

2024

̐ÿ — ã Å ¼ ² ¿ » ® Ä É ½ š - ½ Ä Á É ½ • ¾
 ̐ÿ ¿ » ¹ Ä Î ½ ã Ä ¿ ½ ¨ · Æ ¹ ± ⁰ ì
 ̐ÿ œ μ Ä ± ã Ç · ¼ ± Ä ¹ ã ¼ ì ⁰ ± ¹ Ä · ½ μ ½ ⁻
 ̐ÿ Ä · Ä ± À ¿ Ä μ » μ ã ¼ ± Ä ¹ ⁰ ì Ä · Ä ± Ä Ä ·
 ̐ÿ ´ · ¼ ì ã ¹ ± Ä ´ ¹ ¿ ⁻ ⁰ · Ä · Ä

̐ÿ α Á ± È ¹ Î Ä · , £ ¿ Å » Ä ¬ ½ ±

̐ÿ œ μ Ä ± Ä Ä Å Ç ¹ ± ⁰ ì Ä ð ³ Á ± ¼ ¼ ± ¨ · ¼ ì Ä ¹ ± Ä ¹ ¿ ⁻ ⁰ · Ä · Ä , £ Ç ¿ » ® ÿ ¹ ⁰ ¿ ½ ¿ ¼ ¹ ⁰ î ½ · Ä ¹ Ä Ä
 ̐ÿ ¹ ¿ ⁻ ⁰ · Ä · Ä , ± ½ μ Ä ¹ Ä Ä ® ¼ ¹ ¿ · μ ¬ Ä ¿ » ¹ Ä ¬ Æ ¿ Ä

<http://hdl.handle.net/11728/12850>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



ΜΟΝΑΔΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη «Δημόσια Διοίκηση-
Γενική διοίκηση»

Τίτλος διπλωματικής εργασίας
**«Η συμβολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την ενίσχυση της
αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης»**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο
Πανεπιστήμιο Νεάπολης**

ΤΡΑΨΙΩΤΗ ΣΟΥΛΤΑΝΑ

ΒΕΡΟΙΑ

2024

***COPYRIGHT © ΤΡΑΨΙΩΤΗ ΣΟΥΛΤΑΝΑ, 2024 ΜΕ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΠΑΝΤΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ.
ALL RIGHTS RESERVED***

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Τραψιώτη Σουλτάνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η συμβολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολτών στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης », αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Τραψιώτη Σουλτάνα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT.....	7
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ NEW PUBLIC MANAGEMENT	12
2.1 Στοιχεία εκσυγχρονισμού δημόσιας διοίκησης.....	14
2.2 Η σημασία της ποιότητας στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.....	14
2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	16
2.4 Ο αντίκτυπος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση και την εξυπηρέτηση του πολίτη	18
2.5 One Stop Services - Υπηρεσίες μιας Στάσης.....	20
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ	23
3.1 Αποστολή – επιδιώξεις –στόχοι των ΚΕΠ	23
3.2 Οργανωτικό πλαίσιο -Εποπτικός φορέας-Λειτουργία των ΚΕΠ	25
3.3 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η συμβολή της στα ΚΕΠ.....	27
3.4 Επίσημες έρευνες αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των ΚΕΠ.....	29
3.5 Δυνατά σημεία -Αδυναμίες- Ευκαιρίες των ΚΕΠ	30
4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	32
4.1 Μεθοδολογία έρευνας.....	32
4.2 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων	33
4.3 Δείγμα.....	33
4.4 Δομή ερωτηματολογίου.....	34
5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	34
5.1 Αποτελέσματα έρευνας.....	34
5.2 Ενότητα 1: Τίτλος ερωτηματολογίου της έρευνας	34
5.3 Ενότητα 2: Δημογραφικά στοιχεία της έρευνας	35
5.4 Ενότητα 3: Γενικές πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες των ΚΕΠ	39
5.5 Ενότητα 4: Βαθμός ικανοποίησης υπηρεσιών των ΚΕΠ.....	43
5.6 Ενότητα 5: Επίλογος Έρευνας – Ψηφιακές υπηρεσίες.....	50
5.7 Έλεγχος υποθέσεων έρευνας με την μέθοδο X^2 -test	65
5.8 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου με τον συντελεστή Alpha Cronbach's.....	67

6	ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	71
6.1	Σχολιασμός συμπερασμάτων της έρευνας	74
6.2	Προτάσεις πρόωξης – Περιορισμοί για περαιτέρω έρευνα	75
6.3	Επίλογος	76
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)	84

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί η ανάδειξη της συμβολής των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στον ψηφιακό μετασχηματισμό και στην αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση.

Προς αυτήν την κατεύθυνση προσεγγίζεται εννοιολογικά το New Public Management, ως ένα σύγχρονο διοικητικό πρότυπο εναλλακτικό του γραφειοκρατικού. Ακολούθως επιχειρείται παράθεση εκσυγχρονιστικών στοιχείων της δημόσιας διοίκησης που ασκούν υποστηρικτική δράση ως προς την αποτελεσματικότητα της όπως η λειτουργία ενός συστήματος ποιότητας, η εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι «υπηρεσίες μιας στάσης», για να αναλυθούν στην συνέχεια διεξοδικά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ως ένας σύγχρονος θεσμός που εφαρμόζει τα παραπάνω εκσυγχρονιστικά μέσα στα πλαίσια του New Public Management.

Μέσα από την εμπειρική έρευνα που πραγματοποιήθηκε, συμπεραίνεται η μέγιστη ικανοποίηση των συμμετεχόντων αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αναγνώριση των ΚΕΠ ως βασικός καταλύτης μείωσης της γραφειοκρατίας και εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα μέσα από τις ψηφιακές εφαρμογές τους.

Λέξεις-κλειδιά: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, New Public Management, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αποτελεσματικότητα, Ποιότητα, One Stop Shop

ABSTRACT

The aim of this thesis is to highlight the contribution of Citizen Service Centers to digital transformation and effective Public Administration.

In this direction, the New Public Management is conceptually approached, as a modern administrative model alternative to the bureaucratic one. Next, an attempt is made to cite modernizing elements of the public administration that exert a supportive action in terms of its effectiveness, such as the operation of a quality system, the implementation of Electronic Government and the "one-stop services", in order to then thoroughly analyze the Citizen Service Centers as a modern institution that applies the above modernizing tools in the context of New Public Management.

Through the empirical research carried out, it is concluded the maximum satisfaction of the participants regarding the quality of the services provided and the recognition of KEPs as a key catalyst for reducing bureaucracy and modernizing the public sector through their digital applications.

Keywords: Citizen Service Centers, New Public Management, Electronic Government, Efficiency, Quality, One Stop Shop

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας την διπλωματική μου εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση-Γενική Διοίκηση» του Πανεπιστημίου Νεάπολης Πάφος για τις γνώσεις που μου προσέφεραν και ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Χρυσομαλλίδη Χαράλαμπο για την επικοινωνιακή καθοδήγηση του σε όλα τα στάδια εκπόνησης της.

Ευχαριστώ επίσης όλους που συμμετείχαν στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο συμβάλλοντας στην ολοκλήρωση της.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω τον σύζυγο μου, τα κορίτσια μου και την μητέρα μου για την υπομονή τους και την στήριξη που μου παρείχαν καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ίδρυση των ΚΕΠ αποτέλεσε καταλύτη στην ενδυνάμωση του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα παρέχοντας υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με την χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας, στοχεύοντας στην απλοποίηση, την διευκόλυνση και την διαφάνεια των συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες όπως και στην βελτίωση της ποιότητας τους.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία πρωτεύον ερευνητικός σκοπός είναι να αναλυθεί και να αξιολογηθεί η συμβολή των ΚΕΠ στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού και στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Οι επιμέρους ερευνητικοί στόχοι είναι να διερευνηθεί ο βαθμός ελαχιστοποίησης της γραφειοκρατίας με την ενεργοποίηση και επίστευση του ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών μέσα από την εφαρμογή του στα ΚΕΠ, όπως επίσης η διατήρηση και ενίσχυση της αποτελεσματικότητάς τους.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας είναι κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από τα ΚΕΠ και τις ψηφιακές εφαρμογές τους και αν αυτές συνέβαλλαν στην επιτάχυνση και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών με αποτέλεσμα την μείωση της γραφειοκρατίας όπως επίσης κατά πόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης προκειμένου να προαχθεί ο θεσμός των ΚΕΠ ώστε να μην αποδυναμωθεί.

Η αναγκαιότητα του εγχειρήματος εκπόνησης της εργασίας συνίσταται στο ότι η ψηφιακή μετάβαση αποτελεί σημαντική πτυχή της σύγχρονης διακυβέρνησης. Ο βαθμός επιτυχίας της ηλεκτρονικής εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελεί πρόκληση για κάθε ερευνητή. Ταυτόχρονα ο βαθμός που ο θεσμός των ΚΕΠ συνέβαλλε στην μείωση της γραφειοκρατίας κινεί το ερευνητικό ενδιαφέρον, δεδομένου ότι αποτελεί σημαντικό ζητούμενο ο δημόσιος τομέας να κατορθώνει να εξυπηρετεί τις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις του πολίτη αποτελεσματικά. Η μεθοδολογία που ακολουθείται είναι βιβλιογραφική ανασκόπηση και εμπειρική έρευνα.

Συγκεκριμένα, στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται το θεωρητικό υπόβαθρο της εργασίας που αφορά το New Public Management ως σύγχρονο διοικητικό πρότυπο μεταρρύθμισης των δημόσιων οργανισμών. Ταυτόχρονα αποτυπώνονται στοιχεία εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης στα πλαίσια των αρχών του New Public Management που αφορούν την έννοια της ποιότητας και τον αντίκτυπο της στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Επίσης επιχειρείται εκτενής ανάλυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του αποτυπώματος της στην δημόσια διοίκηση και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Τέλος γίνεται αναφορά στις υπηρεσίες μιας στάσης που συνιστούν σύμφωνα με τον Tat-Kei Ho 2002, την πιο κατάλληλη δομή οργάνωσης όπου εφαρμόζονται οι αρχές της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και ποιότητας της διοίκησης.

Το τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στον θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, ως υπηρεσία μιας στάσης, στην οργάνωση τον εποπτικό φορέα και την λειτουργία τους. Εντοπίζονται οι στόχοι και η αποστολή τους καθώς και ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η εφαρμογή της στα ΚΕΠ μέσω των ψηφιακών εφαρμογών τους. Ακολούθως αναφέρονται αποτελέσματα προηγούμενων πανελλαδικών ερευνών. Τέλος γίνεται προσπάθεια εντοπισμού των δυνατών σημείων, των αδυναμιών και των ευκαιριών των ΚΕΠ.

Το τέταρτο κεφάλαιο αποτελεί το ερευνητικό σκέλος της εργασίας όπου επιχειρείται η διερεύνηση της άποψης των συμμετεχόντων στο αν και κατά πόσο τα ΚΕΠ συμβάλουν στην βέλτιστη παροχή δημοσίων υπηρεσιών και την μείωση της γραφειοκρατίας καθώς και να εστιάσει σε βελτιώσεις των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται προκειμένου να ενδυναμωθούν περαιτέρω. Παρατίθεται η μεθοδολογία της έρευνας, το μέσον συλλογής δεδομένων, η ανάλυση δημογραφικών στοιχείων, το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε και η δομή του ερωτηματολογίου.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρατίθενται τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές για την εγκυρότητα των συμπερασμάτων με την συμβολή της επαγωγικής στατιστικής.

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα συμπεράσματα της έρευνας όπου διαπιστώνεται μέγιστη εξοικείωση και ικανοποίηση από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ καθώς και θετική εμπειρία εξυπηρέτησης κατά την διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Μέσα από την έρευνα προτείνονται από τους συμμετέχοντες ποικίλα μέτρα βελτίωσης των υπηρεσιών των ΚΕΠ όπως η αύξηση προσωπικού, η πρόσθετη εκπαίδευσή του στις ψηφιακές υπηρεσίες, η ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες καθώς και η

ενίσχυση ψηφιοποίησης των υπηρεσιών και της διαδικτυακής εξυπηρέτησης. Παρά τις προτάσεις για βελτίωση, η πλειονότητα των συμμετεχόντων έχει θετική αντίληψη για την λειτουργία και οργάνωση των ΚΕΠ, όπως επίσης διαφαίνεται αρκετή ικανοποίηση σχετικά με την τήρηση των προθεσμιών, την συμβολή στην βελτίωση της δημόσιας διοίκησης και την απλοποίηση των διαδικασιών όπως επίσης και ότι συνέβαλλαν στην μείωση της γραφειοκρατίας. Ωστόσο παρά την θετική στάση απέναντι στις ψηφιακές υπηρεσίες, ένα αρκετά υψηλό ποσοστό αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά τη χρήση τους που χρήζουν επίλυσης.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας και την παράλληλη ανάγκη για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών των ΚΕΠ, διατυπώνονται προτάσεις προώθησης που αφορούν μεταξύ άλλων στην επένδυση εκπαίδευσης του προσωπικού, την προώθηση ψηφιακών υποδομών και την ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης του κοινού στις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Παράλληλα εντοπίζονται περιοριστικά στοιχεία που χρήζουν αντιμετώπισης αναφορικά με τεχνολογικά εμπόδια, την κατάρτιση του κοινού στην χρήση ψηφιακών υπηρεσιών καθώς και στη επιδίωξη ενός ασφαλούς ψηφιακού περιβάλλοντος για τους χρήστες.

2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ NEW PUBLIC MANAGEMENT

Το New Public Management ως διοικητικό πρότυπο έκανε την εμφάνισή του στο τέλος της δεκαετίας του 1970. Αποτέλεσε εναλλακτική πρόταση στο γραφειοκρατικό σύστημα δημόσιας διοίκησης το οποίο αποδείχθηκε μη αποτελεσματικό.

Η αρχική εφαρμογή του NPM πραγματοποιήθηκε στη Νέα Ζηλανδία στην Αυστραλία επεκτάθηκε στη Μεγάλη Βρετανία στις ΗΠΑ στις Σκανδιναβικές χώρες και στην Κεντρική Ευρώπη (Ρωσσίδης κ.ά. 2020).

Μέσα από κοινωνικοοικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις προβλήθηκε ανάγκη για μία ουσιαστική και αποτελεσματική διαχείριση από μέρους των δημόσιων υπηρεσιών. Η διαφοροποίηση του NPM από τα παραδοσιακά διοικητικά πρότυπα έγκειται στον εξωστρεφή προσανατολισμό του προς τους πολίτες-πελάτες, έχοντας στόχο τις ποιοτικότερες υπηρεσίες, την έμφαση στα αποτελέσματα, την απόδοση και την οικονομικότητα των δράσεων (Καρκατσούλης 2004).

Σύμφωνα με τις Λαδή & Νταλάκου (2016) το NPM εκφράζει σημαντικές αξίες οι οποίες είναι η οικονομικότητα που αφορά στη μείωση των δαπανών του δημοσίου μέσα από την εξοικονόμηση πόρων. Στόχος του είναι η όσο το δυνατόν λιγότερη επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού. Η αποδοτικότητα σχετίζεται με την ικανότητα επίτευξης ενός προσδοκώμενου αποτελέσματος επίσης αφορά στη συσχέτιση εισροών και εκροών. Οι εισροές είναι οι πόροι που παραχωρούνται διαδικασία παραγωγής (υλικοί, άυλοι, ανθρώπινοι), ενώ η εκροή αφορά το αποτέλεσμα (π.χ. ταχύτητα εξυπηρέτησης του πολίτη). Η αποτελεσματικότητα αποτυπώνει τον βαθμό επίτευξης των στόχων ενός οργανισμού. Η νομιμότητα σχετίζεται με την απαίτηση εφαρμογής ορισμένου πλαισίου κανόνων, ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα κατάχρησης δημόσιας εξουσίας. Η λογοδοσία καθορίζει το μέγεθος ευθύνης των κρατικών οργάνων απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Σύμφωνα με την συγκεκριμένη αξία οι διοικούντες και κυβερνώντες λογοδοτούν για τις διοικητικές δράσεις τους και τον τρόπο διαχείρισης των δημόσιων πόρων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους (Λαδή&Νταλάκου2016;Μιχαλόπουλος 2003).

Το NPM κατά την πραγμάτωση του εμφανίζει κάποια ξεχωριστά διοικητικά χαρακτηριστικά, τα οποία προωθούν στις παραπάνω αξίες. Συγκεκριμένα σύμφωνα με την επιτροπή δημόσιας διοίκησης του ΟΟΣΑ, το NPM διέπεται από α)

προσήλωση κατά τον προγραμματισμό ενεργειών στους κανόνες της αποτελεσματικότητας, ποιότητας και αποδοτικότητας β) από την αποκέντρωση διοικητικών περιβαλλόντων που αντικαθιστούν τις συγκεντρωτικές ιεραρχικές δομές, με στόχο τη λήψη αποφάσεων κοντά στο σημείο «δράσης» προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα ανατροφοδότησης του συστήματος μέσα από την επικοινωνία γ) θέσπιση στόχων αποδοτικότητας και ανάπτυξη περιβάλλοντος ανταγωνισμού ανάμεσα στους δημόσιους οργανισμούς και των ομοίων ιδιωτικών δ) ισχυροποίηση των στρατηγικών δυνατοτήτων, έτσι ώστε να μπορεί το κράτος να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος έγκαιρα και με οικονομικότητα ε) επικέντρωση στο αποτέλεσμα και όχι στη διαδικασία, αποδίδοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στη σχέση κόστους-οφέλους στ) προώθηση αποτελεσματικών διοικητικών συστημάτων προκειμένου να υποστηρίξουν τις επερχόμενες αλλαγές και τέλος ενίσχυση του τελικού αποτελέσματος μέσα από την ικανότητα θέσπισης εναλλακτικών επιλογών (OECD 2001) (Λαδή&Νταλάκου2016; Μιχαλόπουλος 2003).

Τα κύρια γνωρίσματα που διαφοροποιούν το NPM από τα παραδοσιακά μοντέλα διοίκησης, αφορούν αφενός τον εξωστρεφή προσανατολισμό με κατεύθυνση προς τους πολίτες-πελάτες του δημοσίου, έχοντας στόχο την καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται και αφετέρου την βαρύτητα στις αποδοτικές αποτελεσματικές και οικονομικότερες διοικητικές ενέργειες (Ostroff 2006).

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει θέσει σε εφαρμογή την τελευταία εικοσαετία ποικίλα προγράμματα και δράσεις με γνώμονα το NPM. Ευνοϊκά υποδέχθηκαν οι μεταρρυθμιστικές δράσεις, που αφορούν τη βελτίωση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη «Ποιότητα για τον Πολίτη», «Πολιτεία», «Αστερίας» κ.ά. Οι βασικότερες ενέργειες-δράσεις των προγραμμάτων αυτών είναι οι τηλεφωνικές αιτήσεις, η εισαγωγή και εφαρμογή καινούργιων τεχνολογιών για την υπηρεσία των πολιτών (φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικοί τόποι των δημοσίων υπηρεσιών στο διαδίκτυο), η απλοποίηση των διαδικασιών μέσα από την κατάργηση δικαιολογητικών, η ομαδοποίηση και ψηφιοποίηση των διοικητικών εντύπων, η δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης, η απογευματινή λειτουργία των υπηρεσιών, η έκδοση χαρτών δικαιωμάτων των πολιτών, η εισαγωγή συστημάτων μέτρησης της αποδοτικότητας δημοσίων υπηρεσιών και υπαλλήλων, η βελτιστοποίηση της ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων (Καρκατσούλης 2004).

2.1 Στοιχεία εκσυγχρονισμού δημόσιας διοίκησης

Προκειμένου να ανασυγκροτηθεί η δημόσια διοίκηση, απαιτείται η παροχή πληροφοριών που αφορούν τις υπηρεσίες και αποτελούν βασικά συστατικά για την εύρυθμη λειτουργία της. Οι πληροφορίες αφορούν την παροχή βασικών στοιχείων που σχετίζονται με τον πολίτη που συναλλάσσεται και είναι αποτέλεσμα της διαδικασίας άσκησης της κυβερνητικής εξουσίας από τα εκτελεστικά όργανα της δημόσιας διοίκησης. Ως εκ τούτου παρέχεται η δυνατότητα στους συναλλασσόμενους να λαμβάνουν τις παροχές που δικαιούνται μέσα από τη διαφάνεια των διαδικασιών. Η διαφάνεια εξασφαλίζει το δικαίωμα χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες, ασχέτως με τον τόπο που ζουν καθώς και οι ίσες ευκαιρίες, ελαχιστοποιώντας την περιθωριοποίηση των αδύναμων κοινωνικών ομάδων (Φλωράτος 2005).

Η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη μεταρρύθμιση του δημοσίου, μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών, της εφαρμογής της αυτεπάγγελτης αναζήτησης πρόσθετων δικαιολογητικών καθώς και της ανάπτυξης των λειτουργικών συστημάτων που αφορούν τον πολίτη. Η σύσταση οργανισμών που αποτελούν υπηρεσίες μιας στάσης θα ενίσχυε τα παραπάνω ζητούμενα (Μακρυδημήτρης κ.ά 2003).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα ώθησης προς την κατεύθυνση της ανασυγκρότησης του δημοσίου. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) εφαρμόζονται από τις δημόσιες διοικήσεις, προκειμένου να αναπτυχθούν οι δημόσιοι οργανισμοί και η δημοκρατία όπως επίσης να παρέχουν υποστήριξη στα εκάστοτε κυβερνητικά προγράμματα.

Υποστηρικτικά προς τη μεταρρυθμιστική προσπάθεια του δημοσίου δρα και η λειτουργία ενός Συστήματος Ποιότητας της δημόσιας διοίκησης. Η εφαρμογή του αποτελεί καταλυτικό παράγοντα επίλυσης προβλημάτων όπως επίσης καθορισμού ξεκάθαρων στόχων στρατηγικών σχεδιασμού και αποτελεσμάτων, που αναμένεται από κάθε οργανισμό (Καρούνος 2004).

2.2 Η σημασία της ποιότητας στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης

Η ποιότητα στην δημόσια διοίκηση είναι κρίσιμη για την αποτελεσματικότητά της. Ένα αποτελεσματικό δημόσιο σύστημα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες υψηλής

ποιότητας, να είναι δίκαιο, διαφανές και αποτελεσματικά διαχειρισμένο. Η βελτίωση της ποιότητας συνεισφέρει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού, προάγει την αποτελεσματική χρήση των πόρων και συμβάλει στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Σε γενικές γραμμές η έννοια της ποιότητας εξαρτάται άμεσα από το σκοπό που καλείται να υπηρετήσει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία όπως και τα ζητούμενα του χρήστη. Κατά διαστήματα έγιναν πολλές προσπάθειες να οριστεί η σημασία της ποιότητας. Ο Deming (1986) όρισε την ποιότητα για ένα αντικείμενο ή μία υπηρεσία, ότι στοχεύει στις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των πελατών. Κατά τον Crosby (1979), η ποιότητα μιας υπηρεσίας η αντικειμένου αφορά την προσαρμογή με τα απαιτούμενα. Σύμφωνα με τα πρότυπα ISO η ποιότητα αφορά «το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας τα οποία αφορούν στην ικανότητά της να ικανοποιεί εκφρασμένες και συναγόμενες ανάγκες» (Καρκατσούλης 2004).

Ο παραπάνω ορισμός οδηγεί στη διαπίστωση ότι η ποιότητα αφορά αφενός ένα προϊόν ή μία υπηρεσία αφετέρου ένα άτομο μία κοινωνική οργάνωση ή μία υπηρεσία του δημόσιου ακόμα και μία κυβέρνηση. Η ποιότητα αποτελεί μία πολυεπίπεδη έννοια η οποία εξετάζεται ως ιδιότητα ως διοικητική φιλοσοφία και σύσταση τρόπων αντιμετώπισης προβλημάτων. Συναντάται κατά τον προγραμματισμό, την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών δημόσιων ή ιδιωτικών και αφορά την ποιότητα των ίδιων ιδιωτικών και Δημοσίων οργανισμών. Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών-πολιτών που αποδέχονται τα προϊόντα-υπηρεσίες, όπως και των εργαζομένων σε αυτές, καθορίζει την ύπαρξη ή απουσία της ποιότητας σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίησης τους (Καρκατσούλης 2004).

Το NPM εισήγαγε την έννοια της ποιότητας πρεσβεύοντας ότι η λειτουργία και το οργανωτικό πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να προσδιορίζονται με γνώμονα το αποτέλεσμα που αναμένεται από τους χρήστες και όχι σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες των δράσεων (Καρκατσούλης 2004). Η ποιότητα διασφαλίζει την αξία των προϊόντων-υπηρεσιών που παράγει η δημόσια διοίκηση και ταυτόχρονα βελτιστοποιεί και ενισχύει την συμμετοχικότητα και διαφάνεια των διαδικασιών.

Στην προσπάθεια να γίνει μία ομαδοποίηση των τεχνικών ποιότητας από διάφορους στοχαστές προέκυψε η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, η οποία πρεσβεύει σε εκείνους που επιλέγουν την ανάπτυξη της ποιότητας στην οργάνωση τους, να έχουν ως στόχο τους την ποιότητα σε όλα τα πράγματα, να αναγνωρίζουν ότι οι πελάτες είναι τελικά αυτοί που κρίνουν την ποιότητα, να βελτιστοποιούν την παραγωγική διαδικασία του

προϊόντος ή της υπηρεσίας, να έχουν υπόψιν τους ότι η ανάκτηση της ποιότητας αποτελεί μία αδιάκοπη ενέργεια η οποία δεν θεωρείται πότε ολοκληρωμένη.

Το ζητούμενο και ο στόχος όλων των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων σήμερα είναι η παροχή υπηρεσιών με την βέλτιστη δυνατή ποιότητα. Η συμβολή της ποιότητας στο δημόσιο τομέα ενισχύει τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται καθώς και την εκπροσώπηση της διοίκησης όπως και την οικονομική μεγέθυνση μειώνοντας τη σπατάλη των δημοσίων πόρων. Ομοίως παραγκωνίζονται οι αρνητικές συνέπειες της γραφειοκρατίας και αυξάνεται η παραγωγικότητα και η απόδοση.

Οι θεμελιώδεις αρχές των εφαρμογών της ποιότητας στο δημόσιο τομέα, αφορούν: πρώτον, ότι ο πολίτης είναι πελάτης του Κράτους, καθώς απευθύνεται σε αυτό για την προμήθεια υπηρεσιών οι οποίες έχουν μονοπωλιακό χαρακτήρα και δεύτερον αφορά στο ότι η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη-πελάτη επιτάσσει το μέγεθος και την ποιότητα των εσωτερικών αλλαγών στην οργάνωση, στις ενέργειες και στο ανθρώπινο δυναμικό των δημοσίων υπηρεσιών (Καρκατσούλης 2004).

Οι ΤΠΕ αποτελούν θεμέλιο του New Public Management. Η επίτευξη της αναβάθμισης ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών και η ανάπτυξη καινοτόμων τρόπων παροχής τους μέσα από τις ηλεκτρονικές τεχνολογίες, αποτελούν στόχο των προγραμμάτων διοικητικού εκσυγχρονισμού. Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις σχετίζονται άμεσα με τα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής τεχνολογίας για το λόγο ότι η σύνδεση των νέων τεχνολογιών στη διοίκηση παράγει χωρίς αμφιβολία όφελος που αφορά στην οικονομικότητα, αποτελεσματικότητα και ποιότητα (Καρκατσούλης 2004).

2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η χρήση των ΤΠΕ συνιστούν ένα σημαντικό εργαλείο επίτευξης της μεταρρύθμισης της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης καθώς επίσης και η αποδοχή νέων λειτουργικών προτύπων βασισμένα στις ΤΠΕ, τα οποία κρίνονται αποτελεσματικά στην επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και στη διασφάλιση των αναγκών των πολιτών (Αποστολάκης κ.ά.2008).

Οι παράγοντες που συνέβαλαν καταλυτικά στην ανάπτυξη διακυβέρνησης είναι κυρίως η ραγδαία ανάπτυξη των ΤΠΕ που μετέβαλαν τους τρόπους οικονομικής και διοικητικής λειτουργίας με την δημιουργία ενός νέου διοικητικού περιβάλλοντος, το πέρασμα στην κοινωνία της πληροφορίας όπου σημαντικοί παράγοντες

πραγματοποίησης στρατηγικών στόχων των οργανισμών και επιχειρήσεων αποτελούν οι πληροφορίες και τα δεδομένα, το μειωμένο επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων και αυξανόμενες ανάγκες τους για παροχή ποιοτικής και ταχύτερης εξυπηρέτησης. Επίσης η παγκοσμιοποίηση επιτάσσει την σύμπραξη των εθνικών διοικήσεων με άλλες κρατικές διοικήσεις προκειμένου να συνεργαστούν στα πλαίσια της νέας διοικητικής εξέλιξης. Σημαντικό παράγοντα επίσης αποτελούν οι Ευρωπαϊκές πολιτικές που στοχεύουν στην ενιαία δημόσια διοίκηση επεκτείνοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα κράτη-μέλη. Τέλος η ανάπτυξη και προώθηση της «καλής διακυβέρνησης» ήτοι αφορά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των δημόσιων πολιτικών κατά την πραγματοποίηση και τον σχεδιασμό τους, την προώθηση διαφάνειας και ελεύθερης πρόσβασης των πολιτών (Αποστολάκης κ.ά. 2008).

Η ΗΔ ορίζεται ως η χρήση ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση συνδυαστικά με αλλαγές στην οργάνωση, νέες τεχνογνωσίες του προσωπικού έχοντας στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, την ισχυροποίηση της Δημοκρατίας και την προώθηση των δημόσιων πολιτικών (Belias et all.2009;Ρωσσίδης κ.ά. 2020). Στην διεθνή βιβλιογραφία αποδίδονται πολλοί ορισμοί της ΗΔ. Η Παγκόσμια Τράπεζα (2002), ορίζει την ΗΔ ως «την χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των Επικοινωνιών για την αλλαγή της διοίκησης ώστε να γίνει πιο προσβάσιμη, αποτελεσματικότερη και υπεύθυνη». Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο ορισμός της κυβέρνησης της Νέας Ζηλανδίας σύμφωνα με τον οποίο «ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ και κυρίως του Internet για την παροχή στους πολίτες ευκολότερης πρόσβασης στις πληροφορίες και υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, για την βελτίωση ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς επίσης και για την παροχή περισσότερων ευκαιριών συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και υπηρεσίες» (Αποστολάκης κ.ά.2008).

Σημαντικό είναι να γίνει σαφές, ότι η εφαρμογή των ΤΠΕ δεν συνιστά απλώς ένα εργαλείο όπου υφιστάμενες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης απλώς αυτοματοποιούνται, αλλά ότι αποτελεί ένα απαραίτητο εργαλείο το οποίο αλλάζει ριζικά την οργάνωση και τις διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών, αφενός σε επίπεδο «front Office», των οργανωτικών μονάδων που συναλλάσσονται με τους πολίτες και αφετέρου σε επίπεδο «back Office», των οργανωτικών μονάδων όπου γίνεται η εκτέλεση των εσωτερικών διαδικασιών που αφορούν στην επεξεργασία των διαδικασιών που έγιναν στο «front Office». Η αναπτυσσόμενη εφαρμογή των ΤΠΕ

στους δημόσιους οργανισμούς συντελεί στο μετασχηματισμό των διαδικασιών επί της οργάνωσής τους, όπως επίσης και στην αλλαγή του προτύπου λειτουργίας τους (Αποστολάκης κ.ά.2008).

2.4 Ο αντίκτυπος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση και την εξυπηρέτηση του πολίτη

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης προωθείται σε σημαντικό βαθμό μέσα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία συνιστά ένα σημαντικό μέσο προς την κατεύθυνση αυτή, εφόσον υπάρχει ισχυρό διοικητικό και οικονομικό ενδιαφέρον προκειμένου να ενσωματωθεί αποτελεσματικά και να αξιοποιηθεί καθολικά από τις κρατικές διοικήσεις (Rose et al.2017;Παρασκευάς 2015).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υποστηρίζεται ενεργά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσα από την προαγωγή ενιαίων πολιτικών και στρατηγικών, στοχεύοντας στην διοικητική ένωση μεταξύ των μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Nugent 2009;Πασσάς κ.ά.2009).

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση αναμένεται να αποτελέσει ισχυρό παράγοντα μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα, έχοντας ως αποτέλεσμα ποσοτικές και ποιοτικές ενισχύσεις στις επιχειρησιακές ρυθμίσεις, στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα (Αποστολάκης κ.ά.2008).

Η Αυστραλιανή κυβέρνηση το 2003 υλοποίησε την μελέτη «E- Government Benefits Study» προκειμένου να αποτυπώσει τα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης που αποκομίζει ο δημόσιος τομέας, οι πολίτες των ψηφιακών υπηρεσιών και πώς επηρεάζουν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Συγκεκριμένα, ο δημόσιος τομέας αποκομίζει όφελος μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών, την ελαχιστοποίηση του χρόνου διεκπεραίωσης υποθέσεων, της αύξησης του πλήθους υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τον υπάλληλο, επιτυγχάνοντας έτσι την αύξηση της αποδοτικότητας της οικονομικότητας των δημοσίων οργανισμών που είναι και ο απώτερος στόχος.

Το βελτιωμένο επίπεδο ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου ωφελεί και τους πολίτες, σε αντίθεση με την παραδοσιακή «γραφειοκρατική» μέθοδο παροχής δημοσίων υπηρεσιών. Τα άμεσα οφέλη που προσφέρει η ΗΔ είναι η εξοικονόμηση χρόνου όπως και η ευκαιρία πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες όλες

τις ώρες και ημέρες. Η μείωση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής σε συνδυασμό με την ποιοτικότερη και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών, συνθέτουν τα οφέλη που αποκομίζει ο πολίτης (Βαλσαμίδης 2016).

Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις είναι παρόμοια με αυτά των πολιτών με την διαφορά ότι για τις επιχειρήσεις τα οφέλη που λαμβάνουν σημαίνουν μείωση λειτουργικών τους κόστους. Οι Osman et al. (2014) ομαδοποίησαν τα οφέλη της ΗΔ σε δύο κατηγορίες, τα απτά που περιλαμβάνουν εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος και τα άυλα που ενέχουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται.

Στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο τα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αποτυπώνονται στην πλήρη ισότιμη και ευκολότερη πρόσβαση στις υπηρεσίες του δημοσίου, την βελτιστοποίηση της πληροφόρησης, στην ολοκληρωμένη διάδοση των πληροφοριών που διατίθενται, στην αύξηση της διαφάνειας της λειτουργίας του δημοσίου καθώς και στη δυνατότητα ελέγχου της λειτουργίας του και στην ενδυνάμωση της λογοδοσίας όπως επίσης και στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στο σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών (Αποστολάκης κ.ά. 2008).

Η ηλεκτρονική διοίκηση υποδεικνύει όλες τις απαραίτητες αλλαγές στην προσπάθειά της να υλοποιηθεί μία ελάχιστη βάση προτεραιοτήτων από τις δημόσιες διοικήσεις. Οι δράσεις που είναι ευρύτερα γνωστές είναι:

- Η διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών
- Οι «υπηρεσίες μιας στάσης» η οποίες είναι δομημένες σύμφωνα με τη λογική των γεγονότων ζωής ή των «επιχειρηματικών επεισοδίων»
- Διαδικτυακές υπηρεσίες συμβουλευτικής για όλα τα θέματα.
- Προκηρύξεις διαγωνισμών OnLine.
- Ανασυγκρότηση ενδουπηρεσιακών και διαυπηρεσιακών ενεργειών.
- Η διαδικτυακή τήρηση γεωγραφικών συστημάτων και πληροφοριών και παροχή στατιστικών δεδομένων.
- Η μηχανοργάνωση και διασύνδεση κρατικών αποκεντρωμένων αυτοδιοικητικών υπηρεσιών (Καρκατσούλης 2004).

Η ελληνική δημόσια διοίκηση πριν από το 2000 χαρακτηρίζεται από ελάχιστα καταρτισμένο διοικητικό προσωπικό στις ΤΠΕ, καθώς και από μικρό αριθμό χρηστών πληροφοριακών συστημάτων. Ταυτόχρονα στην οργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων διαπιστώνεται έλλειψη διαλειτουργικότητας ανάμεσα στις επιμέρους υπηρεσίες. Το κανονιστικό πλαίσιο που επέβλεπε τις σχέσεις μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης δεν κρινόταν ικανοποιητικό ομοίως και το μέγεθος που

υλοποιούνται οι δημόσιες πολιτικές. Προκειμένου να αναπληρωθεί το κενό, έγινε προσπάθεια υλοποίησης διαφόρων προγραμμάτων τα οποία διέπονταν από σαφείς στόχους δράσεων, καθώς και από την υποχρέωση υλοποίησης από μέρος των δημοσίων φορέων. Οι προσπάθειες αυτών των προγραμμάτων δεν είχαν την αναμενόμενη έκβαση, παρόλα αυτά συνιστούν τα πρώτα ουσιαστικά βήματα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και ελαχιστοποίησης της γραφειοκρατίας σύμφωνα με τα πρότυπα άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Ενδεικτικά τα βασικότερα προγράμματα με στόχο την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη είναι το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη», το πρόγραμμα «Πολιτεία» και το πρόγραμμα "Αστερίας" (Αποστολάκης κ.ά.2008).

Η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020- 2025 ενστερνίζοντας τις κύριες αρχές που διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όπως οριοθετούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχει ως απώτερο στόχο τη διευθέτηση χρόνιων προβλημάτων που διέπουν τους οργανισμούς του ελληνικού δημοσίου τα οποία οδηγούν στην καθυστέρηση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Οι κύριες αρχές της είναι ο σχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών με γνώμονα τον πολίτη, η «μόνον άπαξ» επαφή του πολίτη με τους δημόσιους οργανισμούς, η εξάλειψη των αποκλεισμών και η μέγιστη δυνατή πρόσβαση από όλους¹.

Στην Ελλάδα αρμοδιότητα της διοίκησης του δημοσίου μέσω του e-government έχει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ίδρυση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελεί μία από τις σπουδαιότερες δράσεις εφαρμόζοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αρχικά μέσα από το πρόγραμμα «Αριάδνη» όπως επίσης και άλλες δράσεις όπως Taxisnet, Σύζευξης, Διαύγεια, Ερμής, Ψηφιακές θυρίδες, Εθνικό Μητρώο επικοινωνίας, gov.gr κ.ά.

2.5 One Stop Services - Υπηρεσίες μιας Στάσης

Ο όρος «υπηρεσίες μιας στάσης» αποτελεί συστατικό και προέκταση του ορισμού και των πτυχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αφορά στην οργάνωση των υπηρεσιών στις οποίες ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του

¹Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2020).Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, διαθέσιμο :<https://digitalstrategy.gov.gr> (ανάκτηση 15/11/2023)

δημόσιο, χωρίς να απαιτείται αφενός να έχει γνώση για το ποιος κρατικός φορέας είναι αρμόδιος για την ενέργεια που θέλει να διεκπεραιώσει και αφετέρου να πραγματοποιήσει ξεχωριστές ενέργειες. Όλα τα αιτήματα του πολίτη μπορούν να διεκπεραιωθούν με μία μεμονωμένη επίσκεψη είτε δικτυακά, είτε με φυσική παρουσία, είτε τηλεφωνικώς (Kubicek & Hagen 2000).

Απώτερος στόχος των υπηρεσιών μιας στάσης είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη με βασική προϋπόθεση ωστόσο την απόδοση και λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών μέσα από την μεταξύ τους συνεργασία και τον συντονισμό για να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους (Askim et al.2011).

Η συγκεκριμένη μορφή εξυπηρέτησης προσφέρει πλεονεκτήματα τόσο για τον πολίτη όσο και για το Δημόσιο τα οποία αφορούν την εξάλειψη της πολυπλοκότητας, την εξοικονόμηση πόρων για τον πολίτη και επιχειρηματία, λιγότερη ταλαιπωρία για όσους εμπλέκονται καθώς και ελαχιστοποίηση της διαφθοράς.

Για το δημόσιο οι υπηρεσίες μιας στάσης συμβάλλουν στην οικονομικότητα των δημοσίων πόρων καθώς έχει την πρόσβαση σε απαραίτητες πληροφορίες για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης με την απασχόληση λιγότερου προσωπικού. Συγχρόνως οι πληροφορίες που λαμβάνει το δημόσιο μπορούν να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο τρόπο, καθώς ο χρόνος για να επεξεργαστούν ελαχιστοποιείται.

Βασικό συστατικό ως εκ τούτου των υπηρεσιών μιας στάσης αποτελεί η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών. Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν κριτήριο καθοδήγησης των ενεργειών τους την εκτέλεση των διοικητικών διαδικασιών με βέλτιστο τρόπο εξυπηρέτησης του πολίτη (Wimmer 2002). Οι δομές των "One stop Shops" θεμελιώνονται σύμφωνα με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Εξυπηρέτηση από ένα σημείο (υπηρεσία, γραφείο, τηλεφωνικό κέντρο)
- 2.Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο. Καθιστά αποτελεσματικότερη τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης ενός πολίτη.
3. Εξυπηρέτηση από έναν χώρο, όπου συστεγάζονται επιμέρους υπηρεσίες.
4. Εξυπηρέτηση κατά ομάδες, όπως για παράδειγμα αλλοδαποί, ΑΜΕΑ κλπ.
5. Εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε σημείο. Σχετίζεται με τη δυνατότητα παροχής όλων των υπηρεσιών ενός δημοσίου οργανισμού με στόχο την παροχή τους από όλα τα σημεία.
6. Εξυπηρέτηση δημοσίων υπηρεσιών. Αφορά τη συνεργατικότητα μεταξύ των υπηρεσιών, παρέχοντας τη δυνατότητα στον πολίτη κατά την επίσκεψή του στον

οργανισμό να μπορεί να δεχτεί τις υπηρεσίες και μιας άλλης υπηρεσίας (Παπαδημητρόπουλος 1999).

Οι υπηρεσίες μιας στάσης ως διοικητική δομή αναδείχθηκαν μέσα από την απαίτηση διοικητικής μεταρρύθμισης προκειμένου να αποκατασταθεί η ομαλή λειτουργία της διοίκησης, με την παράλληλη προσπάθεια εξάλειψης των διαπιστωμένων γραφειοκρατικών παθολογιών όπως επίσης και των φαινομένων διάσπασης και απομόνωσης που εμφανίζονται σε μέγιστο βαθμό στις δημόσιες οργανώσεις (Bhatti et al.2011).

Η εμφάνιση του New Public Management και της αντίληψης του πολίτη ως πελάτη όπως επίσης και η έμφαση που δόθηκε στην ποιότητα, «οι υπηρεσίες μιας στάσης» εμφανίζονται ως η πιο αρμόδια δομή οργάνωσης όπου εφαρμόζονται οι αρχές της αποτελεσματικότητας της αποδοτικότητας και της ποιότητας της διοίκησης. Η γρήγορη εξάπλωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας και του Internet στα τέλη της δεκαετίας του '90 επίσπευσαν την αναζήτηση βέλτιστων πρακτικών της δημόσιας διοίκησης. Η εμφάνιση του προτύπου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθιερώνει τις υπηρεσίες μιας στάσης ως υπηρεσίες που παρέχονται από το διαδίκτυο και παράλληλα ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες απώτερος σκοπός είναι η «προσωποποίηση» στοχεύοντας στις εξατομικευμένες ανάγκες των πολιτών (Tat-Kei Ho 2002;Booz Allen Hamilton 2005).

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών σκοπεύουν να αλλάξουν τον τρόπο που λειτουργεί η δημόσια διοίκηση στις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες και να συσταθούν ως υπηρεσίες μιας στάσης. Βασική επιδίωξη συνιστά η εξάλειψη της γραφειοκρατίας και η άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη σε όλη τη διαδικασία συναλλαγής του από την υποβολή του αιτήματος έως την παραλαβή του διοικητικού εγγράφου που αιτείται.

3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

3.1 Αποστολή – επιδιώξεις –στόχοι των ΚΕΠ

Η ίδρυση των ΚΕΠ ήταν η απάντηση στην αναγκαιότητα του εκσυγχρονισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης που κύρια χαρακτηριστικά της ήταν η γραφειοκρατία, οι σύνθετοι νόμοι και η περιπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών και αποτέλεσε ένα καινοτόμο πρότυπο παροχής ολοκληρωμένων διαδικασιών προς τους πολίτες εφαρμόζοντας τις αρχές του New Public Management και τις υπηρεσίες μιας στάσης (Manolitzas et al.2010).

Σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν.3013/2002 σύστασης των ΚΕΠ ορίζεται ως αποστολή των ΚΕΠ «την παροχή διοικητικής πληροφόρησης καθώς και την αποπεράτωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης έως την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες.» Επίσης ο παραπάνω νόμος αναθέτει στα ΚΕΠ να ενημερώνουν και να πληροφορούν τον πολίτη ποιες διαδικασίες απαιτούνται για την διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων, να δέχονται αιτήσεις και ταυτόχρονα καταχωρούνται τα στοιχεία αυτών σε ειδικό πρωτόκολλο. Προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες το ΚΕΠ διαθέτει έντυπα αιτήσεων σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ.3 του Κώδικα διοικητικής διαδικασίας (Ν.2690/1999). Στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ συμπεριλαμβάνεται ο έλεγχος πληρότητας των αιτήσεων των πολιτών με παράλληλη αναζήτηση δικαιολογητικών, όπως και η προώθηση των αιτημάτων στην αρμόδια υπηρεσία. Επίσης στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ εντάσσονται οι επικυρώσεις διοικητικών εγγράφων, η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, έκδοση φορολογικής ενημερότητας μέσω TAXIS ηλεκτρονικά, καθώς και πληροφόρηση των πολιτών σχετικά με την εξοικείωση και απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων (Αποστολάκης κ.ά. 2008).

Πρωταρχικός στόχος της ίδρυσης των ΚΕΠ αποτέλεσε η χρηστή διεκπεραίωση των κρατικών ενεργειών καθώς και η ανεμπόδιστη επικοινωνία του κράτους με τους πολίτες. Σύμφωνα με τους Tambouris et al.(2004), ο κύριος ρόλος των ΚΕΠ συνίσταται στην υποστήριξη εύκολης πρόσβασης σε μια υπηρεσία, προσφέροντας πολλά οφέλη στους πολίτες. Η εφαρμογή αυτής της πρακτικής καθιστά τις νέες

υπηρεσίες διαμεσολαβητικές, βοηθώντας έτσι στην μεγαλύτερη πρόσβαση διαθέτοντας σε περισσότερα σημεία υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Η ίδρυση και λειτουργία των ΚΕΠ αποτέλεσε στόχο της ελληνικής κυβέρνησης προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου προς τον πολίτη, απλοποιώντας τις διοικητικές διαδικασίες με απώτερο σκοπό την αυτοματοποίησή τους και την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα ΚΕΠ συγκρότησαν έναν καινοτόμο θεσμό για την ελληνική δημόσια διοίκηση, εφόσον ο πολίτης με την άπαξ επίσκεψή του λαμβάνει έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση όπως επίσης και την δυνατότητα να υποβάλλει το αίτημα του σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες παραλαμβάνοντας την τελική πράξη από ένα σημείο.

Επίσης στόχο αποτέλεσε η παροχή δυνατότητας σε όλους τους πολίτες μέσω του νέου θεσμού των ΚΕΠ, ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές να έχει πρόσβαση στις περισσότερες διοικητικές διαδικασίες. Πρωτοποριακή επίσης είναι η εφαρμογή του διευρυμένου ωραρίου λειτουργίας από τις 8.00πμ έως 19.30μμ και το Σάββατο 8.00πμ έως 13.30μμ, επιτυγχάνοντας κατά αυτόν τον τρόπο την διευκόλυνση της εξυπηρέτησης όλων των πολιτών ήτοι αποτελεί και κύρια επιδίωξη τους. Η εξασφάλιση και διευκόλυνση πρόσβασης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στα ΚΕΠ αποτέλεσε βασικό στόχο μέσα από την θέσπιση της υποχρέωση τοποθέτησης ειδικής ράμπας πρόσβασης και προτεραιότητα εξυπηρέτησης τους.

Ο εμπνευστής και ιδρυτής του θεσμού των ΚΕΠ Σταύρος Μπένος αποτύπωσε τους στόχους και επιδιώξεις του νέου θεσμού ως την *«μετατροπή των σχέσεων κράτους με τους πολίτες από τραυματικές σε σχέσεις φιλικές , σχέσεις εμπιστοσύνης και ουσίας. Επιδιώκουμε μέσα από τα ΚΕΠ να κινητοποιήσουμε την κοινωνία των πολιτών, να αφουγκραστούμε τις επιθυμίες της και να μεταφέρουμε το άρωμα της στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης, δημιουργώντας ένα νέο φορτίο αξιών, ένα νέο διοικητικό πολιτισμό»*.

Στόχο επίσης αποτελεί ο υψηλότερος βαθμός διαφάνειας –εφόσον ο πολίτης έρχεται σε επαφή μόνο με έναν υπάλληλο- , η ελαχιστοποίηση της διαφθοράς, η ισότητα στην μεταχείριση των πολιτών και η άμεση ανανέωση κάθε διοικητικής μεταβολής. Η επίτευξη των παραπάνω στόχων έγκειται, σύμφωνα με τον Μπένο στην συστηματική παρατήρηση εισροών και εκροών, στην καθιέρωση πιστοποίησης ISO, στην τήρηση στατιστικών στοιχείων, στην δυνατότητα βελτίωσης διοικητικών προϊόντων ή κατάργησης αυτών που «δεν δουλεύουν καλά», πραγματώνοντας τις βασικές αρχές

του New Public Management και την επιδίωξη επίτευξης ποιότητας διοικητικών προϊόντων και αποτελεσματικών υπηρεσιών².

Από το 2019 στόχος του αρμόδιου Υπουργείου είναι η μετατροπή των ΚΕΠ σε κέντρα ολοκληρωμένων συναλλαγών «one stop Shops» με εργαλείο την διαλειτουργικότητα με το σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών, ώστε να αποτελέσουν το μοναδικό σημείο συναλλαγής των πολιτών με το δημόσιο. Προς αυτήν την κατεύθυνση έχουν ανατεθεί στα ΚΕΠ πρόσθετες πιστοποιημένες διαδικασίες και αναθεωρούνται οι ήδη υφιστάμενες. Ταυτόχρονα το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης με την χρηματοδότηση του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF) ύψους 41,237 εκατ. ευρώ επιδιώκει τον εκσυγχρονισμό των ΚΕΠ αναβαθμίζοντας τις υποδομές τους, ανακαινίζοντας τους χώρους όπου στεγάζονται, όπως και των πληροφορικών υποδομών τους στοχεύοντας στην περαιτέρω διατήρηση και ανάπτυξη των ποιοτικών υπηρεσιών που παρέχουν τα ΚΕΠ στους πολίτες και τις επιχειρήσεις κυρίως, προωθώντας την ανάπτυξη της χώρας στην πράξη.

Συνοψίζοντας, τα ΚΕΠ συνιστούν έναν από τους πιο φερέγγυους θεσμούς στην αντίληψη των πολιτών. Κύρια επιδίωξη αποτελεί η συνεχής ενίσχυση της αξιοπιστίας των ΚΕΠ ώστε να αποτελέσουν ένα κανάλι «φυσικής» εξυπηρέτησης πολιτών κυρίως αυτών που στερούνται ψηφιακών ικανοτήτων, εντάσσοντας σταδιακά περισσότερες υπηρεσίες στο πληροφοριακό τους σύστημα. Η φράση προωθητικής ενέργειας «ΚΕΠ κι έγινε» όπως επίσης «στο επίκεντρο ο πολίτης» εσωκλείει την κεντρική ιδέα και φιλοσοφία του θεσμού³.

3.2 Οργανωτικό πλαίσιο -Εποπτικός φορέας-Λειτουργία των ΚΕΠ

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό Νόμο των ΚΕΠ 3013/2002 παρ.1 «Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συνιστώνται στις Περιφέρειες, στις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στις Νομαρχίες, στους Δήμους και στις Κοινότητες».

Η ίδια παράγραφος διαχωρίζει τα ΚΕΠ ως οργανικές μονάδες σύμφωνα με τον πληθυσμό των τοπικών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στους οποίους ανήκουν. Ειδικότερα, τα ΚΕΠ που ανήκουν στους ΟΤΑ Α' βαθμού με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων λειτουργούν ως Διεύθυνση που αποτελείται από το Τμήμα

² <https://benos.gr/kentra-exypiretisis-politon/> (ανάκτηση 11/12/2023)

³ <https://www.secdigital.gov.gr/perissoteres-kai-kalyteres-ypiresie/> (ανάκτηση 11/12/2023)

Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης (παρ.2). Ως αυτοτελή τμήματα λειτουργούν τα ΚΕΠ στις Περιφέρειες και υπάγονται στην Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας, εκτελώντας τα καθήκοντα και των δυο Τμημάτων (παρ.3). Τα ΚΕΠ των ΟΤΑ Α' βαθμού με κατοίκους 5.000 έως 20.000 λειτουργούν σε επίπεδο Τμήματος το οποίο ανήκει στην Διεύθυνση διοίκησης και παράλληλα για πληθυσμό έως 5.000 κατοίκους, το εκάστοτε ΚΕΠ λειτουργεί ως ανεξάρτητο γραφείο που υπάγεται στον Δήμαρχο ή στον πρόεδρο της κοινότητας με τις προαναφερόμενες αρμοδιότητες (παρ.4α).

Σύμφωνα με τον Ν.3448 αρθ.15/2006 την εποπτεία των ΚΕΠ έχει η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (ΔΟΛ) ΚΕΠ και από το 2019 τα ΚΕΠ και η ΔΟΛ υπάγονται στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης που συνιστά τον εποπτικό φορέα τους (ΦΕΚ 4862/Β/30-12-2019).

Η ΔΟΛ-ΚΕΠ αποτελείται από α) το Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ β) Το Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ γ) Το Τμήμα πληροφορικών συστημάτων. Το έργο της ΔΟΛ-ΚΕΠ συμβάλλει ουσιαστικά στην εξέλιξη και την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ, μέσα από την εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων αξιολόγησής τους χρησιμοποιώντας το σύστημα διοικητικής παρακολούθησης (MIS) (Καρκατσούλης 2014).

Όπως προαναφέρθηκε τα ΚΕΠ λειτουργούν διαμεσολαβητικά μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, διεκπεραιώνοντας περίπου 1057 διαδικασίες πιστοποιημένες με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, οι οποίες ορίζουν τα δικαιολογητικά και το κόστος κάθε διαδικασίας.

Στα ΚΕΠ υφίστανται δυο τμήματα με συγκεκριμένες διακριτές αρμοδιότητες. Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί ως «front Office» και συναλλάσσεται καθημερινά απευθείας με τους πολίτες, πληροφορεί το κοινό σχετικά με το ποιές διοικητικές διαδικασίες διεκπεραιώνονται, εισάγει τα αιτήματα των πολιτών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ker (μέχρι πρότινος ΕΡΜΗΣ), ταυτόχρονα αναζητά και παραλαμβάνει δικαιολογητικά αυτεπάγγελτα είτε απευθείας από τον πολίτη και τέλος τα διαβιβάζει στο τμήμα εσωτερικής ανταπόκρισης που αποτελεί το δεύτερο τμήμα των ΚΕΠ. Στις υποχρεώσεις του συγκαταλέγονται ο έλεγχος της επάρκειας των φακέλων των πολιτών. Στην συνέχεια διαβιβάζει την αίτηση στις αρμόδιες υπηρεσίες, παραλαμβάνει την απάντηση, ενημερώνει τον πολίτη τηλεφωνικά για την ολοκλήρωση του αιτήματος του και επιδίδει το τελικό διοικητικό έγγραφο στον αιτούντα δια ζώσης ή μέσω e-mail. Το Τμήμα εσωτερικής ανταπόκρισης επομένως

λειτουργεί ως «back Office» εφόσον επικοινωνεί με το εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να διεκπεραιώσει τα αιτήματα του κοινού (Αποστολάκης κ.ά 2008).

Το πληροφοριακό σύστημα λειτουργίας των ΚΕΠ είναι το eΚΕΠ το οποίο συνιστά ένα σύγχρονο, ενιαίο πληροφορικό σύστημα, σχεδιασμένο ώστε να διευκολύνει τους εργαζομένους του ΚΕΠ, το σύνολο του διοικητικού μηχανισμού τους και κυρίως τους πολίτες⁴. Για τις υπηρεσίες μιας στάσης η αυτοματοποίηση των διαδικασιών που πραγματώνεται μέσα από την χρήση των εργαλείων της ΗΔ και συνιστά σημαντικό παράγοντα προκειμένου να λειτουργήσουν με επιτυχία. Το eΚΕΠ αποτελεί ένα ειδικό λογισμικό των ΚΕΠ, που συνιστά το ψηφιακό περιβάλλον εργασίας των υπαλλήλων, στο οποίο συνδέονται με προσωπικούς κωδικούς και απαρτίζεται από ποικίλα υποσυστήματα πρωτοκόλλου, κωδικοποίησης υποθέσεων, δημιουργίας και ολοκλήρωσης αιτημάτων, αναφορές, στατιστικά στοιχεία καθώς επίσης και διασύνδεση με ψηφιακές υπηρεσίες (ΔΟΛ ΚΕΠ/Εγκύκλιος 2006).

Το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ σύμφωνα με την παράγραφο 3 (ΑΠ ΔΙΑΔΠ/Φ81/14757/25-7-2011) ορίζει την λειτουργία του σε πενθήμερη βάση με ωράριο 7.30πμ-15.30μμ για τα ΚΕΠ που στελεχώνονται με δυο υπαλλήλους και για όσα απασχολούν από τρεις υπαλλήλους και άνω, ορίζεται η λειτουργία τους από Δευτέρα έως Παρασκευή 8.00πμ-19.30μμ και Σάββατο 8.00πμ-13.30μμ.

Η παράγραφος 6 του αρθ.31 Ν.3013/2002 ορίζει τις προδιαγραφές των χώρων που στεγάζονται τα ΚΕΠ που αφορούν την απρόσκοπτη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, αποδεικνύοντας τον ανθρωποκεντρικό τους χαρακτήρα και την επιδίωξη εξυπηρέτησης των πολιτών ανεμπόδιστα.

3.3 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η συμβολή της στα ΚΕΠ

Η διαφάνεια και προσβασιμότητα των υποθέσεων του κράτους, αποτέλεσε ζητούμενο σε παγκόσμια κλίμακα οργανώσεων και της κοινωνίας των πολιτών.

⁴ <https://howto.gov.gr/enrol/index.php?id=58> (ανάκτηση 11/12/2023)

Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (OECD), αναγνωρίζει τον ρόλο της ανοιχτής διακυβέρνησης ως ζωτικής σημασίας προκειμένου να ανακτηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στο κράτος και μεταξύ άλλων να επιτευχθούν η καταπολέμηση της διαφθοράς, ο εκσυγχρονισμός και η καινοτομία στον δημόσιο τομέα και η ψηφιακή διακυβέρνηση (OECD 2017).

Τα τελευταία χρόνια η ανοιχτή διακυβέρνηση αναγνωρίζεται ως σημαντικό μέσον επίτευξης διοικητικού εκσυγχρονισμού και του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν τονίζουν την θετική σχέση της ανοιχτής διακυβέρνησης, των ΤΠΕ και την συμμετοχή των πολιτών ως σημαντικές μεταβλητές προώθησής της (Garcia et al.2023). Η έννοια της ανοιχτής διακυβέρνησης αφορά «την απελευθέρωση πληροφοριών ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματικό δημόσιο έργο καθώς και καλύτερες και φθηνότερες δημόσιες υπηρεσίες» (Abu-Shanab et al.2019). Η ανοιχτή διακυβέρνηση δεν αποτελεί ξεχωριστή έννοια από την ΗΔ αλλά ορίζεται ως η ΗΔ που εστιάζει στην κατάσταση της πληροφορίας .(Abu-Shanab et al.2019).

Όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, κύριο χαρακτηριστικό της ΗΔ είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσα από την χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων και του διαδικτύου (Al-Yafi et al.2016). Επίσης ομάδα ερευνητών όρισε την ΗΔ ως ένα κανάλι παροχής δημόσιων υπηρεσιών μέσα από την χρήση πολλαπλών ηλεκτρονικών καναλιών (Sharma&Qian 2012). Επιπρόσθετα σημαντικοί παράγοντες έγκρισης αποδοχής και εφαρμογής ψηφιακών ιστότοπων αποτελούν οι αρχές ανοιχτής διακυβέρνησης, της λογοδοσίας, της διαφάνειας και της συνεργατικότητας (Abu-Shanab 2015).

Στην Ελλάδα η ψήφιση του Ν.3979/2011 συνιστά ένα πρώτο βήμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο αφορά στην δυνατότητα συναλλαγής των πολιτών με το δημόσιο κάνοντας χρήση των ΤΠΕ.

Καθοριστικής σημασίας για την εδραίωση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες είναι ο Ν.4727/2020 περί ψηφιακής διακυβέρνησης και συνιστά προαπαιτούμενο για τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών εφόσον απλοποιούνται οι δημόσιες διαδικασίες με συνέπεια πιο αποτελεσματικούς δημόσιους οργανισμούς παρέχοντας ποιοτικότερες υπηρεσίες στον πολίτη. Ο Ν.4727/2020 διαχωρίζεται α) στον Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφέρεται στο τεχνικό μέρος του νόμου όπως είναι τα ανοιχτά δεδομένα καθώς και οι τρόποι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών επικοινωνιών β) ο

Κώδικας ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ενσωματώνει την Οδηγία 2018/1972 της ΕΕ και αφορά στην διατύπωση ενός Ενιαίου Ευρωπαϊκού Κώδικα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που προάγει την ενίσχυση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και γ)ο Κώδικας περί τηλεργασίας ο οποίος κατοχυρώθηκε λόγω της πανδημίας του COVID-19, δίνοντας την δυνατότητα στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς να θέσουν τους εργαζόμενους τους, όπου αυτό είναι εφικτό, σε καθεστώς τηλεργασίας, προκειμένου να πραγματοποιηθεί με ασφάλεια η λειτουργία τους.

Το άρθρο 15 του ίδιου νόμου αφορά στην εγκυρότητα των ιδιωτικών εγγράφων που διακινούνται ηλεκτρονικά με βασική προϋπόθεση να φέρουν την ηλεκτρονική υπογραφή του χρήστη. Επιπρόσθετα ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημοσίου ενδυναμώνεται με το άρθρο 100 του Ν.4727/2020 βάση του οποίου η ηλεκτρονική υπογραφή γίνεται αποδεκτή από το ηλεκτρονικό σύστημα του δημοσίου δίχως να απαιτείται η προσέλευση σε κάποιο ΚΕΠ για την επικύρωση του γνησίου της υπογραφής.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι διαμέσου της προαναφερθείσας νομοθεσίας προάγεται η ψηφιοποίηση των ενεργειών του δημοσίου τομέα και ταυτόχρονα η ψηφιοποίηση της διάδρασης του πολίτη με το κράτος μέσα από την χρήση ΤΠΕ. Τα ΚΕΠ καθίστανται αρωγοί στην προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης υλοποιώντας την ΗΔ μέσα από τις ψηφιακές εφαρμογές παρέχοντας αποτελεσματικές και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες.

3.4 Επίσημες έρευνες αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των ΚΕΠ

Η Kara Research διενήργησε μία πανελλαδική δημοσκόπηση του 2021 με δείγμα 802 άτομα από όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας με θέμα την δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, ορμώμενη από την συμπλήρωση 20 χρόνων από τη λειτουργία των ΚΕΠ.

Μέσα από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης διαφαίνεται ότι τα ΚΕΠ υπερτερούν των άλλων δημόσιων υπηρεσιών όσον αφορά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την συνεισφορά τους στην βελτιστοποίηση της καθημερινότητας των πολιτών.

Συγκεκριμένα τα ΚΕΠ στην αξιολόγηση ανάμεσα σε 16 δημόσιες υπηρεσίες καταλαμβάνει τη βαθμολογία 7, 94/10 όσον αφορά την παρεχόμενη εξυπηρέτηση προς το κοινό. Αναφορικά με την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών τα ΚΕΠ καταλαμβάνουν την πρώτη θέση μεταξύ των υπηρεσιών. Το 91% συμφωνεί ότι τα

ΚΕΠ συνέβαλαν στη βελτίωση των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών προς τον πολίτη. Το ποσοστό επίσκεψης στα ΚΕΠ ανέρχεται στο 88%, παρότι το κράτος παρέχει ψηφιακές εφαρμογές προς τους πολίτες οι οποίοι μπορούν να εξυπηρετηθούν χωρίς την επίσκεψη τους σε οποιοδήποτε δημόσια υπηρεσία. Στα παραπάνω ποσοστά συνέβαλε η ικανοποίηση των πολιτών σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών 87% είναι πολύ έως αρκετά ικανοποιημένοι, ταχύτητα της εξυπηρέτησης 77% πολύ έως αρκετά ικανοποιημένοι, η συμπεριφορά των υπαλλήλων 75% πολύ έως αρκετά ικανοποιημένοι και ο χώρος εξυπηρέτησης 63% πολύ έως αρκετά ικανοποιημένοι.

Βασικός παράγοντας αποτελεσματικότητας των ΚΕΠ αναδεικνύεται το ανθρώπινο δυναμικό που τα στελεχώνει, καθώς το 90% θεωρεί αρκετά έως πολύ σημαντική της συμβολή του στην αποτελεσματικότητά του. Τέλος το συντριπτικό ποσοστό 94% επιθυμεί την μετάθεση περισσότερων αρμοδιοτήτων στα ΚΕΠ ώστε να αποτελούν το μοναδικό front Desk της δημόσιας διοίκησης και της επαφής του πολίτη με τις κρατικές υπηρεσίες⁵.

3.5 Δυνατά σημεία -Αδυναμίες- Ευκαιρίες των ΚΕΠ

Σύμφωνα με τον Καρκατσούλη (2004) τα ΚΕΠ αποτέλεσαν την πιο πολύτιμη εκσυγχρονιστική παρέμβαση τα τελευταία χρόνια.

Τα δυνατά σημεία της εφαρμογής του συνίστανται στην άποψη των πολιτών που διαμορφώθηκε ότι σε αυτά, η εξυπηρέτηση που θα αποκομίσουν θα είναι χωρίς ταλαιπωρία και «γρηγορόσημα».

Η καταγραφή του συνόλου, των διοικητικών διαδικασιών και των συνοδών ρυθμίσεων τους του ελληνικού δημοσίου, μέσω του www.kep.gov.gr, η παροχή πληροφοριών του χρόνου διεκπεραίωσης, του κόστους και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται προκειμένου να ολοκληρωθεί το αίτημα.

Η εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών από νέους υπαλλήλους απαλλαγμένους από το «γραφειοκρατικό» ήθος, όπως επίσης ότι συνιστά ένα «ηλεκτρονικό και φυσικό δίκτυο υπαλλήλων της ποιότητας» πανελλαδικά.

Τα αδύναμα σημεία των ΚΕΠ εντοπίζονται στο γεγονός ότι η πολιτική ποιότητας που εφαρμόστηκε στα ΚΕΠ, περιορίστηκαν σε αυτά. Δεδομένου ότι για να είναι

⁵ Ρουτζούνης Α. Άρθρο «20 χρόνια ΚΕΠ– Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας» διαθέσιμο στο <https://kaparesearch.com/20-years-kep> (ανάκτηση 11/12/2023)

επιτυχημένες στην λειτουργία τους οι υπηρεσίες μιας στάσης θα πρέπει να προηγηθούν απλοποιήσεις στο λειτουργικό και οργανωτικό σκέλος του μηχανισμού που παράγει τις διοικητικούς κανόνες και κατ' επέκταση τις διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες τελικά δεν πραγματοποιήθηκαν. Συνεπώς τα ΚΕΠ συνιστούν ένα επιπλέον βάρος στον κρατικό προϋπολογισμό με την δημιουργία πρόσθετων δαπανών.

Το λειτουργικό σύστημα των ΚΕΠ «e-ker» αποτέλεσε μια θετική παρέμβαση, ωστόσο εμφανίζεται αδύναμο να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες απαιτήσεις του δικτύου. Ταυτόχρονα ερωτήματα εγείρει η διαχείριση του «back Office» των ΚΕΠ η οποία έχει ανατεθεί σε ανάδοχο ιδιώτη, συνεπώς με την λήξη της χρηματοδότησης του ΕΚΤ καθώς και δεδομένου ότι ο κεντρικός μηχανισμός αποδείχθηκε ανεπαρκής στην διαχείριση μεγάλων έργων πληροφορικής, θα ενταθούν περαιτέρω τα υπάρχοντα προβλήματα.

Στις ευκαιρίες ανάπτυξης και βελτίωσης των ΚΕΠ, συγκαταλέγεται η εφαρμογή ενός συστήματος που θα αξιολογηθούν συγκριτικά τα ΚΕΠ. Για τα καταστήματα που θα έχουν θετική αξιολόγηση πρέπει να θεσπιστεί ένα υποστηρικτικό σύστημα προς αυτά όπως και προβολής τους στοχεύοντας στην εκμάθηση των υπολοίπων ΚΕΠ από τις «καλές» πρακτικές τους. Για τα καταστήματα που δεν πληρούν τα παραπάνω κριτήρια θα πρέπει να υφίστανται «διαβάθμιση της αποδοκμασίας» με συνέπεια την παύση της λειτουργίας τους.

Η ολοκλήρωση του εγχειρήματος μετατροπής των ΚΕΠ σε κέντρα ολοκληρωμένων συναλλαγών ώστε να μην αποτελούν διαβιβαστές αιτήσεων αλλά να παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης τελικών διοικητικών πράξεων.

Τα ΚΕΠ λειτουργούν με τις αρχές της οικονομικότητας, αποτελεσματικότητας και διαφάνειας, οι οποίες θα πρέπει να εφαρμοστούν από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης. Ο Νόμος 3230/2004 όρισε στα καθήκοντα των υπηρεσιών την θέσπιση στόχων, σαφών και μετρήσιμων να υπόκεινται σε αξιολόγηση και αποτίμηση της αποδοτικότητας τους. Τα ΚΕΠ θα μπορούσαν να αποτελέσουν πιλοτικές υπηρεσίες ως προς αυτό ώστε να μετατραπούν σε πρότυπο δημοσίων υπηρεσιών.

Τέλος η ενίσχυση της δυναμικής των ΚΕΠ δύναται να προκύψει εάν συνδεθούν με τις αλλαγές στο λειτουργικό κομμάτι της δημόσιας διοίκησης. Μέσω της απλούστευσης διαδικασιών και του εκσυγχρονισμού του ρυθμιστικού πλαισίου αναδεικνύεται η δυνατότητα να αλληλοϋποστηριχτούν, εξασφαλίζοντας την ποιότητα στις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες. Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η παραπάνω επιδίωξη, θα πρέπει ο σχεδιασμός των δημοσίων πολιτικών να εξυπηρετεί ένα

μεγαλύτερο στρατηγικό σχέδιο. Τα ΚΕΠ θα μπορούσαν να συστήσουν μια αξιόπιστη βάση για την δημιουργία ενός μεταρρυθμιστικού σχεδίου της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα (Καρκατσούλης 2004).

4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

4.1 Μεθοδολογία έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να διερευνήσει τις απόψεις των πολιτών στο κατά πόσο οι ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ συμβάλλουν στην προώθηση βέλτιστης παροχής δημόσιων υπηρεσιών και την μείωση της γραφειοκρατίας και ταυτόχρονα να επικεντρωθεί σε περαιτέρω βελτιώσεις των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχουν προκειμένου να ενισχυθεί ως θεσμός και αρωγός του ψηφιακού μετασχηματισμού και της αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης ώστε να καλύψουν μελλοντικές ανάγκες των πολιτών. Η συνεχής έρευνα επί του θέματος είναι ουσιώδης για τη διαρκή βελτίωση και την προσαρμογή των ΚΕΠ στον ραγδαίο ψηφιακό εκσυγχρονισμό και στις ανάγκες των πολιτών.

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν από τον σκοπό της έρευνας αποτυπώνονται ως εξής:

- Κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ και τις ψηφιακές εφαρμογές που εφαρμόζουν και αν αυτές συνέβαλαν στην επιτάχυνση και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών μειώνοντας την γραφειοκρατία;
- Κατά πόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης προκειμένου να προαχθεί ο θεσμός των ΚΕΠ ώστε να μην αποδυναμωθεί;

Για τη διεξαγωγή της παρούσας πτυχιακής έρευνας και τη στατιστική ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, το λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε ήταν το JASP Version 0.17.2.1, το οποίο χρησιμοποιήθηκε ταυτόχρονα με το LibreOffice Version 7.5.2.2.σής διαδικασιών.

4.2 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

Η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται σε ένα σχολαστικά επεξεργασμένο ερωτηματολόγιο που περιέχει είκοσι μία (21) ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο αυτό σχεδιάστηκε αποκλειστικά για την παρούσα διατριβή και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά στους συμμετέχοντες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και μέσω πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης όπως το Viber και το Messenger, χρησιμοποιώντας το εργαλείο φόρμας Google Docs. Στη συνέχεια, οι απαντήσεις συγκεντρώθηκαν μεθοδικά σε μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε απλές, κατανοητές ερωτήσεις που απαιτούσαν ελάχιστο χρόνο για να απαντηθούν.

Η μελέτη υιοθέτησε μια προσέγγιση δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητες, περιλαμβάνοντας άτομα από διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τα συμπεράσματα που εξάγονται από την παρούσα μελέτη δεν μπορούν να εφαρμοστούν ευρέως, αφορούν ειδικά την παρούσα έρευνα και το επιλεγμένο δείγμα της. Μοναδική προϋπόθεση για τους συμμετέχοντες ήταν η πρόσβαση στο διαδίκτυο, είτε μέσω λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω εφαρμογών ανταλλαγής κοινωνικών μηνυμάτων όπως το Viber ή το Messenger, που τους επέτρεπε να έχουν πρόσβαση, να συμπληρώνουν και να υποβάλλουν το ερωτηματολόγιο.

4.3 Δείγμα

Συνολικά ογδόντα (80) άτομα συμμετείχαν στην έρευνα, που επιλέχθηκαν τυχαία παρέχοντας τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο. Είναι προφανές ότι οι συμμετέχοντες που συμμετείχαν σε αυτή την ηλεκτρονική έρευνα είναι άτομα με πρόσβαση στο διαδίκτυο, που διαθέτουν βασικές γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της τεχνολογίας και του διαδικτύου. Είναι εφοδιασμένοι είτε με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε χρησιμοποιούν εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης όπως το Viber ή το Messenger (Παπαγεωργίου, 2016).




4.4 Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από πέντε (5) ενότητες και έχει δομηθεί ως εξής:

1. Στοιχεία και τίτλος της έρευνας
2. Δημογραφικά στοιχεία της έρευνας
3. Γενικές πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες των ΚΕΠ
4. Βαθμός ικανοποίησης υπηρεσιών των ΚΕΠ
5. Επίλογος – Ψηφιακές υπηρεσίες

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιλαμβάνει είκοσι ένα (21) ερωτήματα. Στο σύνολο τους οι ερωτήσεις είναι υποχρεωτικές.

Οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι:

-  Διχοτομικές
-  Απλής επιλογής
-  Κλίμακα Likert

Τα αποτελέσματα της έρευνας ερωτηματολογίου περιγράφονται παρακάτω.

5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Αποτελέσματα έρευνας

Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας ερωτηματολογίου στην οποία συμμετείχαν ογδόντα (80) συμμετέχοντες με θέμα "Η συμβολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και στη ενίσχυση αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης".

5.2 Ενότητα 1: Τίτλος ερωτηματολογίου της έρευνας

Η αρχική ενότητα του ερωτηματολογίου αφορά στη διαδικασία παρουσίασης και συλλογής δεδομένων. Στοχεύει κυρίως στη διασαφήνιση του σκεπτικού της διατύπωσης και της διεξαγωγής του ερωτηματολογίου, καθώς και στη συλλογή προσωπικών πληροφοριών (Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

5.3 Ενότητα 2: Δημογραφικά στοιχεία της έρευνας

Η δεύτερη ενότητα δρομολογεί τις ερωτήσεις της έρευνας, ξεκινώντας με τα δημογραφικά στοιχεία των ογδόντα (80) συμμετεχόντων που αποτελούν το δείγμα της έρευνας. Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και το επάγγελμα των συμμετεχόντων. (Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

Κατά την ανάλυση των τεσσάρων (4) ερωτήσεων εντός της δεύτερης ενότητας μεμονωμένα, έγιναν οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

1. Μεταβλητή: Φύλο(Πίν.1)

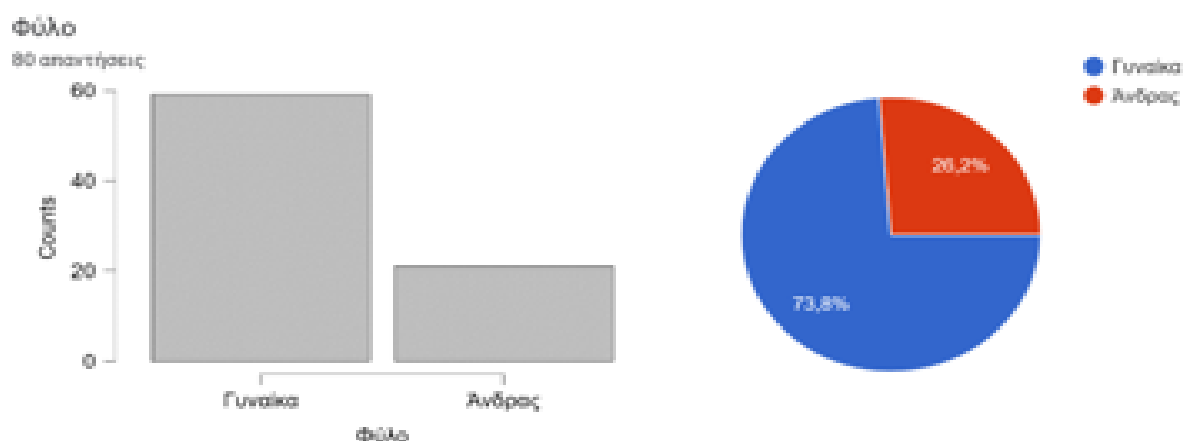
🚦 Γυναίκες: 59 περιπτώσεις γυναικών 73.75%.

🚦 Άνδρες: 21 παρατηρήσεις ανδρών 26.25%

Παρατηρούμε ότι το ποσοστό 73,75% αφορά γυναίκες αποτελώντας το μεγαλύτερο ποσοστό έναντι του 26,25% που αφορά άνδρες.

Πίνακας 1 συχνοτήτων μεταβλητής: Φύλο				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Γυναίκα	59	73.750	73.750	73.750
Άντρας	21	26.250	26.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 1: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Φύλο



Γράφημα 1: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Φύλο

2. Μεταβλητή: Ηλικία (Πίν.2)

- Ομάδα Ηλικίας 18-30: 12 παρατηρήσεις, 15.00%
- Ομάδα Ηλικίας 31-40 19 παρατηρήσεις 23.75%
- Ομάδα Ηλικίας 41-50: 25 παρατηρήσεις, 31.25%
- Ομάδα Ηλικίας 51-64: 24 παρατηρήσεις 30.00%

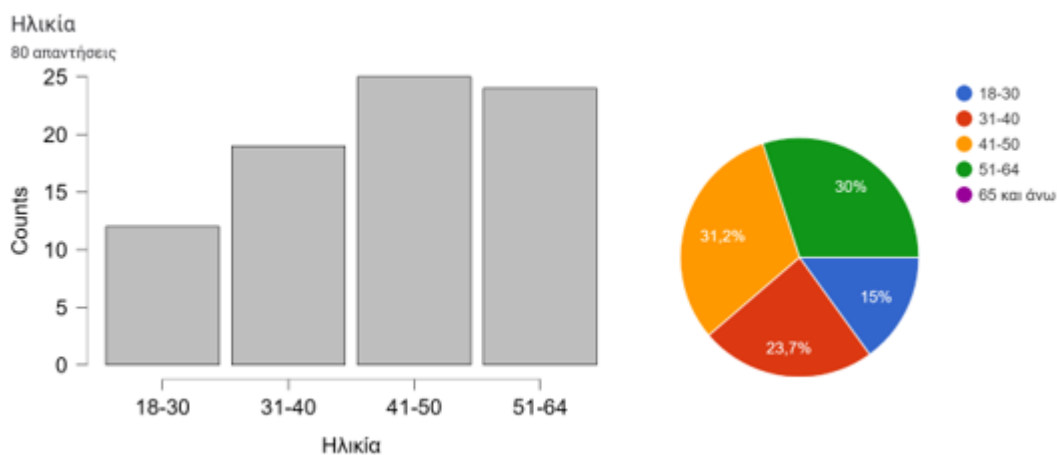
Πίνακας 2 συχνοτήτων μεταβλητής: Ηλικία				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
18-30	12	15.000	15.000	15.000
31-40	19	23.750	23.750	38.750
41-50	25	31.250	31.250	70.000
51-64	24	30.000	30.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 2: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Ηλικία

Συμπεράσματα:

Η ομάδα 41-50 ετών φαίνεται να έχει το μεγαλύτερο ποσοστό παρατηρήσεων (31.25%), ακολουθούμενη από την ομάδα 51-64 ετών (30.000%) και τέλος την ομάδα 31-40 ετών (23.75%).

Οι παρατηρήσεις για τις ηλικιακές ομάδες 18-30 ετών αντιπροσωπεύουν το μικρότερο ποσοστό (15.00%) στο δείγμα σας.



Γράφημα 2: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Ηλικία

3. Μεταβλητή: Επίπεδο εκπαίδευσης (Πίν.3)

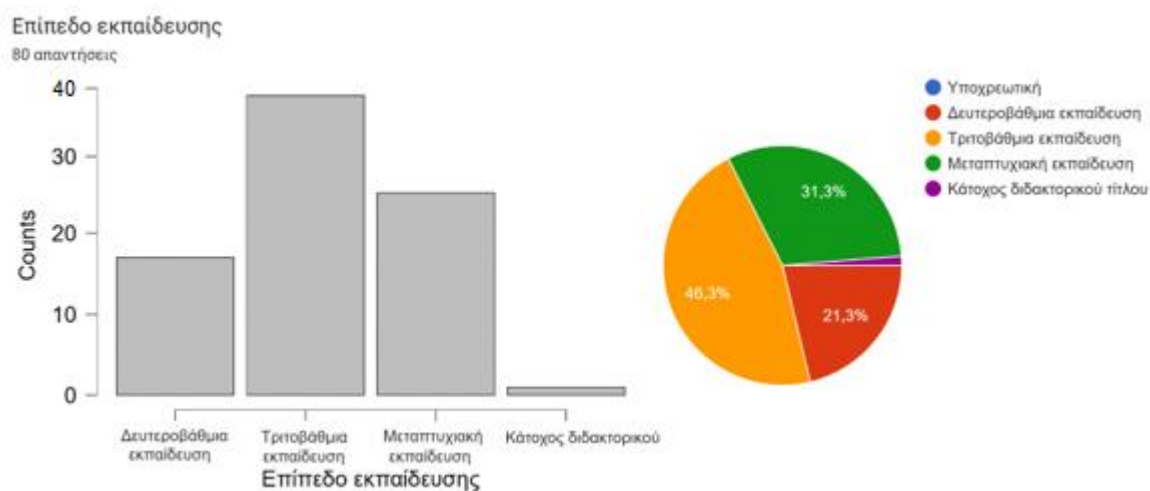
- ✚ Δευτεροβάθμια εκπαίδευση: 17 παρατηρήσεις, 21.250%
- ✚ Τριτοβάθμια εκπαίδευση 37 παρατηρήσεις 46.250%
- ✚ Μεταπτυχιακή εκπαίδευση: 25 παρατηρήσεις 31.250%
- ✚ Κάτοχος διδακτορικού τίτλου: 1 παρατήρηση, 1.250%

Πίνακας 3 συχνοτήτων μεταβλητής: Επίπεδο εκπαίδευσης				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	17	21.250	21.250	21.250
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	37	46.250	46.250	67.500
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	25	31.250	31.250	98.750
Κάτοχος διδακτορικού τίτλου	1	1.250	1.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 3: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Μορφωτικό επίπεδο

Η πλειονότητα των παρατηρήσεων συγκεντρώνεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, με το 46.25%, η μεταπτυχιακή εκπαίδευση στο 31.25% και οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου (1.25%) συμπληρώνουν το υπόλοιπο 32.50% του συνόλου.

Το ποσοστό των ατόμων με δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι το χαμηλότερο με 21.25% του δείγματος.



Γράφημα 3: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Επίπεδο Εκπαίδευσης

4. Μεταβλητή: Επάγγελμα (Πίν.4)

- ✚ Άνεργος: 12 παρατηρήσεις 15.000%.
- ✚ Φοιτητής: 3 παρατηρήσεις, 3.750%.
- ✚ Δημόσιος υπάλληλος 28 παρατηρήσεις 35.000%
- ✚ Ιδιωτικός υπάλληλος: 26 παρατηρήσεις, 32.500%
- ✚ Ελεύθερος επαγγελματίας: 6 παρατηρήσεις, 7.500% του συνόλου.
- ✚ Συνταξιούχος: 5 παρατηρήσεις, 6.250%.

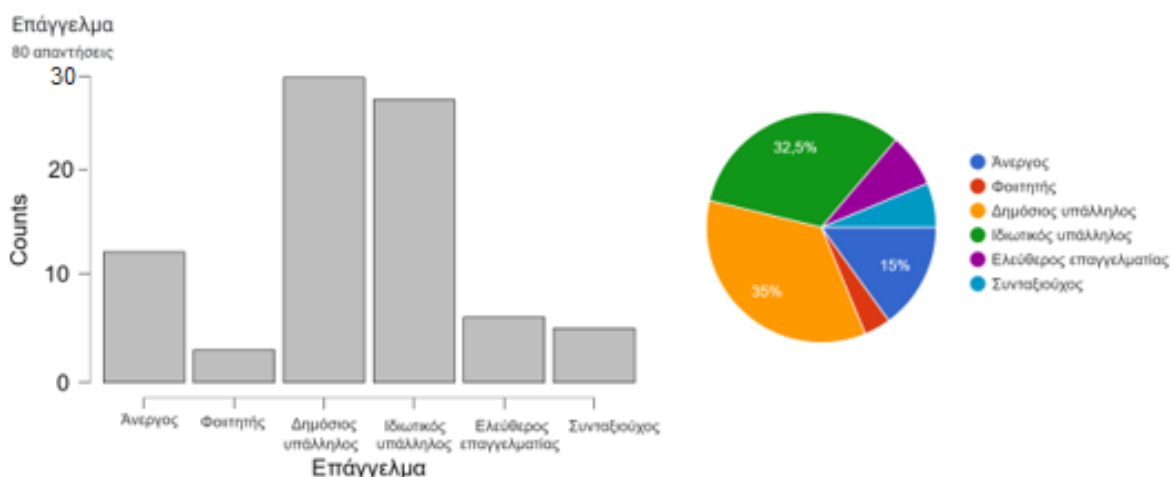
Πίνακας 4 συχνοτήτων μεταβλητής: Επάγγελμα				
	Συχνότητα Ποσοστό		Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Άνεργος	12	15.000	15.000	15.000
Φοιτητής	3	3.750	3.750	18.750
Δημόσιος υπάλληλος	28	35.000	35.000	53.750
Ιδιωτικός υπάλληλος	26	32.500	32.500	86.250
Ελεύθερος επαγγελματίας	6	7.500	7.500	93.750
Συνταξιούχος	5	6.250	6.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 4: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Επάγγελμα

Οι περισσότερες παρατηρήσεις αντιστοιχούν σε Δημόσιους υπαλλήλους και Ιδιωτικούς υπαλλήλους, τα οποία συνολικά καλύπτουν περισσότερο από το 67.500% του συνόλου των παρατηρήσεων.

Το Ελεύθερος επαγγελματίας και ο Συνταξιούχος έχουν τη μικρότερη εκπροσώπηση στο δείγμα, αφού καλύπτουν μόνο το 7.500% και 6.250% αντίστοιχα.

Οι Άνεργοι αποτελούν το 15.000% του δείγματος, ενώ οι Φοιτητές αντιπροσωπεύουν μόλις το 3.750%.



Γράφημα 4: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Επάγγελμα

5.4 Ενότητα 3: Γενικές πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες των ΚΕΠ

Η τρίτη ενότητα ερωτήσεων, που περιλαμβάνει τρεις (3) ερωτήσεις, επικεντρώνεται στις γενικές πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

- I. "Κατά πόσον γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;"
- II. "Η επίσκεψή σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές;" (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις).
- III. "Κατά πόσον συνέβαλαν τα ΚΕΠ, κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας;"

Κατά την ανάλυση των τριών (3) ερωτήσεων της τρίτης ενότητας προκύπτουν οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

5. Μεταβλητή: Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ; (Πίν.5)

- ✚ Λίγο: 4 παρατηρήσεις 5.00%.
- ✚ Αρκετά: 22 παρατηρήσεις 27.50%.
- ✚ Πολύ: 33 παρατηρήσεις 41.25%.
- ✚ Πάρα πολύ: 21 παρατηρήσεις, 26.25%.

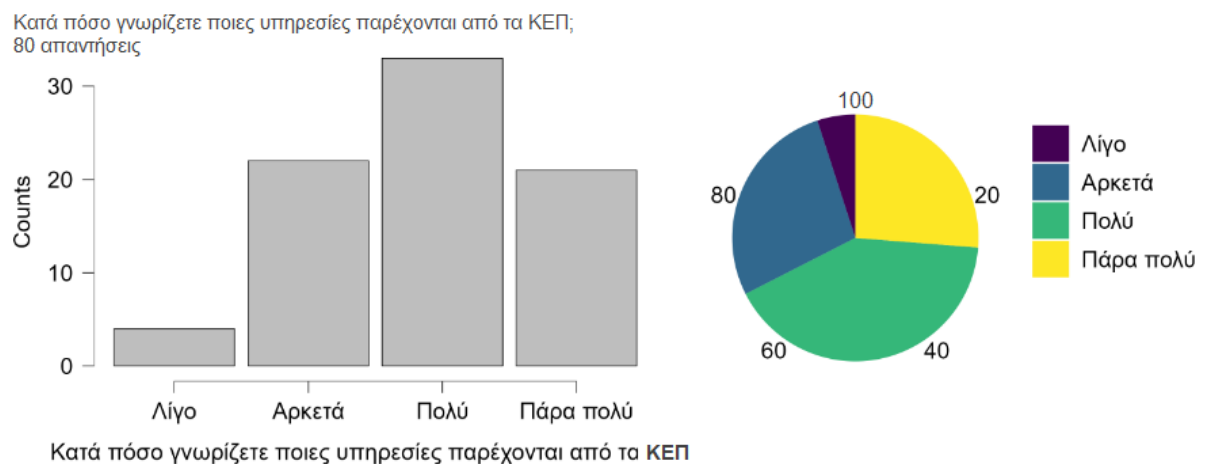
Πίνακας 5 συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	4	5.000	5.000	5.000

Πίνακας 5 συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Αρκετά	22	27.500	27.500	32.500
Πολύ	33	41.250	41.250	73.750
Πάρα πολύ	21	26.250	26.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Note. Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές: (has more than 10 distinct values and is omitted).

Πίνακας 5: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;

Οι περισσότερες παρατηρήσεις (περίπου 73.75%) αντιστοιχούν σε υψηλότερο επίπεδο γνώσης των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ (πολύ ή πάρα πολύ). Το συνολικά χαμηλότερο ποσοστό παρατηρείται στην κατηγορία "Λίγο" γνωρίζουν για τις υπηρεσίες των ΚΕΠ, που αντιπροσωπεύει μόνο το 5.00% του συνόλου. Οι κατηγορίες "Αρκετά" και "Πολύ" συγκεντρώνουν μαζί το 68.75% των παρατηρήσεων, υποδηλώνοντας μια σημαντική γνώση των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ.



Γράφημα 5: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;

6. Μεταβλητή: Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές: (Πίν.6)

- ✚ Γνήσιο υπογραφής: 73, 80%, (59 παρατηρήσεις)
- ✚ Διοικητική πληροφόρηση: 28, 70% (23 παρατηρήσεις)
- ✚ Υποβολή αίτησης: 33, 80% (27 παρατηρήσεις)

- ✚ Θέματα στρατολογίας: 11,30% (9 παρατηρήσεις)
- ✚ Έκδοση παράβολου: 35,00% (28 παρατηρήσεις)
- ✚ Υποβολή αίτησης έκδοσης ψηφιακής υπογραφής: 18,80% (15 παρατηρήσεις)
- ✚ Υπηρεσίες μέσω gov.gr: 43,80% (35 παρατηρήσεις)

Πίνακας 6 συχνότητων μεταβλητής: Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές:	
	Συχνότητα
Γνήσιο υπογραφής	59
Διοικητική πληροφόρηση	23
Υποβολή αίτησης	27
Θέματα στρατολογίας	9
Έκδοση παράβολου	28
Υποβολή αίτησης έκδοσης ψηφιακής υπογραφής	15
Υπηρεσίες μέσω gov.gr	35

Πίνακας 6: Πίνακας συχνότητων μεταβλητής: Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές: (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Οι περισσότεροι επισκέπτες των ΚΕΠ αναζητούν υπηρεσίες που σχετίζονται με την υποβολή αιτήσεων ή έκδοση παράβολων.

Η κατηγορία υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της πλατφόρμας gov.gr εμφανίζει αξιοσημείωτη ζήτηση από τους επισκέπτες, αντιπροσωπεύοντας σημαντικό ποσοστό των επισκέψεων.

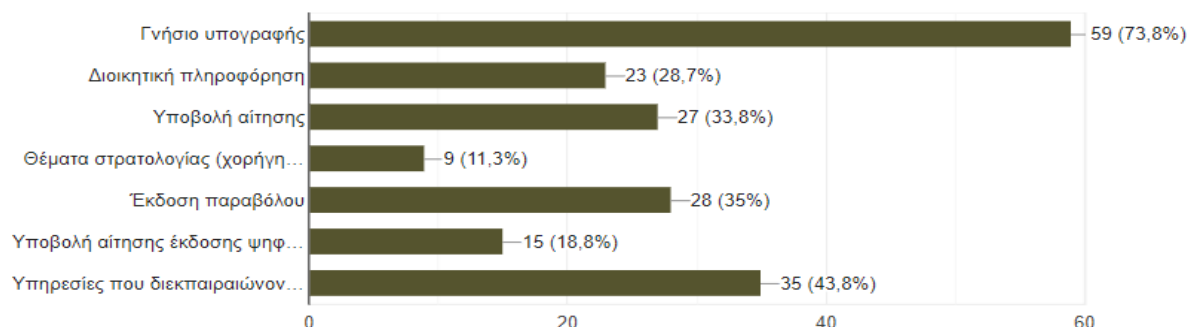
Το γνήσιο της υπογραφής, η έκδοση παράβολου και οι διοικητικές πληροφορίες είναι επίσης συχνές αιτήσεις από τους επισκέπτες των ΚΕΠ.

Οι διαφορετικές αιτήσεις δείχνουν τις διαφορετικές ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ, ενισχύοντας τον ρόλο τους στην παροχή διαφορετικών υπηρεσιών και ενημέρωσης.

Αυτά τα συμπεράσματα μπορούν να βοηθήσουν τα ΚΕΠ να κατανοήσουν τις ανάγκες του κοινού τους και να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους ανάλογα, προσφέροντας την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές: (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

80 απαντήσεις



Γράφημα 6: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές:

7. Κατά πόσο συνέλαβαν τα ΚΕΠ κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας; (Πίν. 7)

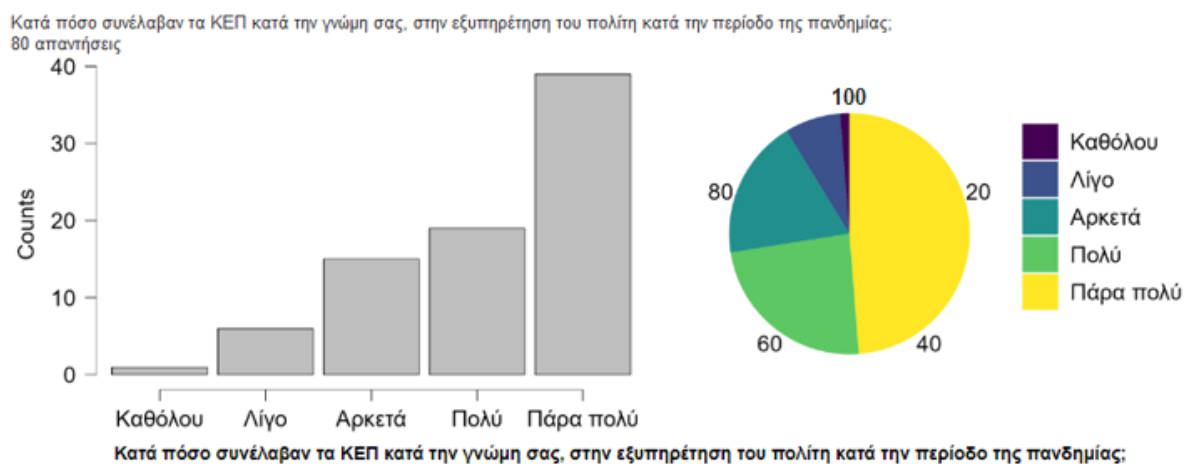
- ✚ Καθόλου: 1.25%
- ✚ Λίγο: 7.50%
- ✚ Αρκετά: 18.75%
- ✚ Πολύ: 23.75%.
- ✚ Πάρα πολύ: 48.75%

Πίνακας 7 συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο συνέλαβαν τα ΚΕΠ κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	1	1.250	1.250	1.250
Λίγο	6	7.500	7.500	8.750
Αρκετά	15	18.750	18.750	27.500
Πολύ	19	23.750	23.750	51.250
Πάρα πολύ	39	48.750	48.750	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 7: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο συνέλαβαν τα ΚΕΠ κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας;

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (περίπου 72.5%) έχει θετική άποψη για την απόδοση των ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας, θεωρώντας ότι συνέλαβαν "Πολύ" ή "Πάρα πολύ". Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων

(περίπου 1.25%) θεωρούν ότι τα ΚΕΠ δεν συνέλαβαν καθόλου κατά τη διάρκεια της πανδημίας.



Γράφημα 7: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο συνέλαβαν τα ΚΕΠ κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας;

5.5 Ενότητα 4: Βαθμός ικανοποίησης υπηρεσιών των ΚΕΠ

Η τέταρτη ενότητα ερωτήσεων, περιλαμβάνει έξι (6) ερωτήσεις και επικεντρώνεται στο Βαθμό ικανοποίησης υπηρεσιών των ΚΕΠ.

- I. "Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και τη λειτουργία των ΚΕΠ;"
- II. "Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση των προθεσμιών για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων σας;"
- III. "Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών;"
- IV. "Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;"
- V. "Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στη μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;"
- VI. "Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στη βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση;"

Ο σκοπός αυτών των ερωτήσεων είναι να αξιολογηθεί η γενική ικανοποίηση των συμμετεχόντων με τη λειτουργία και την οργάνωση των ΚΕΠ, καθώς και η αντίληψή τους σχετικά με το πώς τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλοποίηση των

διαδικασιών και τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης (Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

Κατά την ανάλυση των έξι (6) ερωτήσεων της τέταρτης ενότητας προκύπτουν οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

8. *Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;* (Πίν.8)

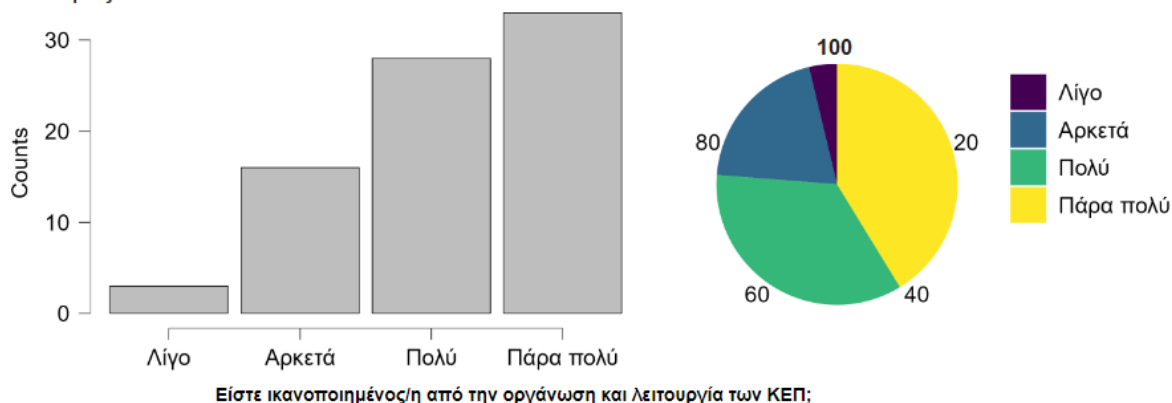
- ✚ Το 41.25% "Πάρα πολύ"
- ✚ Το 35% "Πολύ"
- ✚ Το 20% "Αρκετά"
- ✚ Το 3.75% "Λίγο"

Πίνακας 8 συχνοτήτων μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	3	3.750	3.750	3.750
Αρκετά	16	20.000	20.000	23.750
Πολύ	28	35.000	35.000	58.750
Πάρα πολύ	33	41.250	41.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 8: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;

Το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων (76.25%) εκφράζει υψηλή ή πολύ υψηλή ικανοποίηση με τη λειτουργία και την οργάνωση των ΚΕΠ. Μόνο ένα μικρό ποσοστό του δείγματος (3.75%) δηλώνει χαμηλή ικανοποίηση. Αυτό υποδεικνύει ότι η δυσαρέσκεια είναι σχετικά χαμηλή.

Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;
80 απαντήσεις



Γράφημα 8: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;

9. Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας; (Πίν.9)

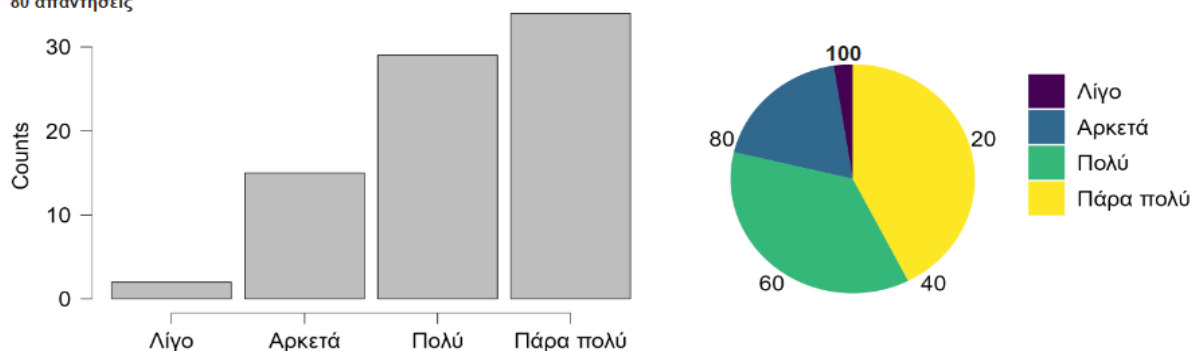
- ✚ Το 2.50% "Λίγο"
- ✚ Το 18.75% "Αρκετά"
- ✚ Το 36.25% "Πολύ"
- ✚ Το 42.5%, "Πάρα πολύ"

Συνολικά, το 78.75% των συμμετεχόντων φαίνεται να είναι ικανοποιημένο με την τήρηση των προθεσμιών, αφήνοντας ένα μικρό ποσοστό, περίπου 21.25%, που εκφράζει μικρότερη ικανοποίηση. Οι εκτιμήσεις για την επιτυχία των προθεσμιών φαίνεται να είναι συνολικά θετικές, αν και υπάρχει περιθώριο βελτίωσης για την ικανοποίηση του υπολοίπου πληθυσμού.

Πίνακας 9 συχνότητας μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	2	2.500	2.500	2.500
Αρκετά	15	18.750	18.750	21.250
Πολύ	29	36.250	36.250	57.500
Πάρα πολύ	34	42.500	42.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 9: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;

Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;
80 απαντήσεις



Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;

Γράφημα 9: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνότητας μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;

10. Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών; (Πίν.10)

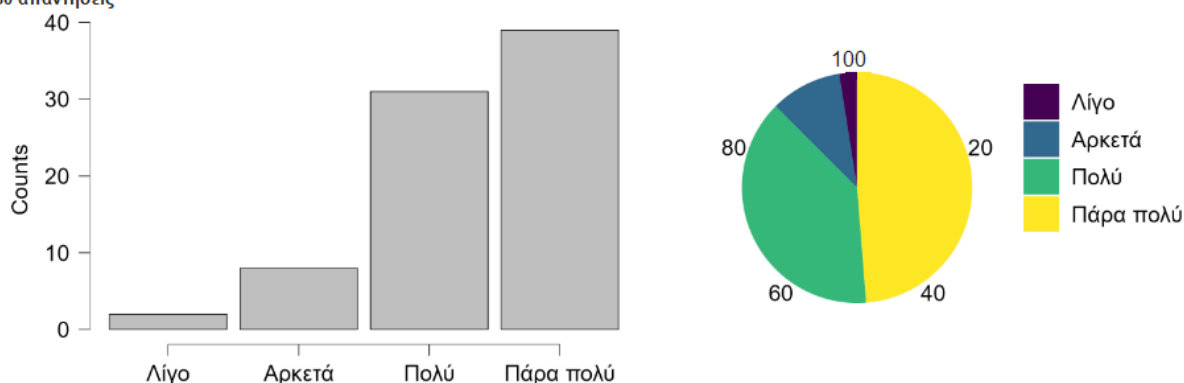
- ✚ Το 48.75% “Πάρα πολύ”
- ✚ Το 38.75% “Πολύ”
- ✚ Το 10.00% και το 2.50% αντίστοιχα "Αρκετά" ή "Λίγο"

Πίνακας 10 συχνότητας μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	2	2.500	2.500	2.500
Αρκετά	8	10.000	10.000	12.500
Πολύ	31	38.750	38.750	51.250
Πάρα πολύ	39	48.750	48.750	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 10: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;

Σημαντικός ρόλος των ΚΕΠ στην αποδοτικότητα, αφού το 48.75% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν "Πάρα πολύ" και το 38.75% πιστεύει «Πολύ». Συνολικά, περίπου το 87.5% εκτιμά ότι τα ΚΕΠ έχουν σημαντικό ή πολύ σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Αναγνώριση συνεισφοράς των ΚΕΠ καθώς το 10.00% και το 2.50% αντίστοιχα θεωρούν ότι τα ΚΕΠ συνεισφέρουν "Αρκετά" ή "Λίγο" στη βελτίωση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;
80 απαντήσεις



Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;

Γράφημα 10: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;

11. Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;
(Πίν.11)

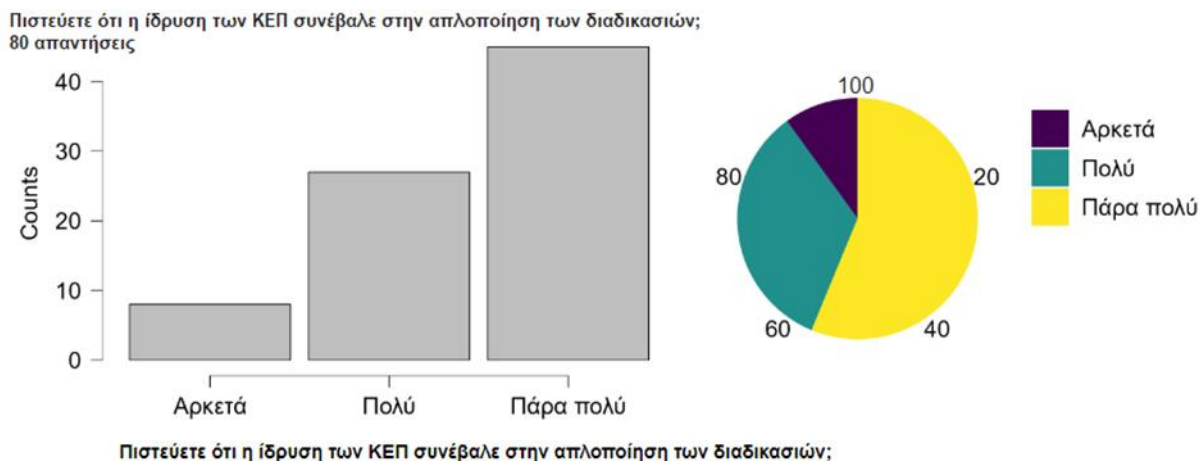
- ✚ Το 56.25% "Πάρα πολύ"
- ✚ Το 33.75% "Πολύ"
- ✚ Το 10.00% "Αρκετά"

Αυτά τα αποτελέσματα δείχνουν μια θετική και ισχυρή εκτίμηση για τον ρόλο των ΚΕΠ στην απλοποίηση των διαδικασιών. Ο σημαντικός αριθμός συμμετεχόντων που δηλώνουν ότι τα ΚΕΠ έχουν συμβάλει "Πολύ" 33.75% ή "Πάρα πολύ" 56.25% ισχυρό σημάδι για τη θετική επίδρασή τους στη διευκόλυνση των διαδικασιών. Καθώς και ένα 10,00% "Αρκετά".

Πίνακας 11 συχνοτήτων μεταβλητής: Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Αρκετά	8	10.000	10.000	10.000
Πολύ	27	33.750	33.750	43.750
Πάρα πολύ	45	56.250	56.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 11: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;

Γράφημα 11: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;



12. Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα; (Πίν.12)

- ✚ Το 43.75% "Πάρα πολύ"
- ✚ Το 37.50% "Πολύ"
- ✚ Το 18.75% και το 8.75% αντίστοιχα "Αρκετά" ή "Λίγο"

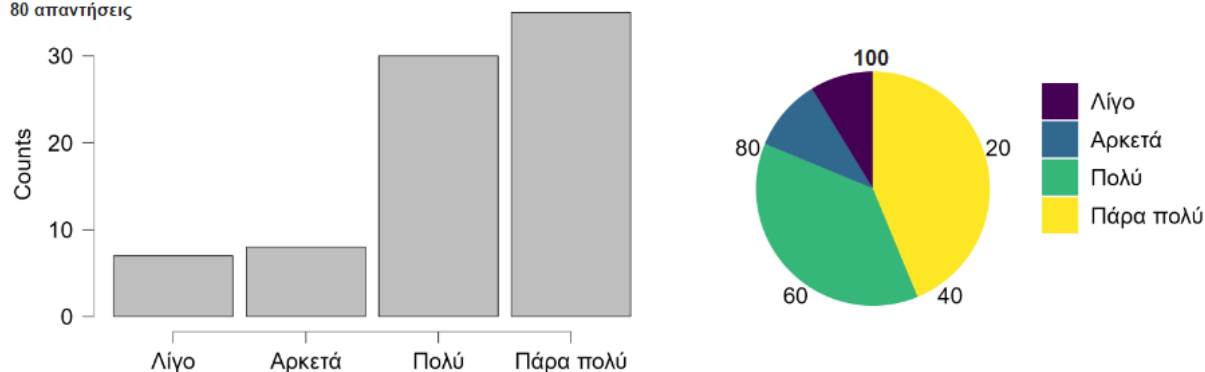
Πίνακας 12 συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	7	8.750	8.750	8.750
Αρκετά	8	10.000	10.000	18.750
Πολύ	30	37.500	37.500	56.250
Πάρα πολύ	35	43.750	43.750	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 12: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;

Υψηλή αναγνώριση του ρόλου των ΚΕΠ. Το 100% των συμπεριλαμβανομένων απαντήσεων παρουσιάζονται στις κατηγορίες "Αρκετά", "Πολύ" και "Πάρα πολύ", υποδεικνύοντας ότι κανείς δεν δήλωσε ότι τα ΚΕΠ δεν συμβάλλουν καθόλου στην μείωση της γραφειοκρατίας και τον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα.

Συνολικά, ο παραπάνω πίνακας αποκαλύπτει μια ευρεία και σχετικά θετική αποδοχή των ΚΕΠ σχετικά με τη μείωση της γραφειοκρατίας και τον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα.

Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;
80 απαντήσεις



Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;

Γράφημα 12: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;

13. Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση; (Πίν.13)

- ✚ Το 41.25% "Πάρα πολύ"
- ✚ Το 37.5% "Πολύ"
- ✚ Το 17.5% "Αρκετά"
- ✚ Το 3.75% "Λίγο"

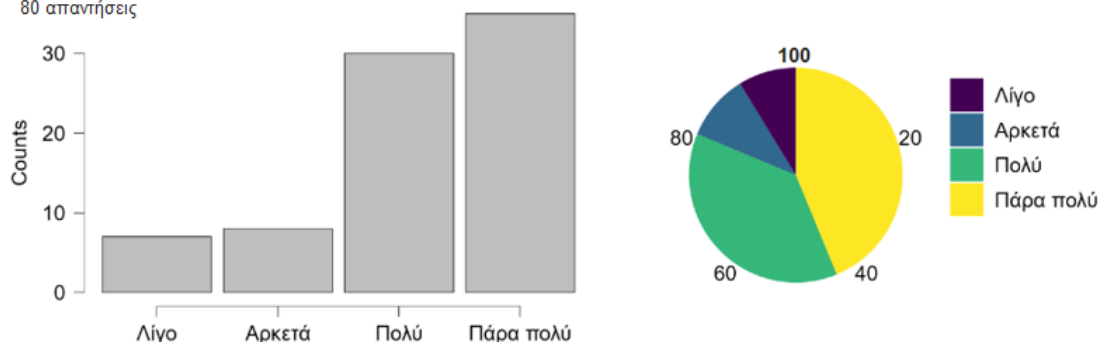
Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι, σχεδόν το 79.00% έχουν θετική ή πολύ θετική άποψη για το πώς η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στη βελτίωση των σχέσεων τους με τη Δημόσια Διοίκηση. Μόνο ένα μικρό ποσοστό εκφράζει μικρή συμβολή. Αυτά τα αποτελέσματα μπορούν να ερμηνευθούν ως ένδειξη ότι οι περισσότεροι πιστεύουν ότι η ύπαρξη των ΚΕΠ έχει θετική επίδραση στις σχέσεις τους με τη Δημόσια Διοίκηση.

Πίνακας 13 συχνοτήτων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Λίγο	3	3.750	3.750	3.750
Αρκετά	14	17.500	17.500	21.250
Πολύ	30	37.500	37.500	58.750
Πάρα πολύ	33	41.250	41.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 13: Πίνακας συχνότητων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;

Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;
80 απαντήσεις



Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;

Γράφημα 13: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνότητων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;

5.6 Ενότητα 5: Επίλογος Έρευνας – Ψηφιακές υπηρεσίες

Η πέμπτη και τελευταία ενότητα ερωτήσεων, περιλαμβάνει οκτώ (8) ερωτήσεις και επικεντρώνεται στις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Η ενότητα της έρευνας αποτελείται από οκτώ (8) ερωτήσεις:

- I. "Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;"
- II. "Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr);"
- III. "Διεκπεραιώνετε τα αιτήματα σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;"
- IV. "Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;"
- V. "Κάνατε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, ΚΕΡ Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;"
- VI. "Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;"

- VII. "Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;"
- VIII. "Πώς θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;"

Κατά την ανάλυση των οκτώ (8) ερωτήσεων της πέμπτης ενότητας (Επίλογος - Ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ) ξεχωριστά, προκύπτουν οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

14. Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε; (Πίν.14)

- ✚ Προτίμηση προς τα ΚΕΠ: 82,50% Ένα σαφές πλεονέκτημα υπάρχει προς το μέρος των ΚΕΠ
- ✚ Περιορισμένη προτίμηση για την Αρμόδια Υπηρεσία: Μόνο το 17.50% των συμμετεχόντων θα προτιμούσε να εξυπηρετηθεί από την αρμόδια δημόσια υπηρεσία.

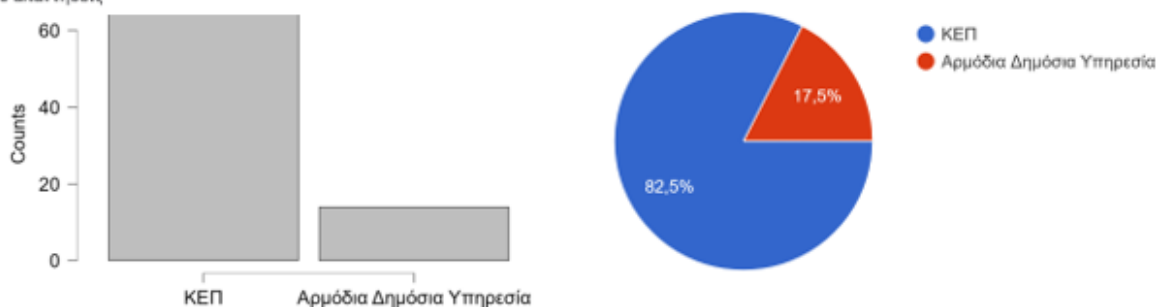
Βάσει αυτών των αποτελεσμάτων, φαίνεται ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων προτιμά να λαμβάνει υπηρεσίες από τα ΚΕΠ αντί για την αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι οι πολίτες έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ για την ικανοποίηση των αναγκών τους σε σύγκριση με τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.

Πίνακας 14 συχνοτήτων μεταβλητής: Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
ΚΕΠ	66	82.500	82.500	82.500
Αρμόδια Δημόσια Υπηρεσία	14	17.500	17.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 14: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;

Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;

80 απαντήσεις



Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;

Γράφημα 14: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;

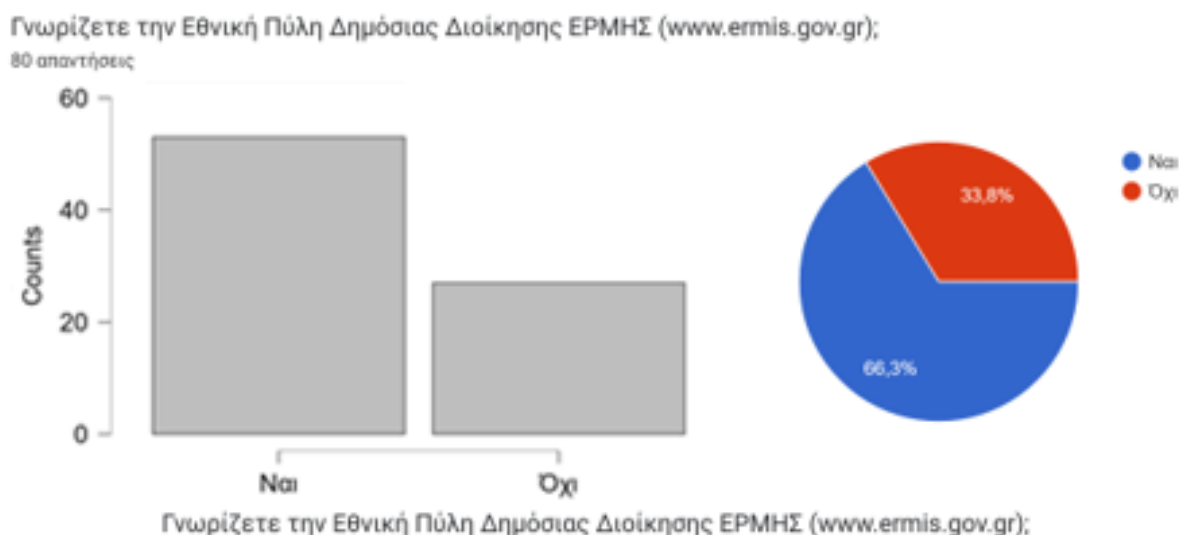
15. Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr); (Πίν.15)

- ✚ Το 66.25% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι είναι εξοικειωμένο με την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ
- ✚ Το 33.75% δηλώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο με αυτήν.

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι εξοικειωμένη με την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ. Αυτό υποδηλώνει μια σημαντική ενημέρωση και εξοικείωση με την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης και τις διαδικτυακές πλατφόρμες που παρέχονται για τη διευκόλυνση των πολιτών σε σχέση με τις διοικητικές διαδικασίες. Η ανάγκη ενημέρωσης, παρά την υψηλή επίγνωση, υπάρχει σε ένα μεγάλο ποσοστό, το 33.75%, που δεν είναι εξοικειωμένο με την πλατφόρμα. Αυτό ενδεχομένως να υποδηλώνει την ανάγκη για περισσότερες προσπάθειες ενημέρωσης ή προώθησης της πλατφόρμας στο ευρύ κοινό.

Πίνακας 15 συχνοτήτων μεταβλητής: Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr);				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Ναι	53	66.250	66.250	66.250
Όχι	27	33.750	33.750	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 15: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr);



Γράφημα 15: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr);

16. Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;
(Πίν.16)

✚ Καθόλου: 43.75%

✚ Λίγο έως Αρκετά: Το 26.25% (συνολικά 8.75% + 17.50%)

✚ Έντονη Χρήση: Συνολικά το 30% (12.50% Πολύ+ 17.50% Πάρα πολύ)

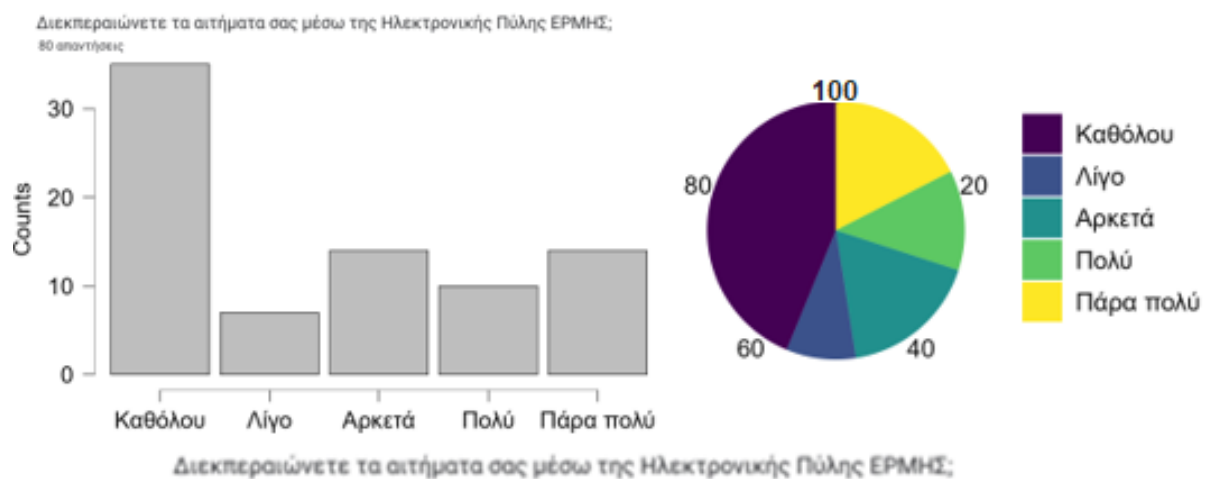
Συνολικά, το 26,25% (8.75% + 17.5%) των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική πλατφόρμα με εναλλακτικό βαθμό συχνότητας, ενώ το 30.00% (12.5% + 17.5%) φαίνεται να τη χρησιμοποιεί σε μεγάλο βαθμό, με το 43,75% να μην κάνει καθόλου χρήση της πύλης.

Συνεπώς, παρατηρείται μια διαφοροποίηση στη χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ μεταξύ αυτών που τη χρησιμοποιούν ελάχιστα έως μέτρια και εκείνων που τη χρησιμοποιούν εντατικά για την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους. Το σύνολο των χρηστών της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ μπορεί να αυξηθεί αν εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που προσφέρει αυτό το εργαλείο, ενθαρρύνοντας τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν περισσότερο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το Δημόσιο Τομέα.

Πίνακας 16 συχνοτήτων μεταβλητής: Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	35	43.750	43.750	43.750
Λίγο	7	8.750	8.750	52.500
Αρκετά	14	17.500	17.500	70.000

Πίνακας 16 συχνότητας μεταβλητής: Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Πολύ	10	12.500	12.500	82.500
Πάρα πολύ	14	17.500	17.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 16: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;



Γράφημα 16: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνότητας μεταβλητής: Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;

17. Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων; (Πίν.17)

- ✚ Καθόλου: Μόνο το 1.25%
- ✚ Λίγο ή Αρκετά: Το 5.00% του δείγματος (2.50% + 2.50%)
- ✚ Πολύ ή Πάρα πολύ: 72.50% (32.50% + 40, 00%)

Αυτός ο πίνακας υποδεικνύει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων στο δείγμα θεωρεί ότι διαθέτει καλές ψηφιακές δεξιότητες, με μόνο ένα μικρό ποσοστό να αναφέρει έλλειψη τέτοιων δεξιοτήτων. Γενικά, οι περισσότεροι άνθρωποι στο δείγμα αναγνωρίζουν ότι διαθέτουν τουλάχιστον κάποιο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει τη σημασία που δίνεται στην εκμάθηση και την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων στη σύγχρονη κοινωνία.

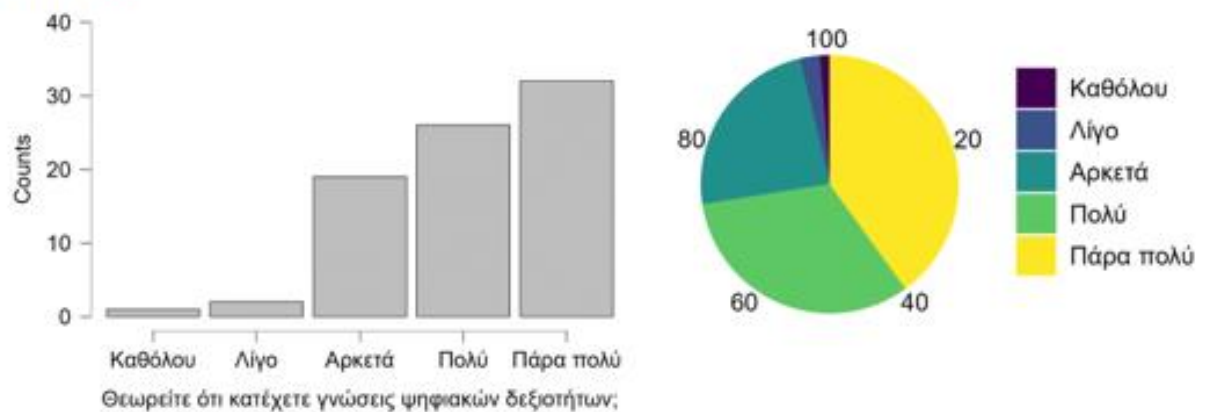
Πίνακας 17 συχνότητας μεταβλητής: Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό

Πίνακας 17 συχνοτήτων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	1	1.250	1.250	1.250
Λίγο	2	2.500	2.500	3.750
Αρκετά	19	23.750	23.750	27.500
Πολύ	26	32.500	32.500	60.000
Πάρα πολύ	32	40.000	40.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 17: Πίνακας συχνοτήτων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;

Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;
80 απαντήσεις



Γράφημα 17: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;

18. Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας; (Πίν.18)

- ✚ Καθόλου: Το 6.25%
- ✚ Λίγο: Το 7.50%
- ✚ Αρκετά ή Πολύ: 45.00% (18.75% + 26.25%).
- ✚ Πάρα πολύ: Το 41.25%

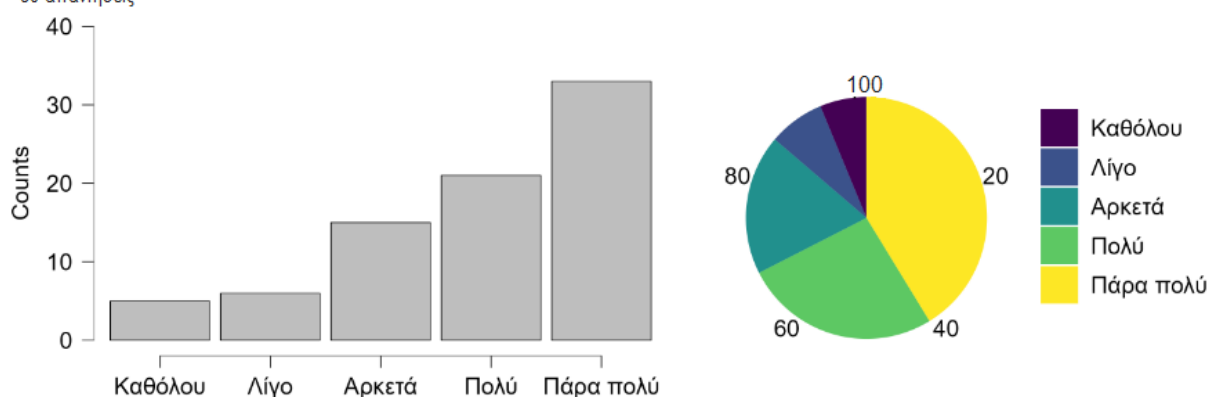
Συνολικά, το σύνολο των συμμετεχόντων που απάντησαν ότι χρησιμοποίησαν αυτές τις ψηφιακές υπηρεσίες είναι 95.00% του δείγματος. Αυτό υποδηλώνει ότι η χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών επηρέασε σημαντικά την καθημερινότητα του μεγάλου μέρους του πληθυσμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Το ποσοστό αυτό δείχνει μια γενική ανταπόκριση του κοινού στη ψηφιακή μετάβαση κατά τη

διάρκεια μιας περιόδου που η πρόσβαση σε φυσικά γραφεία ή υπηρεσίες ήταν περιορισμένη ή απαγορευμένη λόγω της πανδημίας.

Πίνακας 18 συχνότητας μεταβλητής: Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	5	6.250	6.250	6.250
Λίγο	6	7.500	7.500	13.750
Αρκετά	15	18.750	18.750	32.500
Πολύ	21	26.250	26.250	58.750
Πάρα πολύ	33	41.250	41.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 18: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;

Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;
80 απαντήσεις



Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;

Γράφημα 18: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα μεταβλητής: Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;

19. Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ; (Πίν.19)

✚ Καθόλου: 33.75%

✚ Λίγο: 35.00%

✚ Αρκετά: 18.75%

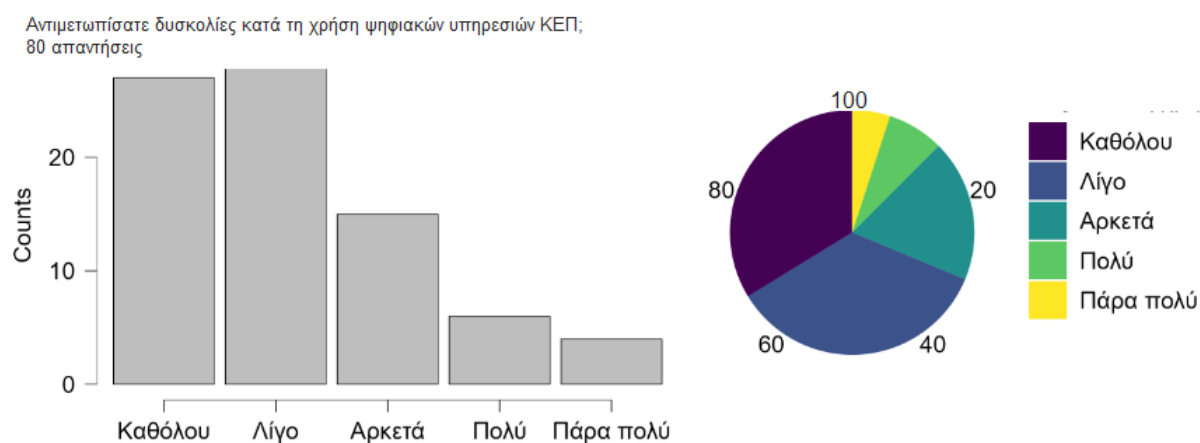
✚ Πολύ: 7.50%

✚ Πάρα πολύ: 5.00%

Συνολικά, το 68.75% των συμμετεχόντων έχει αναφέρει ότι αντιμετώπισε κάποιο επίπεδο δυσκολίας (λίγο, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ) κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ. Μόνο το 33.75% δήλωσε ότι δεν αντιμετώπισε καμία δυσκολία. Άρα, η πλειονότητα των συμμετεχόντων αντιμετώπισε κάποιο επίπεδο δυσκολίας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ. Το υψηλό ποσοστό συμμετεχόντων που αντιμετώπισαν δυσκολίες υποδεικνύει την ανάγκη βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ. Πιθανώς υπάρχει ανάγκη για εκπαίδευση, απλούστευση διαδικασιών ή βελτίωσης της διαδικτυακής πλατφόρμας.

Πίνακας 19 συχνότητας μεταβλητής: Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	27	33.750	33.750	33.750
Λίγο	28	35.000	35.000	68.750
Αρκετά	15	18.750	18.750	87.500
Πολύ	6	7.500	7.500	95.000
Πάρα πολύ	4	5.000	5.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 19: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;



Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;

Γράφημα 19: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα μεταβλητής: Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;

20. Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο; (Πίν.20)

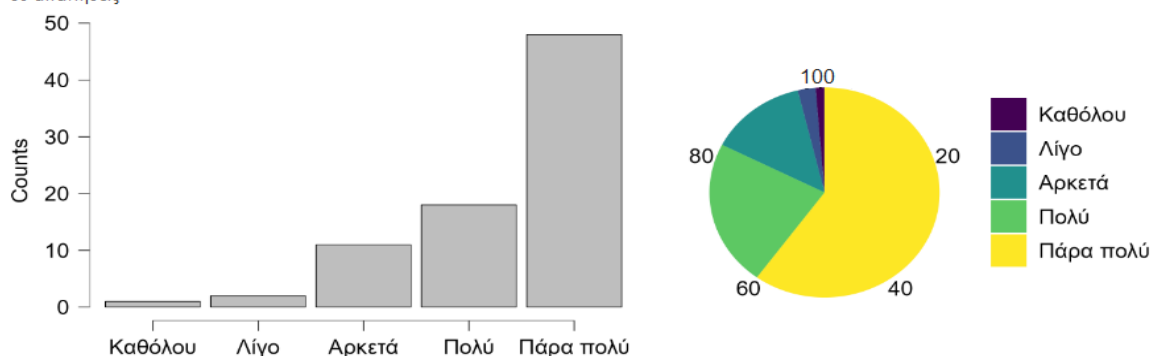
- ✚ Καθόλου: 1.25%
- ✚ Λίγο: 2.50%
- ✚ Αρκετά: 13.75%
- ✚ Πολύ: 22.50%
- ✚ Πάρα πολύ: 60.00%

Συνολικά, το 82.50% των συμμετεχόντων ("Αρκετά, " "Πολύ, " και "Πάρα πολύ") έχει εκφράσει την άποψη ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο. Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό, το 3.75%, έχει εκφράσει διαφορετική άποψη.

Πίνακας 20 συχνότητας μεταβλητής: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Καθόλου	1	1.250	1.250	1.250
Λίγο	2	2.500	2.500	3.750
Αρκετά	11	13.750	13.750	17.500
Πολύ	18	22.500	22.500	40.000
Πάρα πολύ	48	60.000	60.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 20: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;

Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;
80 απαντήσεις



Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το Δημόσιο;

Γράφημα 20: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα μεταβλητής: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;

21. Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ; (Πίν. 21)

Πίνακας 21 συχνότητας μεταβλητής: Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;				
1 ^ο υπό-ερώτημα: Αύξηση του προσωπικού				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	5.000	5.000	5.000
Διαφωνώ	3	3.750	3.750	8.750
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	18	22.500	22.500	31.250
Συμφωνώ	31	38.750	38.750	70.000
Συμφωνώ απόλυτα	24	30.000	30.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		
2 ^ο υπό-ερώτημα: Πρόσθετη εκπαίδευση/κατάρτιση προσωπικού				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Συσσωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	5.000	5.000	5.000

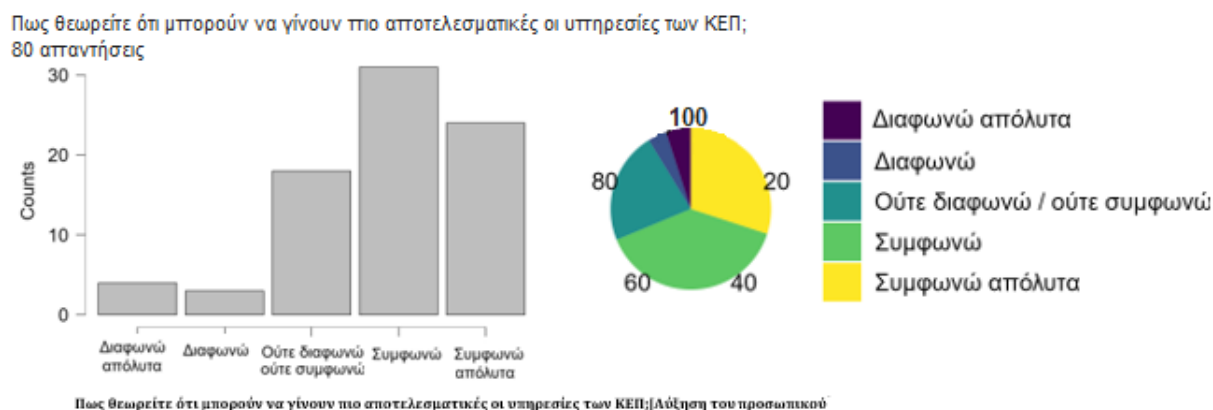
Διαφωνώ	4	5.000	5.000	10.000
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	12	15.000	15.000	25.000
Συμφωνώ	30	37.500	37.500	62.500
Συμφωνώ απόλυτα	30	37.500	37.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		
3^ο υπό-ερώτημα: Ηλεκτρονική Διασύνδεση με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες				
			Έγκυρο	Συσσωρευτικό
	Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	5.000	5.000	5.000
Διαφωνώ	4	5.000	5.000	10.000
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	7	8.750	8.750	18.750
Συμφωνώ	20	25.000	25.000	43.750
Συμφωνώ απόλυτα	45	56.250	56.250	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		
4^ο υπό-ερώτημα: Ενίσχυση ψηφιοποίησης υπηρεσιών και on-line εξυπηρέτησης				
			Έγκυρο	Συσσωρευτικό
	Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	6.250	6.250	6.250
Διαφωνώ	2	2.500	2.500	8.750
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	9	11.250	11.250	20.000
Συμφωνώ	22	27.500	27.500	47.500
Συμφωνώ απόλυτα	42	52.500	52.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	80	100.000		

Πίνακας 21: Πίνακας συχνότητας μεταβλητής: Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;

Για το 1^ο υπό-ερώτημα: "Αύξηση του προσωπικού" έχουμε τα εξής:

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 5.00%
- ✚ Διαφωνώ: 3.75%
- ✚ Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ: 22.50%
- ✚ Συμφωνώ: 38.75%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 30.00%

Για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες των ΚΕΠ, μια προσέγγιση που μπορεί να εξεταστεί είναι η εκπόνηση περαιτέρω ενημερωτικών προγραμμάτων ή εκστρατειών για να διευκρινιστούν οι επιπτώσεις μιας πιθανής αύξησης του προσωπικού στην ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Επίσης, είναι χρήσιμο να ακουστούν περισσότεροι πολίτες για τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους από τα ΚΕΠ, προκειμένου να ληφθούν πιο συγκεκριμένα μέτρα που θα ικανοποιήσουν τις ανάγκες της κοινότητας.

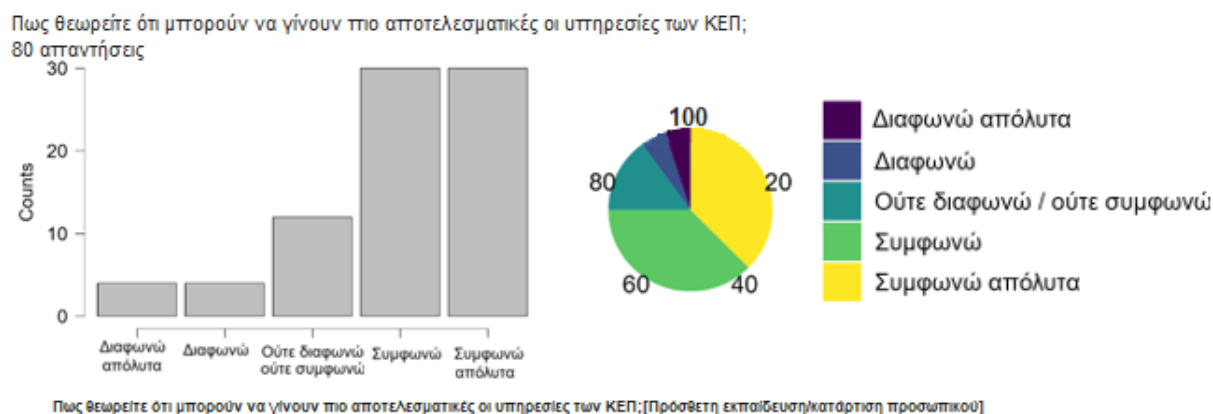


Γράφημα 21: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνότητας μεταβλητής: Αύξηση του προσωπικού

Για το 2^ο υπό-ερώτημα: "Πρόσθετη εκπαίδευση/κατάρτιση προσωπικού" έχουμε τα εξής:

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 5.00%
- ✚ Διαφωνώ: 5.00%
- ✚ Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ: 15.00%
- ✚ Συμφωνώ: 37.50%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 37.50%

Βάσει αυτών των αποτελεσμάτων, ένας τρόπος για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες των ΚΕΠ θα μπορούσε να είναι η προώθηση και η παροχή πρόσθετης εκπαίδευσης και κατάρτισης στο προσωπικό. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του προσωπικού, βελτιώνοντας έτσι την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πολίτες. Επίσης, μια πιο εκτεταμένη εκστρατεία ενημέρωσης σχετικά με τη σημασία και τα οφέλη της πρόσθετης εκπαίδευσης θα μπορούσε να βοηθήσει στην αύξηση της συναίνεσης στο θέμα αυτό.

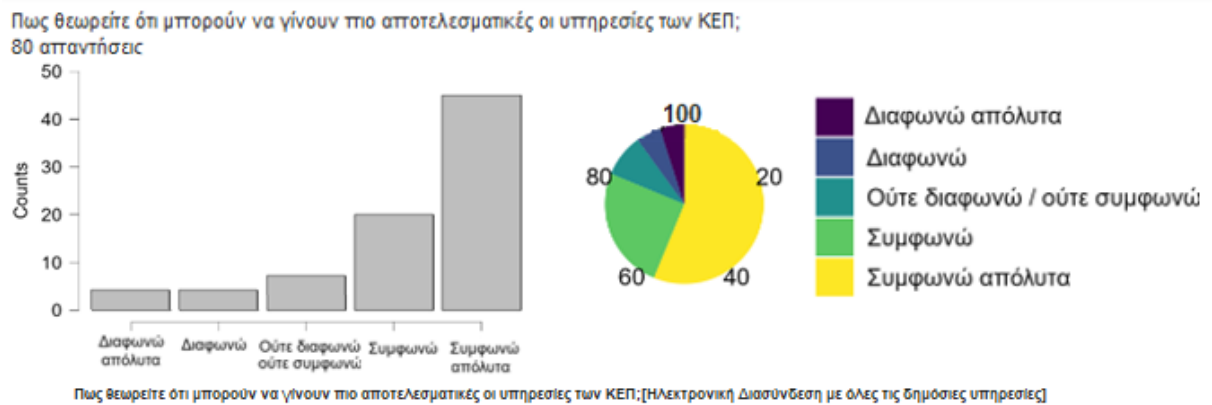


Γράφημα 22: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνότητας μεταβλητής: Πρόσθετη εκπαίδευση/κατάρτιση προσωπικού

Για το 3^ο υπό-ερώτημα: "Ηλεκτρονική Διασύνδεση με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες" έχουμε τα εξής:

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 5.00%
- ✚ Διαφωνώ: 5.00%
- ✚ Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ: 8.75%
- ✚ Συμφωνώ: 25.00%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 56.25%

Συνολικά, από τα αποτελέσματα αυτά, μπορεί να βγει το συμπέρασμα ότι η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού συστήματος που θα επιτρέπει την αποτελεσματική διασύνδεση των ΚΕΠ με τις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να είναι μια προοπτική βελτίωσης για τις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες.

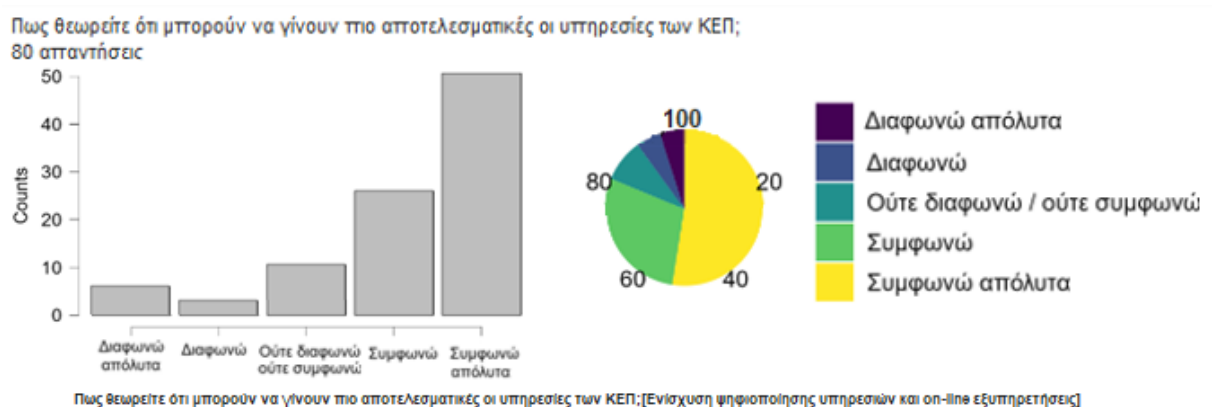


Γράφημα 23: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Ηλεκτρονική Διασύνδεση με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες

Για το 4^ο υπό-ερώτημα: "Ενίσχυση ψηφιοποίησης υπηρεσιών και on-line εξυπηρέτησης" έχουμε τα εξής:

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 6.25%
- ✚ Διαφωνώ: 2.50%
- ✚ Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ: 11.25%
- ✚ Συμφωνώ: 27.50%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 52.50%

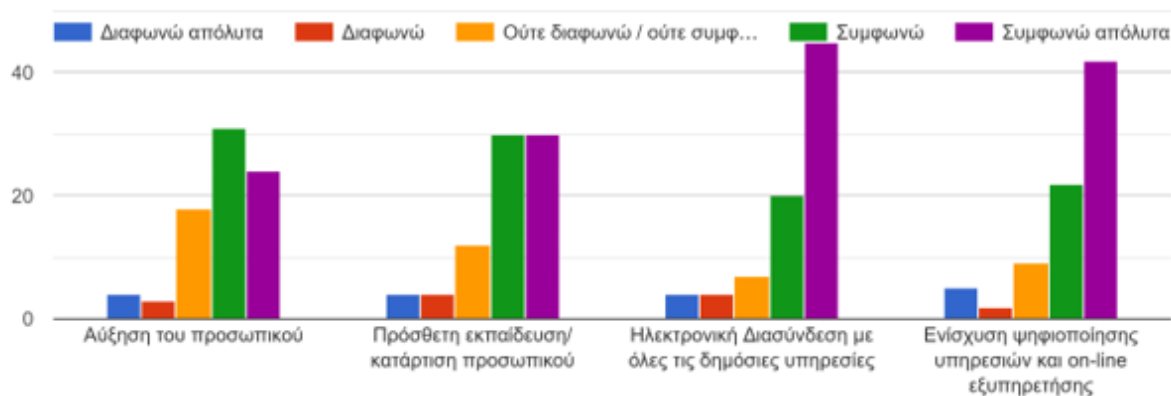
Βασιζόμενοι σε αυτά τα αποτελέσματα, μια πιθανή προσέγγιση για τη βελτίωση των υπηρεσιών των ΚΕΠ είναι η εστίαση στην ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων που θα επιτρέπουν στους πολίτες να λαμβάνουν υπηρεσίες online και να αλληλοεπιδρούν με το ΚΕΠ εύκολα και γρήγορα μέσω των ψηφιακών πλατφορμών.



Γράφημα 24: Ραβδόγραμμα - Κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων μεταβλητής: Ενίσχυση ψηφιοποίησης υπηρεσιών και on-line εξυπηρέτησης

Τα γραφήματα που παρουσιάζονται παρακάτω αφορούν τη μεταβλητή "Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;" (Γράφ.25).

Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;



Γράφημα 25: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων για τη μεταβλητή: Οι παρακάτω σειρές προτάσεων στοχεύουν στη διερεύνηση της ικανοποίησης από την εργασία συνολικά

Τα προηγούμενα υπό-ερωτήματα αποτελούν το κατάλληλο υλικό για μια ενιαία ανάλυση σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Ανάλυση των πινάκων υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής συνολικά:

- ✚ 1ο υπό-ερώτημα: Αύξηση του προσωπικού
 - ❖ Υποστήριξη 68.75%
 - ❖ Υποστήριξη για παραμονή στο υπάρχον επίπεδο ή μείωση του προσωπικού: 31.25%
- ✚ 2ο υπό-ερώτημα: Πρόσθετη εκπαίδευση/κατάρτιση προσωπικού
 - ❖ Υποστήριξη 70.00%
 - ❖ Αντίθεση 30.00%
- ✚ 3ο υπό-ερώτημα: Ηλεκτρονική Διασύνδεση με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες
 - ❖ Υποστήριξη 81.25%
 - ❖ Αντίθεση 18.75%
- ✚ 4ο υπό-ερώτημα: Ενίσχυση ψηφιοποίησης υπηρεσιών και online εξυπηρέτησης
 - ❖ Υποστήριξη 80.00%
 - ❖ Αντίθεση 20.00%

Βάσει αυτών των συμπερασμάτων, η βελτίωση των ΚΕΠ θα πρέπει να επικεντρωθεί στην αύξηση του προσωπικού με ταυτόχρονη επένδυση στην εκπαίδευση, την τεχνολογία και τη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, προκειμένου να παρέχεται πιο αποτελεσματική και προσιτή εξυπηρέτηση στους πολίτες.

5.7 Έλεγχος υποθέσεων έρευνας με την μέθοδο X^2 -test

Οι πίνακες συσχέτισης (Πίν.22, 23, 24) ή ανεξαρτησίας (X^2 -test ή Chi-Squared Tests) είναι μια στατιστική δοκιμή που καθορίζει εάν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ κατηγορικών μεταβλητών. Χρησιμοποιείται παράλληλα με τους πίνακες συσχέτισης για την αξιολόγηση της ανεξαρτησίας των μεταβλητών.(Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

Οι πίνακες συσχέτισης (Πίν.22, 23, 24) απεικονίζουν με πληρότητα τον τρόπο με τον οποίο οι ογδόντα (80) συμμετέχοντες, κατηγοριοποιημένοι ανά ηλικία και φύλο, διατυπώνουν τις απόψεις τους σχετικά με διάφορες πτυχές που σχετίζονται με τις δημόσιες υπηρεσίες και την οργανωτική δυναμική. Τα αποτελέσματα δεν σηματοδοτούν ουσιαστικές διαφορές ανάλογα με το φύλο ή την ηλικία. Ταυτόχρονα, η χρήση των απαντήσεων σε κλίμακα Likert αυξάνει την κατανόηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων.

Ο πίνακας συσχέτισης (Πίν.22) απεικονίζει τη σχέση μεταξύ των μεταβλητών "Φύλο" και της μεταβλητής "Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;".

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;					
Φύλο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Total
Γυναίκα	2	10	25	22	59
Άνδρας	1	4	5	11	21
Total	3	14	30	33	80
Πίνακας ελέγχου – X^2-test ή Chi-Squared Tests					
	Value	df	p		
X^2	2.395	3	0.495		
N	80				

Πίνακας 22: Πίνακας συσχέτισης - ελέγχου της μεταβλητής: Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;

Ο πίνακας ελέγχου (Πίν.22 - Chi-Squared Test) παρέχει τα εξής στοιχεία:

- ✚ Η τιμή X^2 -Chi-Squared είναι 2.395 με $df=3$ βαθμούς ελευθερίας.
- ✚ Ο αριθμός των παρατηρήσεων N είναι 80.
- ✚ Η πιθανότητα (p) είναι 0.495.

Η τιμή του X^2 -Chi-Squared δεν υποστηρίζει την υπόθεση ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών ($X^2 = 2.395$, $p = 0.495 > 0.05$). Με βάση τα στατιστικά στοιχεία, δεν υπάρχουν αρκετά στοιχεία για να υποστηρίξουν ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, τουλάχιστον με βάση τα δεδομένα που εξετάστηκαν σε αυτήν την έρευνα.

Ο πίνακας συσχέτισης (Πίν.23) απεικονίζει τη σχέση μεταξύ των μεταβλητών "Φύλο" και της μεταβλητής "Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;"

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;						
Φύλο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Total
Γυναίκα	0	1	9	16	33	59
Άνδρας	1	1	2	2	15	21
Total	1	2	11	18	48	80
Πίνακας ελέγχου - X^2-test ή Chi-Squared Tests						
		Value	df	p		
X^2		6.513	4	0.164		
N		80				

Πίνακας 23: Πίνακας συσχέτισης - ελέγχου της μεταβλητής: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;

Ο πίνακας ελέγχου (Πίν.23 - Chi-Squared Test) παρέχει τα εξής στοιχεία:

- ✚ Η τιμή X^2 -Chi-Squared είναι 6.513 με $df=4$ βαθμούς ελευθερίας.
- ✚ Ο αριθμός των παρατηρήσεων N είναι 80.
- ✚ Η πιθανότητα (p) είναι 0.164.

Η τιμή του X^2 -Chi-Squared δεν υποστηρίζει την υπόθεση ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών ($X^2 = 6.513$, $p = 0.164 > 0.05$).

Βάσει των στατιστικών στοιχείων, δεν υπάρχουν αρκετά αποδεικτικά στοιχεία για να υποστηρίξουν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες συνδέονται στατιστικά σημαντικά με το φύλο των συμμετεχόντων.

Ομοίως ο τελευταίος πίνακας συσχέτισης-ελέγχου (Πίν.24) μεταξύ της μεταβλητής "Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;" σε σχέση με την μεταβλητή "Φύλο".

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;					
Φύλο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Total
Γυναίκα	2	12	21	24	59
Άνδρας	1	4	7	9	21
Total	3	16	28	33	80
Πίνακας ελέγχου - X²-test ή Chi-Squared Tests					
	Value	df	p		
X ²	0.131	3	0.988		
N	80				

Πίνακας 24: Πίνακας συσχέτισης - ελέγχου της μεταβλητής: Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;

Ο πίνακας ελέγχου (Πίν.24 - Chi-Squared Test) παρουσιάζει τα ακόλουθα στοιχεία:

- ✚ Η τιμή X²-Chi-Squared είναι 0.131 με df=3 βαθμούς ελευθερίας.
- ✚ Ο αριθμός των παρατηρήσεων N είναι 80.
- ✚ Η πιθανότητα (p) είναι 0.988.

Η τιμή του X²-Chi-Squared δεν υποστηρίζει την υπόθεση ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σύνδεση μεταξύ των δύο μεταβλητών ($X^2 = 0.131$, $p = 0.988 > 0.05$).

Συνεπώς, βάσει και αυτής της ανάλυσης, δεν υπάρχουν στατιστικά αξιόπιστα στοιχεία που να υποδηλώνουν σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ μεταξύ των διαφορετικών φύλων στο δείγμα της έρευνας.

5.8 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου με τον συντελεστή Alpha Cronbach's

Στην ενότητα αυτή γίνεται έλεγχος αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου με τον συντελεστή Alpha Cronbach's και συγκεκριμένα για την μεταβλητή "Πιστεύετε ότι

οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;".

Πίνακας αξιοπιστίας κλίμακας συχνότητας - Frequentist Scale Reliability Statistics Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;			
Estimate	Cronbach's α	mean	sd
Point estimate	0.763	47.700	6.571
95% CI lower bound	0.680	46.260	5.687
95% CI upper bound	0.829	49.140	7.783
<i>Note.</i> The following item correlated negatively with the scale: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;			

Πίνακας 25: Πίνακας αξιοπιστίας κλίμακας συχνότητας; Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;

Ο πίνακας αξιοπιστίας της κλίμακας συχνότητας (Πίν.25) παρέχει στατιστικά μέτρα που αξιολογούν την αξιοπιστία της κλίμακας συχνότητας της έρευνας.

Συνοπτικά, η τιμή α του Cronbach 0, 763 υποδηλώνει ισχυρή εσωτερική συνοχή στην κλίμακα συχνότητας που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα. Η μέση τιμή (mean) των 47.700 υποδηλώνει τη μέση αξιοπιστία που παρατηρήθηκε σε διάφορα δείγματα της έρευνας, ενώ η τυπική απόκλιση (sd) των 6.571 δείχνει τη μεταβλητότητα της αξιοπιστίας μεταξύ αυτών των δειγμάτων.

Φαίνεται ότι παρέχονται τα αποτελέσματα αξιοπιστίας Cronbach's α για διάφορες εκδοχές ενός ερωτηματολογίου που αξιολογεί το εάν η ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών.

Οι τιμές Cronbach's α που παρέχονται (0.763, 0.680, 0.829) απεικονίζουν το επίπεδο συσχέτισης ή συνοχής μεταξύ των ερωτήσεων που περιέχονται σε κάθε προσέγγιση του ερωτηματολογίου. Υψηλότερες τιμές Cronbach's α υποδεικνύουν μεγαλύτερη εσωτερική συνοχή μεταξύ των ερωτήσεων.

Πλησιάζοντας τη μέση τιμή (mean), φαίνεται ότι οι προσεγγίσεις έχουν διαφορετικά επίπεδα απόκλισης στις απαντήσεις. Η διαφορά αυτή μπορεί να δείχνει ότι οι ερωτήσεις σε κάθε προσέγγιση μπορεί να έχουν διαφορετική επίδραση ή βαρύτητα

στη μέτρηση της απλοποίησης των διαδικασιών από τη σκοπιά των συμμετεχόντων που απαντούν στο ερωτηματολόγιο (Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

Συνολικά, αυτά τα αποτελέσματα δίνουν μια γενική εικόνα για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και των διαφορετικών προσεγγίσεων του στη μέτρηση της απλοποίησης των διαδικασιών σχετικά με τα ΚΕΠ.

Πίνακας αξιοπιστίας κλίμακας συχνοτήτων - Frequentist Individual Item Reliability Statistics Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;.				
Item	Cronbach's α	Item-rest correlation	mean	sd
Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην υπηρεσία των πολιτών;	0.724	0.814	4.338	0.762
Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;	0.727	0.763	4.138	0.868
Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;	0.725	0.725	3.888	0.857
Είστε ικανοποιημένος/η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;	0.725	0.653	4.188	0.828
Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;	0.728	0.699	4.463	0.674
Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;	0.725	0.617	4.162	0.934
Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;	0.721	0.691	4.162	0.849
Διεκπεραιώνετε τα αιτήματα σας μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;	0.760	0.372	2.513	1.567
Κάνετε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP Live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;	0.784	0.099	3.888	1.212
Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;	0.780	0.110	2.150	1.126
Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;	0.814	-0.375	1.625	0.905
Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;	0.763	0.238	4.075	0.925

Πίνακας αξιοπιστίας κλίμακας συχνότητας - Frequentist Individual Item Reliability Statistics Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;.				
Item	Cronbach's α	Item-rest correlation	mean	sd
Κατά πόσο συνέλαβαν τα ΚΕΠ κατά την γνώμη σας, στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας	0.725	0.594	4.112	1.043
<i>Note.</i> The following item was reverse scaled: Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;.				

Πίνακας 26: Πίνακας αξιοπιστίας συχνότητας στατιστικών στοιχείων - Frequentist Individual Item Reliability Statistics για την μεταβλητή Η παρακάτω σειρά προτάσεων έχει ως στόχο τη διερεύνηση της αποτελεσματικότητας και της ελευθερίας δράσης του εργαζομένου σε έναν οργανισμό

Πίνακας τιμών αξιοπιστίας Cronbach's α	
Τιμή Cronbach's alpha	Αξιοπιστία μέτρου
$\alpha < 0,5$	Μη αποδεκτή
$0,6 > \alpha > 0,5$	Ανεπαρκής
$0,7 > \alpha > 0,6$	Αμφισβητήσιμη
$0,8 > \alpha > 0,7$	Αποδεκτή
$0,9 > \alpha > 0,8$	Αξιόπιστη
$\alpha > 0,9$	Εξαιρετική

Πίνακας 27: Πίνακας τιμών αξιοπιστίας Cronbach's α

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου αξιολογήθηκε με τη χρήση του δείκτη α του Cronbach's, όπως φαίνεται στον πίνακα αξιοπιστίας της κλίμακας συχνότητας (Πίν.26). Το α του Cronbach's χρησιμεύει ως δείκτης αξιοπιστίας, αξιολογώντας την εσωτερική συνοχή μιας κλίμακας μέτρησης ή ενός ερωτηματολογίου (Πίν.27) (Goss-Sampson, 2019; Χαλικιάς κ.ά.2015).

Τα αποτελέσματα Cronbach's α που παρουσιάζονται στον πίνακα 26 δείχνουν το επίπεδο αξιοπιστίας των ερωτήσεων της έρευνας.

Όσον αφορά στα αποτελέσματα:

- ✚ Οι τιμές του Cronbach's α κυμαίνονται από 0.721 έως 0.814, οι οποίες είναι μεταξύ αποδεκτών και αξιόπιστων επιπέδων αξιοπιστίας, όπως ορίζονται κατά κοινή συναίνεση.

- ✚ Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι ερωτήσεις είναι σχετικά συναφείς μεταξύ τους, καθώς τα αποτελέσματα Cronbach's α βρίσκονται σε αποδεκτά επίπεδα.

Συνολικά, η αξιοπιστία των ερωτήσεων είναι μεταξύ 0.721 και 0.814, προσφέροντας μια αποδεκτή έως αξιόπιστη αξιοπιστία για την εκάστοτε ερώτηση. Αυτό υποδεικνύει ότι οι ερωτήσεις αυτές είναι συνεκτικές και μπορούν να χρησιμοποιηθούν αξιόπιστα για να μετρήσουν τις διάφορες πτυχές σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες και την ικανοποίηση των πολιτών.

6 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Τα γενικά συμπεράσματα της παραπάνω έρευνας παρουσιάζονται παρακάτω αναλυτικά για την κάθε μεταβλητή του ερωτηματολογίου της έρευνας που πραγματοποιήθηκε.

Το δείγμα των ογδόντα (80) συμμετεχόντων για την ενότητα των δημογραφικών στοιχείων αποτελείται κυρίως από γυναίκες 73.75% σε σύγκριση με τους άνδρες 26.25%. Το δείγμα κατανέμεται ομοιόμορφα σε διάφορες ηλικιακές ομάδες. Κάθε ομάδα καλύπτει περίπου το ίδιο ποσοστό του συνόλου, με το 41-50 να είναι η μεγαλύτερη ομάδα 31.25%.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες κατέχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση (46.25%), ακολουθούμενοι από αυτούς με μεταπτυχιακό επίπεδο (31.25%). Το δείγμα περιλαμβάνει επίσης άτομα με δευτεροβάθμια εκπαίδευση (21.25%) και έναν κάτοχο διδακτορικού τίτλου (1.25%).

Η κατανομή των συμμετεχόντων ανά επάγγελμα δείχνει μια ποικιλία. Οι δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι αποτελούν το μεγαλύτερο τμήμα του δείγματος 35.00% και 32.50% αντίστοιχα, ενώ υπάρχουν επίσης άνεργοι 15.00%, φοιτητές 3.75%, ελεύθεροι επαγγελματίες 7.50% και συνταξιούχοι 6.25%.

Τα δεδομένα των δημογραφικών στοιχείων προσφέρουν ένα πλούσιο φάσμα πληροφοριών για τη διαφοροποίηση του δείγματος ανά διάφορες κατηγορίες, όπως φύλο, ηλικία, εκπαίδευση και επάγγελμα. Αυτή η ποικιλομορφία μπορεί να προσφέρει ενδιαφέρουσες προοπτικές για περαιτέρω ανάλυση ή μελέτη.

Η επόμενη ενότητα που αφορά τις γενικές πληροφορίες των υπηρεσιών των ΚΕΠ μέσω των απαντήσεων του δείγματος των ογδόντα (80) συμμετεχόντων και την

εμπειρία τους μέσω αυτών των διαδικασιών καταλήγουν στα εξής παρακάτω συμπεράσματα.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες, πάνω από 73.00% δηλώνουν ότι γνωρίζουν πολύ ή πάρα πολύ καλά τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει υψηλή ενημέρωση και εξοικείωση με τις υπηρεσίες αυτές. Επίσης, οι περισσότεροι επισκέπτες του ΚΕΠ φαίνεται να αξιοποιούν τις υπηρεσίες όπως η γνήσια υπογραφή, η έκδοση παράβολου, οι υπηρεσίες μέσω της πλατφόρμας gov.gr, κ.ά. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει το ποιες υπηρεσίες είναι πιο δημοφιλείς ή χρήσιμες για το ευρύ κοινό.

Περίπου το 80.00% των συμμετεχόντων που έχουν επισκεφτεί τα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας αναφέρουν ότι αυτά τα κέντρα τους εξυπηρέτησαν αρκετά ή πάρα πολύ καλά. Αυτό υποδεικνύει ότι τα ΚΕΠ ήταν αποτελεσματικά στην εξυπηρέτηση των πολιτών κατά τη διάρκεια μιας δύσκολης περιόδου όπως η πανδημία.

Συνολικά, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες των ΚΕΠ, χρησιμοποιούν διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται, και εκτιμούν την ποιότητα της εξυπηρέτησης που λαμβάνουν από αυτά τα κέντρα, ειδικά κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Για την ενότητα των ψηφιακών υπηρεσιών των ΚΕΠ, περίπου το 77,50% των συμμετεχόντων είναι αρκετά ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την οργάνωση και τη λειτουργία των ΚΕΠ. Αυτό υποδεικνύει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων έχει θετική γνώμη για τη λειτουργία αυτών των κέντρων.

Πάνω από το 93.00% των συμμετεχόντων φαίνονται να είναι αρκετά ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την τήρηση των προθεσμιών από τα ΚΕΠ για την εκπλήρωση των αιτημάτων τους.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες, πάνω από 90.00% πιστεύουν ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν αρκετά ή πάρα πολύ στη βελτίωση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Το σύνολο των συμμετεχόντων, πάνω από 89.00% πιστεύει ότι η ίδρυση των ΚΕΠ έχει συνεισφέρει αρκετά ή πάρα πολύ στην απλοποίηση των διαδικασιών.

Περίπου το 94.00% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι τα ΚΕΠ έχουν συμβάλει αρκετά ή πάρα πολύ στη μείωση της γραφειοκρατίας και τον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα.

Τέλος, το 96.00% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η ίδρυση των ΚΕΠ έχει βοηθήσει αρκετά ή πάρα πολύ στη βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση.

Συνολικά, τα αποτελέσματα των πινάκων υποδεικνύουν ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι ικανοποιημένη και θεωρεί θετικά τη συμβολή των ΚΕΠ σε διάφορους τομείς, όπως η βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης και η απλοποίηση των διαδικασιών, ενισχύοντας τις σχέσεις των πολιτών με τα δημόσια όργανα.

Φτάνοντας στην τελευταία ενότητα της έρευνας που αφορά τις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ τα συμπεράσματα μας δείχνουν ότι το 82,50% των συμμετεχόντων θα προτιμούσαν να εξυπηρετηθούν άμεσα από τα ΚΕΠ, σε σχέση με την αρμόδια Δημόσια Υπηρεσία, καθώς και ένα ποσοστό της τάξεως του 66, 25% των συμμετεχόντων δηλώνουν ότι γνωρίζουν την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ.

Περίπου το 56, 25% έως 82, 50% των συμμετεχόντων χρησιμοποιούν αρκετά έως πολύ τις ψηφιακές υπηρεσίες ΕΡΜΗΣ για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων τους, ενώ το 68, 75% έως 95% των συμμετεχόντων αντιμετώπισαν κάποιου είδους δυσκολίες κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ.

Τέλος, ένα ποσοστό μεταξύ 60.00% έως 100.00% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και την ενίσχυση της ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο.

Οι παραπάνω απαντήσεις δείχνουν μια μεγάλη χρήση και γνωριμία με τις ψηφιακές υπηρεσίες, όπως η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (ΕΡΜΗΣ). Ωστόσο, υπάρχει η παρατήρηση ότι κάποιοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη χρήση αυτών των ψηφιακών υπηρεσιών, και παράλληλα υπάρχει μεγάλη προτίμηση προς τα ΚΕΠ για την άμεση εξυπηρέτηση. Η ευαισθητοποίηση σε αυτά τα θέματα και η συνεχής βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι σημαντικές προκειμένου να διασφαλιστεί η εύκολη πρόσβαση και χρήση τους από το ευρύ κοινό.

Στην ερώτηση Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ τα αποτελέσματα της έρευνας μας γνωστοποιούν ότι το 68,75% των συμμετεχόντων συμφωνούν (38, 75% συμφωνούν και 30.00% συμφωνούν απόλυτα) ότι μια αύξηση του προσωπικού θα βελτίωνε την αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ. Περίπου το 75.00% των συμμετεχόντων (37,50% συμφωνούν και 37,50% συμφωνούν απόλυτα) πιστεύουν ότι η πρόσθετη εκπαίδευση ή κατάρτιση του προσωπικού θα βελτίωνε τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Επίσης, το 81, 25% των συμμετεχόντων (25.00% συμφωνούν και 56, 25% συμφωνούν απόλυτα) υποστηρίζουν την ιδέα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των ΚΕΠ με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος, το 80.00% των ανθρώπων (27,50% συμφωνούν και 52, 5% συμφωνούν απόλυτα) πιστεύουν ότι η ενίσχυση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών και η online εξυπηρέτηση θα βελτίωνε την αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ.

Συνολικά, οι απαντήσεις δείχνουν μια σαφή υποστήριξη για μέτρα που στοχεύουν στην αύξηση του προσωπικού, στην πρόσθετη εκπαίδευση, στην ηλεκτρονική διασύνδεση και στην ενίσχυση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών των ΚΕΠ, ως τρόπους για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας αυτών των υπηρεσιών.

6.1 Σχολιασμός συμπερασμάτων της έρευνας

Τα γενικά συμπεράσματα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε μπορούν να είναι τα εξής:

- ✚ **Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων:** Το δείγμα των συμμετεχόντων έχει μια ομοιόμορφη κατανομή σε διάφορες δημογραφικές κατηγορίες όπως φύλο, ηλικία, εκπαίδευση και επάγγελμα, προσφέροντας μια ποικιλομορφία
- ✚ **Σχετικά με την γνώση και εμπειρία των υπηρεσιών των ΚΕΠ:** Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι είναι εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ. Επιπλέον, η εμπειρία τους από αυτές τις υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της πανδημίας φαίνεται να ήταν θετική, καθώς η πλειοψηφία δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε αρκετά ή πάρα πολύ καλά.
- ✚ **Προτεραιότητες για βελτίωση των ΚΕΠ:** Οι συμμετέχοντες προτείνουν διάφορα μέτρα για τη βελτίωση των υπηρεσιών των ΚΕΠ, συμπεριλαμβανομένης της αύξησης του προσωπικού, της εκπαίδευσης του προσωπικού, της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες δημόσιες υπηρεσίες και της ενίσχυσης της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών και της online εξυπηρέτησης.

- ✚ **Συνολική ικανοποίηση:** Παρά τις προτάσεις για βελτίωση, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων φαίνεται ικανοποιημένη από την εμπειρία τους με τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ, είναι σαφές ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων έχει θετική αντίληψη για τη λειτουργία και την οργάνωση των ΚΕΠ. Επιπλέον, η ικανοποίηση από την τήρηση των προθεσμιών, τη συμβολή στη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης και την απλοποίηση των διαδικασιών, καθώς και η μείωση της γραφειοκρατίας είναι σταθερά υψηλές.

Ωστόσο, παρά τη θετική στάση απέναντι στις ψηφιακές υπηρεσίες, υπάρχει ένα ποσοστό συμμετεχόντων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη χρήση τους. Η αντιμετώπιση αυτών των δυσκολιών μπορεί να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα για τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών.

Επίσης, οι συμμετέχοντες έχουν εκφράσει συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση των ΚΕΠ, συμπεριλαμβανομένης της αύξησης του προσωπικού, της εκπαίδευσης του προσωπικού, της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες δημόσιες υπηρεσίες και της ενίσχυσης της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών.

Με βάση την ανάλυση αυτή, μπορεί να προταθούν περαιτέρω μέτρα για τη βελτίωση των ΚΕΠ, ενώ η ποικιλομορφία του δείγματος ενδέχεται να παρέχει ενδιαφέρουσες προοπτικές για μελλοντικές μελέτες ή αναλύσεις.

6.2 Προτάσεις προώθησης – Περιορισμοί για περαιτέρω έρευνα

Οι προτάσεις προώθησης και οι περιορισμοί για την βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) βασίζονται στα ευρήματα της έρευνάς και στην ανάγκη για συνεχή βελτίωση και προώθηση των υπηρεσιών αυτών. Ας δούμε πρώτα τις προτάσεις προώθησης:

- ✚ **Επένδυση σε εκπαίδευση και κατάρτιση:** Ενίσχυση του προσωπικού των ΚΕΠ μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης για την καλύτερη κατανόηση των ψηφιακών εργαλείων και την αποτελεσματική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών.
- ✚ **Ανάπτυξη των ψηφιακών υποδομών:** Επένδυση σε τεχνολογικές υποδομές που θα ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα, την ασφάλεια και την προσβασιμότητα των ψηφιακών υπηρεσιών των ΚΕΠ.

- ✚ **Ανάπτυξη προγραμμάτων ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης του κοινού:** Εκστρατείες ενημέρωσης για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και προγράμματα εκπαίδευσης για την ομαλή και αποδοτική χρήση τους από το κοινό.
- ✚ **Βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών:** Ανάπτυξη φιλικών προς τον χρήστη πλατφορμών και εφαρμογών για τη διευκόλυνση της πρόσβασης και χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών.

Όσον αφορά τους περιορισμούς, μερικά σημεία που μπορούν να αντιμετωπιστούν είναι:

- ✚ **Υποδομές και τεχνολογικά εμπόδια:** Αντιμετώπιση περιορισμών που σχετίζονται με παροχή ανεπαρκών ψηφιακών υποδομών ή περιορισμένης πρόσβασης σε τεχνολογία από μέρος των πολιτών.
- ✚ **Κατάρτιση και εξοικείωση:** Προσφορά περαιτέρω κατάρτισης και εκπαίδευσης στο προσωπικό για την αντιμετώπιση δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι πολίτες στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών.
- ✚ **Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα:** Ενίσχυση της προστασίας των δεδομένων και επιδίωξη ενός ασφαλούς και αξιόπιστου περιβάλλοντος για τους χρήστες.

6.3 Επίλογος

Η συνεχής βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι σημαντικός συντελεστής για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του κοινού και τη βελτίωση της σχέσης των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι προτάσεις για εκπαίδευση του προσωπικού, ενίσχυση των ψηφιακών υποδομών και προσαρμογή στις ανάγκες του κοινού αποτελούν θεμέλια για τη μελλοντική ανάπτυξη.

Παράλληλα, οι προκλήσεις στην ασφάλεια δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικότητας απαιτούν προσεκτική διαχείριση. Η ανάγκη για απλούστευση των διαδικασιών και εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της ψηφιοποίησης πρέπει να συνδυάζεται με τη διασφάλιση της ασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Στόχος είναι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τις ψηφιακές υπηρεσίες και η δημιουργία ενός αξιόπιστου και εύκολου στη χρήση περιβάλλοντος για τους

πολίτες. Μέσω συνεχούς εκσυγχρονισμού και προσαρμογής, τα ΚΕΠ μπορούν να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης και την ικανοποίηση των πολιτών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abu-Shanab Mohamad Osmani E-Government as a Tool for Improving Entrepreneurship January 2019 International Journal of Electronic Government Research 15(1):36-46Follow journal
- Abu-Shanab, Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed model August 2015 Government Information Quarterly 32(4):453-463
- Al-Yafi, K., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Μια αξιολόγηση με επίκεντρο τον χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην περιοχή του ΣΣΚ: Περίπτωση Πολιτείας του Κατάρ. International Journal of Electronic Government Research, 12(4), 15–34. Doi: 10.4018/ IJEGR.2016100102
- Askim, J., A.L. Fimreite, A. Moseley και L.H. Pedersen. 2011. «One-stop shops for social welfare: The adaptation of an organizational form in three countries», Public Administration, 89, 4
- Bellias, D., Velissariou, S.,Papailias, S.,Manta, F.,Rossidis, I.,(2019). Change Management-Obstacles and Perspectives for the Integration of Changes in Greek Public Hospitals. Advances in management & Applied Economics ,9(2)
- Bhatti, Y., A.L.Olsen και L.H.Pedersen. 2011. «Administrative Professionals and the Diffusion of Innovations: The case of citizen service centers», Public Administration, 89, 2, 577-594.

- Booz Allen Hamilton. 2005. Beyond e-Government. The World's most successful technology – enabled transformations. Διαθέσιμο στο <http://www.boozallen.com/media/file/1> [accessed Dec 12 2023].
- Charron, N., Dijkstra, L., & Lapuente, V. (2014). Regional governance matters: Quality of government within European Union member states. *Regional Studies*, 48(1), 68–90.
- Crosby, P.B. (1979) *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W.E. (1986). “Out of the Crisis: quality, productivity, and competitive position.” Cambridge University Press
- Efthimios Tambouris, Antonios Stefanou, Vassilios Peristeras and Konstantinos Tarabanis (2004) “One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centers in Greece”, Proc. of 4th European Conference on e-Government (ECEG), Dublin, Ireland pp 17-18
- European Institute of Public Administration (2003) “e-Government in Europe: The State of Affairs”
- Goss-Sampson, M. (2019). *Statistical analysis in JASP: A guide for students*.
- Introna, Lucas, Hayes, Niall and Petrakaki, Dimitra (2010) «The Working Out of Modernization in the Public Sector: The Case of an E-Government Initiative in Greece», *International Journal of Public Administration*, 33: 11-25
- J Ramon Gil-Garcia, Mila Gasco-Hernandez, Theresa A Pardo *Perspectives on Public Management and Governance*, Volume 6, Issue 2-3, June-September 2023, Pages 80–93, *Making Sense of Open Government: A Conceptual Framework and Ideas for Future Research* (2023)
- Kluiters, L., Srivastava, M., & Tyll, L. (2023). The impact of digital trust on firm value and governance: an empirical investigation of US firms. *Society and Business Review*, 18(1), 71–103.
- Kubicek, H. και M. Hagen. 2000. «One-stop Government in Europe: An Overview» στο M. Hagen και H. Kubicek (eds), *One-stop Government in Europe: Results from 11 National Surveys*. Bremen: University of Bremen, 1-36

• Manolitzas P, Yannacopoulos D, Tsotsolas N and Drosos D. Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens' Service Centers Department of Business Administration, Technological Educational Institute of Piraeus, Aigaleo, Greece2Department of Statistics, University of Piraeus, Piraeus, Greece

(10) (PDF) Evaluating the public sector in Greece: The case of citizens' service centers. Available from: https://www.researchgate.net/publication/288786106_Evaluating_the_public_sector_in_Greece_The_case_of_citizens'_service_centers [accessed Dec 12 2023].

• Nugent, N. (2009). Πολιτική και Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αθήνα: εκδ. Σαββάλα

• Osman, I., Anouze, A., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., Medeni, T., Weerakkody, V. (2014). COBRA Framework to Evaluate E-Government Services: A Citizen-Centric Perspective. *Government Information Quarterly*

• Ostroff F.,(2006) Change Management in Government. *Harvard Business Review*.

• Rose, J., Persson, J., Heeager, L., Irani, Z. (2014). Managing e-Government: Value Positions and Relationships, *Information Systems Journal*, 25(5), 531-571

• Sharma, G., & Qian, X. (2012). Εμπειρική έρευνα για την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ανάπτυξη χώρες και ηθικά ζητήματα. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 2(12), 19–27.

• T. Poister, Gregory Streib Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government: Status after Two Decades Published 2005 *Public Administration Review*

• Tat-Kei Ho, A. 2002. «Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative», *Public Administration Review*, 62, 4, 434–44.

• Wimmer, A., (2002), «A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project», *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), pp. 92-103

• World Bank (2002). *The E-government Handbook for Developing Countries*. Washington: Centre for Democracy and Technology.

- Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008) Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.
- Βαλσαμίδης Σ.,(2016) Ηλεκτρονική Επιχειρησιακή δράση ,Εκδόσεις Δίστιγμα, Αθήνα
- Καρκατσούλης Π.,2000 «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ: Αρχές, εξελίξεις, προοπτικές» άρθρο στο διαδίκτυο www.vprc.gr (ανάκτηση 1/11/2023)
- Καρκατσούλης Π.,2004 «Το Κράτος σε μετάβαση-Από την νέα διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση» εκδόσεις Σιδέρης ,Αθήνα 2004
- Λαδή, Σ., Νταλάκου, Β. (2016). Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής. Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.
- Μακρυδημητρης Α.,Παπαδόπουλος, Δ.,Μιχαλόπουλος, Ν.,(2003).το κράτος στον 21ου αιώνα. Κείμενα για τον ρόλο του κράτους στις συνθήκες του νέου αιώνα εκδ.Ειδικη Εκδοτική, Αθήνα
- Μιχαλόπουλος Ν.,2003 «Από την δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο Μάνατζμεντ», Εκδόσεις Παπαζήση , Αθηνά,2003
- Παπαδημητρόπουλος, Δ., (1999), «Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των Πολιτών (υπηρεσίες και τεχνικές περιορισμού των διαδρομών του πολίτη)», Διοικητική Ενημέρωση
- Παρασκευάς, Μ. (2015). Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας. εκδ. Κάλλιπος
- Πασσάς, Α., Τσέκος, Θ.(2009). Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση. Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.
- Πομπορτσής, Α.,(2017) Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αθήνα . Εκδόσεις Τζιόλα
- Ρουτζούνης Α. Άρθρο «20 χρόνια ΚΕΠ– Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας» διαθέσιμο στο <https://karparesearch.com/20-years-kep>
- Ρωσσίδης, Ι., Μπόλιας, Δ., Ασπρίδης, Γ. (2020) Διαχείριση Αλλαγής και Ηγεσία. Αθήνα: εκδ. Τζιόλα.

- Φλωράτος Χ. , Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Αδυναμίες –Μέτρα εξυγίανσης ,Εκδόσεις Αρσενίδη ,Αθήνα 2005.
- Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α. & Λάλου , Π., 2015. Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS Statistics.

Νομοθεσία – Εγκύκλιοι

- Εγκύκλιος ΔΙΔΔΗ/Φ15/46005/29.12.2021 «Επικυρώσεις Ψηφιακών Εγγράφων»
- Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, ΔΟΛΚΕΠ/Φ.5/21/26753,(2006). Διαχείριση δυσλειτουργίας εφαρμογής e-ker,Αθήνα
- Ν. 3979/2011 Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις,(ΦΕΚ Α' 138/16-06-2011)
- Ν. 4727/2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις
- Ν.2690/1999 Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις.
- Ν.3013/2002(ΦΕΚ102/Α/1-5-2002) «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις», άρθρο 31: Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Ν.3448/2006(ΦΕΚ 57/Α/15.3.2006)«Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης», άρθρο 15
- Ν.3844/2010 «ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΙΑ 2006/123/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ-ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ»
- Ν.3979/2011 άρθρο 1 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»
- Ν.4704 ΦΕΚ Α 133/14.7.2020 Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις.
- Υπουργική Απόφαση ΑΠ ΔΙΑΔΠ/Φ81/14757/25-7-2011 «Θέσπιση ωραρίου ΚΕΠ»

- Υπουργική Απόφαση Α.Π 31757/2022 «Εναρξη λειτουργίας του νέου Ελληνικού Κέντρου Ενιαίας Εξυπηρέτησης - ΕΚΕΕ (Point of Single Contact – PSC) EU-GO – Διεκπεραίωση των διαδικασιών της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ από τα ΚΕΠ-ΕΚΕΕ».
- ΦΕΚ 4862/Β/30.12.2019 Τροποποίηση της ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.1/12/24719/25-11-2010 (ΦΕΚ 1867/Β'/2010) υπουργικής απόφασης «Υπαγωγή Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στους πρωτοβάθμιους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης σε εφαρμογή του ν. 3852/2010».(1) Απόφ. ΔΑΔ/Φ.1/11/43143

Διαδίκτυο

- <https://benos.gr/kentra-exypriteisis-politon/> (ανάκτηση 11/12/2023)
- <https://digitalstrategy.gov.gr/> (ανάκτηση 15/11/2023)
- https://elearning.cm.ihu.gr/pluginfile.php/26732/mod_resource/content/2/Χαλικιάς%20et%20al%20%282015%29%20Μεθοδολογία%20Έρευνας%20%20Στατιστική%20Ανάλυση%20Δεδομένων%2C%20Κάλλιπος.pdf [Πρόσβαση 17 Νοεμβρίου 2023] .
- <https://eugo.gov.gr/>
- <https://howto.gov.gr/enrol/index.php?id=58> (ανάκτηση 11/12/2023)
- <https://www.lawjournals.unic.ac.cy/index.php/pareview/article/view/47/33> (ανάκτηση 15/11/2023) Άρθρο Μιχιώτη Α.,
- <https://www.secdigital.gov.gr/perissoteres-kai-kalyteres-ypiresie/>(ανάκτηση 11/12/2023)
- <https://www.ypes.gr/?s=%CE%BA%CE%B5%CF%80#>(ανάκτηση 11/12/2023)
- OECD (2001)(b),”Regulatory Reform in Greece” OECD Paris διατίθεται [https://one.oecd.org/document/PAC/COM/NEWS\(2001\)50/En/pdf](https://one.oecd.org/document/PAC/COM/NEWS(2001)50/En/pdf) (ανάκτηση 1-11-2023)
- OECD « Σύσταση του Συμβουλίου για ανοιχτή διακυβέρνηση» διαθέσιμο στο <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL->

0438#_ga=2.37822115.1251313301.1554450220-751648841.1537891795(ανάκτηση
11/12/2023)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)

Ερωτηματολόγιο

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο
 - Γυναίκα
 - Άντρας

2. Ηλικία
 - 18-30
 - 31-40
 - 41-50
 - 51-64
 - Άνω των 65

3. Επίπεδο εκπαίδευσης
 - Υποχρεωτική εκπαίδευση
 - Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
 - Τριτοβάθμια εκπαίδευση
 - Μεταπτυχιακή εκπαίδευση
 - Κάτοχος διδακτορικού τίτλου

4. Επάγγελμα
 - Άνεργος
 - Φοιτητής
 - Δημόσιος υπάλληλος
 - Ιδιωτικός υπάλληλος
 - Ελεύθερος επαγγελματίας
 - Συνταξιούχος

Γενικές πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες των ΚΕΠ

5. Κατά πόσο γνωρίζετε ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τα ΚΕΠ;
 - Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ

6. Η επίσκεψη σας στο ΚΕΠ αφορά τις περισσότερες φορές:
 - Γνήσιο Υπογραφής

- Διοικητική πληροφόρηση
 - Υποβολή Αίτησης
 - Θέματα στρατολογίας (χορήγηση –διακοπή αναβολής , πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης κλπ.)
 - Έκδοση παράβολου
 - Υποβολή αίτησης έκδοσης ψηφιακής υπογραφής
 - Υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται και μέσω gov.gr (πιστοποιητικά δημοτολογίων , ληξιαρχείων , εμβολιασμού, νόσησης , κλπ.)
7. Κατά πόσο συνέβαλαν τα ΚΕΠ κατά τη γνώμη σας , στην εξυπηρέτηση του πολίτη κατά την περίοδο της πανδημίας;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ

Βαθμός ικανοποίησης υπηρεσιών των ΚΕΠ

8. Είστε ικανοποιημένος από την οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
9. Είστε ικανοποιημένος –η από την τήρηση της προθεσμίας προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημα σας;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
10. Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στην βελτίωση αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης στη υπηρεσία των πολιτών;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
11. Πιστεύετε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλε στην απλοποίηση των διαδικασιών;
- Καθόλου

- Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
12. Κατά πόσο πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ συμβάλουν στην μείωση της γραφειοκρατίας και στον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου Τομέα;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
13. Θεωρείτε ότι η ίδρυση των ΚΕΠ συνέβαλλε στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ

Επίλογος - Ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ

14. Αν μπορούσατε να εξυπηρετηθείτε το ίδιο άμεσα και από τα ΚΕΠ και από την αρμόδια υπηρεσία, ποιο θα επιλέγατε;
- ΚΕΠ
 - Αρμόδια Δημόσια Υπηρεσία
15. Γνωρίζετε την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr);
- Ναι
 - Όχι
16. Διεκπεραιώνετε τα αιτήματά σας μέσω της ηλεκτρονικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
17. Θεωρείτε ότι κατέχετε γνώσεις ψηφιακών δεξιοτήτων;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ

- Πάρα Πολύ
18. Κάνατε χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, KEP live, θυρίδες κατά την διάρκεια της πανδημίας;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
19. Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ΚΕΠ;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
20. Πιστεύετε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ενίσχυση ευκολίας στην επικοινωνία με το δημόσιο;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
21. Πως θεωρείτε ότι μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες των ΚΕΠ;
- Αύξηση του προσωπικού;
 - Πρόσθετη εκπαίδευση /κατάρτιση προσωπικού;
 - Ηλεκτρονική Διασύνδεση με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες;
 - Ενίσχυση ψηφιοποίησης υπηρεσιών και on-line εξυπηρέτησης;
 - Διαφωνώ απόλυτα
 - Διαφωνώ
 - Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ
 - Συμφωνώ
 - Συμφωνώ απόλυτα