive MBA in Financial Planning



Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού στην επικοινωνία των
πολιτών με τη Φορολογική Διοίκηση**

Πράττης Θεόδωρος

Επιβλέπων Καθηγητής: Γιακουμάτος Στέφανος



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

Καλαμάτα, Ιανουάριος 2023

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

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

Executive MBA in Financial Planning



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

**Στέφανος Γιακουμάτος (Επιβλέπων)
Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, ΠΑ.ΠΕΛ.**

**Οδυσσέας Σπηλιόπουλος
Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής,
ΠΑ.ΠΕΛ.**

**Βασίλειος Γιαννόπουλος
Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής,
ΠΑ.ΠΕΛ.**

UNIVERSITY OF PELOPONNESE
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and
Financial Planning for executives of the Public and Private
Sector**

Executive MBA in Financial Planning



Master Thesis

**The benefits of digital transformation in citizens' communication with
the Tax Administration**

Theodoros Prattis

Supervising Professor: Stefanos Giakoumatos



Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University of Peloponnese. This dissertation is part of the requirements for obtaining the Master's Degree in Management and Financial Planning for executives of the Public and Private Sector

Kalamata, January of 2023

UNIVERSITY OF PELOPONNESE
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and
Financial Planning for executives of the Public and Private
Sector**

Executive MBA in Financial Planning



Thesis Committee

Stefanos Giakoumatos (Supervisor)
Professor, Department of Accounting & Finance, University of
Peloponnese

Odysseas Spiliopoulos
Associate Professor, Department of Accounting & Finance, University
of Peloponnese

Vasileios Giannopoulos
Assistant Professor, Department of Accounting & Finance, University of
Peloponnese

Ο Πράττης Θεόδωρος

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

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

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

Η εργασία αυτή αφιερώνεται στην κόρη μου Δέσποινα, στην οποία εύχομαι καλή επιτυχία στις Πανελλαδικές εξετάσεις που πρόκειται να συμμετάσχει στο τέλος αυτής της σχολικής χρονιάς.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, που μου έδωσε τη δυνατότητα να παρακολουθήσω το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Ειδίκευσης στη Διοίκηση και στον Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα, τους καθηγητές μου, καθώς και τα μέλη της επιτροπής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, που πρόκειται να αξιολογήσουν το έργο που επιτελέστηκε.

Ιδιαίτερως ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γιακουμάτο Στέφανο, καθηγητή Στατιστικής και Ποσοτικών Μεθόδων, για την ανοχή, την υπομονή του και την ανεξάντλητη και άνευ ορίων καλή του διάθεση.

Η άρτια επιστημονική του κατάρτιση, οι πληροφορίες που μου παρείχε καθώς και οι καίριες υποδείξεις του και η κριτική του, οδήγησαν στο βέλτιστο αποτέλεσμα.

Ευχαριστώ επίσης τη σύζυγό μου Ευγενία για τη σημαντική βοήθεια που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος ευχαριστώ όλους όσους συνέδραμαν με κάθε δυνατό τρόπο – τύποις και ουσία - στη διεκπεραίωση αυτής της εργασίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	7
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	10
ABSTRACT.....	12
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	13
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
1.1 Σκοπός και Αντικείμενο.....	15
1.2 Σπουδαιότητα μελέτης και συμβολή στη γνώση.....	15
1.3 Σύντομη ανασκόπηση κεφαλαίων	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	20
2.1 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός	20
2.2 Οφέλη ψηφιακού μετασχηματισμού	23
2.3 Εμπόδια ψηφιακού μετασχηματισμού.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	32
3.2 Ερευνητικό δείγμα και δειγματοληψία	32
3.3 Ερευνητικό εργαλείο.....	33
3.4 Συλλογή ερευνητικών δεδομένων	34
3.5 Ερευνητική ηθική	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	36
4.1 Δημογραφικά – κοινωνικά χαρακτηριστικά	36
4.2 Ποια η σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και της ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους μαζί τους;.....	40

4.3 Ποια η σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των Ελλήνων πολιτών και των επιπέδων ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες;	46
4.4 Ποια είναι τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των ωφελειών για τους Έλληνες πολίτες;.....	48
4.5 Ποια είναι τα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;	50
4.6 Ποια είναι η σχέση που προκύπτει μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	58
5.1 Συμπεράσματα	58
5.2 Περιορισμοί.....	63
5.3 Προτάσεις.....	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	71

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση των ωφελειών που προκύπτουν, από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών, στην επικοινωνία και την επαφή τους με τους πολίτες. Για την κάλυψη του ερευνητικού σκοπού πραγματοποιήθηκε πρωτογενής ποσοτική έρευνα στην οποία συμμετείχαν 162 Έλληνες πολίτες. Η συλλογή του ερευνητικού δείγματος έγινε χρησιμοποιώντας την δειγματοληψία ευκολίας και την δειγματοληψία της χιονοστιβάδας. Η έρευνα βασίστηκε σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο κλειστών ερωτήσεων το οποίο εστάλη διαδικτυακά στους συμμετέχοντες, αφού καταχωρήθηκε στο Google Forms. Για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα SPSS, έκδοση 23. Πραγματοποιήθηκαν στατιστικοί έλεγχοι συσχετίσεων Pearson και ο έλεγχος One Samplet-Test, καθώς επίσης και ανάλυση παραγόντων. Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Cronbach's Alpha. Τα αποτελέσματα έδειξαν αρκετά ικανοποιητικά επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού των ελληνικών εφοριών, καθώς επίσης και αρκετά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των Ελλήνων πολιτών από την επικοινωνία και επαφή τους με τις εφορίες. Θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση προέκυψε μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών από την επικοινωνία τους με τις εφορίες και των επιπέδων του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, τότε αυξάνεται η ικανοποίηση των πολιτών από την επικοινωνία και επαφή με αυτές τις δημόσιες υπηρεσίες. Σημαντικά οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η αναδιοργάνωση των εσωτερικών διεργασιών των εφοριών, ικανοποίηση των πολιτών από την επαφή τους με τις εφορίες, η μείωση της γραφειοκρατίας και η αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Τα δύο βασικότερα εμπόδια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών είναι τα χαμηλά επίπεδα εξοικείωσης των πολιτών με τα πληροφοριακά συστήματα και τα ψηφιακά μέσα επικοινωνίας με τις εφορίες, καθώς επίσης και η μη επικαιροποίηση του ελληνικού νομοθετικού πλαισίου. Ωστόσο, τα οφέλη που πηγάζουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών είναι σαφώς σημαντικότερα και μεγαλύτερα, όταν τίθενται σε σύγκριση με τα υφιστάμενα εμπόδια εναντίον του ψηφιακού μετασχηματισμού. Δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, αλλά προέκυψε θετική και στατιστικά

σημαντική συσχέτιση μεταξύ των ωφελειών και των επιπέδων ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εν λόγω δημοσίων υπηρεσιών.

Λέξεις-κλειδιά: Δημόσιος Τομέας, Ελληνικός Δημόσιος Τομέας, Εφορίες, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ψηφιοποίηση Δημοσίων Υπηρεσιών.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to investigate the benefits that arise from the digital transformation of tax authorities, in their communication and contact with citizens. To cover the research purpose, a primary quantitative survey was carried out in which 162 Greek citizens participated. The research sample was collected using convenience and snowball sampling. The survey was based on a structured closed-ended questionnaire that was sent online to participants, after being entered into Google Forms. The SPSS program, version 23, was used for statistical analysis. Pearson correlations and One Sample t-Test were performed, as well as factor analysis. Cronbach's Alpha coefficient was used to check the reliability of the questionnaire. The results showed quite satisfactory levels of digital transformation of the Greek tax authorities, as well as quite high levels of satisfaction of Greek citizens with their communication and contact with the tax authorities. A positive and statistically significant correlation emerged between citizens' satisfaction with their communication with the tax authorities and their levels of digital transformation. The greater the level of digital transformation of tax authorities, then the satisfaction of citizens with communication and contact with these public services increases. Important benefits of the digital transformation are the reorganization of the internal processes of the tax authorities, the satisfaction of citizens from their contact with the tax authorities, the reduction of bureaucracy and the increase of the quality of services provided to citizens. The two main obstacles for the digital transformation of tax authorities are the low levels of familiarity of citizens with information systems and digital means of communication with tax authorities, as well as the non-updating of the Greek legislative framework. However, the benefits arising from the digital transformation of tax authorities are clearly more important and greater, when compared to the existing obstacles against the digital transformation. No statistically significant correlation emerged between the benefits and the obstacles of the digital transformation of the tax authorities, but a positive and statistically significant correlation emerged between the benefits and the levels of completion of the digital transformation of these public services.

Keywords: Public Sector, Greek Public Sector, Tax Authorities, Digital Transformation, Digitization of Public Services.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1. Φύλο.....	37
Διάγραμμα 2. Ηλικία	38
Διάγραμμα 3. Μόρφωση.....	39
Διάγραμμα 4. Επάγγελμα.....	40
Διάγραμμα 5. Ανάλυση παραγόντων ωφελειών ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών	53
Διάγραμμα 6. Ανάλυση παραγόντων εμποδίων ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών	54

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Ψηφιακός μετασχηματισμός εφοριών.....	41
Πίνακας 2. Αποτελεσματικότητα ηλεκτρονικών συστημάτων εφοριών.....	42
Πίνακας 3. Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;.....	43
Πίνακας 4. Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;	44
Πίνακας 5. Συσχέτιση μεταξύ ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών και επιπέδων ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες	45
Πίνακας 6. Συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των πολιτών και της ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες.....	47
Πίνακας 7. Οφέλη ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών.....	48
Πίνακας 8. Εμπόδια ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών.....	50
Πίνακας 9. Συσχέτιση εμποδίων και ωφελειών ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών	55
Πίνακας 10. Σύγκριση επιπέδου ωφελειών και εμποδίων ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών.....	55
Πίνακας 11. Συσχέτιση ωφελειών και επιπέδου ολοκλήρωσης ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών.....	56
Πίνακας 12. Συσχέτιση εμποδίων και επιπέδου ολοκλήρωσης ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών.....	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σκοπός και Αντικείμενο

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι ο προσδιορισμός των ωφελειών που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα στην ποιότητα της επικοινωνίας των πολιτών με την φορολογική διοίκηση. Το θέμα αυτό προσεγγίζεται αφενός βιβλιογραφικά και αφετέρου μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας η οποία βασίζεται στο ερωτηματολόγιο του παραρτήματος Ι. Στο πλαίσιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, παρουσιάζονται δευτερογενή δεδομένα, δηλαδή πληροφορίες που αντλούνται από άλλες μελέτες και έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί επί του συγκεκριμένου ζητήματος. Στο πλαίσιο της ερευνητικής προσέγγισης που πραγματοποιείται στην παρούσα διπλωματική εργασία, γίνεται επικέντρωση στην περίπτωση της επικοινωνίας των πολιτών με τις εφορίες της Ελλάδας, κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού των δεύτερων.

1.2 Σπουδαιότητα μελέτης και συμβολή στη γνώση

Είναι γεγονός ότι κατά τη διάρκεια της σύγχρονης εποχής, σημειώνεται ταχεία ανάπτυξη τόσο της τεχνολογίας και της επιστήμης της πληροφορικής, όσο και της χρήσης του διαδικτύου και προηγμένων τεχνολογικών συστημάτων. Η χρήση του διαδικτύου και η πρακτική αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρονται από την τεχνολογία και την επιστήμη της πληροφορικής έχουν καταστεί αναπόσπαστο σκέλος της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των σύγχρονων πολιτών της κοινωνίας, αλλά και των επιχειρήσεων (Alvarenga et al., 2020). Δεν θα μπορούσε ο δημόσιος τομέας να μην επηρεαστεί από αυτήν την νέα τάση ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης των συναλλαγών και δοσοληψιών μεταξύ των πολιτών,

αλλά και μεταξύ των πολιτών και των δραστηριοποιουμένων επιχειρήσεων (Mergel et al., 2018).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα προβάλλει ως η μοναδική και αναγκαία λύση για την συμπόρευση της παροχής των δημοσίων υπηρεσιών με τα νέα σύγχρονα δεδομένα (Jonathan, 2019). Στο πλαίσιο αυτού, οι δημόσιοι οργανισμοί καλούνται να εκσυγχρονίσουν και να αναβαθμίσουν τον διαθέσιμο υλικοτεχνικό εξοπλισμό τους και τους απαιτούμενους πόρους, καθώς επίσης και να επιμορφώσουν το απασχολούμενο ανθρώπινο δυναμικό τους και να αναβαθμίσουν τις δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων επί ζητημάτων χειρισμού τεχνολογικών και υπολογιστικών συστημάτων και του διαδικτύου (Mergel et al., 2019).

Επιπροσθέτως, καλούνται να αναδιαμορφώσουν τις εσωτερικές ακολουθούμενες διεργασίες στον μέχρι πρότινος τρόπο λειτουργίας τους, ώστε να τεθεί μία ισχυρή βάση για την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση της επικοινωνίας και των δοσοληψιών τους με τους πολίτες, αλλά και για την επίτευξη της μεταξύ τους διαλειτουργικότητας. Προκειμένου να καταστεί αυτό εφικτό, θα πρέπει να υπάρχει αντίστοιχη θέληση και προδιάθεση τόσο από την πλευρά της Δημόσιας διοίκησης, όσο και από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, αλλά και από την πλευρά των πολιτών (Kokkinakos et al., 2016).

Σύμφωνα με δεδομένα που παρατίθενται από έρευνες που έχουν ήδη διεξαχθεί (Kokkinakos et al., 2016; Mergel et al., 2018; Mergel et al., 2019) και οι οποίες επικεντρώνονται στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, τα οφέλη που αντλούνται από αυτή τη διαδικασία είναι πολλαπλά. Τα σημαντικότερα εξ αυτών αφορούν την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από την πλευρά των δημοσίων οργανισμών προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις. Επίσης ενισχύεται η εμπιστοσύνη που δημιουργείται μεταξύ των δύο συναλλασσόμενων μερών, δηλαδή των πολιτών και επιχειρήσεων και του δημόσιου τομέα (Jonathan, 2019). Η σχέση μεταξύ αυτών οικοδομείται σε μία νέα βάση, στην οποία πρεσβεύεται η αρχή της ισότητας και της διαφάνειας (Alvarenga et al., 2020). Ενόψει του ψηφιακού μετασχηματισμού, η δημόσια διοίκηση αποκτά αισθητά πολιτοκεντρικό χαρακτήρα.

Όμως, και από την πλευρά των πολιτών έχουν επισημανθεί σημαντικά οφέλη που απορρέουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων οργανισμών.

Ενδεικτικά, επισημαίνεται η εξοικονόμηση χρόνου στις δοσοληψίες των πολιτών και των επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα, στην άμεση και ταχεία την άντληση αναγκαίων πληροφοριών, καθώς επίσης και στην βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτησή τους (Al-Ruithe et al., 2018).

Έναυσμα για την ενασχόλησή μας με το ζήτημα της διερεύνησης των ωφελειών του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ποιότητα της επικοινωνίας και στη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ των πολιτών με την φορολογική διοίκηση και πιο συγκεκριμένα με τις εφορίες, αποτέλεσε το γεγονός της παρουσίας πολλαπλών εμποδίων στον ψηφιακό μετασχηματισμό του ελληνικού Δημοσίου τομέα (Bousdekis & Kardaras, 2020). Το βασικότερο εμπόδιο που προτάσσεται στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι η αστάθεια του νομοθετικού πλαισίου και η ελλιπής επικαιροποίησή του προκειμένου να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα που συνεπάγεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός της φορολογικής διοίκησης (Bousdekis & Kardaras, 2020). Επίσης, από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα, επισημαίνεται το εμπόδιο της χαμηλής εξοικείωσης των δημοσίων υπαλλήλων των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών με τα προηγμένα τεχνολογικά συστήματα και το διαδίκτυο (Xanthoroulou, 2022).

Προτάσσοντας τα πολλαπλά οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής φορολογικής διοίκησης στην σχέση μεταξύ αυτής και των πολιτών, θεωρούμε ότι τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας θα αποτελέσουν έναυσμα για την διεξαγωγή περαιτέρω μελετών και ερευνών, επικεντρωμένων στην περίπτωση του ψηφιακού μετασχηματισμού των ελληνικών εφοριών, προκειμένου να εντοπιστεί η πηγή της δημιουργίας των υφιστάμενων προβληματικών σημείων. Έκτοτε, θα είναι εφικτή η ανεύρεση των βέλτιστων δυνατών λύσεων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών, ώστε να ανοίξει ο δρόμος για την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, και την αποκόμιση των βέλτιστων δυνατών ωφελειών, τόσο στην εσωτερική λειτουργία των εφοριών, όσο και στην εξυπηρέτηση των πολιτών από πλευράς τους. Η ανάγκη διεξαγωγής της έρευνας αυτής εδράζεται στο γεγονός ότι από πλευράς μας, στο μέτρο που κατέστη δυνατό να πραγματοποιηθεί διερεύνηση επί της υφιστάμενης βιβλιογραφίας, δεν έχει πραγματοποιηθεί αντίστοιχη έρευνα που να επικεντρώνεται στην περίπτωση των εφοριών της Ελλάδας και ειδικότερα, στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και στα οφέλη που αυτός προσφέρει στην επικοινωνία των εφοριών με τους πολίτες.

1.3 Σύντομη ανασκόπηση κεφαλαίων

Στο αμέσως επόμενο κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας πραγματοποιείται βιβλιογραφική ανασκόπηση, που όπως προαναφέρθηκε αφορά την παράθεση δευτερογενών δεδομένων από άλλες μελέτες και έρευνες, οι οποίες είναι θεματολογικά συνυφασμένες με τον σκοπό της έρευνας που θα ακολουθήσει. Αρχικά, αποσαφηνίζεται εννοιολογικά ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ο οποίος αποτελεί βασικό όρο που χρησιμοποιείται στην διπλωματική αυτή εργασία. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται πληροφορίες και στοιχεία που αφορούν το επίπεδο στο οποίο έχει ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Κατόπιν, παρουσιάζονται τα οφέλη και τα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, όπως αυτά έχουν παρουσιαστεί από άλλους μελετητές και ερευνητές.

Στο τρίτο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας. Πρόκειται για την παρουσίαση του ερευνητικού σκοπού και των ερευνητικών ερωτημάτων, για την περιγραφή του ερευνητικού εργαλείου και του ερευνητικού δείγματος, για τον προσδιορισμό του τρόπου με τον οποίο συγκεντρώθηκαν τα ερευνητικά δεδομένα και συλλέχθηκε το ερευνητικό δείγμα της έρευνας, καθώς επίσης και για την περιγραφή του τρόπου με τον οποίο καλύφθηκαν θέματα ηθικής και δεοντολογίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης. Η παρουσίαση των εν λόγω αποτελεσμάτων γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να δίνεται σαφής απάντηση ανά ερευνητικό ερώτημα που παρουσιάστηκε στο αμέσως προηγούμενο κεφάλαιο της μεθοδολογίας της έρευνας. Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται στατιστικά αποτελέσματα μέσω περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρατίθενται τα γενικά συμπεράσματα που εξάγονται στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τα οποία προκύπτουν τόσο από το

θεωρητικό όσο και από το ερευνητικό σκέλος αυτής. Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, αναλυτικότερα, γίνεται σύγκριση μεταξύ των ερευνητικών ευρημάτων της παρούσας πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας και των δευτερογενών δεδομένων που παρουσιάστηκαν στο δεύτερο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Επίσης, παρουσιάζονται οι αδυναμίες της έρευνας, καθώς επίσης και προτάσεις για μελλοντική έρευνα, μέσω των οποίων μπορούν ενδεχομένως να καλυφθούν οι παραπάνω αναφερόμενες αδυναμίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα αφορά την διαδικασία του τεχνολογικού και ψηφιακού εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών που προσφέρονται από την πλευρά των δημοσίων υπηρεσιών προς το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών. Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, οι δημόσιες υπηρεσίες προβαίνουν στον εκσυγχρονισμό του υλικοτεχνικού εξοπλισμού που διαθέτουν και στην αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση των μέχρι πρότινος χειρωνακτικά ακολουθούμενων διεργασιών (Gong&Ribiere, 2021).

Έτσι, ο ψηφιακός μετασχηματισμός προάγει την ποιότητα και την ταχύτητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα συνεπάγεται και τον εσωτερικό λειτουργικό μετασχηματισμό τους (Schallmo & Williams, 2018). Αυτό, διότι προκειμένου να υποστηριχθούν οι απαιτήσεις που αναδύονται από το νέο λειτουργικό περιβάλλον των δημοσίων οργανισμών, θα πρέπει να προηγηθεί επαναπροσδιορισμός των διεργασιών που πρέπει και είναι αναγκαίο να ακολουθηθούν, τόσο σε οργανωσιακό επίπεδο, όσο και σε ατομικό επίπεδο από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων (Reis et al., 2018).

Ωστόσο, προκειμένου ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών να είναι επιτυχής και αποτελεσματικός, αναβαθμίζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες, θα πρέπει τα πληροφοριακά συστήματά τους να παρέχουν στο σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών, είτε στο σύνολο των πολιτών, ακριβείς πληροφορίες του άμεσου ενδιαφέροντός τους (Filgueiras et al., 2019). Άλλωστε, σκοπός του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, δεν είναι μόνο η βελτίωση της μεταξύ τους διαλειτουργικότητας και η διευκόλυνση της ανταλλαγής και ροής πληροφοριών, αλλά και η ενίσχυση του πολιτοκεντρικού χαρακτήρα τους. Προκειμένου να ενισχυθεί ο πολιτοκεντρικός χαρακτήρας της Δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να καταστούν κατανοητές οι ανάγκες των πολιτών, ώστε αυτές να καλύπτονται με

μεγαλύτερη ταχύτητα και σε μεγαλύτερο βαθμό, με όσο το δυνατόν μικρότερη ταλαιπωρία από την πλευρά των τελευταίων (Al-Ruithe et al., 2018).

Για να καταστεί εφικτή η ανάδειξη του πολιτοκεντρικού χαρακτήρα των δημοσίων υπηρεσιών, μέσω του ψηφιακού τους μετασχηματισμού, θα πρέπει στο πλαίσιο αυτού να λειτουργούν ηλεκτρονικά συστήματα, τα οποία είναι φιλικά προς το σύνολο των χρηστών στους οποίους απευθύνονται (Curtis, 2019).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα στην περίπτωση των εφοριών, στις οποίες επικεντρώνεται το μετέπειτα ερευνητικό σκέλος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι το πληροφοριακό σύστημα του taxisnet (το οποίο πρόσφατα έχει αντικατασταθεί από την ψηφιακή πύλη myAADE). Αν η συγκεκριμένη ψηφιακή πλατφόρμα, η οποία αποτελεί σκέλος του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, δεν είναι φιλική προς τους πολίτες που καλούνται να την χρησιμοποιήσουν και να εισέλθουν στο ψηφιακό της περιβάλλον, τότε δεν έχει επιτευχθεί ο σκοπός της εξυπηρέτησης των πολιτών και της ταχείας και πλήρους κάλυψης των αναγκών τους (Loukadounou et al., 2020).

Σε κάθε περίπτωση, τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν οι δημόσιες υπηρεσίες, ως απότοκο του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, θα πρέπει να προάγουν την ποιοτική και ταχύτερη επικοινωνία μεταξύ αυτών και των πολιτών, καθώς επίσης και των υπολοίπων ενδιαφερόμενων μερών. Αυτό όμως, δεν μπορεί να καταστεί εφικτό αν τα εν λόγω ηλεκτρονικά συστήματα δεν είναι φιλικά και προσιτά στην χρήση τους (Chatzopoulou et al., 2022).

Στο σημείο αυτό, πρέπει να επισημανθεί ένα σημείο στο οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες, κατά τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, πρέπει να λαμβάνουν απαραίτητως υπόψη τους. Πρόκειται για την ανομοιομορφία των επιπέδων ψηφιακού γραμματισμού και ψηφιακής παιδείας των πολιτών της σύγχρονης κοινωνίας (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Μπορεί το διαδίκτυο και οι ψηφιακές πλατφόρμες επικοινωνίας να αποτελούν αναπόσπαστο σκέλος της καθημερινότητας, αλλά και της επαγγελματικής ζωής των πολιτών της σύγχρονης κοινωνίας, ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι εκλείπουν περιπτώσεις ανθρώπων με μειωμένα επίπεδα εξοικείωσης με την τεχνολογία και τα προηγμένα πληροφοριακά συστήματα (Sarker et al., 2018).

Έρευνες επισημαίνουν ότι συνήθως αυτή η κατηγορία ανθρώπων είναι οι ηλικιακά μεγαλύτεροι πολίτες, καθώς επίσης και οι πολίτες χαμηλού μορφωτικού

επιπέδου(Martin, 2009). Αυτές οι κατηγορίες πολιτών όμως, δεν πρέπει να αποκλείονται από τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν στην ποιότητα και την αμεσότητα της επικοινωνίας μεταξύ αυτών και των δημόσιων οργανισμών, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των δεύτερων. Σε αυτό το σημείο προάγεται και η σπουδαιότητα της ευχρηστίας και του προσιτού χαρακτήρα της λειτουργίας των ψηφιακών πλατφορμών που καλούνται οι πολίτες να χρησιμοποιήσουν για να αντλήσουν στοιχεία που τους ενδιαφέρουν και τους αφορούν, ή για να επικοινωνήσουν με τις δημόσιες υπηρεσίες (Kozanoglu & Abedin, 2020).

Αν απουσιάζουν η ευχαριστία και η προσιτότητα των ψηφιακών πλατφορμών που έχουν ξεκινήσει τη λειτουργία τους στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, για λόγους διασύνδεσής τους με τους πολίτες, τότε υπονομεύονται τα σημαντικά οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τα οποία αφορούν την περίπτωση των πολιτών, που πρόκειται να αναφερθούν παρακάτω (Ahn&Chen, 2022).

Κυρίως, υπονομεύεται η εξοικονόμηση χρόνου των πολιτών, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Πριν την έναρξη της προσπάθειας ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα, η επικοινωνία και οι συναλλαγές των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς γίνονται υποχρεωτικά κατόπιν της διάζωσης επίσκεψης των ενδιαφερόμενων μερών στους χώρους των δημοσίων υπηρεσιών (Agostino et al., 2021).

Αυτό συνεπαγόταν τόσο ταλαιπωρία όσο και σπατάλη χρόνου για τους πολίτες, μειονεκτήματα τα οποία μπορεί να λύσει και να εξαλείψει είτε πλήρως είτε μερικώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Αν οι πολίτες καταλήγουν να μη γίνονται αποδέκτες του οφέλους της εξοικονόμησης χρόνου και ενέργειας, όταν καλούνται να επικοινωνήσουν ψηφιακά με τις δημόσιες υπηρεσίες, τότε αυτό αποτελεί ένα ακόμα αρνητικό οινό για την επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα (Buchholz et al., 2020). Το ίδιο συμβαίνει και στην περίπτωση κατά την οποία οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από τους δημόσιους οργανισμούς με τους οποίους συνδιαλέγονται, ως το ίδιο ή χειρότερο ποιοτικές συγκριτικά με το χρονικό διάστημα πριν την έναρξη του ψηφιακού μετασχηματισμού τους (Lee & Porumbescu, 2019).

Αυτό σημαίνει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών επιδέχεται σημαντικών βελτιώσεων, προκειμένου να κατακτηθεί όσο το δυνατόν υψηλότερος πολιτοκεντρικός χαρακτήρας στις δημόσιες υπηρεσίες, από τα αποτελέσματα αυτού. Επομένως, κριτήριο για την αποτελεσματικότητα και για το επίπεδο στο οποίο έχει επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας διοίκησης και των δημοσίων υπηρεσιών, δεν είναι μόνο ο βαθμός στον οποίο έχουν ψηφιοποιηθεί οι προσφερόμενες υπηρεσίες τους προς τους πολίτες και προς το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών (Nedungadi et al., 2018).

Επιπροσθέτως, πέραν αυτού του κριτηρίου, επιπλέον κριτήριο είναι και η αξιολόγηση των πολιτών για την ποιότητα, αμεσότητα και ευκολία με την οποία καταφέρνουν να έρθουν σε επικοινωνία με την δημόσια υπηρεσία που τους ενδιαφέρει και να διεκπεραιώσουν τις συνδιαλλαγές τους με αυτήν (Brunetti et al., 2020).

2.2 Οφέλη ψηφιακού μετασχηματισμού

Τα οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών είναι πολλά και πολυδιάστατα και αφορούν αφενός την ευρυθμία της λειτουργίας των ίδιων των δημοσίων οργανισμών και αφετέρου την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν οι πολίτες από αυτούς. Επομένως, ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να ωφελήσει τόσο αυτές καθαυτές τις δημόσιες υπηρεσίες και το εσωτερικό τους περιβάλλον, όσο και τους πολίτες που απευθύνονται σε αυτές (Agostino et al., 2021).

Στην παρούσα διπλωματική εργασία επικεντρωνόμαστε στα οφέλη που αποκομίζει η πλευρά των πολιτών, από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών. Ωστόσο, θα αναφερθούμε επιγραμματικά στις ωφέλειες του ψηφιακού μετασχηματισμού στις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να επεκταθούμε περαιτέρω σε αυτές.

Πιο συγκεκριμένα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες και δεδομένα σε πραγματικό χρόνο, μεταξύ τους, γεγονός το οποίο βελτιώνει την ευρυθμία της λειτουργίας τους

και της διεκπεραίωσης εσωτερικών υποθέσεων (Mergel, 2021). Προκειμένου να καταστεί αυτό εφικτό θα πρέπει να υφίσταται μία ενιαία βάση δεδομένων, στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλες οι δημόσιες υπηρεσίες και η οποία θα ενημερώνεται με τα καταχωρηθέντα δεδομένα, σε πραγματικό χρόνο. Πέραν αυτού, ακόμα και υπό την απουσία μίας τέτοιου είδους ενιαίας βάσης δεδομένων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, η οποία συνεπάγεται υψηλά επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού, η ροή των πληροφοριών και των δεδομένων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να προαχθεί και να εντατικοποιηθεί μέσω της μεταξύ τους ψηφιακής επικοινωνίας (Hanna, 2018).

Ένα επιπρόσθετο όφελος που αντλούν οι δημόσιες υπηρεσίες από τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους αφορά την ταχύτητα στην οποία διεκπεραιώνονται εσωτερικές υποθέσεις τους, γεγονός το οποίο οδηγεί στην απελευθέρωση παραγωγικού και σημαντικού χρόνου εργασίας για τους δημόσιους υπαλλήλους (Mergel et al., 2019). Η ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών και των εσωτερικών ακολουθούμενων διεργασιών συνεπάγεται αφενός ταχύτητα και αφετέρου υψηλότερη ποιότητα, συγκριτικά με τον προϋπάρχοντα χειρωνακτικό τρόπο διεκπεραίωσης των αντίστοιχων εργασιών. Υπό αυτήν την προϋπόθεση οι δημόσιοι υπάλληλοι απελευθερώνουν χρήσιμο χρόνο εργασίας, προκειμένου να απασχοληθούν με ποιοτικότερα και πιο ουσιαστικά ζητήματα που αφορούν την άσκηση των επαγγελματικών τους αρμοδιοτήτων (Vial, 2021).

Ένα ακόμα όφελος που αντλείται από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αφορά την ευρυθμία και λειτουργικότητα των δημοσίων οργανισμών και το οποίο συνάδει με την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών τους, είναι η μείωση της πιθανότητας πραγματοποίησης ανθρωπίνων λαθών (Torfing et al., 2019). Επί παραδείγματι, πριν την έναρξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, αντίστοιχα σημερινές αυτοματοποιημένες διαδικασίες έπρεπε να διενεργηθούν χειρωνακτικά από τους δημόσιους υπαλλήλους.

Αυτό συνεπάγεται την αυξημένη πιθανότητα ανθρώπινου λάθους, ορισμένα εκ των οποίων πιθανότατα έχουν σημαντικό αρνητικό αντίκτυπο τόσο σε αυτήν καθαυτήν τη δημόσια υπηρεσία όσο και στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των υπολοίπων ενδιαφερόμενων μερών. Μέσω της μείωσης της πιθανότητας πραγματοποίησης ανθρωπίνων λαθών και της αυξημένης ταχύτητας διεκπεραίωσης των εσωτερικών υποθέσεων των δημοσίων οργανισμών, αναβαθμίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών

τους, τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη (Lindgren et al., 2019).

Τέλος, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα έχουν αυξηθεί τα επίπεδα της διαφάνειας και αντίστοιχα, επέρχεται μείωση των επιπέδων δολιοφθοράς και διαφθοράς (Toll et al., 2019). Επί παραδείγματι, όφελος που προκύπτει υπέρ της δημόσιας διοίκησης, κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού της, είναι ο ευκολότερος εντοπισμός κρουσμάτων φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής. Πρόκειται για ένα όφελος υπέρ της δημόσιας διοίκησης, λόγω του ότι μέσω αυτού συνεπάγεται η παρουσία υψηλότερου επιπέδου φορολογικών εσόδων, γεγονός το οποίο είναι αδιαμφισβήτητο θετικό και κερδοφόρο για τον κρατικό προϋπολογισμό.

Όσον αφορά την περίπτωση των ωφελειών που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων οργανισμών προς τους πολίτες, ένα εκ των σημαντικότερων είναι ο αξιοπρόσεκτος περιορισμός του όγκου των συναλλαγών τους με τους δημόσιους οργανισμούς (Androniceanu et al., 2022). Πρόκειται για ένα όφελος το οποίο θεωρούμε πως είναι άρρηκτα συνυφασμένο και απόλυτα συνδεδεμένο με την αύξηση των επιπέδων της διαλειτουργικότητας των δημόσιων οργανισμών.

Αυτό σημαίνει ότι ενώ παλαιότερα, πριν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, όταν μία δημόσια υπηρεσία ζητούσε συγκεκριμένες πληροφορίες από τον πολίτη, ο πολίτης έπρεπε να τις προσκομίσει ο ίδιος κατόπιν προσωπικής του επίσκεψης ή μέσω εξουσιοδοτημένου προσώπου στην εν λόγω δημόσια υπηρεσία με την οποία υπήρχε συνδιαλλαγή. Μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, αυτό δεν είναι απαραίτητο, καθώς λόγω της αυξημένης διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών πολλά πληροφοριακά στοιχεία δεν χρειάζεται να προσκομιστούν από τους ίδιους τους πολίτες, αλλά αντλούνται από τους ίδιους τους οργανισμούς υπηρεσιακά (Mergel et al., 2018).

Επιπροσθέτως, κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα, όπως προαναφέρθηκε, προκύπτει αύξηση των επιπέδων της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αυτό συνεπάγεται την καλύτερη και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πολιτών και των απαιτήσεων που έχουν από τους δημόσιους οργανισμούς με τους οποίους συνδιαλέγονται. Άρα, οι

πολίτες καταλήγουν να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την επαφή και επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες (Distel et al., 2019).

Η αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα προς τους πολίτες, συνοδεύεται από την μείωση της γραφειοκρατίας που ανέκαθεν αποτελούσε αναπόσπαστο χαρακτηριστικό στοιχείο της συνδιαλλαγής των πολιτών με την δημόσια διοίκηση (Lindgren et al., 2019). Στη μείωση των επιπέδων της γραφειοκρατίας έχει συμβάλει σε σημαντικό βαθμό και η αυξημένη διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών και η εσωτερική τους επικοινωνία, η οποία επιτυγχάνεται μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού τους (Busch et al., 2018).

Σε κάθε περίπτωση, η αυξημένη ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών, η ταχύτερη και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πολιτών και η μείωση της γραφειοκρατίας αποτελούν τρεις θετικές εξελίξεις της επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες αδιαμφισβήτητα θεωρούνται ως οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού υπέρ των πολιτών και της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησής τους (Breit et al., 2019). Πέραν αυτών των ωφελειών, ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι το προαναφερθέν όφελος της Δημόσιας διοίκησης από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, το οποίο αφορά την μείωση των κρουσμάτων διαφθοράς και την αύξηση των επιπέδων διαφάνειας, αποτελεί όφελος που αποκομίζουν και οι ίδιοι οι πολίτες (Giest & Klievink, 2022).

Αυτό, διότι μειώνοντας την διαφθορά και την δολιοφθορά και αυξάνοντας την διαφάνεια στις συνδιαλλαγές των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς, ισχυροποιούνται τα επίπεδα εμπιστοσύνης που οι ίδιοι επιδεικνύουν στον δημόσιο τομέα. Άρα, οι πολίτες καταλήγουν να είναι ακόμα περισσότερο ικανοποιημένοι από την συνδιαλλαγή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς γνωρίζουν ότι μειώνονται οι πιθανότητες ενεργειών που ενδεχομένως είναι επιζήμιες και άδικες εις βάρος τους (Collington, 2022).

Επιπροσθέτως, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, αυξάνεται ο όγκος των πληροφοριών που τίθεται στη διάθεση των πολιτών, χωρίς οι ίδιοι να χρειαστεί να επισκεφτούν τους αντίστοιχους δημόσιους οργανισμούς, όπως ήταν απαραίτητο παλαιότερα. Η ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών σε μεγάλο όγκο πληροφοριών, οδηγεί σε ακόμα πιο αυξημένα επίπεδα κάλυψης των αναγκών τους από τους αντίστοιχους δημόσιους οργανισμούς (Larsson, 2021).

Μάλιστα, πρόκειται για μια εξέλιξη διευκολυντική για τη λήψη αποφάσεων από την πλευρά των πολιτών. Πρόκειται για αποφάσεις που ενδεχομένως καλούνται να λάβουν οι πολίτες και για την λήψη αυτών είναι απαραίτητη η άντληση των συγκεκριμένων πληροφοριών, οι οποίες είναι εύκολα και άμεσα προσβάσιμες μέσω των ψηφιακών πλατφορμών των δημοσίων υπηρεσιών (Lindgren et al., 2019).

Εν κατακλείδι, όλα τα ανωτέρω οφέλη που αποκομίζονται από τους πολίτες κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων οργανισμών με τους οποίους συνδιαλέγονται, αφενός οδηγούν στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών απέναντι στους πολίτες και αφετέρου, κατόπιν της ενίσχυσης του πολιτοκεντρικού χαρακτήρα τους, οι πολίτες καταλήγουν να έχουν καλύτερη σχέση με τις αντίστοιχες δημόσιες υπηρεσίες από τις οποίες εξυπηρετούνται. Για τον λόγο αυτό, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών κρίνεται ως μία διαδικασία επιτακτικής ανάγκης. Όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα, τόσο μεγαλύτερα οφέλη αποκομίζουν οι δημόσιες υπηρεσίες αλλά και οι πολίτες, ενώ βελτιώνεται σε μεγαλύτερο βαθμό η μεταξύ τους σχέση και επικοινωνία.

2.3 Εμπόδια ψηφιακού μετασχηματισμού

Παρά τις παραπάνω ωφέλειες που συνεπάγεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας διοίκησης, εξακολουθούν να υφίστανται ορισμένοι ανασταλτικοί παράγοντες της επιτυχούς πραγματοποίησής του. Λόγω του ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών συνεπάγεται την αυτοματοποίηση και ψηφιοποίησή τους, είναι αντιληπτό ότι αυτή δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί χωρίς την παρουσία του απαιτούμενου υλικοτεχνικού εξοπλισμού (Rafiq et al., 2018). Επομένως, όταν οι δημόσιοι οργανισμοί στερούνται υπολογιστών, επαρκών δικτύων και λοιπών απαιτούμενων τεχνολογικών πόρων, τότε δεν είναι εφικτή η παρουσία της βάσης πάνω στην οποία μπορεί να βασιστεί ο προοδευτικός ψηφιακός μετασχηματισμός τους (Müller-Czygan et al., 2021).

Παράλληλα, προκειμένου να οικειοποιηθούν οι πολίτες τα παραπάνω αναφερόμενα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, θα πρέπει και εκείνοι, με τη σειρά τους να διαθέτουν επαρκή επίπεδα ψηφιακής παιδείας και ψηφιακού γραμματισμού. Ακόμα και έτσι, ωστόσο, απαραίτητη είναι η παρουσία αντίστοιχου αναγκαίου υλικοτεχνικού εξοπλισμού από την πλευρά των πολιτών. Με αυτό τον τρόπο, σε συνδυασμό με τα επαρκή επίπεδα ψηφιακής τους παιδείας, οι πολίτες θα είναι σε θέση να αντλήσουν τα αποκομιζόμενα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την ψηφιοποίηση και τον αυτοματισμό των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημόσιους οργανισμούς με τους οποίους αυτοί συνδιαλέγονται (Jonathan, 2019).

Σε επίπεδο οργανισμού, αλλά και σε επίπεδο πολιτών, θα πρέπει, παρά την παρουσία του απαραίτητου υλικοτεχνικού εξοπλισμού, να υπάρχουν οι απαιτούμενες γνώσεις για τον χειρισμό των ψηφιακών και τεχνολογικών συστημάτων. Τόσο οι δημόσιοι υπάλληλοι, όσο και οι πολίτες, θα πρέπει να εμφανίζουν επαρκή επίπεδα εξοικείωσης με τον χειρισμό των υπολογιστών και την περιήγηση στο διαδίκτυο (Schenk&Dolata, 2020).

Έτσι, αφενός οι δημόσιοι υπάλληλοι θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν την ψηφιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών του οργανισμού τους εξυπηρετώντας διαδικτυακά τους πολίτες και αφετέρου, οι πολίτες θα είναι σε θέση να καλύψουν τις υφιστάμενες ανάγκες τους διαδικτυακά, εξ αποστάσεως και με μεγαλύτερη αμεσότητα συγκριτικά με το χρονικό διάστημα πριν την έναρξη του ψηφιακού μετασχηματισμού (Kamolov & Stepnov, 2020).

Τόσο για την περίπτωση των πολιτών, όσο και για την περίπτωση των δημοσίων υπαλλήλων, η κατοχή επαρκών γνώσεων και της απαιτούμενης εξοικείωσης με την χρήση των απαραίτητων τεχνολογικών συστημάτων και του διαδικτύου, είναι δυνατόν να διασφαλιστεί μέσω της λήψης αντίστοιχης εκπαίδευσης και επιμόρφωσης. Για την εκπαίδευση και επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων, υπεύθυνοι δεν είναι μόνο αυτοί καθαυτοί οι δημόσιοι υπάλληλοι, αλλά και ο φορέας στον οποίο απασχολούνται (Febiri & Hub, 2021).

Έτσι, ο αντίστοιχος δημόσιος οργανισμός θα πρέπει να επιδείξει το απαραίτητο ενδιαφέρον για την βελτίωση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του, ώστε να είναι εφικτός ο σωστός χειρισμός του υλικοτεχνικού

εξοπλισμού που απαιτείται για την αξιοποίηση και πρακτική εφαρμογή και υποστήριξη των νέων εργασιακών απαιτήσεων που πρέπει να καλυφθούν από την πλευρά των εργαζομένων (Schopp et al., 2019).

Αντίστοιχα, η εκπαίδευση και επιμόρφωση των πολιτών για τον επαρκή χειρισμό του βασικού υλικοτεχνικού εξοπλισμού που απαιτείται για τη λήψη εξ αποστάσεως υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς, καθώς επίσης και για την αξιοποίηση των ωφελειών που μπορούν αυτοί να αντλήσουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας διοίκησης, είναι ευθύνη που βαραίνει κυρίως τους ίδιους (Dunayev et al., 2021).

Στην περίπτωση κατά την οποία οι πολίτες δεν λάβουν την απαραίτητη εκπαίδευση για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους στον χειρισμό των υπολογιστών και του διαδικτύου που απαιτούνται για την ψηφιακή εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, δεν θα καταφέρουν να καταστούν αποδέκτες των ανωτέρω αναφερόμενων ωφελειών αυτής της νέας εκσυγχρονισμένης και ψηφιοποιημένης σχέσης και επικοινωνίας που αναπτύσσεται μεταξύ του Δημοσίου και των πολιτών (Dunayev et al., 2021). Ειδικότερα, όπως προαναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, ελλείψεις δεξιότητες στο χειρισμό και τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου εντοπίζονται στις περιπτώσεις των ηλικιακά μεγαλύτερων πολιτών (vanHolstein et al., 2021).

Ειδικά για την περίπτωση των ηλικιωμένων πολιτών, θα μπορούσαν να οργανωθούν και να υλοποιηθούν εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισής τους προκειμένου να εξοικειωθούν με τις βασικές λειτουργίες των υπολογιστών και του διαδικτύου και να καταφέρουν να καταστούν και αυτοί οι αποδέκτες των ωφελειών που συνεπάγεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών (Toivonen & Saari, 2019).

Η υλοποίηση αυτών των εξειδικευμένων επιμορφωτικών και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ομάδα των ηλικιωμένων πολιτών μπορεί να αναληφθεί από το ίδιο το κράτος, στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης των ανισοτήτων που εντοπίζονται στην κοινωνία των πολιτών αναφορικά με τα επίπεδα στα οποία κυμαίνεται η ψηφιακή παιδεία και ο ψηφιακός γραμματισμός (Toivonen & Saari, 2019). Έτσι, ως απότοκο της πρωτοβουλίας του κράτους, όλοι οι πολίτες της κοινωνίας, μηδενός εξαιρουμένου, θα έχουν τη δυνατότητα να λάβουν τα οφέλη που είναι σε θέση να προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση κατά την οποία οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι πολίτες που διαθέτουν χαμηλά επίπεδα ψηφιακής παιδείας και ψηφιακού γραμματισμού, δεν καταφέρουν να καλύψουν την συγκεκριμένη αδυναμία από την οποία διακατέχονται και η οποία προτάσσεται σε σημαντικό βαθμό ενόψει του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας διοίκησης και παρεχόμενων υπηρεσιών από το Δημόσιο, τότε εύλογα αναμένεται να ακολουθήσει η άσκηση αντιστάσεων εκ μέρους τους (Csukás et al., 2020). Πρόκειται για αντίσταση εις βάρος της προοδευτικής διεξαγωγής του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών.

Η συγκεκριμένη αντίσταση, από την πλευρά των ψηφιακά απαίδευτων δημοσίων υπαλλήλων, κρίνεται ατομικά επωφελής, λόγω του ότι δεν είναι από πλευράς τους επιθυμητός ο μετασχηματισμός των εργασιακών συνθηκών και του εσωτερικού περιβάλλοντος λειτουργίας του οργανισμού στον οποίο απασχολούνται (Aburumman et al., 2020). Οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι προβάλλουν αντίσταση εναντίον του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, λόγω του ότι δεν δύνανται να ανταπεξέλθουν στα νέα επαγγελματικά τους καθήκοντα, τα οποία συνεπάγονται την ψηφιοποιημένη παροχή των υπηρεσιών τους απέναντι στους πολίτες. Από την άλλη πλευρά, οι ψηφιακά απαίδευτοι πολίτες έχουν το όφελος της αντίστασης ενάντια του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, λόγω του ότι δεν θα είναι σε θέση να αποκομίσουν τα οφέλη που πηγάζουν από αυτόν (Oschinsky et al., 2021).

Ένα ακόμα εμπόδιο που θεωρείται σημαντικό για την εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών είναι αυτό της περιορισμένης διαλειτουργικότητας των δημοσίων οργανισμών με τις απαραίτητες κεντρικές εφαρμογές της Δημόσιας διοίκησης. Όπως προαναφέρθηκε, σε ιδανικές περιπτώσεις, οι δημόσιες υπηρεσίες, σε συνδυασμό με την δημόσια διοίκηση, θα πρέπει να διαθέτουν μία κοινή και ενιαία βάση δεδομένων, η οποία θα ενημερώνεται με τα νέα καταχωρημένα δεδομένα, σε πραγματικό χρόνο και στο σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και στην δημόσια διοίκηση. Αυτό ενισχύει την μεταξύ τους διαλειτουργικότητα, γεγονός το οποίο προάγει την δυνατότητα περαιτέρω εξέλιξης και προόδου του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα (Onyang & Ondiek, 2021).

Τέλος, ένα ακόμα εμπόδιο το οποίο αναφέρεται στη βιβλιογραφία και υπονομεύει την εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών είναι το ξεπερασμένο θεσμικό πλαίσιο των κρατών. Ειδικότερα, στην περίπτωση της

Ελλάδας, το νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο είναι εξαιρετικά ευάλωτο και καθίσταται αποδέκτης συχνών και ουσιαστικών μεταρρυθμίσεων, οι οποίες δημιουργούν την παρουσία ενός περιβάλλοντος αστάθειας και αβεβαιότητας (Kalogiannidis, 2021). Εκτός από την σταθερότητα του νομοθετικού πλαισίου που είναι απαραίτητη για τη θέση και καλλιέργεια του ψηφιακού μετασχηματισμού σε μία σταθερή νομοθετική και θεσμική βάση, η μη επικαιροποίηση της βάσης αυτής αποτελεί επιπρόσθετο εμπόδιο που υπονομεύει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων οργανισμών (Xanthoroulou et al., 2021).

Περιοριστικά νομοθετικά και θεσμικά ζητήματα, καθώς επίσης και ξεπερασμένοι εσωτερικοί κανόνες λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα ξεπερασμένων νομοθετικών πλαισίων τα οποία δεν κρίνονται βοηθητικά για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα (Kalogirou et al., 2020). Εφόσον, όπως προαναφέρθηκε, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών συνεπάγεται την αλλαγή των εσωτερικών ακολουθούμενων διεργασιών και του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν οι δημόσιες υπηρεσίες και επικοινωνούν με τους πολίτες και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη, δεν νοείται η συνυπόσταση με, και η υποστήριξή του από ένα ξεπερασμένο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο έχει διαμορφωθεί με βάση τον παλιό τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των Ελλήνων πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες, καθώς επίσης και των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, από τη σκοπιά των Ελλήνων πολιτών. Η κάλυψη του συγκεκριμένου ερευνητικού σκοπού γίνεται διεξάγοντας ποσοτική έρευνα, βασισμένη σε ερωτηματολόγιο. Από την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων πρόκειται να απαντηθούν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποια η σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και της ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους μαζί τους;
2. Ποια η σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των Ελλήνων πολιτών και των επιπέδων ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες;
3. Ποια είναι τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των ωφελειών για τους Έλληνες πολίτες;
4. Ποια είναι τα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;
5. Ποια είναι η σχέση που προκύπτει μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;

3.2 Ερευνητικό δείγμα και δειγματοληψία

Το ερευνητικό δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από συνολικά 162 Έλληνες πολίτες. Κανένα περιοριστικό κριτήριο δεν τέθηκε για την δυνατότητα συμμετοχής των παραληπτών του ερωτηματολογίου στην παρούσα έρευνα. Η συγκέντρωση του

ερευνητικού δείγματος, δηλαδή των συμμετεχόντων της έρευνας, έγινε κατόπιν ακολούθησης της δειγματοληψίας ευκολίας, σε συνδυασμό με την δειγματοληψία της χιονοστιβάδας.

Πιο συγκεκριμένα, διευκρινίζεται ότι στην δειγματοληψία ευκολίας μπορεί να συμμετέχει στην έρευνα όποιος παραλάβει το ερωτηματολόγιο, πληροί τα κριτήρια συμμετοχής του και έχει την πρόθεση αλλά και τον χρόνο να συμμετέχει εθελοντικά σε αυτήν. Στην δειγματοληψία χιονοστιβάδας, ο ερευνητής έχει το δικαίωμα να παροτρύνει άτομα που ήδη έχουν συμμετάσχει στο ερευνητικό του δείγμα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, να προωθήσουν το ερωτηματολόγιο σε γνωστούς τους. Με αυτό τον τρόπο αυξάνονται οι πιθανότητες συγκέντρωσης επαρκούς αριθμού απαντημένων ερωτηματολογίων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ήταν μία ιδιαίτερη χρήσιμη επιλογή για την περίπτωση της παρούσας έρευνας, λόγω του ότι υπήρχαν συγκεκριμένα χρονικά περιθώρια που έπρεπε να τηρηθούν από την πλευρά του ερευνητή, για την ολοκλήρωση της εν λόγω διπλωματικής εργασίας. Ωστόσο, λόγω του ότι αξιοποιήθηκε η δειγματοληψία της χιονοστιβάδας, δεν είναι δυνατός ο προσδιορισμός του ποσοστού απόκρισης των παραληπτών του ερωτηματολογίου, λόγω του ότι δεν είναι γνωστός ο ακριβής αριθμός τους.

3.3 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα πρωτογενή έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο που παρουσιάζεται στο παράρτημα του παρόντος εγγράφου, ακριβώς όπως εστάλη στους συμμετέχοντες. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερα διαφορετικά μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών για τους συμμετέχοντες και πιο συγκεκριμένα, ερωτήσεις για το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση και την επαγγελματική τους ενασχόληση. Πρόκειται για τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου επιδιώκεται ο προσδιορισμός των επιπέδων της ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, σύμφωνα με την άποψη των Ελλήνων πολιτών που συμμετείχαν στο ερευνητικό δείγμα, η καταγραφή

των απόψεών τους για την λειτουργικότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων που χρησιμοποιούν οι εφορίες, καθώς επίσης και η διαμόρφωση της μεταβλητής των επιπέδων της ικανοποίησης των Ελλήνων πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες, κατά τη διάρκεια της τελευταίας διετίας.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από ερωτήσεις που οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν σε μία κλίμακα που κυμαίνεται από το ένα μέχρι το πέντε, ανάλογα με τον βαθμό στον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν με αυτές, ενώ τα επίπεδα της ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών προσδιορίστηκαν μέσα από δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά την διαμόρφωση της μεταβλητής των ωφελειών που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών για τους πολίτες. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν εννέα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών σε μία κλίμακα που κυμαίνεται από το ένα μέχρι το πέντε, ανάλογα με τον βαθμό στον οποίο πιστεύουν ότι αυτό ισχύει.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου διαμορφώνει την μεταβλητή των εμποδίων της ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν οχτώ εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών σε μία κλίμακα που κυμαίνεται από το ένα μέχρι το πέντε, ανάλογα με τον βαθμό στον οποίο πιστεύουν ότι αυτό ισχύει.

3.4 Συλλογή ερευνητικών δεδομένων

Αφού διαμορφώθηκε το ερωτηματολόγιο από τον ίδιο τον ερευνητή και αφού λήφθηκε η έγκριση του επιβλέποντος καθηγητή για το περιεχόμενο του, ακολούθησε η μεταφορά του ερωτηματολογίου στο Google Forms. Στη συνέχεια, το ερωτηματολόγιο εστάλη μέσω e-mail και ο ερευνητής μπορούσε να έχει σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση για τον αριθμό των απαντήσεων που λάμβανε.

Σκοπός ήταν να συγκεντρωθούν τουλάχιστον 100 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Όταν ο αριθμός των ερωτηματολογίων ξεπέρασε τα 100, τότε διακόπηκε η επιλογή

της λήψης επιπλέον απαντήσεων και αντλήθηκαν τα ερευνητικά δεδομένα απευθείας από το Google Forms στον υπολογιστή του ερευνητή, μέσω αρχείου excel. Ακολούθησε η διαδικασία της κωδικοποίησης των ερευνητικών δεδομένων.

Κατά τη διάρκεια της κωδικοποίησης μετατράπηκαν οι λέξεις σε αριθμούς. Έτσι, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο διαμόρφωναν μόνο ποσοτικά ερευνητικά δεδομένα, τα οποία καταχωρήθηκαν στην συνέχεια στο SPSS. Για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το SPSS, έκδοσης 23. Ακολούθησε η παρουσίαση των ερευνητικών ερωτημάτων χρησιμοποιώντας περιγραφική και επαγωγική στατιστική. Στο πλαίσιο της επαγωγικής στατιστικής διεξήχθησαν παραγοντικές αναλύσεις, έλεγχοι συσχετίσεων Pearson και ο έλεγχος One Sample t-Test.

3.5 Ερευνητική ηθική

Στο σημείο αυτό, επισημαίνεται ότι για την διεξαγωγή της εν λόγω έρευνας καλύφθηκαν όλα τα ενδεχόμενα ζητήματα που αφορούν το πεδίο της ερευνητικής ηθικής. Από την έρευνα αυτή δεν θίχτηκαν τα ανθρώπινα δικαιώματα και η αξιοπρέπεια των συμμετεχόντων, που απαρτίζουν το ερευνητικό δείγμα. Κανένα προσωπικό και ευαίσθητο δεδομένο που μπορεί να ταυτοποιήσει τους συμμετέχοντες, δεν ζητήθηκε κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Επίσης, ενημερώθηκαν για το ότι δεν θα δημοσιευθεί κάποιο προσωπικό δεδομένο τους και ότι θα τηρηθεί η απόλυτη ανωνυμία τους. Συν τοις άλλοις, κατέστησαν ενήμεροι για τον εθελοντικό χαρακτήρα της συμμετοχής τους. Ο ερευνητής τους ενημέρωσε για τον τίτλο της διπλωματικής εργασίας και για τον σκοπό της έρευνας, αλλά και για τον ακαδημαϊκό και μη κερδοσκοπικό της σκοπό.

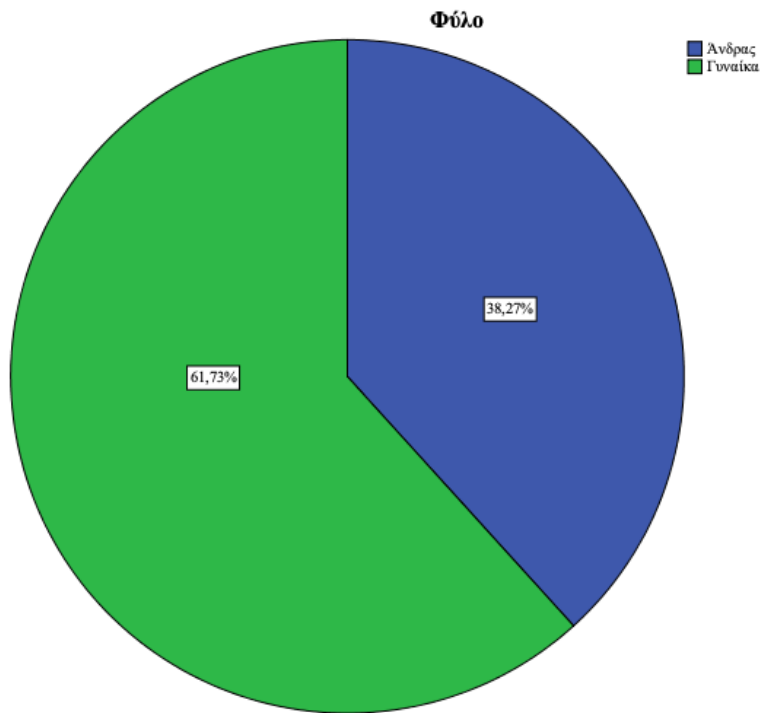
Τέλος, οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα έχουν στη διάθεσή τους τα προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας του ερευνητή – γράφοντος ώστε, σε περίπτωση που το θελήσουν, μπορούν να επικοινωνήσουν απευθείας μαζί του για να καλύψουν οποιαδήποτε επιπλέον απορία, η οποία είναι συνυφασμένη με την έρευνα αυτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Στο κεφάλαιο αυτό, αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως αυτά συγκεντρώθηκαν από το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, η παρουσίαση των ερευνητικών αποτελεσμάτων γίνεται ανά ερευνητικό ερώτημα που διατυπώθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο.

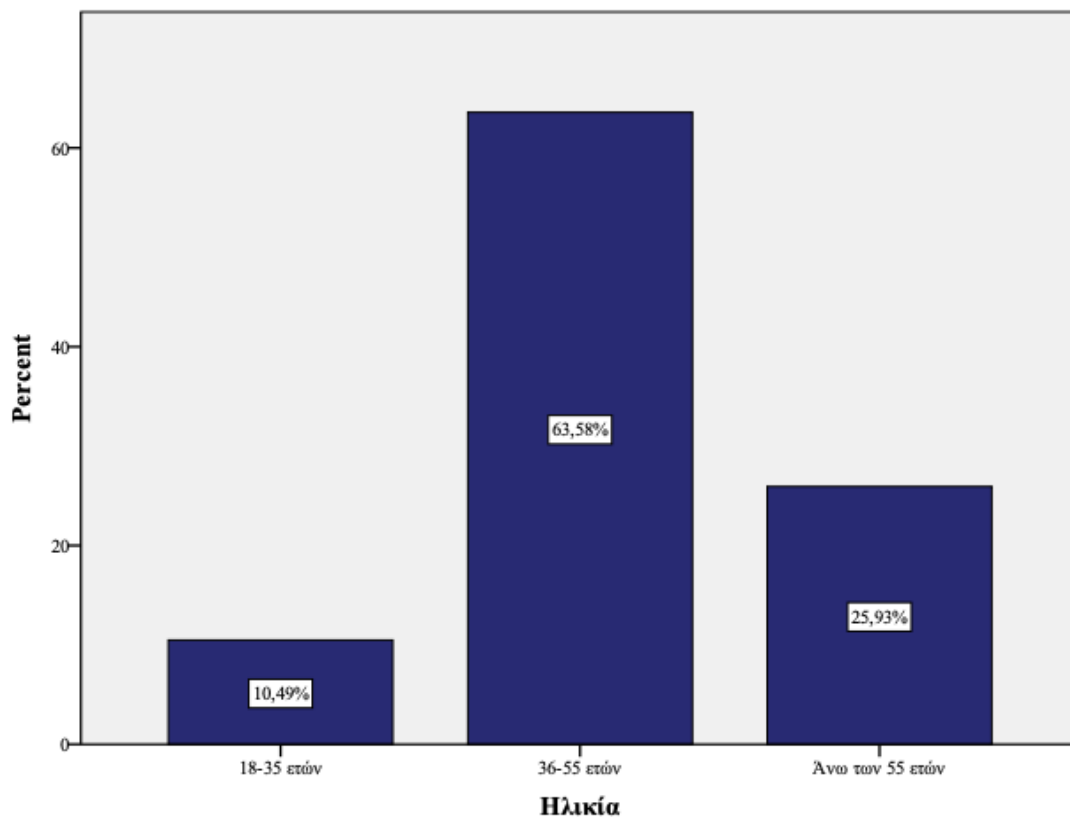
4.1 Δημογραφικά – κοινωνικά χαρακτηριστικά

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται μέσω διαγραμμάτων, που παρουσιάζουν τα αντίστοιχα ποσοστά του κάθε δημογραφικού – κοινωνικού χαρακτηριστικού των συμμετεχόντων.



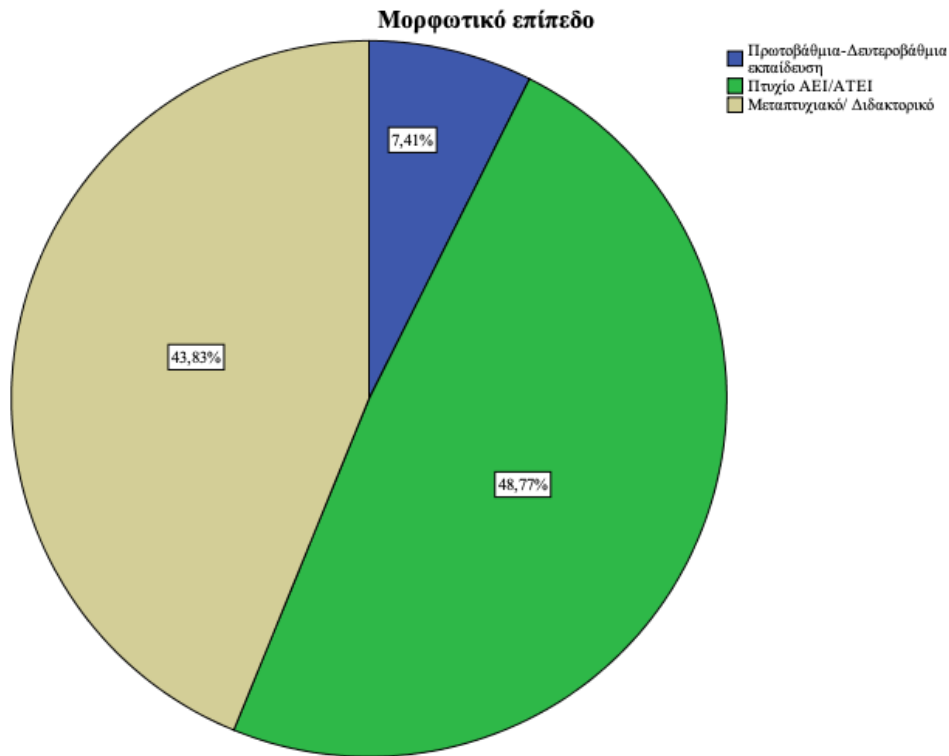
Διάγραμμα 1. Φύλο

Τα αποτελέσματα που φαίνονται στο παραπάνω διάγραμμα αποδεικνύουν ότι η πλειοψηφία του 61,73% του ερευνητικού δείγματος αποτελείται από γυναίκες και το υπόλοιπο 38,27% από άνδρες.



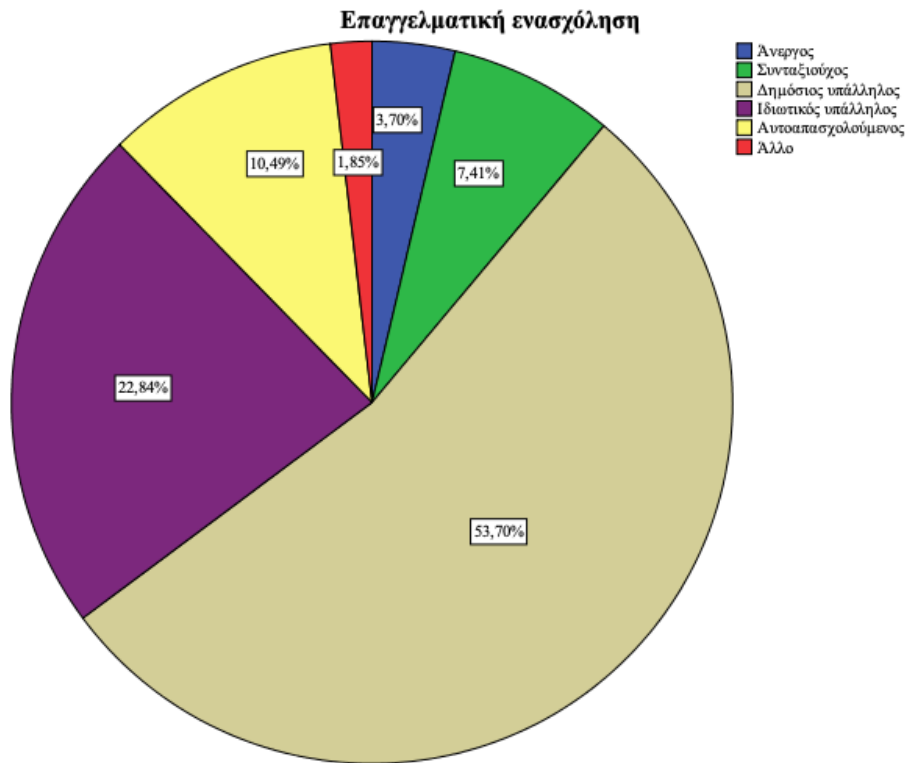
Διάγραμμα 2. Ηλικία

Τα αποτελέσματα που απεικονίζονται στο παραπάνω διάγραμμα δείχνει ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος, που αντιστοιχεί σε ένα ποσοστό της τάξεως του 63,58%, απαρτίζεται από άτομα που ηλικιακά κυμαίνονται μεταξύ 36 – 55 ετών. Το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό που ακολουθεί είναι το 25,93% των συμμετεχόντων, που αφορά άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών. Το χαμηλότερο ποσοστό που παρατηρείται είναι το 10,49% του ερευνητικού δείγματος, το οποίο αντιστοιχεί σε άτομα ηλικίας 18 – 35 ετών.



Διάγραμμα 3. Μόρφωση

Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το υψηλότερο ποσοστό αντιστοιχεί στο 48,77% του ερευνητικού δείγματος και αφορά τις περιπτώσεις αποφοίτων ΑΕΙ – ΑΤΕΙ. Το αμέσως επόμενο ποσοστό, που ακολουθεί με μικρή διαφορά, είναι το 43,83% του ερευνητικού δείγματος που αναφέρεται σε περιπτώσεις ατόμων που έχουν είτε μεταπτυχιακό είτε διδακτορικό. Η μειοψηφία του 7,41% αντιστοιχεί σε άτομα που είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.



Διάγραμμα 4. Επάγγελμα

Η παραπάνω εικόνα αφορά την επαγγελματική ενασχόληση των συμμετεχόντων στην έρευνα αυτή. Σχεδόν το μισό ερευνητικό δείγμα, που αντιστοιχεί σε ένα ποσοστό της τάξεως του 53,70%, απαρτίζεται από δημόσιους υπαλλήλους. Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό που ακολουθεί αφορά το 22,84% του ερευνητικού δείγματος, το οποίο αντιπροσωπεύει τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Το 10,49% του ερευνητικού δείγματος αντιστοιχεί σε άτομα που δήλωσαν ότι εργάζονται ως αυτοαπασχολούμενοι. Το 7,41% των συμμετεχόντων απαρτίζεται από συνταξιούχους, το 3,70% από ανέργους και τέλος, το 1,85% απαρτίζεται από άτομα που δεν διευκρίνισαν την επαγγελματική τους ενασχόληση, η οποία, ωστόσο, είναι διαφορετική από τις ανωτέρω αναφερόμενες επαγγελματικές ενασχολήσεις.

4.2 Ποια η σχέση μεταξύ του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και της ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους μαζί τους;

Στην ενότητα αυτή καλύπτεται το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, αρχικά, παρουσιάζοντας τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου και εν συνεχεία διενεργώντας έλεγχο συσχέτισης Pearson. Η παρουσίαση των απαντήσεων γίνεται μέσω πινάκων που περιλαμβάνουν στοιχεία της περιγραφικής στατιστικής. Πιο αναλυτικά, η παρουσίαση των εν λόγω ερευνητικών δεδομένων γίνεται μέσω των μέσων τιμών (mean) και τυπικών αποκλίσεων (standard deviation), σε ερωτήσεις που οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, αλλά και μέσω πινάκων που περιλαμβάνουν την συχνότητα (frequency), την αθροιστική συχνότητα (cumulative percent), και τα ποσοστά (percent), στην περίπτωση των ερωτήσεων στις οποίες οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να επιλέξουν την καταλληλότερη και πιο αντιπροσωπευτική για αυτούς απαντητική επιλογή. Παράλληλα, διενεργείται έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's alpha ανά ομάδες ερωτήσεων.

Πίνακας 1. Ψηφιακός μετασχηματισμός εφοριών

	N	Mean	Std. Deviation
Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.	162	3,8395	,95171
Κατά την επικοινωνία μου με τις εφορίες χρησιμοποιώ συχνά ψηφιακά μέσα (πχ emails, ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω του taxisnet κλπ)	162	3,9753	,96492
Κατά την εξυπηρέτησή μου από τις εφορίες χρησιμοποιούνται συχνά ψηφιακά μέσα (πχ emails, ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω του taxisnet κλπ)	162	3,9444	1,00465

Οι ανάγκες μου από τις εφορίες πλέον 162 2,8580 1,04476
καλύπτονται ηλεκτρονικά-αυτοματοποιημένα

Cronbach's Alpha= ,830

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι κατά τη γνώμη των συμμετεχόντων, οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού σε αρκετά μεγάλο βαθμό (M = 3,84). Επίσης, οι πολίτες, κατά την επικοινωνία τους με τις απορίες χρησιμοποιούν αρκετά συχνά, ψηφιακά μέσα (M = 3,98), ενώ κατά την εξυπηρέτηση τους από τις εφορίες ομοίως, χρησιμοποιούνται ψηφιακά μέσα σε αυξημένη συχνότητα (M = 3,94), γεγονός το οποίο αποδεικνύει την αρκετά ικανοποιητική ολοκλήρωση του ψηφιακού τους μετασχηματισμού. Ωστόσο, όταν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν οι ανάγκες τους από τις εγχώριες πλέον καλύπτονται ηλεκτρονικά και αυτοματοποιημένα, απάντησαν ότι αυτό συμβαίνει σε μέτριο βαθμό (M = 2,86).

Πίνακας 2. Αποτελεσματικότητα ηλεκτρονικών συστημάτων εφοριών

	N	Mean	Std. Deviation
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ 162 taxisnet) μου παρέχουν τις ακριβείς πληροφορίες που αναζητώ	162	3,6852	,79963
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ 162 taxisnet) είναι φιλικά προς το χρήστη	162	3,4321	,86962
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ 162 taxisnet) διευκολύνουν την επικοινωνία μου μαζί τους	162	3,5988	,91543
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ 162 taxisnet) μού εξοικονομούν χρόνο	162	4,2778	,87228

Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ 162 4,0062 ,84513 taxisnet) έχουν αυξήσει την ποιότητα των υπηρεσιών τους απέναντί μου

Cronbach's Alpha= ,875

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιούν οι εφορίες παρέχουν στους πολίτες, σε μέτριο προς ικανοποιητικό βαθμό, τις ακριβείς πληροφορίες που αναζητούν (M = 3,69). Επίσης, είναι σε μέτριο βαθμό φιλικά προς τους χρήστες (M = 3,43) και προβαίνουν σε μέτρια προς ικανοποιητική διευκόλυνση της επικοινωνίας με τους πολίτες (M = 3,59). Επίσης, επισημαίνεται ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών εξοικονομούν αρκετό χρόνο στους πολίτες (M = 4,28) και έχουν αυξήσει σε αρκετά μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών τους απέναντί τους (M = 4,01).

Πίνακας 3. Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ χειρότερη	3	1,9	1,9	1,9
	Χειρότερη	14	8,6	8,6	10,5
	Ίδια με πριν	39	24,1	24,1	34,6
	Καλύτερη	76	46,9	46,9	81,5
	Πολύ καλύτερη	30	18,5	18,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι σε γενικές γραμμές, το 10,5% του ερευνητικού δείγματος χαρακτηρίζει την επικοινωνία με τις εφορίες ως χειρότερη, κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών. Το 24,1% του ερευνητικού δείγματος την χαρακτηρίζει ίδια με πριν, το 46,9% την χαρακτηρίζει καλύτερη και το 18,5% πολύ καλύτερη.

Πίνακας 4. Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	12	7,4	7,4	7,4
	Λίγο	7	4,3	4,3	11,7
	Μέτρια	37	22,8	22,8	34,6
	Αρκετά	95	58,6	58,6	93,2
	Απόλυτα	11	6,8	6,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι σε γενικές γραμμές, το 11,7% του ερευνητικού δείγματος, κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών δεν έχει μείνει ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση που παρέχεται από τις εφορίες. Το 22,8% του ερευνητικού δείγματος είναι μέτρια ικανοποιημένο, το 58,6% είναι αρκετά ικανοποιημένο και τέλος, το 6,8% είναι απόλυτα ικανοποιημένο.

Στο σημείο αυτό, και προκειμένου να δοθεί απάντηση στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα, πραγματοποιείται έλεγχος συσχέτισης Pearson, στον οποίο τα επίπεδα εμπιστοσύνης τέθηκαν στο 95%, έτσι ώστε στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα να προκύπτουν όταν το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερο από 0,05. Στον συγκεκριμένο έλεγχο συσχέτισης, για τον προσδιορισμό του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, χρησιμοποιείται η μεταβλητή «Πιστεύω ότι οι

εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού». Για τον προσδιορισμό των επιπέδων ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες, χρησιμοποιήθηκαν οι μεταβλητές «Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών» και «Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών».

Πίνακας 5. Συσχέτιση μεταξύ ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών και επιπέδων ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες

		Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.
Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;	Pearson Correlation	,363
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	162
Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;	Pearson Correlation	,454
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	162

Τα αποτελέσματα δείχνουν δύο θετικές και στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις. Η μεταβλητή «Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού» εμφανίζει θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την μεταβλητή «Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;» και με την μεταβλητή «Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;». Αυτό σημαίνει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών

έχει θετική και στατιστικά σημαντική σχέση με την επικοινωνία τους με τους πολίτες, αλλά και με τον βαθμό στον οποίο οι πολίτες μένουν ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτησή τους από τις εφορίες.

4.3 Ποια η σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των Ελλήνων πολιτών και των επιπέδων ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες;

Στην ενότητα αυτή καλύπτεται το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα. Για να διαπιστωθεί η σχέση που προκύπτει μεταξύ της ικανοποίησης των Ελλήνων πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες και των δημογραφικών – κοινωνικών χαρακτηριστικών τους, τα οποία συγκεντρώθηκαν από το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, πραγματοποιείται έλεγχος συσχέτισης Pearson. Στον έλεγχο συσχέτισης συμμετέχουν όλα τα δημογραφικά – κοινωνικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου και από το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, τα ερωτήματα *«Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών»* και *«Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών»*, από τα οποία φαίνεται σε γενικές γραμμές η ικανοποίηση των πολιτών από την επικοινωνία και η επαφή τους με τις εφορίες. Τα επίπεδα εμπιστοσύνης στον έλεγχο συσχέτισης Pearson που ακολουθεί ορίστηκαν στο 95%. Αυτό σημαίνει ότι στατιστικά σημαντική συσχέτιση προκύπτει όταν το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερο από την τιμή 0,05.

Πίνακας 6. Συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των πολιτών και της ικανοποίησής τους από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες

		Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;	Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;
Φύλο	Pearson Correlation	,033	,065
	Sig. (2-tailed)	,678	,410
	N	162	162
Ηλικία	Pearson Correlation	-,045	-,069
	Sig. (2-tailed)	,573	,381
	N	162	162
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	,062	,059
	Sig. (2-tailed)	,431	,452
	N	162	162
Επαγγελματική ενασχόληση	Pearson Correlation	-,022	,009
	Sig. (2-tailed)	,785	,914
	N	162	162

Καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση δεν προέκυψε μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των πολιτών και του βαθμού στον οποίο είναι ικανοποιημένοι από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες, κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων

ετών. Αυτό σημαίνει ότι τα επίπεδα της ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες δεν επηρεάζονται από το φύλο, την ηλικία τους, το μορφωτικό επίπεδο και την επαγγελματική τους ενασχόληση.

4.4 Ποια είναι τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών για τους Έλληνες πολίτες;

Σε αυτήν την ενότητα καλύπτεται το τρίτο ερευνητικό ερώτημα. Για την κάλυψη του εν λόγω ερευνητικού ερωτήματος παρουσιάζονται τα ερευνητικά δεδομένα, δηλαδή οι απαντήσεις των συμμετεχόντων, στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν σε μία πενταβάθμια κλίμακα Likertμία λίστα ωφελειών που είναι δυνατόν να προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών. Έτσι, το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα καλύπτεται παρουσιάζοντας τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε πίνακα περιγραφικής στατιστικής, στον οποίο παρατίθενται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις σε κάθε μία ωφέλεια που οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν από το ένα μέχρι το πέντε.

Πίνακας 7. Οφέλη ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

	N	Mean	Std. Deviation
Πιστεύω ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών συμβάλλει στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών τους	162	3,9815	,87386
Αυξάνεται η ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, λόγω της μεγαλύτερης πρόσβασής τους σε πληροφορίες από τις εφορίες	162	3,8889	,84882
Περιορίζονται οι γραφειοκρατικές διαδικασίες	162	3,8889	,96523

Αυξάνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες	162	3,8765	,83974
Ο όγκος των συναλλαγών των εφοριών με τους πολίτες μειώνεται	162	3,8642	,96849
Αυξάνεται η αποδοτικότητα των εφοριών απέναντι στους πολίτες	162	3,7222	,95391
Βελτιώνονται οι σχέσεις μεταξύ των εφοριών, των επιχειρηματιών και άλλων δημόσιων δομών	162	3,6420	,88196
Βελτιώνονται οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων των πολιτών	162	3,6049	,89414
Αυξάνεται η διαφάνεια και μειώνεται η διαφθορά	162	3,4506	1,00960

Cronbach's Alpha= ,920

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το σημαντικότερο όφελος που οι πολίτες πιστεύουν ότι επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών είναι ότι συμβάλλει σε αρκετά μεγάλο βαθμό στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών τους (M = 3,98). Επίσης, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών αυξάνεται σε αρκετά μεγάλο βαθμό η ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, λόγω της μεγαλύτερης πρόσβασής τους σε πληροφορίες από τις εφορίες (M = 3,89) και περιορίζονται οι γραφειοκρατικές διαδικασίες (M = 3,89). Επίσης, αυξάνεται σε αρκετά μεγάλο βαθμό η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των εφοριών προς τους πολίτες (M = 3,88) και ο όγκος των συναλλαγών των εφοριών με τους πολίτες μειώνεται σε αρκετά μεγάλο βαθμό M = 3,86. Επίσης, αυξάνεται αρκετά η αποδοτικότητα των εφοριών απέναντι στους πολίτες (M = 3,72). Σε μέτριο προς αρκετά μεγάλο βαθμό επέρχεται βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των εφοριών, των επιχειρηματιών και των άλλων δημοσίων δομών (M = 3,64) και βελτιώνονται οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων των πολιτών (M = 3,60). Σε μέτριο βαθμό επέρχεται αύξηση της διαφάνειας και μείωσης της διαφθοράς (M = 3,45).

4.5 Ποια είναι τα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;

Σε αυτήν την ενότητα καλύπτεται το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα. Για την κάλυψη του εν λόγω ερευνητικού ερωτήματος παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων, στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν σε μία πενταβάθμια κλίμακα Likert μία λίστα εμποδίων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών. Έτσι, το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα καλύπτεται παρουσιάζοντας τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε πίνακα περιγραφικής στατιστικής, στον οποίο παρατίθενται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις σε κάθε ένα εμπόδιο που οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν από το ένα μέχρι το πέντε.

Πίνακας 8. Εμπόδια ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

	N	Mean	Std. Deviation
Ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους πολίτες	162	3,7284	,91925
Ξεπερασμένο θεσμικό πλαίσιο (π.χ. περιορισμοί στη νομοθεσία, εσωτερικοί κανόνες λειτουργίας κλπ)	162	3,5988	,99975
Περιορισμένη διαλειτουργικότητα με άλλες κεντρικές εφαρμογές του δημόσιου τομέα	162	3,5864	,95648
Ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού (π.χ. υπολογιστές, δίκτυα κλπ) στις εφορίες	162	3,4630	,92002

Ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού (π.χ. υπολογιστές, δίκτυα κλπ) στους πολίτες	162	3,4568	,97865
Ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους εφοριακούς	162	3,3704	,89087
Αντίσταση εκ μέρους των εφοριακών στις αλλαγές που απαιτούνται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	162	3,2963	,90471
Αντίσταση εκ μέρους των πολιτών στις αλλαγές που απαιτούνται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	162	3,0864	1,02996

Το μεγαλύτερο εμπόδιο που τίθεται για την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών είναι η ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους πολίτες ($M = 3,73$). Σε μέτριο προς αρκετά μεγάλο βαθμό, σημαντικό εμπόδιο είναι το ξεπερασμένο θεσμικό πλαίσιο ($M = 3,59$), καθώς επίσης και η περιορισμένη διαλειτουργικότητα με άλλες κεντρικές εφαρμογές του δημόσιου τομέα ($M = 3,59$), αλλά και η ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού των εφοριών ($M = 3,46$) και των πολιτών ($M = 3,46$). Μέτρια εμπόδια είναι η ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους εφοριακούς ($M = 3,37$), καθώς επίσης και η αντίσταση εκ μέρους των εφοριακών ($M = 3,29$) και των πολιτών ($M = 3,09$) στις αλλαγές που απαιτούνται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

4.6 Ποια είναι η σχέση που προκύπτει μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών;

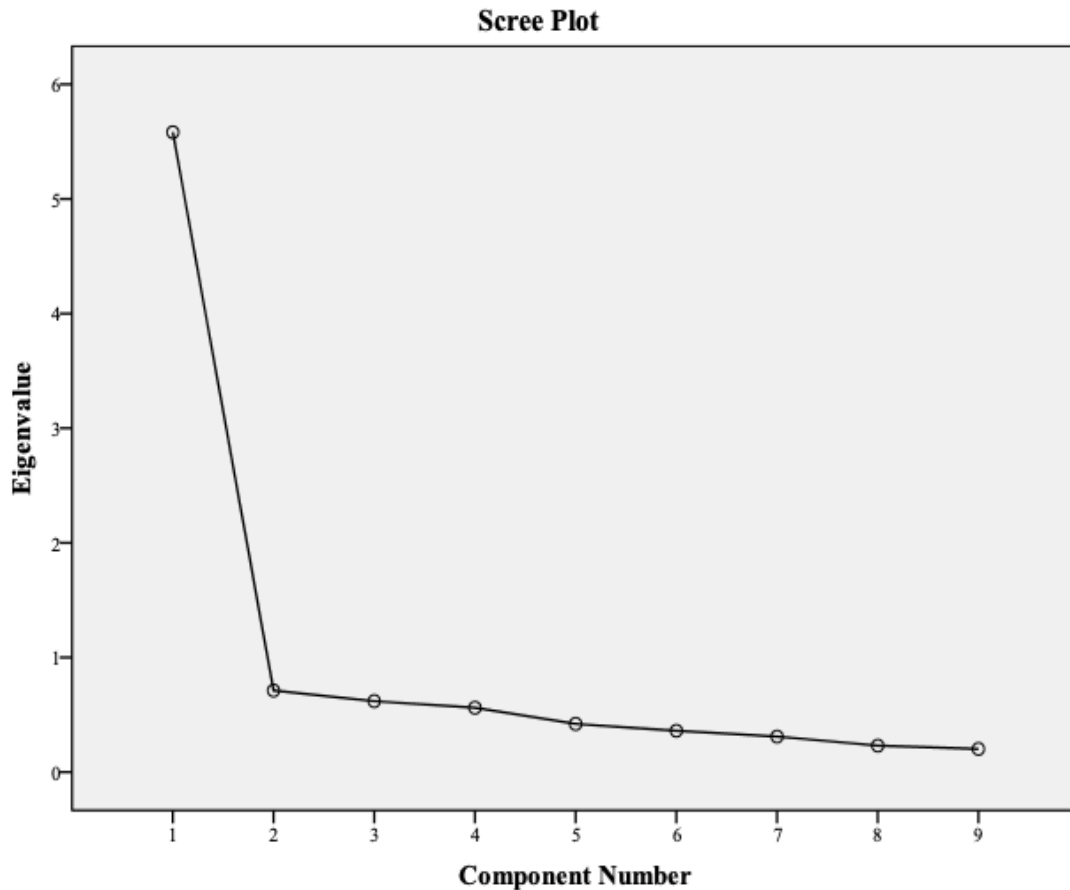
Στην ενότητα αυτή καλύπτεται το τελευταίο ερευνητικό ερώτημα. Για να διαπιστωθεί η σχέση που προκύπτει μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, πραγματοποιείται έλεγχος συσχέτισης Pearson. Τα

επίπεδα εμπιστοσύνης στον έλεγχο συσχέτισης Pearson που ακολουθεί ορίστηκαν στο 95%. Αυτό σημαίνει ότι στατιστικά σημαντική συσχέτιση προκύπτει όταν το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερο από την τιμή 0,05.

Προκειμένου να διενεργηθεί έλεγχος συσχέτισης μεταξύ των ωφελειών και των εμποδίων, πρέπει προηγουμένως να διαμορφωθούν οι δύο αυτές μεταβλητές. Η μεταβλητή των ωφελειών διαμορφώνεται από το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου και η μεταβλητή των εμποδίων από το τέταρτο. Για να διαπιστωθεί αν είναι εφικτή η διαμόρφωση των μεταβλητών πραγματοποιείται, αρχικά, έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's Alpha τόσο στην ομάδα των ωφελειών, όσο και στην ομάδα των εμποδίων. Υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας (άνω του 0,7) αποδεικνύουν ότι τα στοιχεία της κάθε ομάδας μετρούν το ίδιο αντικείμενο. Αυτό σημαίνει ότι επιτρέπεται η διαμόρφωση μίας μεταβλητής από την κάθε ανωτέρω αναφερόμενη ομάδα ελέγχου.

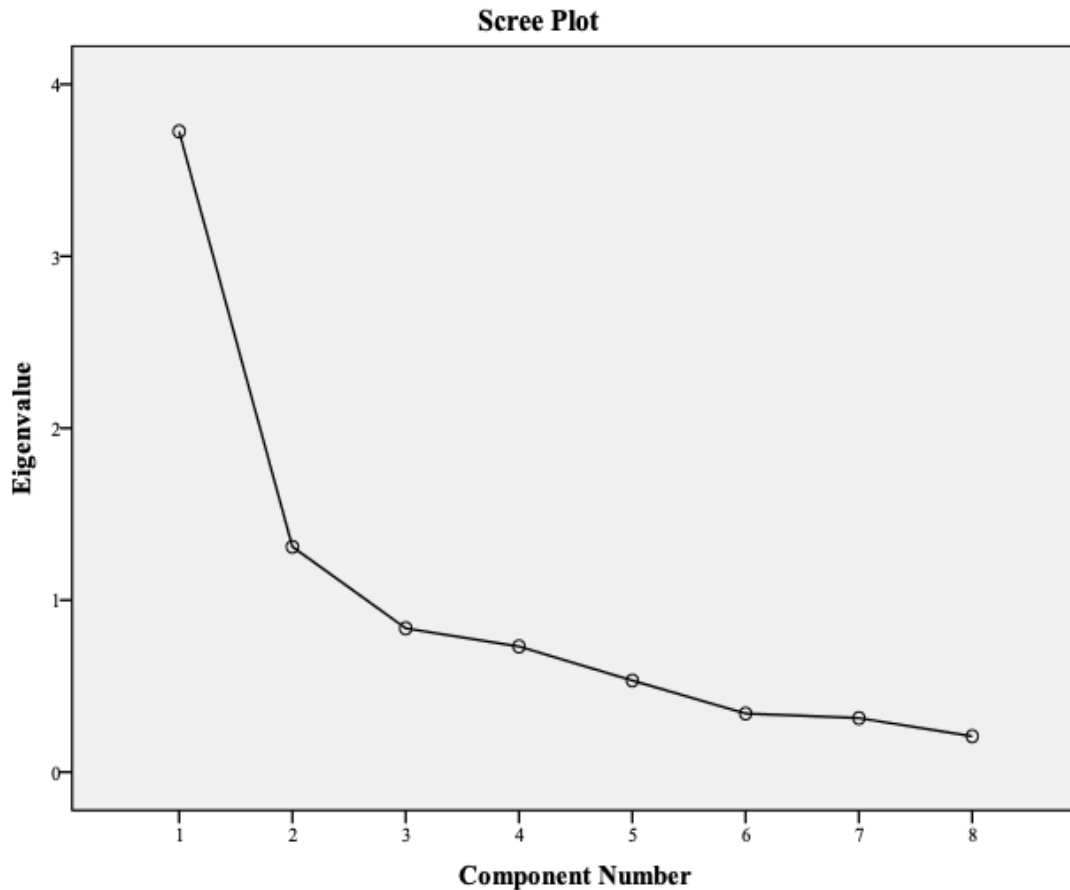
Επιπρόσθετο στοιχείο που αποδεικνύει ότι είναι εφικτός ο σχηματισμός των δύο αυτών μεταβλητών είναι η πραγματοποίηση παραγοντικής ανάλυσης σε καθένα γκρουπ στοιχείων (ωφελειών και εμποδίων). Αν τα αποτελέσματα της ανάλυσης παραγόντων αποδείξουν ότι διαμορφώνεται ένας παράγοντας από την κάθε ομάδα ελέγχου, τότε, συνδυαστικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιοπιστίας, μπορούμε να προβούμε στον σχηματισμό της κάθε μίας μεταβλητής (ωφέλειες και εμπόδια).

Έτσι, αρχικά, παρατίθενται τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιοπιστίας και στη συνέχεια, τα αποτελέσματα της ανάλυσης παραγόντων.



Διάγραμμα 5. Ανάλυση παραγόντων ωφελειών ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης παραγόντων στις εννέα ωφέλειες του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών που παρουσιάστηκαν στον προηγούμενο πίνακα. Για χαρακτηριστικές ρίζες (Eigenvalue) μεγαλύτερες της μονάδας, παρατηρούμε ότι σχηματίζεται μία ενιαία ευθεία γραμμή στο παραπάνω διάγραμμα, γεγονός που αποδεικνύει τον σχηματισμό ενός μοναδικού παράγοντα από τις εννέα ανωτέρω αναφερόμενες ωφέλειες του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών.



Διάγραμμα 6. Ανάλυση παραγόντων εμποδίων ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης παραγόντων στα οχτώ εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών που παρουσιάστηκαν στον προηγούμενο πίνακα. Για χαρακτηριστικές ρίζες (Eigenvalue) μεγαλύτερες της μονάδας, παρατηρούμε ότι σχηματίζεται μία ενιαία ευθεία γραμμή στο παραπάνω διάγραμμα, γεγονός που αποδεικνύει τον σχηματισμό ενός μοναδικού παράγοντα από τα οχτώ ανωτέρω αναφερόμενα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών.

Τόσο από τον έλεγχο αξιοπιστίας όσο και από την παραγοντική ανάλυση διαφαίνεται ότι είναι εφικτός ο σχηματισμός της μεταβλητής των ωφελειών και των εμποδίων. Έτσι, πριν διεξαχθεί ο έλεγχος συσχέτισης Pearson, διαμορφώθηκε η μεταβλητή των ωφελειών και η μεταβλητή των εμποδίων χρησιμοποιώντας την επιλογή Compute Variable του SPSS. Κατόπιν, πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος συσχέτισης του οποίου τα αποτελέσματα φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 9. Συσχέτιση εμποδίων και ωφελειών ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών

		Ωφέλειες
Εμπόδια	Pearson Correlation	-,071
	Sig. (2-tailed)	,369
	N	162

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι δεν υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των εμποδίων και των ωφελειών του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών. Αυτό σημαίνει ότι τα οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών είναι ανεξάρτητα από την παρουσία εμποδίων για την επιτυχή και πληρέστερη ολοκλήρωση αυτού. Ωστόσο, παρά το γεγονός ότι δεν υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των εμποδίων και των ωφελειών του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, ακολουθεί έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφορών στα επίπεδα των ωφελειών και στα αντίστοιχα επίπεδα των εμποδίων. Ο έλεγχος αυτός διεξάγεται μέσω του One Sample t-Test, ορίζοντας τα επίπεδα εμπιστοσύνης στο 95%. Στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα προκύπτουν όταν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερο από 0,05.

Πίνακας 10. Σύγκριση επιπέδου ωφελειών και εμποδίων ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών

	t	df	Sig.	Mean Difference	Mean
Ωφέλειες	13,684	161	,000	,76886	3,7689
Εμπόδια	8,829	161	,000	,44830	3,4483

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των επιπέδων των ωφελειών και των εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών. Παρατηρώντας τις μέσες τιμές (Mean), αυτή των ωφελειών κυμαίνεται στο

3,77, ενώ η μέση τιμή των εμποδίων στο 3,45. Πρόκειται για δύο επίπεδα μέσων τιμών που εμφανίζουν στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ τους, γεγονός που σημαίνει ότι τα οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών είναι σαφώς μεγαλύτερα από τα εμπόδια που υπάρχουν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας του ψηφιακού τους μετασχηματισμού.

Πίνακας 11. Συσχέτιση ωφελειών και επιπέδου ολοκλήρωσης ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

	Ωφέλειες
Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.	Pearson Correlation ,427
	Sig. (2-tailed) ,000
	N 162

Θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση προκύπτει μεταξύ των ωφελειών του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και του επιπέδου στον οποίο τον έχουν ολοκληρώσει. Αυτό σημαίνει ότι όσο περισσότερο οι εφορίες ολοκληρώνουν το ψηφιακό τους μετασχηματισμό τότε αποκομίζουν τα πολλαπλά οφέλη που αυτό συνεπάγεται.

Πίνακας 12. Συσχέτιση εμποδίων και επιπέδου ολοκλήρωσης ψηφιακού μετασχηματισμού εφοριών

	Εμπόδια
Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.	Pearson Correlation -,083
	Sig. (2-tailed) ,294
	N 162

Αντιθέτως με την περίπτωση των ωφελειών, τα εμπόδια του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών δεν εμφανίζουν στατιστικά σημαντική συσχέτιση με τον βαθμό στον οποίο οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Έτσι, αιτιολογείται και το γεγονός της μη εμφάνισης στατιστικά σημαντικής συσχέτισης μεταξύ των ωφελειών του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και των εμποδίων που παρεμβάλλονται στις εφορίες για την ολοκλήρωσή του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν η διερεύνηση των ωφελειών που προκύπτουν στο ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών, για την επικοινωνία και την επαφή των πολιτών μαζί τους. Το ζήτημα του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των εφοριών, καλύφθηκε αφενός μέσω ανασκόπησης της διαθέσιμης βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας και αφετέρου μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας που απευθύνθηκε σε Έλληνες πολίτες και εξειδικεύτηκε στην περίπτωση των εφοριών.

Τα ερευνητικά αποτελέσματα έδειξαν ότι, αρχικά οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει σε αρκετά σημαντικό βαθμό τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, ενώ τα πληροφοριακά και ψηφιακά συστήματα που χρησιμοποιούν για την επικοινωνία και επαφή τους με τους πολίτες είναι αρκετά αποδοτικά, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μεταξύ τους σχέσης και στην καλύτερη κάλυψη των αναγκών των πολιτών. Το βασικότερο ερευνητικό εύρημα που προέκυψε είναι η θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών και της ικανοποίησης των πολιτών από την επαφή και επικοινωνία τους με τις εφορίες.

Σε όσο μεγαλύτερο βαθμό έχει ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών, τόσο περισσότερο ικανοποιούνται οι πολίτες από την επαφή τους με τις εν λόγω δημόσιες υπηρεσίες. Το συγκεκριμένο ερευνητικό εύρημα, που συνάδει με την θετική συσχέτιση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες που έχουν ολοκληρώσει σε ικανοποιητικό βαθμό τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, δεν επιβεβαιώνεται μόνο από την δική μας έρευνα, αλλά και από τις έρευνες των Larsson, (2021) και Breit et al. (2019), καθώς επίσης και από τις έρευνες των Distel et al. (2019) και Loukadounou et al. (2020).

Πολλά και διαφορετικά οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού προέκυψαν για την περίπτωση των εφοριών, σύμφωνα με τις πεποιθήσεις των Ελλήνων πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα αυτή. Αρκετά σημαντικό όφελος είναι το ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών συμβάλλει στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών τους. Πρόκειται για ένα όφελος που προκύπτει από τον ψηφιακό μετασχηματισμό για τις δημόσιες υπηρεσίες, το οποίο επιβεβαιώθηκε και από τους Lindgren et al. (2019), Vial (2021) και Mergel (2021).

Εξίσου σημαντικό όφελος είναι η αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, την στιγμή κατά την οποία, κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών, καταλήγουν να έχουν υψηλότερα επίπεδα πρόσβασης σε χρήσιμες πληροφορίες. Η ευκολία της διακίνησης πληροφοριών και δεδομένων από την πλευρά των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες, ως όφελος του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, έχει επίσης επισημανθεί από τους Larsson (2021) και Hanna (2018).

Συν τοις άλλοις, κατόπιν του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών αποδείχτηκε ο περιορισμός των γραφειοκρατικών διαδικασιών, ως σημαντικό απορρέον όφελος, αλλά και η αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, την στιγμή κατά την οποία ο όγκος των συναλλαγών των εφοριών με τους πολίτες μειώνεται και αυξάνεται η αποδοτικότητα των εν λόγω δημοσίων υπηρεσιών απέναντί τους. Τα συγκεκριμένα συμπεράσματα επισημάνθηκαν από επιπλέον μελέτες και έρευνες, όπως είναι επί παραδείγματι αυτές των Breit et al. (2019), των Busch et al. (2018), καθώς επίσης και η μελέτη των Lindgren et al. (2019).

Η σχέση μεταξύ των εφοριών και των πολιτών, λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού των πρώτων, καταλήγει να βελτιώνεται και αυτό αποτελεί ένα ακόμα όφελος της ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού, το οποίο επιβεβαιώθηκε και από τους Dunayev et al. (2021), τους Bousdekis & Kardaras (2020), αλλά και από τους Alvarenga et al. (2020). Ωστόσο, μέτριο όφελος είναι η διαφάνεια και η μείωση της διαφθοράς των δημοσίων υπηρεσιών, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Όμως, το συγκεκριμένο όφελος αναφέρθηκε ως σημαντικό από μελέτες όπως είναι αυτές των Giest & Klievink (2022) και των Toll et al. (2019).

Το ελλιπές γνωστικό υπόβαθρο των Ελλήνων πολιτών για τον χειρισμό πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί το σημαντικότερο εμπόδιο της αξιοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών. Αυτό σημαίνει ότι τα επίπεδα ψηφιακής παιδείας των Ελλήνων πολιτών αξιολογούνται ως χαμηλά, γεγονός το οποίο αποπλίζει την δυνατότητα τους να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσφέρονται από τα ψηφιακά και πληροφοριακά συστήματα και εργαλεία που διαθέτουν οι εφορίες για την μεταξύ τους επικοινωνία και επαφή. Η ανεπάρκεια της γνώσης χειρισμού πληροφοριακών συστημάτων από την πλευρά των Ελλήνων πολιτών θεωρήθηκε σημαντικότερο εμπόδιο από την ανεπαρκή γνώση χειρισμού των εν λόγω πληροφοριακών συστημάτων από τους εφοριακούς. Επομένως, επιτακτικότερη ανάγκη κρίνεται η αναβάθμιση των επιπέδων της ψηφιακής παιδείας των Ελλήνων πολιτών, πάρα των εφοριακών. Το συγκεκριμένο εμπόδιο, επισημάνθηκε και από επιπλέον μελέτες, όπως είναι αυτές των Toivonen & Saari (2019), Jonathan (2019) και Karamalis & Vasilopoulos (2020), οι οποίες ομοίως καταλήγουν στην επιτακτικότητα της ανάγκης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης των πολιτών ώστε να αναβαθμιστούν τα επίπεδα της ψηφιακής τους παιδείας.

Ένα ακόμα σημαντικό εμπόδιο είναι το ότι το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο είναι αρκετά περιοριστικό και ξεπερασμένο. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να υποστηρίξει δυνατότητες που παρέχονται μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα, των εφοριών. Η πολυπλοκότητα και η ανάγκη επικαιροποίησης των εκάστοτε ισχυόντων νομοθετικών πλαισίων και κανονισμών, αποτελεί ένα ζήτημα το οποίο τέθηκε από επιπλέον ερευνητές, όπως είναι για παράδειγμα οι Kalogirou et al. (2020), Xanthopoulou et al. (2021), Kalogiannidis (2021) και οι Bousdekis & Kardaras (2020), το οποίο πρέπει σε κάθε περίπτωση να διευθετηθεί προκειμένου να υποβοηθηθεί η διαδικασία της ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών. Μάλιστα μελέτες που συμφωνούν με τα ερευνητικά ευρήματα της παρούσας έρευνας, είναι αυτές που επικεντρώνονται στην ελληνική πραγματικότητα, όπως συμβαίνει με την περίπτωση της δικής μας πρωτογενούς έρευνας.

Συν τοις άλλοις, ένα ακόμα εμπόδιο που προέκυψε από την παρούσα έρευνα αφορά τα περιορισμένα επίπεδα διαλειτουργικότητας των εφοριών με άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Προκειμένου να καταλήξουν να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη που απορρέουν, τόσο για τους πολίτες όσο και για τις δημόσιες υπηρεσίες από τον

ψηφιακό μετασχηματισμό των δεύτερων, πρέπει προηγουμένως να έχουν διευθετηθεί ζητήματα δυνατότητας διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, προάγεται και η καλύτερη διαχείριση πληροφοριών, γεγονός το οποίο επιφέρει ως αποτέλεσμα την βέλτιστη δυνατή ψηφιακή και ηλεκτρονική πληροφόρηση των πολιτών, που όπως προαναφέρθηκε, αποτελεί σημαντικό όφελος του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών. Πρόκειται για μία άποψη που εκφράστηκε και από τους Onyango & Ondiek (2021), Busch e tal.(2018), Mergel et al. (2018), Mergel (2021) και Al-Ruithe et al. (2018). Συν τοις άλλοις, το συγκεκριμένο εμπόδιο θεωρήθηκε σημαντικό και στην μελέτη των Kokkinakos et al. (2016), η οποία είναι επικεντρωμένη στην ελληνική πραγματικότητα, όπως ακριβώς συμβαίνει με την δική μας πρωτογενή έρευνα.

Η ανεπάρκεια του εξοπλισμού και των προηγμένων υπολογιστικών συστημάτων στις εφορίες, αποτελεί ένα ακόμα, αλλά λιγότερο σημαντικό εμπόδιο, εναντίον της ολοκλήρωσης του ψηφιακού τους μετασχηματισμού. Το συγκεκριμένο εμπόδιο επισημάνθηκε και από τους Dunayev et al.(2021), Schopp et al. (2019), Schenk & Dolata (2020), Rafiq et al.(2018), Gong & Ribiere (2021) και τους Mergel et al. (2019), οι οποίοι ανέφεραν ότι χωρίς την παροχή των απαιτούμενων τεχνολογικών και υπολογιστικών συστημάτων στις δημόσιες υπηρεσίες, καθίσταται αδύνατος ο ψηφιακός τους μετασχηματισμός.

Μελέτες, όπως είναι αυτές των Oschinsky et al.(2021), των Aburumman et al. (2020) και των Csukás et al. (2020), ανέφεραν ως σημαντικό εμπόδιο στην ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών, την αυξημένη αντίσταση των δημοσίων υπαλλήλων στις αλλαγές που επιφέρει η ψηφιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών τους. Ωστόσο, το συγκεκριμένο εμπόδιο, στην παρούσα πρωτογενή ποσοτική έρευνα της εν λόγω διπλωματικής εργασίας κρίθηκε ως μέτριας σπουδαιότητας.

Αν και διαπιστώθηκε ότι τα οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών δεν εμφανίζουν στατιστικά σημαντική σχέση με τα εμπόδια που εναντιώνονται στην ολοκλήρωση αυτού, ωστόσο διαπιστώθηκε ότι η παρουσία των ωφελειών είναι σε στατιστικά σημαντικό βαθμό μεγαλύτερη από την παρουσία των ανωτέρω αναφερόμενων εμποδίων του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών. Επίσης, τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών συσχετίζονται θετικά και σε στατιστικά σημαντικό βαθμό με τα επίπεδα στα οποία οι

εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Αυτό σημαίνει ότι σε όσο μεγαλύτερο βαθμό οι εφορίες προβαίνουν στο ψηφιακό μετασχηματισμό τους, τόσο μεγαλύτερα οφέλη αντλούνται από αυτόν.

Δεδομένων των ανωτέρω ευρημάτων, προτείνονται τα εξής, προς την ελληνική δημόσια διοίκηση, για λόγους διευκόλυνσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εφοριών:

1. Καθιέρωση δράσεων, επιμορφωτικών και εκπαιδευτικών σεμιναρίων και ημερίδων, στις οποίες θα συμμετέχουν οι Έλληνες πολίτες που έχουν χαμηλά επίπεδα ψηφιακής παιδείας. Με την αναβάθμιση των επιπέδων της ψηφιακής παιδείας των Ελλήνων πολιτών, θα μπορούν να αποκομιστούν, από την πλευρά της συγκεκριμένης κατηγορίας πολιτών, τα οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών.

2. Αύξηση των επιπέδων της διαλειτουργικότητας των ελληνικών εφοριών με άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Με αυτόν τον τρόπο, ερχόμενοι σε επαφή και επικοινωνία με τις εφορίες, οι Έλληνες πολίτες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία και δεδομένα, τα οποία οι εφορίες θα έχουν αντλήσει από άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι, εξοικονομείται περισσότερος χρόνος και επέρχεται βέλτιστη κάλυψη των αναγκών των πολιτών, σε συνδυασμό με την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτησή τους, από την επαφή τους με τις εφορίες. Οι πολίτες πλέον δεν θα είναι υποχρεωμένοι να έρχονται σε επαφή με πολλές και διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες, αλλά αρκεί η επικοινωνία τους με τις εφορίες ή απλούστερα, η ηλεκτρονική πρόσβασή τους στα ψηφιακά συστήματα και τους ιστότοπους των εφοριών.

3. Εξοπλισμός των εφοριών με προηγμένο τεχνολογικό εξοπλισμό και κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα, καθώς επίσης και αναβάθμιση του υπάρχοντος δικτύου, ώστε να αντεπεξέρχονται στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του νέου ψηφιακού περιβάλλοντος παροχής υπηρεσιών και εξυπηρέτησης προς τους πολίτες, το οποίο αποτελεί άμεσο απότοκο της ολοκλήρωσης του ψηφιακού τους μετασχηματισμού. Στο σημείο αυτό, προτείνεται η εκπαίδευση των εφοριακών στη χρήση και αξιοποίηση των εν λόγω προηγμένων τεχνολογικών και πληροφοριακών συστημάτων.

4. Οι νομοθετούσες αρχές είναι υποχρεωμένες να προβούν στην επικαιροποίηση και την απλούστευση του ελληνικού νομοθετικού πλαισίου, ώστε να ανταποκρίνεται στις

ανάγκες και τα δεδομένα που προκύπτουν στο πλαίσιο του νέου ψηφιακού κόσμου, μέρος του οποίου είναι και ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών και των λοιπών δημοσίων υπηρεσιών.

5.2 Περιορισμοί

Λόγω του ότι ο ερευνητικός πληθυσμός της παρούσας πρωτογενούς έρευνας είναι το σύνολο των Ελλήνων πολιτών, σημαντικός περιορισμός αυτής είναι το μέγεθος του ερευνητικού δείγματος, που αποτελείται από 162 Έλληνες πολίτες. Το μέγεθος του εν λόγω ερευνητικού δείγματος κρίνεται περιοριστικό, λόγω του ότι εμποδίζει την γενίκευση των συμπερασμάτων για το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού. Όμως, δεν παύει να αποτελεί ένα ερευνητικό δείγμα που είναι επαρκές για την εξαγωγή ασφαλών και την αξιοποίηση των στατιστικών συμπερασμάτων, όχι όμως γενικευμένων.

Μία ακόμα αδυναμία της έρευνας αυτής αφορά το ότι έχει αμιγώς προσωπικό χαρακτήρα και δεν συνοδεύεται από πρωτογενή ποιοτική έρευνα που θα μπορούσε να υποστηριχθεί μέσω διεξαγωγής συνεντεύξεων. Η μικτή ερευνητική προσέγγιση, της οποίας στερείται η παρούσα διπλωματική εργασία, προσφέρει ολική κάλυψη του προς διερεύνηση θέματος. Ωστόσο, δεν υπήρχε επαρκής χρόνος για την πραγματοποίηση μεικτής πρωτογενούς έρευνας.

5.3 Προτάσεις

Δεδομένων των παραπάνω αδυνάτων σημείων της παρούσας ερευνητικής προσέγγισης, προτείνονται τα εξής:

1. Η διεξαγωγή ίδιας έρευνας στην οποία θα συμμετέχει αντιπροσωπευτικό ερευνητικό δείγμα. Πιο συγκεκριμένα, στην έρευνα αυτή θα συμμετέχουν τόσο Έλληνες πολίτες, όσοι είναι αντιπροσωπευτικοί του συνολικού ελληνικού

πληθυσμού, ώστε τα ερευνητικά αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που εξάγονται εξ αυτών να έχουν τη δυνατότητα γενίκευσης.

2. Η διεξαγωγή έρευνας με ίδιο ερευνητικό σκοπό με την παρούσα, η οποία, όμως θα προσεγγιστεί μικτά, αφενός μέσω ποσοτικής και αφετέρου μέσω ποιοτικής ερευνητικής προσέγγισης. Η ποσοτική έρευνα μπορεί να διεξαχθεί μέσω ερωτηματολογίου, που μπορεί να είναι το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα διπλωματική εργασία. Η ποιοτική έρευνα μπορεί να διεξαχθεί μέσω συνεντεύξεων είτε προς Έλληνες πολίτες είτε προς εφοριακούς. Έτσι, θα μπορούν να συγκριθούν τα ευρήματα της ποσοτικής και της ποιοτικής ανάλυσης.

3. Η διεξαγωγή έρευνας που θα απευθύνεται σε ερευνητικό δείγμα πολιτών από την Ελλάδα και από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Έτσι, θα μπορεί να πραγματοποιηθεί σύγκριση για τα ερευνητικά αποτελέσματα που προέκυψαν, τόσο στην περίπτωση της Ελλάδας, όσο και στην περίπτωση άλλων ευρωπαϊκών κρατών. Πιθανότατα, από την έρευνα αυτή να προκύψουν παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζουν άλλες ευρωπαϊκές χώρες, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημοσίων υπηρεσιών τους, ώστε να μπορούσαν να υιοθετηθούν και στην περίπτωση της ελληνικής πραγματικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aburumman, N., Fraij, J., & Szilágyi, R. (2020). Digitalization: The Use Of Blockchain In Public Sector. *Oradea Journal of Business and Economics*, 5(2), 72-82.
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69-72.
- Ahn, M. J., & Chen, Y. C. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101664.
- Al-Ruithe, M., Benkhelifa, E., & Hameed, K. (2018). Key issues for embracing the cloud computing to adopt a digital transformation: A study of saudi public sector. *Procedia computer science*, 130, 1037-1043.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Androniceanu, A., Georgescu, I., & Kinnunen, J. (2022). Public administration digitalization and corruption in the EU member states. A comparative and correlative research analysis. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 18(65), 5-22.
- Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020). Digital transformation of local government: A case study from Greece. *IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI)*, 2, 131-140.
- Breit, E., Egeland, C., & Løberg, I. B. (2019). *Cyborg bureaucracy: Frontline work in digitalized labor and welfare services*. UK: Edward Elgar Publishing.
- Brunetti, F., Matt, D. T., Bonfanti, A., De Longhi, A., Pedrini, G., & Orzes, G. (2020). Digital transformation challenges: strategies emerging from a multi-stakeholder approach. *The TQM Journal*, 32(4), 697-724.

- Buchholz, B. A., DeHart, J., & Moorman, G. (2020). Digital citizenship during a global pandemic: Moving beyond digital literacy. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 64(1), 11-17.
- Busch, P. A., Henriksen, H. Z., & Sæbø, Ø. (2018). Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4), 547-556.
- Chatzopoulou, C., Tsolkanakis, D., Vasileiadou, S. M., Kyriakidis, K., Skoutzouri, K., Kirtikidou, D., & Peristeras, V. (2022). E-Government and COVID-19: An Empirical Study in Greece. *Research Conference on Metadata and Semantics Research*. Cham: Springer.
- Collington, R. (2022). Disrupting the welfare state? Digitalisation and the retrenchment of public sector capacity. *New Political Economy*, 27(2), 312-328.
- Csukás, M. S., Bukovszki, V., & Reith, A. (2020). Challenges and solutions for organizational design in urban digitalization. *European Journal of Sustainable Development*, 9(2), 615-615.
- Curtis, S. (2019). Digital transformation—the silver bullet to public service improvement?. *Public Money & Management*, 39(5), 322-324.
- Distel, B., Ogonek, N., & Becker, J. (2019). eGovernment competences revisited—a literature review on necessary competences in a digitalized public sector, 4(1).
- Dunayev, I., Kud, A., Latynin, M., Kosenko, A., Kosenko, V., & Kobzev, I. (2021). Improving methods for evaluating the results of digitizing public corporations. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 6(13), 114.
- Febiri, F., & Hub, M. (2021). Digitalization of Global Economy: A Qualitative Study Exploring Key Indicators Use to Measure Digital Progress in the Public Sector. *EDP Sciences*, 92, 05006.
- Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital transformation and public service delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195-219.
- Giest, S. N., & Klievink, B. (2022). More than a digital system: how AI is changing the role of bureaucrats in different organizational contexts. *Public Management Review*, 1-20.

- Gong, C., & Ribiere, V. (2021). Developing a unified definition of digital transformation. *Technovation*, 102, 102217.
- Hanna, N. (2018). A role for the state in the digital age. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 7(1), 1-16.
- Jonathan, G. M. (2019). Digital transformation in the public sector: Identifying critical success factors. *European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information Systems*. Cham: Springer.
- Kalogiannidis, S. (2021). Role of Revenue Mobilisation in the Growth and Development of Economy: A Case Analysis of Greece. *Research in World Economy*, 12(2), 63-76.
- Kalogirou, V., Stasis, A., & Charalabidis, Y. (2020). Adapting national interoperability frameworks beyond EIF 3.0: the case of Greece. *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 234-243.
- Kamolov, S., & Stepnov, I. (2020). Sustainability through digitalization: European strategy. *EDP Sciences*, 208, 03048).
- Karamalis, P., & Vasilopoulos, A. (2020). The digital transformation in public sector as a response to COVID-19 pandemic: The case of Greece. In *XIV Balkan Conference on Operational Research*, 476-480.
- Kokkinakos, P., Markaki, O., Koussouris, S., & Psarras, J. (2016). Digital transformation: is public sector following the enterprise 2.0 paradigm? *International Conference on Digital Transformation and Global Society*. Cham: Springer.
- Kozanoglu, D. C., & Abedin, B. (2020). Understanding the role of employees in digital transformation: conceptualization of digital literacy of employees as a multi-dimensional organizational affordance. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(6).
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547.

- Lee, J. B., & Porumbescu, G. A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436.
- Loukadounou, S., Koutsona, V., & Loukis, E. (2020). Analyzing a frugal digital transformation of a widely used simple public service in greece. In *European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information Systems*. Cham: Springer.
- Martin, A. (2009). Digital literacy for the third age: Sustaining identity in an uncertain world. *ELearning Papers*, 12, 1-15.
- Mergel, I. (2021). *Digital transformation of the German state. Public administration in Germany*. Cham: Palgrave Macmillan.
- Mergel, I., Kattel, R., Lember, V., & McBride, K. (2018). Citizen-oriented digital transformation in the public sector. *Proceedings of the 19th annual international conference on digital government research: Governance in the data age*, 1-3.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385.
- Müller-Czygan, G., Tarasyuk, V., Wagner, C., & Wimmer, M. (2021). How Does Digitization Succeed in the Municipal Water Sector? The WaterExe4. 0 Meta-Study Identifies Barriers as well as Success Factors, and Reveals Expectations for the Future. *Energies*, 14(22), 7709.
- Nedungadi, P. P., Menon, R., Gutjahr, G., Erickson, L., & Raman, R. (2018). Towards an inclusive digital literacy framework for digital India. *Education+ Training*, 60(6), 516-528.
- Onyango, G., & Ondiek, J. O. (2021). Digitalization and Integration of Sustainable Development Goals (SGDs) in Public Organizations in Kenya. *Public Organization Review*, 21(3), 511-526.

- Oschinsky, F. M., Stelter, A., & Niehaves, B. (2021). Cognitive biases in the digital age—How resolving the status quo bias enables public-sector employees to overcome restraint. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101611.
- Rafiq, M., Ameen, K., & Jabeen, M. (2018). Barriers to digitization in university libraries of Pakistan: a developing country's perspective. *The Electronic Library*, 36(3).
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N., & Matos, P. (2018). Digital transformation: a literature review and guidelines for future research. *World conference on information systems and technologies*. Cham: Springer.
- Sarker, M. N. I., Wu, M., & Hossin, M. A. (2018). Smart governance through bigdata: Digital transformation of public agencies. *international conference on artificial intelligence and big data (ICAIBD)*, 62-70.
- Schallmo, D. R., & Williams, C. A. (2018). History of digital transformation. In *Digital Transformation Now!* Cham: Springer.
- Schenk, B., & Dolata, M. (2020). Facilitating digital transformation through education: A case study in the public administration. *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 2144-2154.
- Schopp, K., Schelenz, L., Heesen, J., & Pawelec, M. (2019). Ethical questions of digitalization in the Global South: Perspectives on justice and equality. *TATuP-Zeitschrift für Technikfolgenabschätzung in Theorie und Praxis/Journal for Technology Assessment in Theory and Practice*, 28(2), 11-16.
- Toivonen, M., & Saari, E. (2019). *Human-Centered Digitalization and Services UK*: Springer.
- Toll, D., Lindgren, I., Melin, U., & Madsen, C. Ø. (2019). Artificial Intelligence in Swedish Policies: Values, benefits, considerations and risks. In *International Conference on Electronic Government*. Cham: Springer.
- Torring, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. *Administration & Society*, 51(5), 795-825.
- van Holstein, E., Wiesel, I., Bigby, C., & Gleeson, B. (2021). People with intellectual disability and the digitization of services. *Geoforum*, 119, 133-142.

Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing Digital Transformation*, 13-66.

Xanthopoulou, P. (2022). Blockchain and the digital transformation of the public sector: The Greek experience. *Technium Social Sciences Journal*, 32, 558-570.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Μέρος Α. Δημογραφικά

1. Φύλο

A. Άνδρας

B. Γυναίκα

2. Ηλικία

A. 18-35 ετών

B. 36-55 ετών

Γ. Άνω των 55 ετών

3. Μορφωτικό επίπεδο

A. Πρωτοβάθμια-Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

B. Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ

Γ. Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

Δ. Άλλο

4. Επαγγελματική ενασχόληση

A. Άνεργος

B. Συνταξιούχος

Γ. Δημόσιος υπάλληλος

Δ. Ιδιωτικός υπάλληλος

E. Αυτοαπασχολούμενος

ΣΤ. Άλλο

Μέρος Β. Ψηφιακός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα

1. Στον πίνακα που ακολουθεί, επιλέξτε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει από το 1(=Καθόλου/Ποτέ/Διαφωνώ απόλυτα) μέχρι το 5(=Απόλυτα/Πάντα/Συμφωνώ απόλυτα) σε καθεμία από τις ακόλουθες προτάσεις, κρίνοντας από την προσωπική σας εμπειρία από την επαφή σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών:

	1	2	3	4	5
Πιστεύω ότι οι εφορίες έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.					
Κατά την επικοινωνία μου με τις εφορίες χρησιμοποιώ συχνά ψηφιακά μέσα (πχ emails, ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω του taxisnet κλπ)					
Κατά την εξυπηρέτησή μου από τις εφορίες χρησιμοποιούνται συχνά ψηφιακά μέσα (πχ emails, ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω του taxisnet κλπ)					
Οι ανάγκες μου από τις εφορίες πλέον καλύπτονται ηλεκτρονικά-αυτοματοποιημένα					

2. Στον πίνακα που ακολουθεί, επιλέξτε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει από το 1(=Καθόλου/Ποτέ/Διαφωνώ απόλυτα) μέχρι το 5(=Απόλυτα/Πάντα/Συμφωνώ απόλυτα) σε καθεμία από τις ακόλουθες προτάσεις, κρίνοντας από την προσωπική σας εμπειρία από την επαφή σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών:

	1	2	3	4	5
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ taxisnet)μού παρέχουν τις ακριβείς πληροφορίες που αναζητώ					
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ taxisnet) είναι φιλικά προς το χρήστη					

Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ taxisnet) διευκολύνουν την επικοινωνία μου μαζί τους					
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ taxisnet) μου εξοικονομούν χρόνο					
Τα ηλεκτρονικά συστήματα των εφοριών (πχ taxisnet) έχουν αυξήσει την ποιότητα των υπηρεσιών τους απέναντί μου					

3. Γενικά, πώς χαρακτηρίζετε την επικοινωνία σας με τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;

- A. Πολύ χειρότερη
- B. Χειρότερη
- Γ. Ίδια με πριν
- Δ. Καλύτερη
- E. Πολύ καλύτερη

4. Γενικά, πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την εξυπηρέτησή σας από τις εφορίες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 ετών;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Αρκετά
- E. Απόλυτα

Μέρος Γ. Πλεονεκτήματα ψηφιακού μετασχηματισμού

Στον πίνακα που ακολουθεί, επιλέξτε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει από το 1(=Καθόλου/Ποτέ/Διαφωνώ απόλυτα) μέχρι το 5(=Απόλυτα/Πάντα/Συμφωνώ απόλυτα) σε καθεμία από τις ακόλουθες προτάσεις αναφορικά με το κατά πόσο

ισχύουν κατά τη γνώμη σας τα παρακάτω οφέλη που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών, αναφορικά με την επικοινωνία σας μαζί τους και με την εξυπηρέτησή σας από αυτές.

	1	2	3	4	5
Ο όγκος των συναλλαγών των εφοριών με τους πολίτες μειώνεται					
Αυξάνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες					
Αυξάνεται η διαφάνεια και μειώνεται η διαφθορά					
Βελτιώνονται οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων των πολιτών					
Περιορίζονται οι γραφειοκρατικές διαδικασίες					
Αυξάνεται η αποδοτικότητα των εφοριών απέναντι στους πολίτες					
Αυξάνεται η ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, λόγω της μεγαλύτερης πρόσβασής τους σε πληροφορίες από τις εφορίες					
Βελτιώνονται οι σχέσεις μεταξύ των εφοριών, των επιχειρηματιών και άλλων δημόσιων δομών					
Πιστεύω ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εφοριών συμβάλλει στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών τους					

Μέρος Δ. Εμπόδια ψηφιακού μετασχηματισμού

Στον πίνακα που ακολουθεί, επιλέξτε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει από το 1(=Καθόλου/Ποτέ/Διαφωνώ απόλυτα) μέχρι το 5(=Απόλυτα/Πάντα/Συμφωνώ απόλυτα) σε καθεμία από τις ακόλουθες προτάσεις αναφορικά με το κατά πόσο ισχύουν κατά τη γνώμη σας τα παρακάτω εμπόδια που προκύπτουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφοριών:

	1	2	3	4	5

Ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού (πχ υπολογιστές, δίκτυα κλπ) στις εφορίες					
Ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού (πχ υπολογιστές, δίκτυα κλπ) στους πολίτες					
Ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους εφοριακούς					
Ανεπαρκής γνώση των πληροφοριακών συστημάτων από τους πολίτες					
Αντίσταση εκ μέρους των εφοριακών στις αλλαγές που απαιτούνται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση					
Αντίσταση εκ μέρους των πολιτών στις αλλαγές που απαιτούνται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση					
Περιορισμένη διαλειτουργικότητα με άλλες κεντρικές εφαρμογές του δημόσιου τομέα					
Ξεπερασμένο θεσμικό πλαίσιο (πχ περιορισμοί στη νομοθεσία, εσωτερικοί κανόνες λειτουργίας κ.λπ.)					

ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ