



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**



**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση. Στάσεις και  
απόψεις των πολιτών: Η περίπτωση του Ηλεκτρονικού Εθνικού  
Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).**

της

**Καφετζή Ευστρατίας, mtb00001**

**Επιβλέπουσα: Βλάχβη Ασπασία, Καθηγήτρια**

**ΚΑΣΤΟΡΙΑ, Φεβρουάριος 2024**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)**

**Copyright © 2023 - Καφετζή Ευστρατία**

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν αποκλειστικά τον συγγραφέα και δεν αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας.

Ως συγγραφέας της παρούσας εργασίας δηλώνω πως η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής και δεν περιέχει υλικό από μη αναφερόμενες πηγές.



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**  
**(MSc in Public Administration)**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κυρία Βλάχβη Ασπασία, για την υποστήριξη, τις συμβουλές και την καθοδήγησή της κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τη φίλη μου Ελένη για το χρόνο που αφιέρωσε, την πολύτιμη βοήθειά και ενθάρρυνση που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Επιπλέον, θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στις φίλες μου για την υπομονή που έδειξαν και που υπήρξαν στήριγμα για εμένα.

Τέλος, θα ήθελα να αφιερώσω τη διπλωματική μου εργασία στον σύζυγό μου Μίλτο και στις κόρες μου Χρύσα και Αφροδίτη και να τους ευχαριστήσω για την ανοχή, την κατανόηση και την αμέριστη συμπαράστασή τους κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σύγχρονη εποχή, η Δημόσια Διοίκηση έχει ενσωματώσει μια σειρά από καινοτόμες και τεχνολογικά προηγμένες μορφές επικοινωνίας όπως οι ψηφιακές πλατφόρμες και διαδικτυακές υπηρεσίες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail), οι ψηφιακές πλατφόρμες συμμετοχής των πολιτών κ.λπ. Αυτές οι μορφές επικοινωνίας ενισχύουν τη διαφάνεια, την αποδοτικότητα και την αλληλεπίδραση με το κοινό.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η καταγραφή των στάσεων και των απόψεων των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ. Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της έρευνας διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα με χρήση δομημένου ερωτηματολόγιου, το οποίο απευθυνόταν σε ενήλικες πολίτες και τα αποτελέσματα αποτιμήθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS. Στην έρευνα συμμετείχαν 513 πολίτες.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι πολίτες απευθύνονται στον e-ΕΦΚΑ κυρίως για έκδοση βεβαιώσεων και ασφαλιστικής ικανότητας, και επικοινωνούν κυρίως ηλεκτρονικά, τονίζοντας στην πλειοψηφία τους ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες είναι μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη. Επίσης, φαίνεται να συμφωνούν, κατά μέσο όρο, ότι οι βασικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και οι διευκολύνσεις που παρέχει βρίσκονται σε καλό επίπεδο. Ωστόσο, παρουσιάζονται ουδέτεροι όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, παρουσιάζονται κατά μέσο όρο πολύ ικανοποιημένοι ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Συμπερασματικά λοιπόν, η υιοθέτηση σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς επιτυγχάνεται η εξάλειψη της γραφειοκρατίας, η διαφάνεια στις συναλλαγές και δημιουργείται σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και του οργανισμού.

**Λέξεις κλειδιά: επικοινωνία, σύγχρονες μορφές επικοινωνίας, Δημόσια Διοίκηση, εκσυγχρονισμός, e-ΕΦΚΑ**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

## ABSTRACT

In the modern era, public administration has incorporated a number of innovative and technologically advanced forms of communication such as digital platforms and online services, social media, electronic messages (email), digital platforms for citizen participation, etc. These forms of communication enhance transparency, efficiency and interaction with the public.

The purpose of this research is to record the attitudes and opinions of citizens regarding the application of modern forms of communication in the e-EFKA service. In order to achieve the purpose of the research, a quantitative research was conducted using a structured questionnaire, which was addressed to adult citizens, and the results were evaluated using the SPSS statistical package. 513 citizens participated in the survey..

The results showed that citizens turn to e-EFKA mainly for the issuance of certificates and insurance capacity, and communicate mainly electronically, emphasizing in the majority of them that electronic platforms are a form of official communication between the e-EFKA organization and the citizen. They also, seem to agree, on average, that the basic services of e-EFKA and the facilities it provides are at a good level. However, they appear neutral regarding the quality of the services provided. Finally, they are on average very satisfied with the services of e-EFKA.

In conclusion, the adoption of modern forms of communication in the e-EFKA service improves the quality of services provided to citizens, as the elimination of bureaucracy is achieved, the existence of transparency in transactions and a relationship of trust is created between citizens and the organization.

**Key words: communication, modern forms of communication, Public Administration, modernization, e-EFKA**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	<b>3</b>
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>8</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b> .....	<b>10</b>
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	10
1.1.1 Μορφές Επικοινωνίας.....	10
1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	12
1.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΙΕΣ .....	13
1.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ .....	22
1.5 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	26
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b> .....	<b>31</b>
2.1 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	31
2.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ .....	32
2.3 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	34
2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ .....	36
2.5 ΜΟΝΤΕΛΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.....	38
2.5.1 Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model) .....	38
2.5.2 Θεωρία Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσίας (Perceived Service Quality).....	39
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-ΕΦΚΑ)</b> .....	<b>42</b>
3.1 Ο ΝΕΟΣΥΣΤΑΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ e-ΕΦΚΑ .....	42
3.2 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΟΡΑΜΑ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ .....	45
3.3 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ .....	46
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b> .....	<b>48</b>
4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	48
4.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	48
4.3 ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

4.4 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
4.5 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	50
4.6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	51
4.6.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά .....	51
4.6.2 Επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ .....	56
4.6.3 Αντιλήψεις για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες του οργανισμού e-ΕΦΚΑ .....	61
4.6.4 Διαφοροποίηση αντιλήψεων σύμφωνα με τα δημογραφικά Χαρακτηριστικά .....	68
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....</b>	<b>79</b>
5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	79
5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ.....	83
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>85</b>
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ .....	85
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ .....	90
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ.....	91
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....</b>	<b>92</b>
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....</b>	<b>93</b>
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....</b>	<b>95</b>
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ .....</b>	<b>96</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>97</b>
ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ .....	97
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ .....	97



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**  
**(MSc in Public Administration)**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών έχουν φέρει επανάσταση σε διάφορες πτυχές της ανθρώπινης ζωής, ιδιαίτερα στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης (OECD, 2005). Αυτές οι εξελίξεις, όχι μόνο έχουν κάνει την καθημερινότητά μας πιο βολική, αλλά έχουν ανοίξει και νέους δρόμους και δυνατότητες για τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης. Το τρέχον ανταγωνιστικό και απαιτητικό κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον έχει επιβάλει την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση για να ενισχύσει τις δυνατότητές της και να παραμείνει στο ίδιο επίπεδο με τον ιδιωτικό τομέα. Κατά συνέπεια, υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη εκσυγχρονισμού και βελτίωσης της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή υψηλής ποιότητας και αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πολίτες της (Γεωργακόπουλος, 2018).

Οι τρόποι με τους οποίους οι άνθρωποι επικοινωνούν και αλληλεπιδρούν με τις δημόσιες υπηρεσίες έχουν εξελιχθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια, χάρη στην πρόοδο της τεχνολογίας. Αυτές οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας είναι στενά συνυφασμένες με τη δικτύωση μεταξύ πολιτών και δημόσιων φορέων, καθώς και με την ψηφιοποίηση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται από ιδιώτες (Bhat, 2019). Η ενσωμάτωση των ψηφιακών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση έχει οδηγηθεί από πολλούς παράγοντες, με την πανδημία Covid-19 να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επίσπευση της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών στη δημόσια σφαίρα (Mori, et al., 2020).

Η παρούσα έρευνα θεωρείται σημαντική, γιατί οι επικρατούσες συνθήκες που έχει επιφέρει η πανδημία Covid-19, έχουν αναδείξει την ανάγκη υιοθέτησης και ενίσχυσης τεχνολογικών προσεγγίσεων και στρατηγικών στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, για την αποτελεσματική οργάνωση των λειτουργιών της (Σωτηρόπουλος, 2021). Υπάρχει επιτακτική ανάγκη εκσυγχρονισμού των διοικητικών συστημάτων και διερεύνησης των σύγχρονων τρόπων επικοινωνίας που ισχύουν σήμερα. Στην εν λόγω εργασία, είναι σημαντικό να εξεταστούν οι απόψεις του κοινού σχετικά με τις σύγχρονες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ.





**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)**

Η παρούσα εργασία αποτελείται από 5 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στον ορισμό της επικοινωνίας, τις μορφές, στον ορισμό της Δημόσιας Διοίκησης, τα μοντέλα και τις θεωρίες της επικοινωνίας καθώς και στην ιστορική αναδρομή της επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά στις σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση, στη σημασία της τεχνολογίας στην επικοινωνία, στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και στα μοντέλα και θεωρίες υιοθέτησης της τεχνολογίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και ειδικότερα της αποστολής και του οράματός του, τους ανθρώπινους πόρους ενώ γίνεται και αναφορά στις μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση του κοινού.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας και συγκεκριμένα ο σκοπός και οι ερευνητικές υποθέσεις, η μέθοδος συλλογής των δεδομένων, οι συμμετέχοντες στην έρευνα καθώς και η διαδικασία διεξαγωγής της, το ερευνητικό εργαλείο και ο δείκτης αξιοπιστίας του. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα καθώς και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

### 1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία υπάρχουν πάρα πολλοί ορισμοί για την «επικοινωνία». Για παράδειγμα, οι Udall & Udall (1979) χαρακτηρίζουν την επικοινωνία ως «μια διαδικασία με την οποία ανταλλάσσονται πληροφορίες μεταξύ των ανθρώπων, έτσι ώστε να κατανοούν με σαφήνεια ο ένας τον άλλον». Ο Eyre (1983) ορίζει επίσης την επικοινωνία ως «τη μεταφορά ενός μηνύματος, από δύο ή περισσότερα άτομα, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει κατανοητό και να υλοποιηθεί». Η επικοινωνία, σύμφωνα με τους Hybels & Weaver (2001, σελ. 12) είναι «κάθε διαδικασία κατά την οποία οι άνθρωποι μοιράζονται πληροφορίες, ιδέες και συναισθήματα».

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί η προσέγγιση των James et al. (1990) που θεωρεί ότι η ουσία της επικοινωνίας συνίσταται στο γεγονός ότι «μας βοηθά να κατανοήσουμε τον εαυτό μας, να διατηρήσουμε επαφή με άλλους ανθρώπους, να τους κατανοήσουμε και να προβλέψουμε την ανταπόκρισή τους σε καταστάσεις. Επίσης, θεωρείται ως μια διαδικασία με την οποία δημιουργούνται οι σχέσεις, επεκτείνονται και διατηρούνται, παρέχει ένα μέσο με το οποίο τα άτομα ενεργούν και αλληλεπιδρούν, ανταλλάσσουν πληροφορίες και ιδέες, αναπτύσσουν σχέδια, προτάσεις και πολιτικές, λαμβάνουν αποφάσεις και διαχειρίζονται ανθρώπους και καταστάσεις».

Συνοπτικά, επικοινωνία θα μπορούσε να ορισθεί ως μια διαδικασία ανταλλαγής ιδεών, πληροφοριών και μηνυμάτων με άλλους, σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο. Είναι επίσης σημαντικό να δηλωθεί ότι η επικοινωνία δεν είναι απλώς παροχή πληροφοριών. Είναι η μετάδοση κατανοητών πληροφοριών, καθώς και η διαδικασία λήψης και κατανόησης του μηνύματος που παρέχεται. Η συνεχής μετάδοση πληροφοριών, ιδεών, στάσεων και συναισθημάτων μεταξύ ατόμων είναι ένα σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας.

#### 1.1.1 Μορφές Επικοινωνίας

Η λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία είναι δύο βασικές μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται για την μετάδοση ενός μηνύματος. Η λεκτική επικοινωνία αφορά την

άμεση χρήση λέξεων και γλώσσας. Το κύριο χαρακτηριστικό της είναι ο λόγος, μέσω του οποίου μεταφέρονται μηνύματα, πληροφορίες και απόψεις μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Αυτή η μορφή επικοινωνίας περιλαμβάνει την προσωπική συνομιλία, τον τηλεφωνικό διάλογο, τη γραπτή και την ηλεκτρονική επικοινωνία π.χ. ανταλλαγή e-mail και τηλεδιάσκεψη.

Ειδικότερα η λεκτική επικοινωνία:

- ✓ Αφορά τη χρήση των λέξεων για την έκφραση σκέψεων, αισθημάτων και ιδεών.
- ✓ Περιλαμβάνει τόσο τη γραπτή όσο και την προφορική επικοινωνία.
- ✓ Είναι δομημένη και συχνά ακολουθεί τους κανόνες της γραμματικής και της σύνταξης.
- ✓ Χρησιμοποιείται για την εξήγηση, την περιγραφή, την πειθώ και την ενημέρωση (Κώστογλου,2013).

Η μη λεκτική επικοινωνία χαρακτηρίζεται και ως «σιωπηρή γλώσσα» και αφορά τη μετάδοση μηνυμάτων χωρίς τη χρήση λέξεων, αλλά χρησιμοποιώντας σύμβολα επικοινωνίας, όπως χειρονομίες, εκφράσεις προσώπου και άλλων μη γλωσσικών στοιχείων για να εκφράσει κάποιος τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις ανάγκες του.

Ειδικότερα η μη λεκτική επικοινωνία:

- ✓ Αφορά την επικοινωνία που δεν χρησιμοποιεί λέξεις, αλλά άλλα μέσα όπως τη γλώσσα του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου, την προσωπική απόσταση, τη χρήση του χρόνου και την παρουσίαση του εαυτού (εμφάνιση και ντύσιμο).
- ✓ Είναι συχνά πιο υποκειμενική και μπορεί να ερμηνευτεί διαφορετικά ανάλογα με τον πολιτισμό και το προσωπικό πλαίσιο του κάθε ατόμου.
- ✓ Παίζει σημαντικό ρόλο στην έκφραση συναισθημάτων και στάσεων και συχνά συμπληρώνει ή ενισχύει τη λεκτική επικοινωνία.
- ✓ Μπορεί να είναι πιο αυθόρμητη και λιγότερο δομημένη από τη λεκτική επικοινωνία (Κώστογλου,2013).

Και οι δύο μορφές επικοινωνίας είναι σημαντικές και συχνά συνυπάρχουν σε μια επικοινωνία. Η λεκτική επικοινωνία παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες και συναισθήματα μέσω των λέξεων, ενώ η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να μεταδώσει συμπληρωματικές πληροφορίες μέσω της σωματικής γλώσσας και της συμπεριφοράς.

Συνήθως, οι άνθρωποι χρησιμοποιούν και τις δύο μορφές επικοινωνίας για να αποτελέσουν ένα πλήρες και πολυδιάστατο μήνυμα.

Συνολικά, η σωστή κατανόηση και χρήση τόσο της λεκτικής όσο και της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική επικοινωνία και την κατανόηση μεταξύ ανθρώπων.

## 1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Δημόσια Διοίκηση είναι ένα ευρύ πεδίο που έχει διαφορετικές ερμηνείες στον επιστημονικό χώρο. Στο πλαίσιο ευρύτερης σημασιολογικής κατανόησης, η Δημόσια Διοίκηση περιγράφει κάθε νόμιμη λειτουργία που εκτελείται από το κράτος μέσω του δημοσίου μηχανισμού, με σκοπό την υλοποίηση των σκοπών του κράτους και την ικανοποίηση του δημοσίου συμφέροντος.

Η Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται στην οργανωτική δομή, τη λειτουργία και τη διαχείριση των κρατικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, καθώς και των δημόσιων οργανισμών, για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και την υλοποίηση της δημόσιας πολιτικής. Στόχος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η αποτελεσματική και αποδοτική παροχή δημόσιων υπηρεσιών, η διαφάνεια, η λογοδοσία και η εξυπηρέτηση των συμφερόντων του κοινού (Σπηλιωτόπουλος, 2011).

Ειδικότερα η Δημόσια Διοίκηση είναι ένας εκτενής τομέας που ασχολείται με τον τρόπο που οργανώνονται και λειτουργούν οι δημόσιες αρχές και οργανισμοί, προκειμένου να παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες και να υλοποιούν δημόσια πολιτική. Συγκεκριμένα (Rosenbloom et al., 2021; Lynn, 2009):

- ✓ Η Δημόσια Διοίκηση ασχολείται με την οργάνωση και τη διοίκηση των δημόσιων οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνητικών υπηρεσιών, των περιφερειακών και τοπικών αρχών.
- ✓ Η Δημόσια Διοίκηση συμμετέχει στη διαμόρφωση και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών που αντιμετωπίζουν κρίσιμα κοινωνικά θέματα.
- ✓ Αναλαμβάνει τη διαχείριση των δημόσιων πόρων, συμπεριλαμβανομένου του προϋπολογισμού και της φορολογίας.

- ✓ Παρέχει δημόσιες υπηρεσίες όπως υγεία, εκπαίδευση, κοινωνική πρόνοια, μεταφορές κ.λπ.
- ✓ Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να λογοδοτεί για τις ενέργειές της και να διασφαλίζει τη διαφάνεια στις δραστηριότητές της.
- ✓ Επικοινωνεί με το κοινό και τα μέσα ενημέρωσης για να παρέχει πληροφορίες και να ενημερώνει για τις δραστηριότητές της.

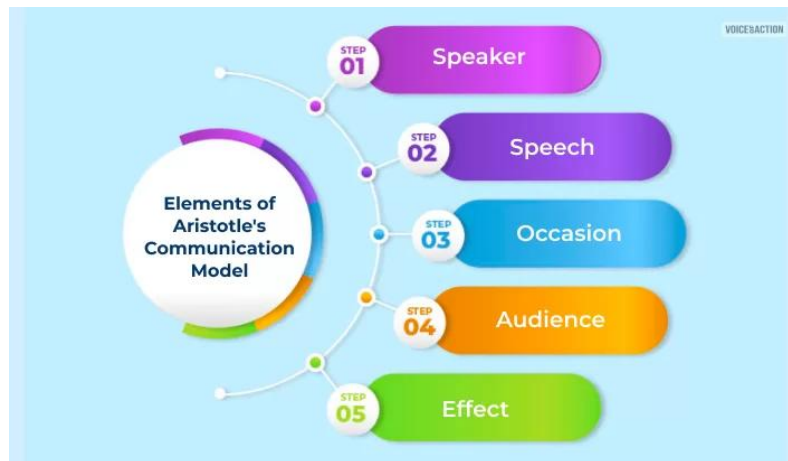
Η Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης για αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, ενίσχυση της διαφάνειας και αντιμετώπιση πολύπλοκων κοινωνικών προβλημάτων. Είναι ένα πεδίο που απασχολεί πολλούς ερευνητές και ακαδημαϊκούς και συνδέεται στενά με τη δημόσια πολιτική και την πολιτική επιστήμη.

### 1.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΙΕΣ

Τα μοντέλα και οι θεωρίες επικοινωνίας είναι απαραίτητα εργαλεία για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ανταλλάσσουμε πληροφορίες και ιδέες. Ακολουθεί μια επισκόπηση από τα βασικά μοντέλα επικοινωνίας.

#### 1. Μοντέλο Επικοινωνίας του Αριστοτέλη

Το μοντέλο επικοινωνίας του Αριστοτέλη είναι ένα από τα πρώτα και πιο θεμελιώδη μοντέλα στον τομέα της επικοινωνίας. Αναπτύχθηκε από τον Αριστοτέλη το 300 π.Χ., έναν από τους σπουδαιότερους φιλοσόφους της αρχαίας Ελλάδας, και απεικονίζει τη βασική δομή και τα στοιχεία της επικοινωνίας. Επικεντρώνεται στο πώς να γίνεται καλύτερος και πιο πειστικός επικοινωνιολόγος εξετάζοντας πέντε στοιχεία: ομιλητής, ομιλία, περίσταση, κοινό-στόχος και αποτέλεσμα. Ο Αριστοτέλης τόνισε επίσης τη σημασία του ήθους (αξιοπιστία), του πάθους (συναίσθημα) και του λόγου (λογικό επιχείρημα) στην επικοινωνία (Lucas, 2004).



Εικόνα 1. Μοντέλο Επικοινωνίας του Αριστοτέλη

Πηγή: <https://voiceofaction.org/aristotle-model-of-communication/>

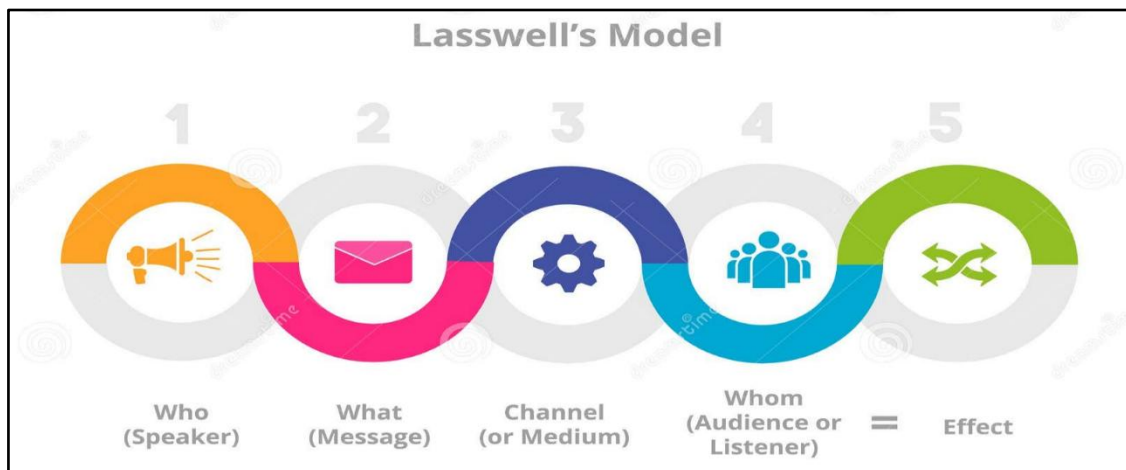
Στο επίκεντρο του μοντέλου είναι ο ομιλητής, ο οποίος φέρει την πλήρη ευθύνη για την επικοινωνία. Ο ομιλητής πρέπει να επιλέγει προσεκτικά τις λέξεις του, να αναλύει το κοινό και να προετοιμάζει τον λόγο του αναλόγως. Επιπλέον, πρέπει να χρησιμοποιεί την κατάλληλη γλώσσα του σώματος, την επαφή των ματιών και τις φωνητικές του ικανότητες για να πείσει το κοινό του. Ο Αριστοτέλης τόνιζε τη σημασία των τριών παραγόντων της πειθούς (ήθος, πάθος, λόγος), δηλαδή του χαρακτήρα του ομιλητή, των συναισθημάτων που προκαλεί το μήνυμα και της λογικής ή των επιχειρημάτων του μηνύματος. Η Ρητορική Τριάδα του Αριστοτέλη, αν και δεν χρησιμοποιήθηκε ως τρίγωνο από τον ίδιο, περιγράφει αποτελεσματικά τους τρεις τρόπους πειθούς: το ήθος (αξιοπιστία του ομιλητή), το πάθος (συναισθηματική ανταπόκριση του κοινού), και ο λόγος (λογική και επιχειρήματα του λόγου). Αυτοί οι τρόποι πειθούς επηρεάζουν αλληλένδετα την επικοινωνία, είτε σε διαλογικές είτε σε μονοδρομικές καταστάσεις, όπως στις ομιλίες. Το μοντέλο του Αριστοτέλη έχει επηρεάσει βαθιά την κατανόηση και τη μελέτη της επικοινωνίας, παρέχοντας τη βάση για περαιτέρω ανάπτυξη και εξέλιξη στον τομέα. Παραμένει ένα θεμελιώδες μοντέλο μέχρι και σήμερα, ειδικά στον τομέα της ρητορικής και της πειθούς.

## 2. *Το μοντέλο επικοινωνίας του Lasswell*

Το μοντέλο επικοινωνίας του Harold Lasswell, προτάθηκε το 1948, είναι ένα από τα πρώτα μοντέλα που επιχειρεί να περιγράψει τη διαδικασία της μαζικής επικοινωνίας

μέσω μιας απλής, αλλά επιδραστικής φόρμουλας. Δημιουργήθηκε τη δεκαετία του 1940 από τον Harold Lasswell, έναν σημαντικό Αμερικανό πολιτικό επιστήμονα και επικοινωνιολόγο. Η φόρμουλα του Lasswell είναι: «Ποιος, λέει Τι, σε Ποιον, μέσω Ποιου Καναλιού και με Ποιο Αποτέλεσμα». Αυτό το μοντέλο αναλύει (Lasswell, 1948):

1. Ποιος: Αναφέρεται στον πομπό ή τον επικοινωνούντα.
2. Τι: Το μήνυμα που μεταδίδεται.
3. Σε Ποιον: Ο δέκτης ή ο παραλήπτης του μηνύματος.
4. Μέσω Ποιου Καναλιού: Τα μέσα ή οι τρόποι μετάδοσης του μηνύματος.
5. Με Ποιο Αποτέλεσμα: Οι συνέπειες ή οι αντιδράσεις που προκαλεί το μήνυμα.



Εικόνα 2. Μοντέλο Επικοινωνίας του Lasswell. Πηγή: <https://gr.dreamstime.com>

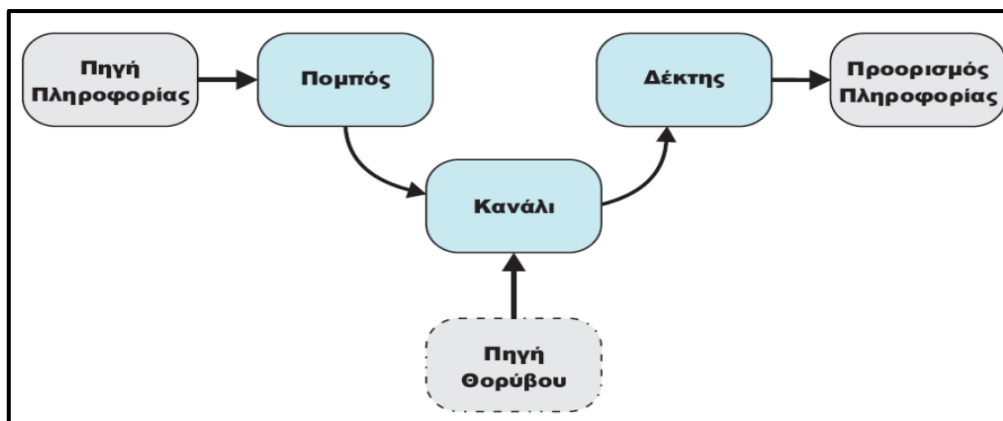
Αυτό το μοντέλο επισημαίνει τη σημασία του περιεχομένου, του καναλιού επικοινωνίας και της απόκρισης του κοινού. Επίσης, επικεντρώνεται στη διαδικασία της μετάδοσης των μηνυμάτων και τονίζει την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία, όπου το μήνυμα πρέπει να είναι κατανοητό και να έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα στον παραλήπτη. Έχει αναγνωριστεί ως ένα θεμελιώδες μοντέλο για την κατανόηση της επικοινωνίας, ιδιαίτερα στον τομέα της μαζικής επικοινωνίας και της πολιτικής επικοινωνίας.

### 3. Μοντέλο Shannon και Weaver

Το μοντέλο επικοινωνίας των Shannon - Weaver, αναπτύχθηκε αρχικά το 1948 από τον Claude Shannon και στη συνέχεια επεκτάθηκε από τον Warren Weaver. Αυτό το μοντέλο θεωρείται θεμελιώδες στον τομέα της θεωρίας της επικοινωνίας και έχει

εφαρμογές σε διάφορους τομείς όπως η τηλεπικοινωνία, η ψυχολογία και η γλωσσολογία. Το μοντέλο αποτελείται από έξι βασικά στοιχεία (Al-Fedaghi, 2012):

1. Πηγή πληροφορίας: Από εκεί που παράγεται το μήνυμα.
2. Πομπός: Ο συσκευή που μετατρέπει το μήνυμα σε σήμα.
3. Σήμα: Η φυσική μορφή που παίρνει το μήνυμα.
4. Κανάλι: Το μέσο μέσω του οποίου μεταδίδεται το σήμα.
5. Δέκτης: Ο συσκευή που μετατρέπει το σήμα πίσω σε μήνυμα.
6. Προορισμός: Ο τελικός παραλήπτης του μηνύματος.



Εικόνα 3. Το Μοντέλο Επικοινωνίας Shannon - Weaver. Πηγή: Al-Fedaghi, 2012

Η επικοινωνία θεωρείται επιτυχημένη όταν το μήνυμα φτάσει από την πηγή στον προορισμό με ελάχιστη ή καθόλου παρεμβολή ή στρέβλωση. Αυτό το μοντέλο εισάγει την έννοια του «θορύβου» στην επικοινωνία, η οποία μπορεί να διαταράξει ή να αλλάξει ένα μήνυμα μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη. Αποτελείται από πέντε βασικά μέρη: αποστολέας, κωδικοποιητής, κανάλι, αποκωδικοποιητής, δέκτης. Το μοντέλο δίνει έμφαση στη διαδικασία κωδικοποίησης και αποκωδικοποίησης μηνυμάτων (Shannon & Weaver, 1949).

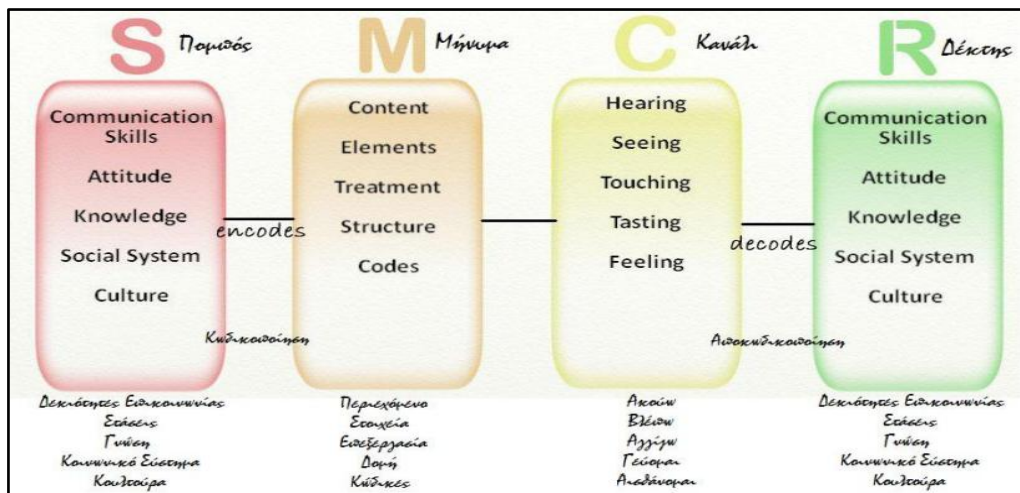
#### 4. Μοντέλο Επικοινωνίας S-M-C-R του Berlo

Το μοντέλο επικοινωνίας S-M-C-R του David K. Berlo είναι μία εξέλιξη του βασικού μοντέλου των Shannon και Weaver. Αυτό το μοντέλο περιγράφει λεπτομερώς τα στοιχεία που επηρεάζουν την επικοινωνία σε κάθε βήμα, όπως οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η στάση και η κουλτούρα του αποστολέα και η στάση, η γνώση και η κουλτούρα του παραλήπτη (Berlo, 1960). Το μοντέλο S-M-C-R του Berlo αντιπροσωπεύει



τα εξής στοιχεία: Πηγή (Source), Μήνυμα (Message), Κανάλι (Channel) και Παραλήπτης (Receiver).

1. Πηγή (Source): Αναφέρεται στην προέλευση του μηνύματος, δηλαδή το άτομο ή τον οργανισμό που δημιουργεί και στέλνει το μήνυμα.
2. Μήνυμα (Message): Είναι η πληροφορία ή το περιεχόμενο που η πηγή επιθυμεί να μεταφέρει.
3. Κανάλι (Channel): Είναι το μέσο μέσω του οποίου μεταδίδεται το μήνυμα, όπως μπορεί να είναι ομιλία, έντυπα μέσα, τηλεόραση, ραδιόφωνο ή το διαδίκτυο.
4. Παραλήπτης (Receiver): Είναι ο δέκτης του μηνύματος, δηλαδή το άτομο ή η ομάδα που παραλαμβάνει και ερμηνεύει το μήνυμα.



Εικόνα 4. Μοντέλο Επικοινωνίας S-M-C-R του Berlo

Πηγή: [https://adaudit.blogspot.com/2010\\_12\\_01\\_archive.html](https://adaudit.blogspot.com/2010_12_01_archive.html)

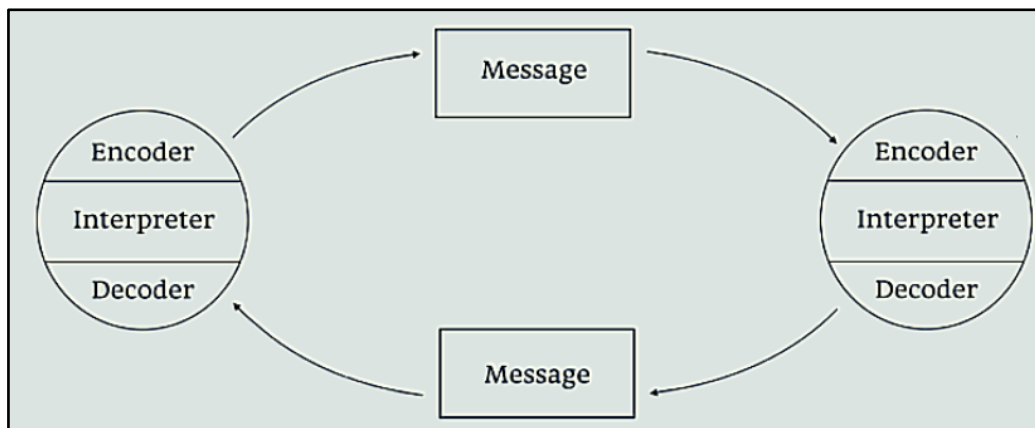
Το μοντέλο του Berlo τονίζει επίσης τη σημασία της αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ της πηγής και του παραλήπτη, ιδιαίτερα σε σχέση με τις δεξιότητες, τις στάσεις, τη γνώση και το πολιτιστικό πλαίσιο τους.

#### 5. Μοντέλο Επικοινωνίας των Osgood και Schramm

Το μοντέλο επικοινωνίας Osgood - Schramm, που αναπτύχθηκε από τους Charles Osgood και Wilbur Schramm, είναι γνωστό για την κυκλική του προσέγγιση στην επικοινωνία. Σε αντίθεση με πιο γραμμικά μοντέλα, το μοντέλο Osgood - Schramm

υποδεικνύει ότι η επικοινωνία είναι μια διαδικασία διαρκούς αλληλεπίδρασης και αμοιβαίας επιρροής μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη. Το μοντέλο αποτελείται από τέσσερα βασικά στοιχεία (Elkins et al., 2012):

1. Αποστολέας - Κωδικοποιητής (Encoder): Αυτός που ξεκινά την επικοινωνία, μετατρέποντας τις σκέψεις ή τα συναισθήματά του σε ένα μήνυμα.
2. Μήνυμα: Το περιεχόμενο της επικοινωνίας, το οποίο μεταδίδεται από τον αποστολέα στον παραλήπτη.
3. Παραλήπτης - Αποκωδικοποιητής (Decoder): Ο δέκτης του μηνύματος, ο οποίος αποκωδικοποιεί το μήνυμα που έλαβε.
4. Συναναστροφή (Feedback): Η αντίδραση ή απάντηση του παραλήπτη στο μήνυμα, η οποία μετατρέπει τον παραλήπτη σε αποστολέα και τον αρχικό αποστολέα σε παραλήπτη.



Εικόνα 5. Μοντέλο Επικοινωνίας των Osgood - Schramm. Πηγή: Pros & Cons, 2022

Ένα σημαντικό στοιχείο του μοντέλου Osgood - Schramm είναι η έμφαση στη σημασία της αμφίδρομης επικοινωνίας και της συνεχούς αλληλεπίδρασης. Αυτό σημαίνει ότι κάθε επικοινωνιακή διαδικασία είναι δυναμική και αλληλεξαρτώμενη, με τους ρόλους του αποστολέα και του παραλήπτη να εναλλάσσονται. Αυτό το μοντέλο εξετάζει την αμοιβαία επικοινωνία και δεν κάνει διαφοροποίηση μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη. Είναι κατάλληλο για την επεξήγηση της προσωπικής σύγχρονης επικοινωνίας όπου η ανατροφοδότηση είναι άμεση (Schramm, 1954). Το μοντέλο Osgood - Schramm έχει

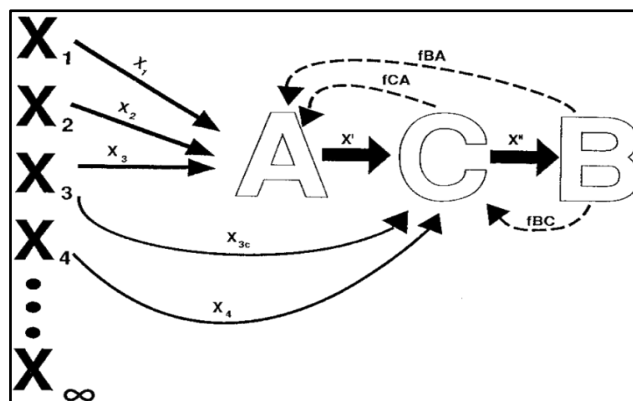
εφαρμογή σε πολλούς τομείς της επικοινωνίας και θεωρείται ένα από τα πιο ευρέως αποδεκτά μοντέλα για την κατανόηση της διαδικασίας επικοινωνίας.

6. Μοντέλο Επικοινωνίας Westley και MacLean

Το μοντέλο επικοινωνίας Westley - MacLean αναπτύχθηκε από τους Bruce Westley και Malcolm S. MacLean και είναι μια πιο περίπλοκη θεώρηση της διαδικασίας της επικοινωνίας. Αν και βασίζεται στο προηγούμενο μοντέλο των Shannon και Weaver, το μοντέλο Westley και MacLean επεκτείνει και εμβαθύνει την κατανόηση της επικοινωνίας περιλαμβάνοντας την αλληλεπίδραση μεταξύ των μέσων επικοινωνίας και των ακροατών.

Στο μοντέλο, η επικοινωνία αρχίζει με έναν "A" που αντιπροσωπεύει τον παραλήπτη του μηνύματος και έναν "B" που αντιπροσωπεύει το πηγαίο σημείο. Η αλληλεπίδραση μεταξύ αυτών των δύο σημείων δεν είναι απλή ή γραμμική, αλλά περιλαμβάνει μια σειρά από "X" στοιχεία που μπορεί να είναι οτιδήποτε από προσωπικές αντιλήψεις, φίλτρα ή ερμηνείες, μέχρι περιβαλλοντικούς παράγοντες και τη μεσολάβηση των μέσων επικοινωνίας.

Το μοντέλο αναγνωρίζει τη σημασία του ακροατηρίου στη διαδικασία επικοινωνίας και επισημαίνει ότι τα μηνύματα που παράγονται από το πηγαίο σημείο (B) δεν είναι απλά παραδομένα στον παραλήπτη (A), αλλά επιλέγονται, αποκωδικοποιούνται και ερμηνεύονται μέσα από τα "X" στοιχεία.



Εικόνα 6. Μοντέλο Επικοινωνίας Westley - MacLean. Πηγή:

<https://www.researchgate.net/figure/The-Westley-and-McLean-model-27-fig2-240259567>

Αυτό το μοντέλο είναι σημαντικό γιατί δείχνει τη δυναμική φύση της επικοινωνίας και τονίζει την αλληλεπίδραση ανάμεσα στον αποστολέα, τον παραλήπτη και τα διάφορα εμπόδια ή φίλτρα που μπορεί να επηρεάσουν την επικοινωνία. Δείχνει ότι η επικοινωνία επηρεάζεται από περιβαλλοντικούς, πολιτιστικούς και προσωπικούς παράγοντες. Λαμβάνει υπόψη το αντικείμενο προσανατολισμού (υπόβαθρο, πολιτισμό και πεποιθήσεις) τόσο του αποστολέα όσο και του παραλήπτη (Westley et al., 1957).

#### 7. Συναλλακτικό μοντέλο Επικοινωνίας Barnlund

Το Συναλλακτικό Μοντέλο Επικοινωνίας του Barnlund, που προτάθηκε το 1970, αποτελεί μία σημαντική ανάπτυξη στη θεωρία της επικοινωνίας. Το μοντέλο είναι βασισμένο σε μια σειρά από θεμελιώδεις υποθέσεις: η επικοινωνία είναι δυναμική, συνεχής, κυκλική, αμετάκλητη, περίπλοκη και μη επαναλαμβανόμενη. Θεωρείται δυναμική επειδή δεν είναι στατική αλλά συνεχώς αλλάζουσα διαδικασία. Είναι συνεχής καθώς η διαδικασία ανάθεσης νοημάτων σε αντικείμενα στον κόσμο συμβαίνει όλη την ώρα. Η επικοινωνία θεωρείται κυκλική, απορρίπτοντας την ιδέα των γραμμικών μοντέλων μετάδοσης ότι τα μηνύματα περνούν σε μια γραμμική διαδικασία από έναν αποστολέα σε έναν παραλήπτη. Αντίθετα, όλοι οι συμμετέχοντες δρουν τόσο ως αποστολείς όσο και ως παραλήπτες (Barnlund, 1970).

Σύμφωνα με το μοντέλο, η επικοινωνία αποτελείται από την αποκωδικοποίηση αμέτρητων εξωτερικών και εσωτερικών σημάτων, αποδίδοντας νόημα σε αυτά και κωδικοποιώντας κατάλληλες απαντήσεις σε αυτά. Αυτό συμβαίνει τόσο στην ενδοπροσωπική επικοινωνία, όταν δεν υπάρχει κανένας άλλος παρών, όσο και στην διαπροσωπική επικοινωνία, όταν επικοινωνούμε με άλλους. Σύμφωνα με το μοντέλο του Barnlund:

- ✓ **Αμφίδρομη Επικοινωνία:** Η επικοινωνία δεν είναι γραμμική αλλά συναλλακτική. Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες ανταλλάσσουν ρόλους συνεχώς, και το μήνυμα διαμορφώνεται από την αλληλεπίδραση και τη συνεισφορά όλων.
- ✓ **Διαρκής Διαδικασία:** Η επικοινωνία θεωρείται μια διαρκής και δυναμική διαδικασία όπου τα μηνύματα και οι αντιδράσεις δημιουργούνται, ερμηνεύονται και αναπροσαρμόζονται συνεχώς.

- ✓ Πολλαπλά Κανάλια: Η επικοινωνία λαμβάνει χώρα μέσω πολλαπλών καναλιών (όπως λεκτικά, μη λεκτικά, γραπτά μηνύματα), και όλα αυτά τα κανάλια συμβάλλουν στη συνολική επικοινωνία.
- ✓ Κοινωνικό Πλαίσιο: Το μοντέλο λαμβάνει υπόψη το κοινωνικό πλαίσιο και τις σχέσεις μεταξύ των ατόμων, τονίζοντας πώς αυτά τα στοιχεία επηρεάζουν την επικοινωνία.

Το μοντέλο Barnlund αντιπροσωπεύει μια σημαντική εξέλιξη στην κατανόηση της επικοινωνίας και είναι χρήσιμο για την ερμηνεία των περίπλοκων αλληλεπιδράσεων στην ανθρώπινη επικοινωνία. Διερευνά τη διαπροσωπική επικοινωνία με άμεση ανατροφοδότηση. Υπογραμμίζει το ρόλο των δημόσιων και ιδιωτικών ενδείξεων στην επίδραση των μηνυμάτων (Barnlund, 1970).

#### 8. Το ελικοειδές μοντέλο Επικοινωνίας του Dance

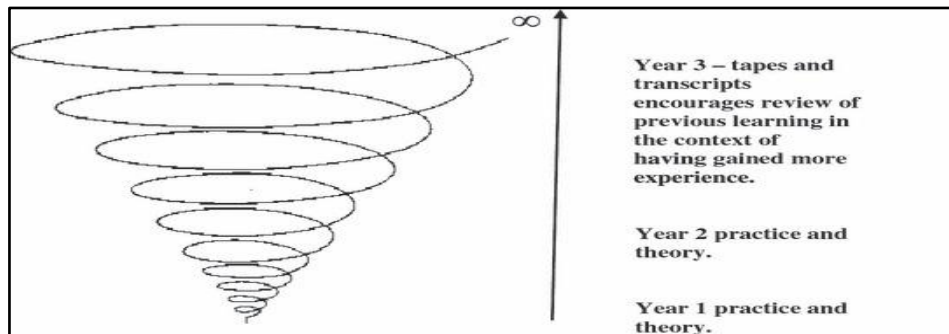
Το Ελικοειδές Μοντέλο Επικοινωνίας του Frank Dance, αναπτύχθηκε το 1967 και παρουσιάζει την επικοινωνία ως μία συνεχή, εξελικτική διαδικασία που αυξάνεται σε πολυπλοκότητα με τον καιρό. Χρησιμοποιεί την εικόνα μιας ελικοειδούς καμπύλης για να δείξει ότι η επικοινωνία είναι δυναμική και συνεχώς εξελισσόμενη, με τις προηγούμενες εμπειρίες να επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε και επεξεργαζόμαστε τα μελλοντικά μηνύματα. Σύμφωνα με το μοντέλο:

- ✓ Εξελίξεις στα Μοντέλα Επικοινωνίας: Το μοντέλο Dance οικοδομείται πάνω στα πρώιμα γραμμικά μοντέλα επικοινωνίας και επεκτείνεται στα κυκλικά και συναλλακτικά μοντέλα, τονίζοντας την επιρροή του χρόνου και των παρελθόντων εμπειριών στην επικοινωνία.
- ✓ Χαρακτηριστικά του Μοντέλου: Το μοντέλο υπογραμμίζει τη συνεχή φύση της επικοινωνίας και τον σημαντικό ρόλο της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Αναδεικνύει την αυξανόμενη πολυπλοκότητα της επικοινωνίας με την πάροδο του χρόνου και τη συσσώρευση εμπειριών.

Το Ελικοειδές Μοντέλο Επικοινωνίας του Frank Dance παρουσιάζει την επικοινωνία ως μία δυναμική, εξελικτική διαδικασία που αυξάνεται σε πολυπλοκότητα με το πέρασμα του χρόνου. Η βασική ιδέα του μοντέλου είναι ότι η επικοινωνία δεν είναι ένα στατικό φαινόμενο αλλά μια συνεχώς αναπτυσσόμενη διαδικασία. Το μοντέλο

παρομοιάζεται με μια έλικα, που ξεκινά μικρή στη βάση και διευρύνεται καθώς αναπτύσσεται, αντιπροσωπεύοντας την αυξανόμενη πολυπλοκότητα και βάθος της επικοινωνίας μέσα στο χρόνο.

Ο Dance εισήγαγε την έννοια του χρόνου στη θεωρία του, υποστηρίζοντας ότι η επικοινωνία είναι ένα συνεχές φαινόμενο που εξελίσσεται με βάση τις προηγούμενες εμπειρίες. Η επικοινωνία δεν επαναλαμβάνεται ποτέ με τον ίδιο τρόπο, αλλά κάθε νέα επικοινωνιακή εμπειρία χρησιμοποιείται για να εκφραστεί κάτι πιο ενημερωμένο και πιο εξελιγμένο την επόμενη φορά. Αυτό το μοντέλο δίνει έμφαση στη συνεχή ανάπτυξη και στη συσσώρευση της επικοινωνίας με το πέρασμα του χρόνου.



Εικόνα 7. Το ελικοειδές μοντέλο Επικοινωνίας του Dance

Πηγή: [http://adaudit.blogspot.gr/2010\\_12\\_01\\_archive.html](http://adaudit.blogspot.gr/2010_12_01_archive.html)

Αυτό το μοντέλο βλέπει την επικοινωνία ως μια κυκλική διαδικασία που γίνεται πιο περίπλοκη με την πάροδο του χρόνου. Βασίζεται σε κυκλικά μοντέλα εξηγώντας πώς βελτιώνουμε τα μηνύματά μας χρησιμοποιώντας σχόλια (Dance, 1967).

#### 1.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική λειτουργία των κρατικών οργανισμών και την αλληλεπίδραση με το κοινό. Περιλαμβάνει την εσωτερική και εξωτερική ανταλλαγή πληροφοριών, χρησιμοποιώντας παραδοσιακές και ψηφιακές μεθόδους. Στοιχεία όπως η διαφάνεια, η σαφήνεια, η αμφίδρομη επικοινωνία, η χρήση τεχνολογίας, η ενσωμάτωση ανατροφοδότησης, η εκπαίδευση του προσωπικού, και η πολιτισμική ευαισθησία είναι σημαντικά για την ενίσχυση της επικοινωνίας σε αυτόν τον τομέα (Jacob et al., 2021).



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

Στο άρθρο των Jacob et al. (2021) αναφέρεται η εξέλιξη της επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και τονίζεται η σημασία της στις διάφορες πτυχές της εργασιακής ζωής. Επισημαίνεται η πανταχού παρουσία της επικοινωνίας, είτε μέσω γλώσσας, σώματος, ήχου ή ψηφιακών μέσων, και αναλύεται πώς η επικοινωνία είναι καθοριστική για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων, όπως η μετάδοση πληροφοριών, μηνυμάτων και αποφάσεων.

Στοιχεία που ενισχύουν την αποτελεσματική επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνουν:

Διαφάνεια: Η διαφάνεια στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης είναι θεμελιώδης για την εμπιστοσύνη, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα. Αφορά την ανοιχτή, ειλικρινή και ξεκάθαρη μετάδοση πληροφοριών, τόσο εσωτερικά όσο και προς το κοινό. Ενθαρρύνει την παροχή προσβάσιμων και κατανοητών δεδομένων, επιτρέποντας στους πολίτες να κατανοούν και να εκτιμούν τις διαδικασίες και τις αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης. Η διαφάνεια ενισχύει επίσης τη δημοκρατική συμμετοχή και τη λογοδοσία, καθιστώντας τη διαχείριση πιο ανοιχτή στην κριτική και τη βελτίωση (Cuadrado-Ballesteros et al., 2023).

Σαφήνεια και Ακρίβεια: Η σαφήνεια και ακρίβεια στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης είναι ζωτικής σημασίας για την αποδοτική λειτουργία και την καλή διακυβέρνηση. Οι αρχές και οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να επιδιώκουν την παροχή σαφών και ακριβών πληροφοριών στο κοινό, καθώς αυτό βοηθά στην αποφυγή παρεξηγήσεων και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης. Η σαφής επικοινωνία συμβάλλει επίσης στην καλύτερη κατανόηση και αξιολόγηση των δημοσίων πολιτικών και διαδικασιών από το κοινό. Επιπλέον, η ακριβής παροχή πληροφοριών μειώνει την πιθανότητα λαθών ή παρανοήσεων στην επικοινωνία μεταξύ διαφόρων τμημάτων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Σε μια μελέτη σχετικά με τις επικοινωνιακές στρατηγικές κυβερνήσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, αναδεικνύεται η σημασία της σαφήνειας και της ακρίβειας στην επικοινωνία για τη δημιουργία εμπιστοσύνης και την προώθηση της δημόσιας συνεργασίας. Η εν λόγω μελέτη υποστηρίζει ότι η αποτελεσματική επικοινωνία επιβάλλει διαδικασίες διπλής επικοινωνίας για τη διαρκή δημόσια δράση και την ταχεία και εκτεταμένη ανταπόκριση

της κυβέρνησης. Τα ευρήματα της μελέτης των Hyland-Wood et al. (2021) υπογραμμίζουν την ανάγκη για μια διατομεακή προσέγγιση που να εδράζεται στα δεδομένα και να αντικατοπτρίζει τις αξίες των δημοκρατικών κοινωνιών για την αποτελεσματική δημόσια επικοινωνία στην εποχή του COVID-19. Επίσης, στη μελέτη των Mori et al. (2020) αναδεικνύεται ο σπουδαίος ρόλος ενός κοινωνικού δικτύου όπως το Facebook ως ένα μη συνηθισμένο εργαλείο για την επικοινωνία σε μια περίοδο σοβαρής έκτακτης ανάγκης.

Αμφίδρομη Επικοινωνία: Η αμφίδρομη επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται στη διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών και απόψεων μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και του κοινού ή άλλων ενδιαφερομένων. Αυτό περιλαμβάνει τόσο την παροχή πληροφοριών όσο και τη λήψη ανατροφοδότησης, ιδεών και προτάσεων από το κοινό. Η αμφίδρομη επικοινωνία ενθαρρύνει τη διαφάνεια, τη συμμετοχή και την αμοιβαία κατανόηση, ενισχύοντας τη σχέση μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών. Παρέχει επίσης τη δυνατότητα στους πολίτες να επηρεάζουν και να συμβάλλουν στην ανάπτυξη και βελτίωση των δημοσίων πολιτικών και υπηρεσιών (Istrate, 2022; Valchanov et al., 2022).

Χρήση Τεχνολογίας: Οι σύγχρονες τεχνολογίες επιτρέπουν την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία, καθώς και την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες. Η χρήση τεχνολογίας στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης είναι κρίσιμη για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της προσβασιμότητας των υπηρεσιών. Τεχνολογίες όπως η ψηφιακή διακυβέρνηση, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η χρήση βάσεων δεδομένων και η ανάλυση δεδομένων επιτρέπουν την άμεση επεξεργασία και μετάδοση πληροφοριών. Επίσης, η χρήση τεχνολογίας διευκολύνει την απλούστερη διαχείριση της επικοινωνίας με το κοινό, μέσω ψηφιακών πλατφορμών όπως ιστοσελίδες και κοινωνικά δίκτυα, βελτιώνοντας την πρόσβαση και τη διαδραστικότητα (Reddick & Anthopoulos, 2015).

Ενσωμάτωση Ανατροφοδότησης: Η ενσωμάτωση ανατροφοδότησης στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης είναι κρίσιμη για τη βελτίωση των υπηρεσιών και την επίτευξη αποτελεσματικότερης διακυβέρνησης. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει τη λήψη και την επεξεργασία των απόψεων, των παρατηρήσεων και των προτάσεων από



το κοινό ή άλλους ενδιαφερόμενους. Η ανατροφοδότηση αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση και τη βελτίωση των δημοσίων πολιτικών, των προγραμμάτων και των διαδικασιών, καθώς και για την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Επίσης, βοηθά στη δημιουργία ενός πιο διαδραστικού και αμφίδρομου περιβάλλοντος μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και του κοινού (Van der Voet, 2022).

Εκπαίδευση και Ενημέρωση του Προσωπικού: Η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων είναι σημαντική για τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή συνεχούς κατάρτισης και ενημέρωσης στους δημόσιους υπαλλήλους για τις τρέχουσες πρακτικές και τεχνολογίες επικοινωνίας. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να περιλαμβάνει εργαστήρια, σεμινάρια, και online μαθήματα που επικεντρώνονται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας, τη χρήση νέων τεχνολογικών εργαλείων, καθώς και στην κατανόηση και εφαρμογή των καλών πρακτικών στην επικοινωνία. Η συνεχής ενημέρωση του προσωπικού βοηθά στη διατήρηση υψηλών προτύπων επικοινωνίας και στην ενίσχυση της αποτελεσματικής διαχείρισης της Δημόσιας Διοίκησης (Garnett & Kouzmin, 2010).

Πολιτισμική Ευαισθησία: Η πολιτισμική ευαισθησία στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης αφορά την κατανόηση και τον σεβασμό προς τις πολιτισμικές διαφορές και τις πολυποικιλότητες της κοινωνίας. Είναι σημαντικό το προσωπικό της Δημόσιας Διοίκησης να είναι εξοικειωμένο με διαφορετικές πολιτισμικές αξίες, πρακτικές και προσδοκίες για να διασφαλίσει μια αποτελεσματική και ανοικτή επικοινωνία. Η ενσωμάτωση πολιτισμικής ευαισθησίας στην επικοινωνία βοηθά στην αποφυγή παρεξηγήσεων και στην προώθηση της καλύτερης αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών από διάφορες πολιτισμικές ομάδες (Rice, 2007).

Η αποτελεσματική επικοινωνία και οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνουν την ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών, την αμφίδρομη επικοινωνία, την πολιτισμική ευαισθησία, και τη συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού. Αυτές οι πρακτικές βελτιώνουν τη διαφάνεια, την αποδοτικότητα και την προσβασιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών, ενισχύοντας τη σχέση μεταξύ δημόσιων οργανισμών και πολιτών. Η ανταλλαγή πληροφοριών και η

λήψη ανατροφοδότησης είναι επίσης σημαντικός παράγοντας για τη βελτίωση των δημοσίων πολιτικών και διαδικασιών.

## 1.5 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η εξέλιξη της επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί έναν ουσιώδη τομέα που έχει βιώσει σημαντικές αλλαγές και προκλήσεις μέσα στα χρόνια. Ας εξετάσουμε μερικές κυρίαρχες τάσεις και φάσεις αυτής της εξέλιξης:

1. Προ Ψηφιακή Εποχή: Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η επικοινωνία και η διαχείριση στη Δημόσια Διοίκηση χαρακτηρίζονταν από τα εξής κύρια στοιχεία (Dunleavy et al., 2006; Lips, 2020):

- ✓ Έμφαση στην Αλληλογραφία: Η επιστολική αλληλογραφία ήταν ο βασικός τρόπος επικοινωνίας. Επίσημα έγγραφα, αιτήσεις, ειδοποιήσεις και άλλα επίσημα έγγραφα αποστέλλονταν μέσω ταχυδρομείου.
- ✓ Χρήση Τηλεφώνου: Το τηλέφωνο ήταν επίσης ένα απαραίτητο εργαλείο επικοινωνίας, αλλά ήταν λιγότερο διαδεδομένο σε σύγκριση με την αλληλογραφία, κυρίως λόγω του υψηλού κόστους και της περιορισμένης διαθεσιμότητας.
- ✓ Προσωπικές Συναντήσεις: Οι συναντήσεις από κοντά ήταν ένας βασικός τρόπος για τη διεξαγωγή συναλλαγών και για τη λήψη αποφάσεων. Η ανάγκη για φυσική παρουσία ήταν συχνά αναγκαία για την επίλυση επίσημων ζητημάτων.
- ✓ Χρήση Φυσικών Αρχείων: Η τεκμηρίωση και η αρχειοθέτηση γινόταν κυρίως σε φυσική μορφή. Αυτό συνεπαγόταν την ανάγκη για μεγάλους χώρους αρχειοθέτησης και έναν αυξημένο κίνδυνο για απώλεια ή φθορά εγγράφων.
- ✓ Περιορισμένη Διαφάνεια και Πρόσβαση στην Πληροφορία: Η πρόσβαση σε πληροφορίες ήταν πιο δύσκολη, καθώς απαιτούσε φυσική παρουσία ή ταχυδρομική ανταλλαγή. Η διαφάνεια στη διοίκηση ήταν περιορισμένη συγκριτικά με τα σημερινά πρότυπα.
- ✓ Χειρόγραφη Επεξεργασία: Πολλές εργασίες που σήμερα γίνονται ηλεκτρονικά, όπως η συμπλήρωση εντύπων ή η καταγραφή δεδομένων, γίνονταν χειρόγραφα.

- ✓ Αργές Διαδικασίες: Οι διαδικασίες και οι αποφάσεις στη Δημόσια Διοίκηση ήταν συχνά πιο χρονοβόρες λόγω της ανάγκης για φυσική μεταφορά εγγράφων και της χειρόγραφης επεξεργασίας.

Η κατανόηση αυτών των παραμέτρων είναι σημαντική για την αντίληψη του πώς η τεχνολογική πρόοδος έχει μετασχηματίσει τη Δημόσια Διοίκηση, καθιστώντας τις διαδικασίες πιο αποδοτικές, διαφανείς και προσβάσιμες στο κοινό.

2. Εισαγωγή των Υπολογιστών και του Διαδικτύου: Η εισαγωγή των υπολογιστών και του Διαδικτύου σημάδεψε μια επαναστατική αλλαγή στην επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτή η τεχνολογική εξέλιξη επέφερε σημαντικές αλλαγές τόσο στη διαχείριση των δεδομένων όσο και στην επικοινωνία με τους πολίτες και άλλους φορείς. Αναλυτικότερα έλαβε χώρα (Reddick & Anthopoulos, 2015):

- ✓ Βελτιωμένη Διαχείριση Δεδομένων: Οι υπολογιστές επέτρεψαν την πιο αποτελεσματική αποθήκευση, επεξεργασία και ανάλυση μεγάλων όγκων δεδομένων. Αυτό βελτίωσε την ταχύτητα και την ακρίβεια στη λήψη αποφάσεων.
- ✓ Ψηφιοποίηση Εγγράφων και Αρχείων: Η μετατροπή των φυσικών εγγράφων σε ψηφιακή μορφή βελτίωσε την πρόσβαση, την αρχειοθέτηση και τη διαχείριση της πληροφορίας.
- ✓ Επικοινωνία μέσω Διαδικτύου: Το διαδίκτυο επέτρεψε την ταχύτερη και πιο αποδοτική επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με το κοινό. Επιπλέον, προσέφερε νέες πλατφόρμες για διάλογο και συμμετοχή των πολιτών.
- ✓ Αυτοματισμοί και Εφαρμογές: Η ανάπτυξη εξειδικευμένων λογισμικών και εφαρμογών βελτίωσε την αποδοτικότητα διάφορων διαδικασιών, όπως η υποβολή αιτήσεων, η διεξαγωγή δημοσίων διαγωνισμών και η παροχή υπηρεσιών.
- ✓ Γρηγορότερη Επικοινωνία: Η χρήση του διαδικτύου και των υπολογιστών έκανε την επικοινωνία πολύ πιο γρήγορη. Τα ηλεκτρονικά μηνύματα και οι online πλατφόρμες επιτρέπουν την άμεση μετάδοση πληροφοριών.

- ✓ Διαφάνεια και Πρόσβαση στην Πληροφορία: Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν διευκολύνει την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και πληροφορίες, βελτιώνοντας έτσι τη διαφάνεια και τη λογοδοσία.
- ✓ Ψηφιακή Αρχαιοθήκη και Διαχείριση Εγγράφων: Η διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων έχει γίνει πιο αποτελεσματική και εύκολα προσβάσιμη, με την ψηφιοποίηση των εγγράφων και την αποθήκευση σε ψηφιακές βάσεις δεδομένων.
- ✓ Ενίσχυση της Πολιτικής Συμμετοχής και της Εμπλοκής των Πολιτών: Το διαδίκτυο και οι ψηφιακές πλατφόρμες έχουν επιτρέψει στους πολίτες να συμμετέχουν πιο ενεργά στις δημόσιες συζητήσεις και να ασκούν πίεση για αλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής συμμετοχής.
- ✓ Ευκολότερη Συλλογή και Ανάλυση Δεδομένων: Η χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών έχει επιτρέψει την πιο αποτελεσματική συλλογή, αποθήκευση και ανάλυση μεγάλων όγκων δεδομένων, βοηθώντας στη λήψη βάσει στοιχείων αποφάσεων.
- ✓ Βελτιωμένη Διασύνδεση και Συνεργασία: Τα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας και συνεργασίας, όπως τα συστήματα διαχείρισης έργων και οι πλατφόρμες βιντεοκλήσεων, έχουν ενισχύσει τη διασύνδεση μεταξύ διαφόρων τμημάτων και οργανισμών.

Η εισαγωγή αυτών των τεχνολογιών έχει μεταμορφώσει την επικοινωνία και τη διαχείριση στη Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας σε πιο αποδοτικές, διαφανείς και προσβάσιμες διαδικασίες.

3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT): Η πρόσφατη περίοδος είναι χαρακτηρισμένη από την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπου οι ψηφιακές πλατφόρμες και τα δίκτυα επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση και την άμεση επικοινωνία με τους πολίτες. Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων προσφέρει επίσης νέες δυνατότητες για αυτοματοποίηση και παρακολούθηση σε πολλές λειτουργίες. Συγκεκριμένα έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση (Lips, 2020; Chen & Ahn, 2019):

- ✓ Αυτοματισμός και Έξυπνες Υπηρεσίες: Το Internet of Things (IoT) επιτρέπει τον αυτοματισμό πολλών λειτουργιών και την παροχή εξυπνότερων δημόσιων υπηρεσιών, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και την πρόσβαση για τους πολίτες.
- ✓ Διαχείριση Δεδομένων: Το IoT παρέχει τεράστιες ποσότητες δεδομένων που μπορούν να αναλυθούν για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της λήψης αποφάσεων.
- ✓ Διαφάνεια και Συμμετοχή: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει την διαφάνεια και επιτρέπει στους πολίτες να συμμετέχουν πιο ενεργά στις δημόσιες διαδικασίες.
- ✓ Ενισχυμένη Ασφάλεια και Ιδιωτικότητα: Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να ενισχύσουν την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, αλλά εγείρουν επίσης σημαντικές προκλήσεις και απαιτούν προσεκτική διαχείριση.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το IoT προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση. Μέσω της εφαρμογής συμμετοχικών διαδικασιών και πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιτυγχάνεται βελτίωση της συμμετοχής και της αλληλεπίδρασης με την κοινωνία (Tejedo-Romero et al., 2022).

4. Τεχνητή Νοημοσύνη και Αυτοματισμός: Η τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) και ο αυτοματισμός έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην επικοινωνία και τη διαχείριση στη Δημόσια Διοίκηση (Charalabidis et al., 2024):

- ✓ Ενίσχυση της Εξυπηρέτησης του Κοινού: Η χρήση ψηφιακών βοηθών (chatbots) και άλλων εργαλείων AI βοηθά στην απάντηση τυπικών ερωτήσεων του κοινού, ελαφρύνοντας το φορτίο εργασίας των υπαλλήλων και επιτρέποντας την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση.
- ✓ Βελτίωση της Ανάλυσης Δεδομένων: Η AI μπορεί να αναλύσει μεγάλες ποσότητες δεδομένων για να εντοπίσει τάσεις, να προβλέψει απαιτήσεις και να βελτιώσει τη λήψη αποφάσεων σε κρίσιμους τομείς, όπως η υγειονομική περίθαλψη, η ασφάλεια και η αστική σχεδίαση.

- ✓ Αυτοματοποίηση Διαδικασιών: Η εφαρμογή της ΑΙ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και τη διαχείριση εργασιών επιτρέπει την αυτοματοποίηση των καθημερινών και επαναλαμβανόμενων καθηκόντων, αυξάνοντας την αποδοτικότητα και μειώνοντας το χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση τους.
- ✓ Ενίσχυση της Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων: Η ΑΙ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση κυβερνοασφάλειας και για τον εντοπισμό παράνομων ή ύποπτων δραστηριοτήτων, ενισχύοντας την ασφάλεια των δημόσιων δεδομένων.

5. Μελλοντικές Προοπτικές: Οι μελλοντικές προοπτικές της επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση εστιάζουν στην περαιτέρω ένταξη τεχνολογικών καινοτομιών και την ανάπτυξη πιο διαδραστικών, ευέλικτων και αποτελεσματικών μεθόδων επικοινωνίας. Κεντρικοί άξονες περιλαμβάνουν (Holzer, 2022):

- ✓ Βελτιωμένη Διαδραστικότητα με τους Πολίτες: Μέσα από τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη και οι πλατφόρμες διαλόγου, οι δημόσιες υπηρεσίες θα εξελιχθούν προς το να γίνουν πιο προσιτές και ανταποκρίσιμες στις ανάγκες των πολιτών.
- ✓ Ενσωμάτωση Προηγμένων Τεχνολογιών: Η χρήση του IoT, η τεχνολογία blockchain και τα μεγάλα δεδομένα (big data) θα αυξήσουν την αποδοτικότητα, διαφάνεια και ασφάλεια των δημοσίων υπηρεσιών.
- ✓ Αυτοματοποίηση και Εξατομίκευση: Η αυτοματοποίηση καθημερινών διαδικασιών και η εξατομίκευση υπηρεσιών μέσω τεχνητής νοημοσύνης θα βελτιώσει την ποιότητα της εξυπηρέτησης.
- ✓ Ανοικτή Διακυβέρνηση και Δημόσιος Διάλογος: Η ανάπτυξη πλατφορμών για ανοικτή διακυβέρνηση και δημιουργία καναλιών για πιο διαδραστικό δημόσιο διάλογο.

Αυτές οι προοπτικές υποδεικνύουν ένα δυναμικό και αλληλεπιδραστικό μέλλον για την επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση, όπου η τεχνολογία θα έχει καίρια σημασία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

### 2.1 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η τεχνολογία έχει διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο στην εξέλιξη της επικοινωνίας, μετασχηματίζοντας τον τρόπο που αλληλεπιδρούμε και μοιραζόμαστε πληροφορίες, τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική ζωή. Στην επιχειρηματική επικοινωνία, τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, τα chatbots και η αυτοματοποίηση, έχουν αυξήσει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Πλατφόρμες όπως τα e-mail, τα κοινωνικά δίκτυα και τα εργαλεία βιντεοδιάσκεψης έχουν καταστήσει την εικονική επικοινωνία το νέο κανόνα, ειδικά μετά την πανδημία COVID-19 (Onpassive, 2021).

Το ψηφιακό μέσο έχει επίσης μεταβάλει τον τομέα των επικοινωνιών, προσφέροντας νέες ευκαιρίες για διαφημίσεις και μέσα ενημέρωσης. Τα κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook, το Twitter και το Instagram έχουν γίνει κύριες πηγές για ειδήσεις και πληροφορίες. Η αυξημένη χρήση κινητών συσκευών και εφαρμογών έχει επιτρέψει στους χρήστες να παραμένουν συνδεδεμένοι σχεδόν συνεχώς, αλλάζοντας τις συνήθειες κατανάλωσης μέσων (Carlow University, 2021). Τεχνολογίες όπως το Skype, το FaceTime, το Facebook Messenger και το Voxer έχουν επιτρέψει γρήγορη και αποτελεσματική επικοινωνία σε παγκόσμιο επίπεδο. Εργαλεία όπως το WhatsApp και το WeChat προσφέρουν δωρεάν μηνύματα, φωνητικές και βίντεο κλήσεις, καθώς και ομαδικές συζητήσεις (Atkinson, 2023).

Συνοπτικά η τεχνολογία έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην επικοινωνία, επηρεάζοντας τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τις προσωπικές σχέσεις. Κάποιες βασικές πτυχές αυτής της επίδρασης περιλαμβάνουν:

- ✓ Εξέλιξη της Επικοινωνίας στις Επιχειρήσεις: Τεχνολογίες όπως τα chatbots, τα e-mail και τα εργαλεία βιντεοδιασκέψεων έχουν αλλάξει τον τρόπο που οι επιχειρήσεις επικοινωνούν, καθιστώντας την πιο άμεση και αποτελεσματική (Onpassive, 2021).

- ✓ Ψηφιακή Επανάσταση και Κοινωνική Διασύνδεση: Η τεχνολογία έχει διευκολύνει την πρόσβαση σε πληροφορίες και την αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων, αλλά έχει επίσης αυξήσει τις ανησυχίες για την απώλεια της βαθύτερης συναισθηματικής σύνδεσης στην ψηφιακή επικοινωνία.
- ✓ Επιρροή στο Μάρκετινγκ και τις Δημόσιες Σχέσεις: Η τεχνολογία έχει επιφέρει αλλαγές στην επικοινωνία μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων, με τη χρήση νέων μορφών διαφήμισης και την αυτοματοποίηση στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες (Anonymous, 2022).
- ✓ Ευκολότερη και Πιο Οικονομική Επικοινωνία: Η τεχνολογία έχει μειώσει σημαντικά το κόστος και τις δυσκολίες της διεθνούς επικοινωνίας, μέσω εφαρμογών όπως το WhatsApp και το WeChat (Atkinson, 2022).

Συμπερασματικά, η τεχνολογία έχει καταστήσει δυνατή την άμεση επικοινωνία, ανεξαρτήτως γεωγραφικής απόστασης. Πλατφόρμες όπως τα e-mail, τα μηνύματα κειμένου και οι εφαρμογές διαδικτυακής συνομιλίας επιτρέπουν στους ανθρώπους να επικοινωνούν σχεδόν σε πραγματικό χρόνο. Μέσα όπως το διαδίκτυο και τα κοινωνικά δίκτυα, έχουν επιτρέψει την ευρεία διάδοση πληροφοριών και ιδεών, καθιστώντας δυνατή την αλληλεπίδραση με ευρύτερο κοινό. Επίσης, οπτικοακουστικά μέσα και διάφορες ψηφιακές πλατφόρμες έχουν ενισχύσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, προσθέτοντας πολυμέσα και διαδραστικότητα. Η διαδικτυακή πρόσβαση έχει διευκολύνει την αναζήτηση και την ανταλλαγή πληροφοριών, διασφαλίζοντας πιο γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε δεδομένα και γνώση. Η τεχνολογία έχει επίσης ενισχύσει την εκπαιδευτική επικοινωνία μέσω εκπαιδευτικών πλατφορμών, διαδικτυακών μαθημάτων και εργαλείων συνεργασίας.

## 2.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Η ψηφιακή επικοινωνία και τα κοινωνικά μέσα έχουν επιφέρει βαθιές και πολυδιάστατες αλλαγές στον τρόπο που αλληλοεπιδρούμε, εκφραζόμαστε και λαμβάνουμε πληροφορίες. Η αύξηση της χρήσης των κοινωνικών μέσων έχει επηρεάσει



την επικοινωνία σε διάφορα επίπεδα, από τον τρόπο που παρακολουθούμε τις ειδήσεις μέχρι την αλληλεπίδραση με τον περίγυρό μας.

Στον τομέα της επικοινωνίας, τα κοινωνικά μέσα έχουν δημιουργήσει μια νέα μορφή έκφρασης και αλληλεπίδρασης. Οι χρήστες έχουν την τάση να μοιράζονται σχεδόν κάθε στιγμή της ζωής τους, από το τι τρώνε μέχρι τις διακοπές τους, δημιουργώντας έναν νέο τύπο κοινωνικής πίεσης για επίδειξη ενός ιδανικού τρόπου ζωής. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές επιπτώσεις στην αυτοεκτίμηση και την αντίληψη του ατόμου για την πραγματική ζωή τους (Nair, 2023).

Επιπλέον, τα κοινωνικά μέσα έχουν επηρεάσει τον τρόπο που λαμβάνουμε ειδήσεις και πληροφορίες. Η αυξημένη χρήση τους έχει δημιουργήσει νέες διαδρομές για τη διάδοση ειδήσεων και πληροφοριών, επιτρέποντας την ταχεία εξάπλωση μηνυμάτων και καμπανιών, όπως φάνηκε στην περίπτωση του Arab Spring και της πρόκλησης Ice Bucket για την αμυοτροφική πλευρική σκλήρυνση (ALS) (Scott, 2023).

Συμπερασματικά, η ψηφιακή επικοινωνία και τα κοινωνικά μέσα είναι ένα ευρύ και πολυδιάστατο θέμα, καθώς επηρεάζουν πολλές πτυχές της σύγχρονης ζωής. Η ψηφιακή επικοινωνία έχει μεταμορφώσει τον τρόπο που αλληλεπιδρούν οι άνθρωποι. Η αποστολή μηνυμάτων, η χρήση e-mail, οι βίντεο κλήσεις και άλλες τεχνολογίες επιτρέπουν την ταχεία και αποτελεσματική επικοινωνία ανεξαρτήτως γεωγραφικής απόστασης. Τα κοινωνικά μέσα όπως το Facebook, το Twitter, το Instagram, και άλλες πλατφόρμες έχουν επίσης αλλάξει τον τρόπο αντίληψης και συμμετοχής στην κοινωνική επικοινωνία. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν μια πλατφόρμα για το διαμοιρασμό ιδεών, εμπειριών και απόψεων, δημιουργώντας νέες μορφές κοινωνικής αλληλεπίδρασης, δημιουργώντας πρακτικές επιπτώσεις για τις τοπικές κυβερνήσεις. (Bonsón et al., 2019). Στην έρευνά τους οι Bonsón et al. (2019) αναλύουν πώς οι τοπικές κυβερνήσεις στην Ανδαλουσία χρησιμοποιούν το Twitter για επικοινωνία και διαδραστικότητα με τους πολίτες. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι δεν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ του πληθυσμού ενός δήμου και της εμπλοκής των πολιτών του, ενώ υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ του ακροατηρίου και της εμπλοκής και ανάμεσα στη δραστηριότητα και την εμπλοκή. Επίσης, διαπιστώνεται ότι συγκεκριμένοι τύποι μέσων και περιεχομένου παράγουν υψηλότερο επίπεδο εμπλοκής από άλλα.

Αξιοσημείωτο είναι να αναφερθεί ότι η ψηφιακή επικοινωνία έχει διευκολύνει την πρόσβαση σε πληροφορίες και τη διάδοση της γνώσης σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, έχει συμβάλει στην παγκοσμιοποίηση, καθώς επιτρέπει την αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμων και οργανισμών από διαφορετικά μέρη του κόσμου (Gurta, 2023).

### 2.3 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ο εκσυγχρονισμός στη Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται σε μια σειρά από μεταρρυθμίσεις και πρακτικές που εφαρμόζονται με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα. Ο εκσυγχρονισμός αναδεικνύει την ανάγκη προσαρμογής των δημοσίων οργανισμών στις σύγχρονες απαιτήσεις και προκλήσεις, ώστε να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες. Βασικοί πυλώνες της σύγχρονης αναβάθμισης της Δημόσιας Διοίκησης περιλαμβάνουν: αξιοκρατία και ανταμοιβές, αξιολόγηση απόδοσης, συλλογικές διαπραγματεύσεις, διαχειριστική ευθύνη, πειθαρχικές κυρώσεις, διαφάνεια και ακεραιότητα (OECD, 2005).

Σε παγκόσμιο επίπεδο υπάρχουν αποτελεσματικές και αναποτελεσματικές Δημόσιες Διοικήσεις. Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης έχει δύο συνιστώσες: ένα «σκληρό» θεσμικό και ένα «ήπιο» πολιτισμικό και αξιακό υπόβαθρο. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχουν κατάλληλοι θεσμικοί μηχανισμοί και πολιτισμικές αξίες για τη διασφάλιση της συμβατότητας μεταξύ διοίκησης και πληθυσμού. Η διαδικασία επικοινωνίας, σε επίπεδο Δημόσιας Διοίκησης, θεωρείται κρίσιμος παράγοντας για τον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματική εφαρμογή της δημόσιας πολιτικής, καθώς είναι υπεύθυνη για την εύρεση τρόπων ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά το δημόσιο σύστημα. Από αυτή την άποψη, ο Marinescu (2017) τονίζει ότι:

*«Ο σύγχρονος και λειτουργικός χαρακτήρας μιας κοινωνίας δίνεται κυρίως από την αποτελεσματικότητα με την οποία διοικείται και το βαθμό στον οποίο οι πολίτες της εκπροσωπούνται και είναι ελεύθεροι να συνεισφέρουν στη δημόσια ζωή και να χτίσουν τη ζωή που θέλουν. Οι βασικοί παράγοντες είναι οι πολίτες, τα δημόσια ιδρύματα, ο χώρος συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των πρώτων και των δεύτερων, τα δικαιώματα, οι ελευθερίες και οι ευκαιρίες που έχουν για την ανάπτυξή τους. Μέσα σε αυτό το πολύπλοκο*

*δίκτυο, υπάρχει ένας βασικός κρίκος που δεν είναι πάντα διακριτός: η θεσμική επικοινωνία» (σελ. 326).*

Η Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης του κράτους, της ενίσχυσης, της εξωστρέφειας της και της ενίσχυσης της επικοινωνίας με τους πολίτες, αξιοποιεί τις δυνατότητες της επικοινωνίας, επιτρέποντας την έμμεση επαφή μαζί τους, για την ενημέρωση και την εξυπηρέτησή τους. Οι ψηφιακές πλατφόρμες παρέχονται δωρεάν στους πολίτες, ενώ για τη χρήση τους απαιτείται η ταυτοποίηση τους και η κατοχή βασικών τεχνολογικών δεξιοτήτων, τόσο από τους ίδιους όσο και από τους υπαλλήλους, ώστε να μπορούν να τις διαχειριστούν αποτελεσματικά (Mitu, 2021).

Τις περισσότερες φορές, οι φορείς που είναι υπεύθυνοι για την επικοινωνία, αντίστοιχα ο δημόσιος υπάλληλος (ως πομπός) και ο πολίτης (ως δέκτης του μηνύματος) έχουν σαφείς στόχους με τους οποίους ο πομπός επιδιώκει να ενημερώσει, να πείσει, να καθοδηγήσει, να τραβήξει το ενδιαφέρον και να είναι αποτελεσματικός, ενώ ο δέκτης προσπαθεί να είναι προσεκτικός, να κατανοεί, να θυμάται και να αφομοιώνει τις πληροφορίες. Ωστόσο, σε αντίθεση με την ενημέρωση, η μετάδοση πληροφοριών στην περίπτωση αποτελεσματικής επικοινωνίας πρέπει να είναι αμφίδρομη (από τον πομπό στον δέκτη και αντίστροφα), να έχει αμοιβαία επίδραση, επιδιώκοντας τη μετάδοση των μηνυμάτων των δημόσιων φορέων στους πολίτες και τη γνώμη και τις ανάγκες των πολιτών στους φορείς λήψης αποφάσεων των κρατικών οργάνων (Gonzalez et al., 2012; Graber, 2003).

Σε μια δημοκρατία, όπου η πηγή της εξουσίας και της νομιμότητας είναι ο πολίτης, η επικοινωνία αντιπροσωπεύει τη θεμελιώδη διαδικασία που φέρνει τους δημόσιους θεσμούς σε επαφή με τους πολίτες. Στην επικοινωνία, η σχέση Δημόσιας Διοίκησης - πολίτη αποτελεί την ουσία της πράξης που ονομάζεται Δημόσια Διοίκηση (Marinescu, 2017).

Στο πλαίσιο της αύξησης των εμπλεκόμενων στην επικοινωνία, καθώς και των έμμεσων σχέσεων ή διασυνδέσεων της, μια σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση απαιτεί περαιτέρω βελτίωση και ενημέρωση των επικοινωνιακών διαδικασιών και των μέσων που χρησιμοποιεί.

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

## 2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι επικοινωνιακές πρακτικές στη Δημόσια Διοίκηση αναφέρονται στις μεθόδους και τις στρατηγικές που χρησιμοποιούνται από τους δημόσιους φορείς για να επικοινωνούν τόσο μεταξύ τους όσο και με το κοινό. Αυτές οι πρακτικές είναι κρίσιμες για τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και την ακεραιότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Περιλαμβάνουν (Garnett & Kouzmin, 2010):

- ✓ Διαφάνεια και Διαλογικότητα: Είναι σημαντικό οι δημόσιοι φορείς να είναι διαφανείς στις δραστηριότητες και τις αποφάσεις τους, παρέχοντας σαφή και κατανοητή πληροφορία στο κοινό.
- ✓ Ενεργή Ακρόαση και Αλληλεπίδραση με το Κοινό: Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να ενθαρρύνουν και να διευκολύνουν την ανταλλαγή απόψεων και σχολίων με το κοινό, δίνοντας έμφαση στην ακρόαση και την κατανόηση των αναγκών και των προβλημάτων των πολιτών.
- ✓ Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων και Κοινωνικών Μέσων: Οι σύγχρονες τεχνολογίες και οι πλατφόρμες κοινωνικών μέσων προσφέρουν εκτεταμένες δυνατότητες για αποτελεσματική και άμεση επικοινωνία με το κοινό.
- ✓ Πολιτική Επικοινωνία και Ενημέρωση: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να ενημερώνουν συστηματικά το κοινό για τις πολιτικές, τα προγράμματα και τις πρωτοβουλίες τους, διασφαλίζοντας την εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία.
- ✓ Εσωτερική Επικοινωνία: Εξίσου σημαντική είναι η επικοινωνία εντός των δημοσίων οργανισμών, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομοιομορφία στις προσεγγίσεις και η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων.

- ✓ Συμμετοχική Επικοινωνία και Διαβούλευση: Η διαδικασία της διαβούλευσης με το κοινό και η συμμετοχή των πολιτών σε αποφάσεις και πολιτικές, προωθούν τη δημοκρατική διαδικασία και την αποδοχή των δημοσίων πολιτικών.

Αυτές οι πρακτικές προάγουν μια πιο ανοιχτή, διαφανή και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση, βοηθώντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της αλληλεπίδρασης μεταξύ του κράτους και των πολιτών.

Όσον αφορά τις επικοινωνιακές προκλήσεις στη Δημόσια Διοίκηση, περιλαμβάνουν διάφορες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι φορείς στην αποτελεσματική επικοινωνία τόσο εσωτερικά όσο και με το κοινό. Αυτές περιλαμβάνουν (Reddick & Anthopoulos, 2015):

- ✓ Διαφάνεια και Εμπιστοσύνη: Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος διαφάνειας και εμπιστοσύνης είναι ουσιώδης. Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να διασφαλίζουν ότι η πληροφόρηση είναι ακριβής και προσιτή, αλλά αυτό μπορεί να αποτελέσει πρόκληση λόγω νομικών περιορισμών ή πολιτικών πιέσεων.
- ✓ Τεχνολογική Προσαρμογή: Η χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για τη βελτίωση της επικοινωνίας είναι αναγκαία, αλλά μπορεί να παρουσιάζει εμπόδια, όπως η έλλειψη τεχνολογικής υποδομής ή εκπαίδευσης του προσωπικού.
- ✓ Πολυπλοκότητα και Εσωτερική Επικοινωνία: Διατηρώντας αποτελεσματική επικοινωνία εντός μεγάλων και συχνά πολύπλοκων οργανισμών είναι μια σημαντική πρόκληση. Η εξάλειψη της απομόνωσης των τμημάτων και η ενθάρρυνση της συνεργασίας είναι κρίσιμες.
- ✓ Πολιτικές Επιρροές και Περιορισμοί: Οι πολιτικές αλλαγές και οι πιέσεις μπορεί να επηρεάσουν την επικοινωνία των δημοσίων οργανισμών, οδηγώντας σε ασάφειες ή αλλαγές στις προτεραιότητες.
- ✓ Προκλήσεις στην Πολυπολιτισμική Επικοινωνία: Η επικοινωνία με έναν ποικιλόμορφο πληθυσμό απαιτεί ευαισθησία και προσαρμογή σε διάφορες πολιτισμικές ανάγκες.

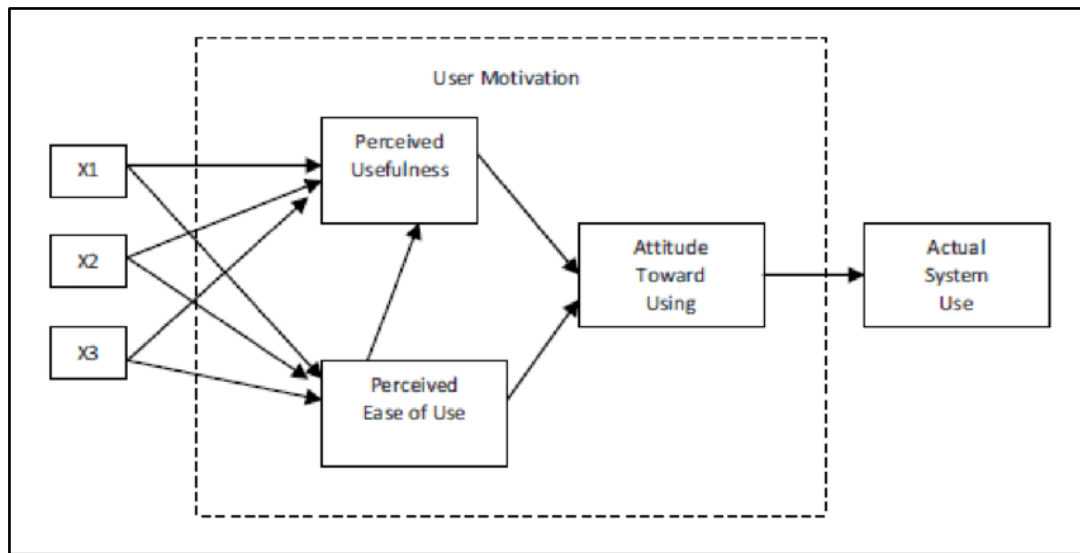
Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων απαιτεί συνεχή προσπάθεια, καινοτομία και αφοσίωση στη διαφάνεια και την ακεραιότητα στην επικοινωνία.

## 2.5 ΜΟΝΤΕΛΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

### 2.5.1 Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model)

Το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM) είναι ένα θεωρητικό μοντέλο που βοηθά να εξηγηθεί πώς οι χρήστες αποδέχονται και χρησιμοποιούν μια τεχνολογία. Αναπτύχθηκε από τον Fred Davis το 1986, το TAM βασίζεται στη θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Theory of Reasoned Action - TRA), μια ψυχολογική θεωρία που εξηγεί τη συμπεριφορά. Το μοντέλο προτείνει ότι όταν παρουσιάζεται στους χρήστες μια νέα τεχνολογία, δύο κύριοι παράγοντες επηρεάζουν την απόφασή τους για το πώς και πότε θα τη χρησιμοποιήσουν (Lai, 2017):

- ✓ Αντιληπτή Χρησιμότητα (Perceived Usefulness - PU): Ο όρος «αντιληπτή χρησιμότητα» αναφέρεται στην πεποίθηση του χρήστη ότι η εφαρμογή ενός συγκεκριμένου συστήματος θα βελτιώσει την εργασιακή του απόδοση. Αυτός ο παράγοντας είναι κρίσιμος για την αποδοχή και τη χρήση νέων τεχνολογιών, καθώς οι χρήστες είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν μια τεχνολογία που πιστεύουν ότι θα τους φέρει οφέλη στην εργασία τους. Ο Fred Davis, ο δημιουργός του TAM, τόνισε τη σημασία αυτού του στοιχείου στην αρχική του μελέτη το 1989, δείχνοντας πως η αντιληπτή χρησιμότητα επηρεάζει την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα και τελικά, την πραγματική τους χρήση (Davis, 1989).
- ✓ Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use - PEOU): Η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» είναι ένας άλλος κρίσιμος παράγοντας στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας. Αυτός ο όρος αναφέρεται στο βαθμό που ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα είναι εύκολη και χωρίς σημαντική προσπάθεια. Η αντίληψη αυτή επηρεάζει σημαντικά την πρόθεση και την τελική χρήση της τεχνολογίας από τους χρήστες. Σύμφωνα με τον Fred Davis, ο οποίος ανέπτυξε το TAM, η αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι σημαντική διότι οι χρήστες είναι πιθανότερο να υιοθετήσουν μια τεχνολογία που θεωρούν ότι δεν απαιτεί πολύπλοκες ή δύσκολες διαδικασίες (Davis, 1989).



Εικόνα 8. Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας. Πηγή: Lai, 2017

### 2.5.2 Θεωρία Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσίας (Perceived Service Quality)

Η θεωρία της «αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας» (Perceived Service Quality) είναι κρίσιμος παράγοντας στην αξιολόγηση και διαχείριση της ποιότητας υπηρεσιών. Βασίζεται στη σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών και των αντιληφθεισών επιδόσεων της υπηρεσίας από την πλευρά του πολίτη - πελάτη.

Μια κεντρική έννοια στη θεωρία αυτή είναι το μοντέλο των κενών (Gap model) (Ozretić Došen et al., 2020), το οποίο επισημαίνει τα κενά που μπορεί να εμφανιστούν μεταξύ των προσδοκιών και της πραγματικής εμπειρίας της υπηρεσίας και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε απογοήτευση ή ικανοποίηση των πολιτών - πελατών. Αυτή η θεωρία αξιολογεί την ποιότητα των υπηρεσιών μέσω της σύγκρισης των προσδοκιών του κοινού με την πραγματική τους εμπειρία. Η ποιότητα βασίζεται σε πολλαπλές διαστάσεις όπως αξιοπιστία, ανταπόκριση, εμπειρογνωμοσύνη, εμπιστοσύνη και συμπάθεια, με στόχο την ακριβή αναγνώριση των τομέων που χρειάζονται βελτίωση. Η μελέτη και η ανάλυση αυτής της θεωρίας βοηθά στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και στην καλύτερη κατανόηση των προσδοκιών του κοινού (Parasuraman et al., 1985). Επιπλέον, η θεωρία της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας έχει εξελιχθεί για να συμπεριλάβει και την

ποιότητα της ηλεκτρονικής υπηρεσίας (e-service quality), ιδιαίτερα λόγω της ευρείας χρήσης του διαδικτύου.

Στο μοντέλο SERVQUAL (Serv - Service and Qual - Quality), που αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry, η ποιότητα της υπηρεσίας αναλύεται μέσω πέντε διαστάσεων: αξιοπιστία, εμπιστοσύνη, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και εξωτερική εικόνα. Αυτές οι διαστάσεις βαθμολογούνται με τη βοήθεια τυποποιημένων ερωτήσεων σε σχέση με την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών, σε μια κλίμακα Likert συνήθως με πέντε ή εφτά βαθμούς. Το σημαντικό είναι ότι μπορεί να γίνει εύκολα προσαρμογή και τροποποίηση, ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας της οποίας θέλουμε να αξιολογήσουμε την ποιότητα (Parasuraman et al., 1988).

Η έννοια της «αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών» στο πλαίσιο της προσβασιμότητας, της ποιότητας των πληροφοριών, της ακρίβειας, της αξιοπιστίας, της ασφάλειας, του χρόνου απόκρισης και της εξυπηρετικότητας είναι κεντρική για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι χρήστες αξιολογούν και βιώνουν τις υπηρεσίες. Αυτές οι διαστάσεις είναι κρίσιμες για την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας μιας υπηρεσίας από την οπτική γωνία του χρήστη. Ειδικότερα (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1996):

1. Ευκολία/Προσβασιμότητα: Η διάσταση της «προσβασιμότητας» στο πλαίσιο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών αναφέρεται στο πόσο εύκολα και άνετα οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν μια υπηρεσία. Αυτή η διάσταση είναι κρίσιμη για τη διαμόρφωση της συνολικής αντίληψης των χρηστών για την ποιότητα των υπηρεσιών.

2. Ποιότητα Πληροφοριών: Η διάσταση της «ποιότητας πληροφοριών» στο πλαίσιο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών αναφέρεται στην ποιότητα των πληροφοριών που προσφέρει ένας πάροχος υπηρεσιών στο ευρύ κοινό. Αυτή η πτυχή είναι ζωτικής σημασίας καθώς επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση του κοινού και τη συνολική αντίληψή του για την υπηρεσία.

3. Αξιοπιστία: Η διάσταση της «αξιοπιστίας» στο πλαίσιο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών είναι εξαιρετικά σημαντική. Αναφέρεται στην ικανότητα του παρόχου υπηρεσιών να εκτελεί την υπηρεσία που υποσχέθηκε με αξιοπιστία, ακρίβεια



και συνέπεια. Αυτό σημαίνει παράδοση της υπηρεσίας όπως υποσχέθηκε, χωρίς σφάλματα και με αξιόπιστο τρόπο. Η αξιοπιστία θεωρείται συχνά η πιο σημαντική πτυχή της ποιότητας των υπηρεσιών, επειδή επηρεάζει άμεσα την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση του κοινού.

4. Ακρίβεια: Η διάσταση της «ακρίβειας» εντός του μοντέλου αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών είναι ουσιαστική καθώς ασχολείται με την ακρίβεια και την ορθότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η ακρίβεια και πληρότητα στην ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη του κοινού.

5. Ασφάλεια: Η διάσταση της «ασφάλειας» στο μοντέλο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών είναι ολοένα και πιο σημαντική, ιδιαίτερα στο πλαίσιο των ψηφιακών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η ασφάλεια στην ποιότητα των υπηρεσιών αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο η υπηρεσία προστατεύει τις πληροφορίες των χρηστών και διασφαλίζει ασφαλείς συναλλαγές. Αυτή η πτυχή είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και τη διατήρηση της αφοσίωσης των πολιτών - πελατών.

6. Χρόνος Απόκρισης: Η διάσταση του «χρόνου απόκρισης» στο μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών αναφέρεται στην ταχύτητα και την έγκαιρη παροχή υπηρεσιών και την επίλυση προβλημάτων. Είναι ένας κρίσιμος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών - πελατών και την αντίληψη για την αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού και την ποιότητα εξυπηρέτησης του κοινού.

7. Εξυπηρετικότητα: Η διάσταση της «εξυπηρετικότητας» στο μοντέλο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο ένας πάροχος υπηρεσιών θεωρείται πρόθυμος και ικανός να παράσχει βοήθεια και να καλύψει τις ανάγκες του κοινού. Αυτή η πτυχή της ποιότητας των υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα σημαντική σε περιβάλλοντα εξυπηρέτησης πολιτών, όπου η στάση, η προθυμία και η ικανότητα του προσωπικού να βοηθάει και να μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την ικανοποίηση και τις αντιλήψεις τους για τη συνολική ποιότητα της υπηρεσίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-ΕΦΚΑ)

### 3.1 Ο ΝΕΟΣΥΣΤΑΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ e-ΕΦΚΑ

Η δημιουργία του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα στην χώρα μας, αποτελεί τη μεγαλύτερη μέχρι σήμερα πρόκληση μεταρρύθμισης και εκσυγχρονισμού του ασφαλιστικού συστήματος. Από την ίδρυσή του, την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2017 με τον Ν. 4387/2016, ο ΕΦΚΑ μέσα από αλληπάλληλες ανακατατάξεις και μεταρρυθμίσεις καλείται να υλοποιήσει τους στόχους του αντιμετωπίζοντας τις δυσκολίες της πλήρους ενοποίησης όλων των εντασσόμενων σε αυτόν φορέων (ΕΦΚΑ, 2017).

Η ίδρυση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης κατέστη υποχρεωτική με την εφαρμογή του νόμου 4387/2016, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2017. Βασικός στόχος του νόμου αυτού ήταν η συγχώνευση των κύριων φορέων κοινωνικής ασφάλισης της χώρας, όπως το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ κ.λπ., σε μια ενιαία οντότητα. Στη συνέχεια, θεσπίστηκε ο Ν. 4445/2016 για τη σύσταση των Περιφερειακών Ελεγκτικών Κέντρων Ασφάλισης (ΠΕΚΑ) και την παροχή πρόσθετων κατευθυντήριων γραμμών για την επιτυχή εφαρμογή του Ν. 4387/2016. Αυτοί οι νόμοι περιέγραψαν επίσης τη διαδικασία μετονομασίας των περιφερειακών και τοπικών γραφείων εντός του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Οι επιμέρους αυτές μονάδες έθεσαν τις βάσεις για την ίδρυση του e-ΕΦΚΑ μέχρι την έκδοση και εφαρμογή του Προεδρικού Διατάγματος 8/2019, που διοργάνωσε επίσημα τον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης στις 23 Ιανουαρίου 2019.

Ο νόμος 4670/2020, που τέθηκε σε ισχύ στις 28/02/2020, είναι ένα νομοσχέδιο που εστιάζει στην επιβολή αλλαγών στον ασφαλιστικό κλάδο και στην ώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ, που πλέον αναφέρεται ως «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» (e-ΕΦΚΑ). Ο ηλεκτρονικός ΕΦΚΑ έχει επιφορτιστεί με την επίβλεψη όλων σχεδόν των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης της χώρας, μαζί με το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ), το οποίο περιλαμβάνει τα προηγούμενα Ταμεία Επικουρικής Ασφάλισης.

Ωστόσο, ο e-ΕΦΚΑ συναντά ένα σημαντικό εμπόδιο στην πλήρη ενσωμάτωση αυτών των διαφορετικών οντοτήτων, που ο καθένας έχει τη δική του νομική υπόσταση, συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών και λειτουργικές διαδικασίες, προκειμένου να δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (ΕΦΚΑ, 2020).

Από την ίδρυσή του, ο e-ΕΦΚΑ έχει περάσει μια σημαντική και διαρκή μεταβατική περίοδο, καθώς σε όλο αυτό το διάστημα, έχουν γίνει πολλές προσπάθειες αναδιάρθρωσης και αναδιοργάνωσης στις κεντρικές Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Οι αλλαγές αυτές αφορούσαν τη μεταφορά αρμοδιοτήτων από τη μια μονάδα στην άλλη, όλα με απώτερο στόχο την αποτελεσματική εφαρμογή των διατάξεων που περιγράφονται στον Οργανισμό e-ΕΦΚΑ. Βασικός στόχος αυτών των προσπαθειών είναι να διασφαλιστεί ότι όλοι οι ασφαλισμένοι του e-ΕΦΚΑ, καθώς και οι συνταξιούχοι, μπορούν να λάβουν βοήθεια σε μία μόνο Τοπική Διεύθυνση, ανεξάρτητα από τον ασφαλιστικό τους φορέα.

Μία από τις ύψιστες προτεραιότητες για τον Οργανισμό, ο οποίος σήμερα λειτουργεί υπό ενιαία κεντρική διοίκηση, διαχείριση και λειτουργία, είναι η φιλόδοξη πρωτοβουλία του για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Πρωταρχικός στόχος αυτής της μετασχηματιστικής προσπάθειας είναι η απρόσκοπτη παροχή στους πολίτες ολοκληρωμένων και διασυνδεδεμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πλήθος από αυτές τις υπηρεσίες είναι ήδη εύκολα προσβάσιμες μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Οργανισμού (<https://www.efka.gov.gr>), που απευθύνεται σε μισθωτούς, ελεύθερους επαγγελματίες, αυτοαπασχολούμενους, αγρότες, εργοδότες και σε συνταξιούχους που συνδέονται με τον Οργανισμό. Για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτού του στόχου και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης ενοποίησης μηχανογραφικών συστημάτων και βάσεων δεδομένων σε όλους τους συναφείς ασφαλιστικούς φορείς, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών συνεργάζεται με συνέπεια με τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα.

Βασικός στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι η ενίσχυση και βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες δίνοντας έμφαση στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των χρόνιων ασθενειών, στην επίσπευση των αποφάσεων που σχετίζονται με τις συντάξεις και στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας. Αυτή η ολοκληρωμένη πρωτοβουλία αναμένεται να επιφέρει πληθώρα ευνοϊκών αποτελεσμάτων, όπως η αύξηση των εσόδων, η μείωση

των λειτουργικών δαπανών για τον Οργανισμό και τελικά, η βελτίωση του συνολικού επιπέδου υπηρεσιών που παρέχονται στο ευρύ κοινό.

Ο e-ΕΦΚΑ, ο οποίος δημιουργήθηκε σε συμμόρφωση με το πρόσφατα εφαρμοσθέν Οργανόγραμμα - Ν. 4670/28.02.2020, αποτελείται συνολικά από δώδεκα (12) Γενικές Διευθύνσεις και επτά (7) Οργανωτικές Μονάδες. Αυτή η ολοκληρωμένη δομή περιλαμβάνει πέντε (5) Διευθύνσεις Διοίκησης, παράλληλα με το ΚΕΑΟ και το Ανεξάρτητο Τμήμα Προστασίας Δεδομένων.

Σύμφωνα με το άρθρο 51, αντικαθιστώντας το άρθρο 2 Π.Δ. 8/2019 (Α'8) Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) έχει την εξής δομή:

#### 1. Διευθύνσεις

- Διεύθυνση Διοίκησης,
- Διεύθυνση Νομικών Υποθέσεων,
- Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Ελέγχου Εσωτερικών Υποθέσεων,
- Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών,
- Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών,
- Αυτοτελές Τμήμα Προστασίας Δεδομένων.

#### 2. Γενικές Διευθύνσεις

- Γενική Διεύθυνση Εισφορών,
- Γενική Διεύθυνση Ελέγχων,
- Γενική Διεύθυνση Συντάξεων,
- Γενική Διεύθυνση Παροχών και Υγείας,
- Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας,
- Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών,
- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης,
- Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης,
- Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ),
- Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα,
- Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών,

- Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών.
3. Οι οργανικές μονάδες των παρ. 1 και 2 υπάγονται απευθείας στο Διοικητή του e-Ε.Φ.Κ.Α.
4. Επίσης, στον e-Ε.Φ.Κ.Α. λειτουργούν:
- Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.), το οποίο λειτουργεί σύμφωνα με τις κείμενες περί Ν.Σ.Κ. διατάξεις και
  - Γραφείο Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου (Π.Δ. 8/2019).

### 3.2 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΟΡΑΜΑ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικών Ασφαλίσεων δημιουργήθηκε για να εξασφαλίσει, από την πρώτη ημέρα λειτουργίας του, την εξισορρόπηση της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.

Κύριος στόχος του είναι η δημιουργία ενός ενιαίου, αποτελεσματικού και βιώσιμου πλαισίου κοινωνικής ασφάλισης που διασφαλίζει τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και προάγει την κοινωνική ευημερία επιβάλλοντας ίσους κανονισμούς για όλους. Ουσιαστικά, ο e-ΕΦΚΑ επιδιώκει να δημιουργήσει ένα δίκαιο και σταθερό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης που να ωφελεί όλα τα άτομα (ΕΦΚΑ, 2018).

Για την επίτευξη των προαναφερθέντων στόχων, ο e-ΕΦΚΑ δίνει έμφαση στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, στην εξάλειψη της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας και στην προαγωγή της ασφάλειας και της ευημερίας στους χώρους εργασίας. Επιπρόσθετα, ο e-ΕΦΚΑ προσπαθεί να παρέχει βασικές παροχές, όπως πρωτογενείς συντάξεις γήρατος, συντάξεις σε άτομα με αναπηρία και σε δικαιούχους θανόντων ασφαλισμένων, μαζί με άλλες παροχές και επιδόματα που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, ο e-ΕΦΚΑ διατηρεί το όραμα για την παροχή υπηρεσιών εξαιρετικής ποιότητας και αποτελεσματικότητας, διασφαλίζοντας την ικανοποιητική κάλυψη των αναγκών των ασφαλισμένων. Αυτή η δέσμευση για αριστεία περιγράφεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στις 23 Ιανουαρίου 2019, στη σελίδα 17.

Η επίτευξη των στόχων που περιγράφονται για τον e-ΕΦΚΑ, η πρόκληση του ψηφιακού μετασχηματισμού που παρουσιάζεται στον Ν. 4670/2020 και η επιτυχής ενσωμάτωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων είναι ένα έργο απίστευτα απαιτητικό.

### 3.3 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

Το επίτευγμα των στόχων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) στηρίζεται σημαντικά στις δυνατότητες και τις επιδόσεις του εργατικού δυναμικού του. Ο όρος «ανθρώπινο δυναμικό» έχει γίνει όλο και πιο δημοφιλής τα τελευταία χρόνια, καθώς αναδεικνύει τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζουν οι εργαζόμενοι στις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Σύμφωνα με τον ορισμό των Jackson και Schuler (2000), το «Ανθρώπινο Δυναμικό» αναφέρεται σε όλα τα άτομα εντός μιας οργάνωσης που διαθέτουν τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι απαραίτητες για να συμβάλουν στην επίτευξη της αποστολής, του οράματος, της στρατηγικής και των στόχων της. Αυτό σημαίνει ότι η απόδοση και η επίτευξη των στόχων του e-ΕΦΚΑ εξαρτώνται από την ικανότητα των εργαζομένων να παρέχουν τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και αφοσίωση για να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους.

Οι εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ πρέπει να είναι καταρτισμένοι, ενημερωμένοι και να διαθέτουν τις απαραίτητες επαγγελματικές ικανότητες ώστε να διαχειριστούν τα κοινωνικά και ασφαλιστικά θέματα με αποτελεσματικότητα και ακρίβεια. Επιπλέον, η θετική στάση, η δέσμευση και η συνεργατικότητα των υπαλλήλων είναι ουσιώδεις παράγοντες που συντελούν στην επίτευξη των στόχων του e-ΕΦΚΑ.

Όσον αφορά στην επικοινωνία ο οργανισμός e-ΕΦΚΑ παρέχει διάφορες μορφές επικοινωνίας για να διευκολύνει την αλληλεπίδραση των πολιτών και των ασφαλισμένων με τον οργανισμό. Ορισμένες από τις κύριες μορφές επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον e-ΕΦΚΑ περιλαμβάνουν (ΕΦΚΑ, 2019):

- ✓ Ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ: Ο οργανισμός διαθέτει μια επίσημη ιστοσελίδα (<https://www.efka.gov.gr/>), μέσω της οποίας οι πολίτες και οι ασφαλισμένοι μπορούν να αναζητήσουν πληροφορίες, να κάνουν αιτήσεις, να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να βρουν τα απαραίτητα έντυπα.
- ✓ Ηλεκτρονική Επικοινωνία (e-mail): Οι χρήστες μπορούν να επικοινωνήσουν με τις αρμόδιες Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,

αποστέλλοντας τα ερωτήματά τους σε σχετικές διευθύνσεις e-mail που παρέχονται στην ιστοσελίδα.

- ✓ Τηλεφωνική Επικοινωνία: Οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν τηλεφωνικά με τον e-ΕΦΚΑ, μέσω των διαθέσιμων τηλεφωνικών αριθμών επικοινωνίας που παρέχονται στην ιστοσελίδα.
- ✓ Φόρμες Επικοινωνίας: Στην ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ, υπάρχουν φόρμες επικοινωνίας που οι χρήστες μπορούν να συμπληρώσουν για να υποβάλουν ερωτήσεις ή αναφορές.
- ✓ Φυσικά Καταστήματα e-ΕΦΚΑ: Οι χρήστες μπορούν να επισκεφτούν φυσικά καταστήματα e-ΕΦΚΑ, εάν είναι απαραίτητο, για να λάβουν ατομική εξυπηρέτηση και να υποβάλουν αιτήσεις ή να επιλύσουν ζητήματα προσωπικά.
- ✓ Κοινωνικά Δίκτυα: Ο e-ΕΦΚΑ να διατηρεί προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook και το Twitter, προσφέροντας έτσι μια ακόμα πλατφόρμα για την ανταλλαγή πληροφοριών και την επικοινωνία με το κοινό.
- ✓ Ψηφιακά Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας (e-ΚΕ.Π.Α.): Τα άτομα με αναπηρία μπορούν και υποβάλλουν ψηφιακά αιτήματα για αξιολόγηση και πιστοποίηση αναπηρίας.
- ✓ Γραμμή εξυπηρέτησης 1555: Το νέο ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, αποτελεί έναν οδηγό για τον πολίτη σχετικά με ασφαλιστικά, εργασιακά και κοινωνικά ζητήματα.
- ✓ myEFKALive: Μέσω τηλεδιάσκεψης δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, να επικοινωνήσουν απευθείας με τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.
- ✓ Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας: Μέσω βιντεοκλήσης για την υπηρεσία ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας, οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ εξυπηρετούν τους πολίτες αποκλειστικά για συνταξιοδοτικά ζητήματα.

Ο e-ΕΦΚΑ προσπαθεί να διασφαλίσει την ευκολία της επικοινωνίας των πολιτών και των ασφαλισμένων με τον οργανισμό, προσφέροντας ποικίλες επιλογές που ταιριάζουν στις διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις του κοινού.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή των στάσεων και των απόψεων των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ. Απώτερος στόχος είναι ανάδειξη της χρησιμότητας των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση, για την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς και η ανάδειξη τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των μειονεκτημάτων τους. Μέσα στο πλαίσιο αυτό τοποθετούνται τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Οι νέες μορφές επικοινωνίας στον οργανισμό e-ΕΦΚΑ βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες;
2. Υπάρχει διαφοροποίηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με τα οφέλη των νέων μεθόδων επικοινωνίας στον οργανισμό e-ΕΦΚΑ σε σχέση με τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά;

### 4.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για τη διεξαγωγή και την επίτευξη του σκοπού της έρευνας εφαρμόστηκε η χρήση δομημένου ερωτηματολογίου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) με συνημμένη μια συνοδευτική ενημερωτική επιστολή, το οποίο απευθύνεται στο ευρύ κοινό. Η παρουσία συνοδευτικής επιστολής πριν την έναρξη συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κρίθηκε σημαντική, καθώς σύμφωνα με την Δριτσάκη (2023):

- ❖ Αναφέρει το πλαίσιο, το σκοπό και στόχο της έρευνας με το οποίο σχετίζεται το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο.
- ❖ Διασφαλίζει την διατήρηση της ανωνυμίας.
- ❖ Αναφέρει τον απαραίτητο χρόνο συμπλήρωσης του.
- ❖ Περιλαμβάνει στοιχεία επικοινωνίας με τον ερευνητή σε περίπτωση διευκρινιστικών ερωτήσεων.
- ❖ Εκφράζει τις ευχαριστίες του ερευνητή προς τους συμμετέχοντες.





ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

Οι πολίτες κλήθηκαν να απαντήσουν ανώνυμα σε 29 υποχρεωτικές κλειστού και ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και να επιλέξουν μεταξύ των προτεινόμενων απαντήσεων. Το ερωτηματολόγιο ήταν εύκολο στη χρήση, στην ανάγνωση και στη συμπλήρωση του.

Μέσω του ερωτηματολογίου έγινε προσπάθεια να αναδειχθεί η αναγκαιότητα της χρήσης σύγχρονων μορφών επικοινωνίας, στον οργανισμό e-ΕΦΚΑ, για την αποτελεσματική οργάνωση των λειτουργιών του.

#### **4.3 ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού τρόπου από ενήλικες πολίτες συναλλασσόμενους με τον e-ΕΦΚΑ και η συμμετοχή τους ήταν εθελοντική.

Προηγήθηκε μια πιλοτική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου σε ένα δείγμα πέντε ατόμων, επιβλέπουσα καθηγήτρια της παρούσας εργασίας και διδακτικό προσωπικό σχολής, ώστε να αποφευχθούν στη συνέχεια μη κατανοητές και διφορούμενες ερμηνείες και να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και εγκυρότητα του. Μετά από μικρές τροποποιήσεις το ερωτηματολόγιο, το οποίο δημιουργήθηκε με τη βοήθεια του Google Forms, διαμοιράστηκε με ηλεκτρονικά μέσα (αποστολή μηνύματος, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και εφαρμογές μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας). Η έρευνα διεξήχθη από 18 Δεκεμβρίου 2023 έως και 9 Ιανουαρίου 2024 και συνολικά συμπληρώθηκαν 513 ερωτηματολόγια.

#### **4.4 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Το εργαλείο της έρευνας αποτελείται από τρεις επιμέρους ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Φύλο, Ηλικία, Επίπεδο Εκπαίδευσης, Οικογενειακή και Επαγγελματική κατάσταση). Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την επικοινωνία των συμμετεχόντων με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ. Η τρίτη ενότητα αφορά στην καταγραφή των αντιλήψεων των συμμετεχόντων σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες, τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία, την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιώντας μια 5-βάθμια κλίμακα Likert (από 1= «διαφωνώ πλήρως», 2=

«διαφωνώ», 3= «ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ», 4= «συμφωνώ» και 5= «συμφωνώ πλήρως»). Τέλος, διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης του κοινού ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιώντας και πάλι την 5-βάθμια κλίμακα Likert. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε σε προηγούμενες επιστημονικές εργασίες (Chan et al., 2020).

#### 4.5 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το Cronbach alpha είναι ένα στατιστικό μέτρο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας ή της εσωτερικής συνέπειας μιας κλίμακας ή ενός οργάνου. Προσδιορίζει τον βαθμό στον οποίο όλα τα στοιχεία σε μια κλίμακα ή ένα όργανο μετρούν την ίδια υποκείμενη έννοια. Υπολογίζοντας τις συσχετίσεις μεταξύ στοιχείων και συγκρίνοντάς τες με τη συνολική διακύμανση της κλίμακας, το Cronbach alpha παρέχει έναν ενιαίο αριθμό που δείχνει πόσο καλά σχετίζονται μεταξύ τους τα στοιχεία της κλίμακας ή του οργάνου. Έτσι, το Cronbach alpha είναι ένα απαραίτητο εργαλείο για ερευνητές και επαγγελματίες σε διάφορους τομείς, όπως η ψυχολογία, η εκπαίδευση και οι κοινωνικές επιστήμες, για να διασφαλίσουν ότι τα όργανα μέτρησής τους είναι αξιόπιστα και συνεπή. Ο συντελεστής  $\alpha$  αποτελεί ένδειξη του βαθμού στον οποίο όλα τα στοιχεία (ερωτήσεις, δηλώσεις κ.λπ.) ενός τεστ μετρούν το ίδιο χαρακτηριστικό ή έννοια. Το  $\alpha$  του Cronbach κυμαίνεται συνήθως από 0 έως 1. Υψηλότερες τιμές αντικατοπτρίζουν υψηλότερη εσωτερική συνοχή και, κατά συνέπεια, υψηλότερη αξιοπιστία της κλίμακας. Γενικά, θεωρείται ότι ένα  $\alpha$  του Cronbach μεγαλύτερο από 0.7 υποδηλώνει αποδεκτή αξιοπιστία, αν και αυτή η τιμή μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη φύση της κλίμακας και το συγκεκριμένο τομέα εφαρμογής της (Mondal & Mondal, 2017). Τα αποτελέσματα του δείκτη αξιοπιστίας για το ερευνητικό εργαλείο της παρούσας εργασίας φαίνονται στον Πίνακα 1. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 1 ο δείκτης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου είναι εξαιρετική αξιοπιστία.

Πίνακας 1. Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach alpha

Κλίμακα	Cronbach alpha
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,934
ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ	0,931

ΠΟΙΟΤΗΤΑ	0,920
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	0,928

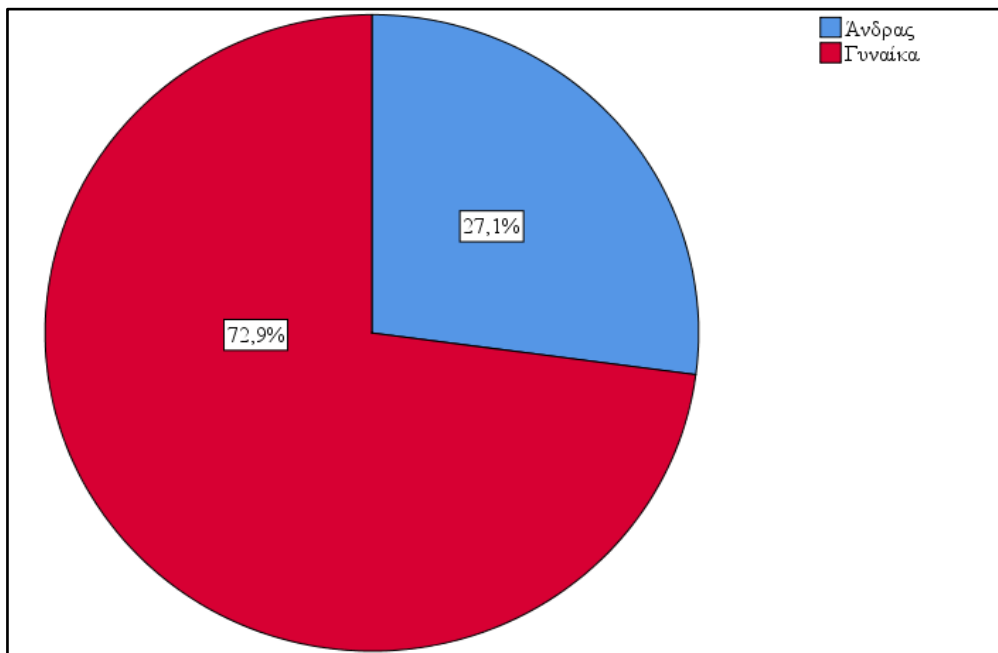
## 4.6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

### 4.6.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι γυναίκες (N=374, 72,9%) και οι υπόλοιποι άνδρες (N=139, 27,1%) (Πίνακας 2, Διάγραμμα 1).

Πίνακας 2. Φύλο

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	139	27,1	27,1	27,1
Γυναίκα	374	72,9	72,9	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	

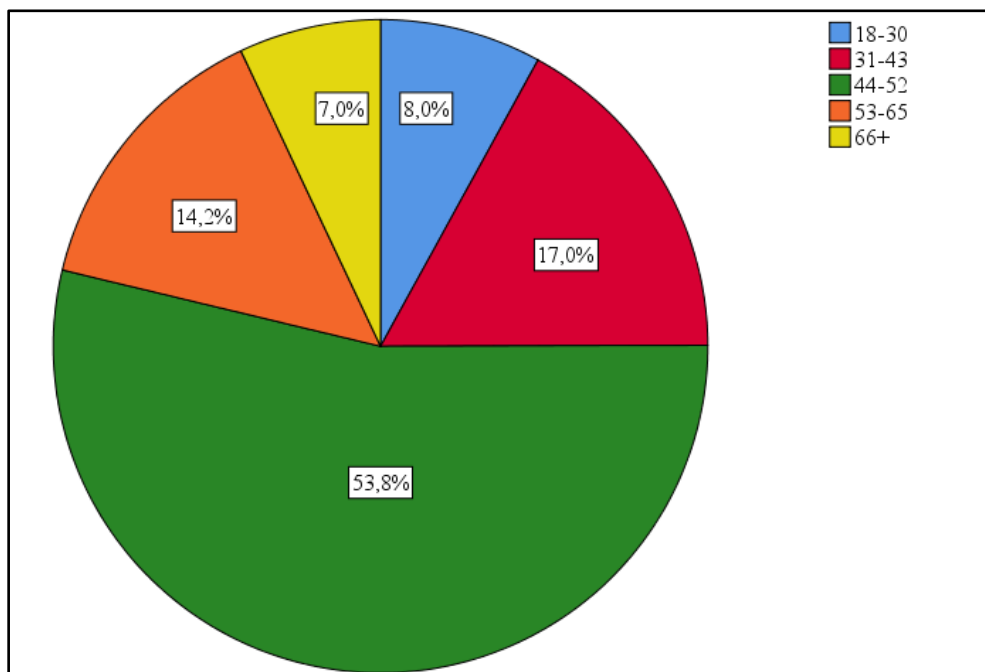


Διάγραμμα 1. Φύλο

Όσον αφορά την ηλικία η πλειοψηφία ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 44-52 (N=276, 53,8%). Ακολούθως, με φθίνουσα σειρά ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 31-43 ετών (N=87, 17%), 53-65 ετών (N=73, 14,2%), 18-30 (N=41, 8%) και τέλος, η μειοψηφία ανήκει στην ηλικιακή ομάδα άνω των 66 ετών (N=36, 7%) (Πίνακας 3, Διάγραμμα 2).

Πίνακας 3. Ηλικία

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
18-30	41	8,0	8,0	8,0
31-43	87	17,0	17,0	25,0
44-52	276	53,8	53,8	78,8
53-65	73	14,2	14,2	93,0
66+	36	7,0	7,0	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	



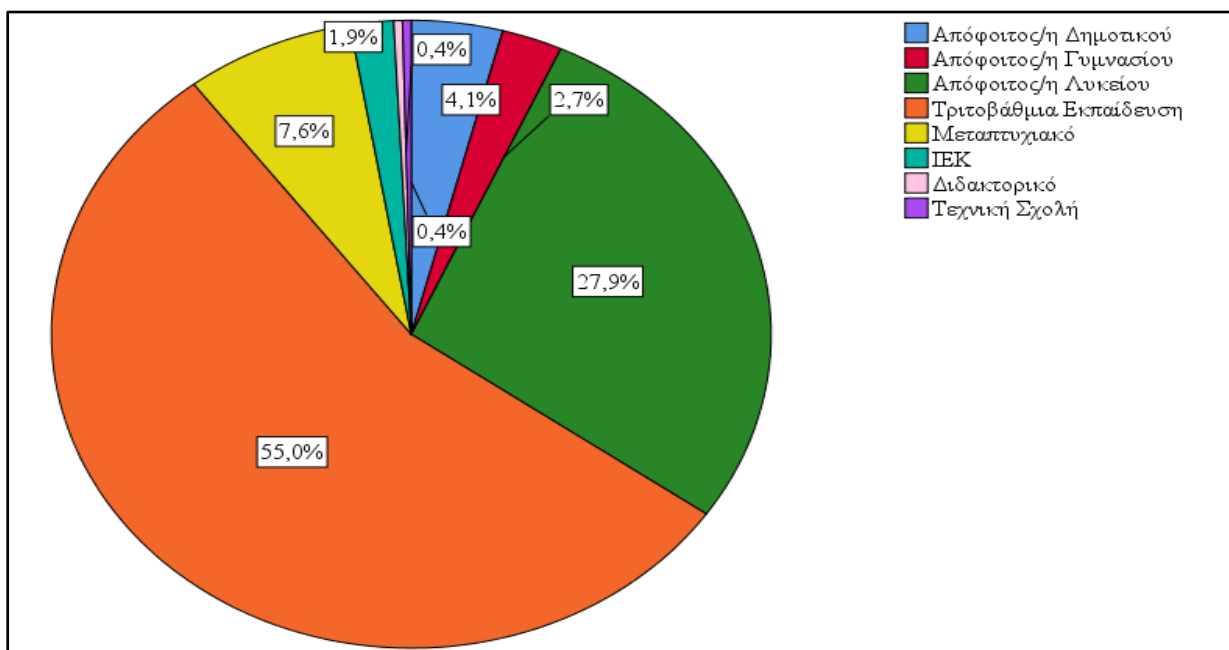
Διάγραμμα 2. Ηλικία

Εν συνεχεία, κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (N=282, 55%) και απόφοιτοι λυκείου (N=143, 27,9%). Ακολούθως με

φθίνουσα σειρά είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος (N=39, 7,6%), απόφοιτοι δημοτικού (N=21, 4,1%), απόφοιτοι γυμνασίου (N=14, 2,7%), απόφοιτοι ΙΕΚ (N=10, 1.9%) και τέλος, μόλις από 2 άτομα δήλωσαν αντίστοιχα ότι είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών και απόφοιτοι τεχνικής σχολής (Πίνακας 4, Διάγραμμα 3).

Πίνακας 4. Επίπεδο εκπαίδευσης

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Απόφοιτος/η Δημοτικού	21	4,1	4,1	4,1
Απόφοιτος/η Γυμνασίου	14	2,7	2,7	6,8
Απόφοιτος/η Λυκείου	143	27,9	27,9	34,7
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	282	55,0	55,0	89,7
Μεταπτυχιακό	39	7,6	7,6	97,3
ΙΕΚ	10	1,9	1,9	99,2
Διδακτορικό	2	,4	,4	99,6
Τεχνική Σχολή	2	,4	,4	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	

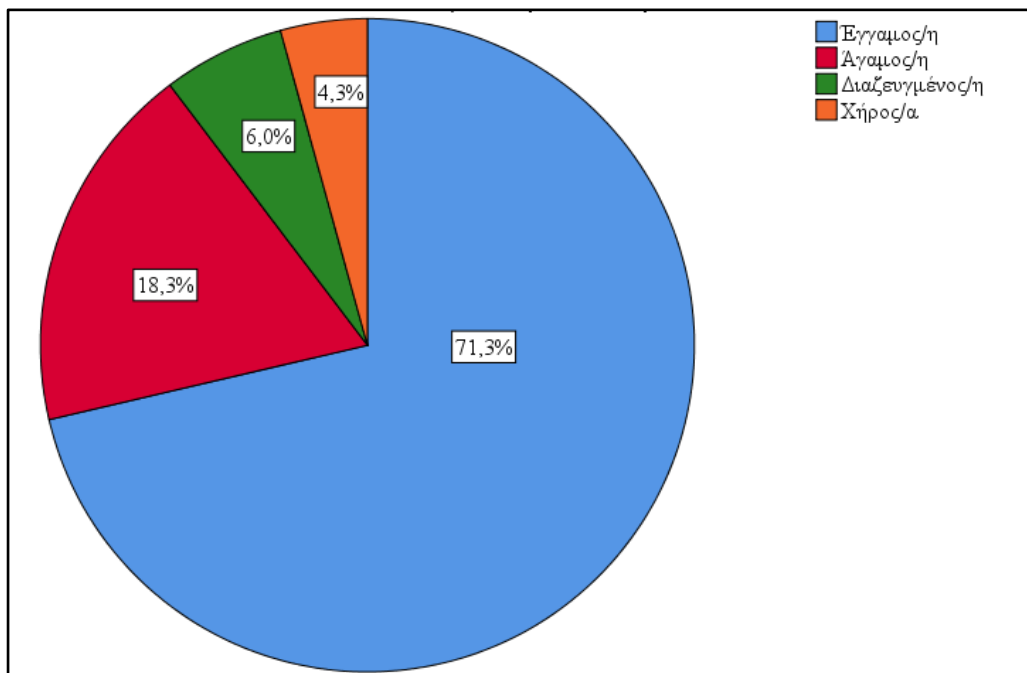


Διάγραμμα 3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Εν συνεχεία, κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είναι έγγαμοι (N=366, 71,3%). Ακολούθως με φθίνουσα σειρά δήλωσαν ότι είναι άγαμοι (N=94, 18,3%), διαζευγμένοι (N=31, 6%) και τέλος, χήροι/ες (N=22, 4,3%) (Πίνακας 5, Διάγραμμα 4).

Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγγαμος/η	366	71,3	71,3	71,3
Άγαμος/η	94	18,3	18,3	89,7
Διαζευγμένος/η	31	6,0	6,0	95,7
Χήρος/α	22	4,3	4,3	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	



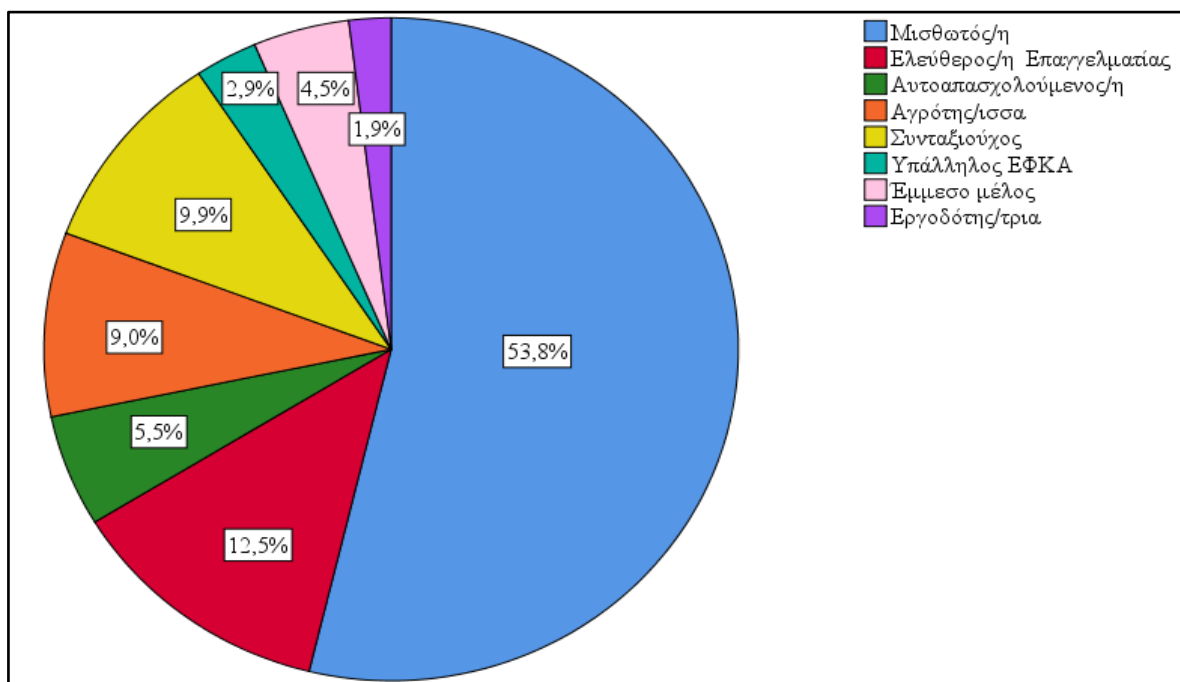
Διάγραμμα 4. Οικογενειακή κατάσταση

Η τελευταία ερώτηση της ενότητας των δημογραφικών χαρακτηριστικών αφορούσε τη σχέση των συμμετεχόντων με τον e-ΕΦΚΑ ή πιο απλά την ιδιότητα τους. Η

πλειοψηφία απάντησε ότι είναι μισθωτοί (N=276, 53,8%). Ακολούθως με φθίνουσα σειρά απάντησαν ότι είναι ελεύθεροι επαγγελματίες (N=64, 12,5%), συνταξιούχοι (N=51, 9,9%), αγρότες (N=46, 9%), αυτοαπασχολούμενοι (N=28, 5,5), έμμεσα μέλη (N=23, 4,5%), υπάλληλοι ΕΦΚΑ (N=15, 2,9%) και τέλος, εργοδότες (N=10, 1,9%) (Πίνακας 6, Διάγραμμα 5).

Πίνακας 6. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μισθωτός/η	276	53,8	53,8	53,8
Ελεύθερος/η Επαγγελματίας	64	12,5	12,5	66,3
Αυτοαπασχολούμενος/η	28	5,5	5,5	71,7
Αγρότης/ισσα	46	9,0	9,0	80,7
Συνταξιούχος	51	9,9	9,9	90,6
Υπάλληλος ΕΦΚΑ	15	2,9	2,9	93,6
Έμμεσο μέλος	23	4,5	4,5	98,1
Εργοδότης/τρια	10	1,9	1,9	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;

#### 4.6.2 Επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ

Η πρώτη ερώτηση της δεύτερης ενότητας αφορούσε στην καταγραφή των λόγων για τους οποίους επικοινωνούν οι συμμετέχοντες με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ. Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης φαίνονται στον Πίνακα 7. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις από τις διαθέσιμες επιλογές. Αυτό σημαίνει ότι μπορούσαν να δηλώσουν πολλαπλούς λόγους. Στα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον Πίνακα 7, οι πρώτες δύο στήλες δε δείχνουν τον συνολικό αριθμό των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Αντ' αυτού, αυτές οι στήλες παρουσιάζουν πόσο συχνά δόθηκαν συγκεκριμένες απαντήσεις, τόσο σε απόλυτους όσο και σε σχετικούς αριθμούς. Αυτό σημαίνει ότι μας δίνουν μια πιο αναλυτική εικόνα των απόψεων και των προτιμήσεων που εκφράστηκαν από τους συμμετέχοντες, καταγράφοντας τη συχνότητα κάθε επιλογής απάντησης.

Όπως παρατηρείται, συνολικά στην ερώτηση δόθηκαν 788 θετικές απαντήσεις για τους λόγους επικοινωνίας με τον e-ΕΦΚΑ, 283 θετικές απαντήσεις (35,9%) για την έκδοση βεβαιώσεων, 210 θετικές απαντήσεις (26,6%) για ασφαλιστική ικανότητα, 160 θετικές απαντήσεις (20,3%) για τον έλεγχο ενσήμων, 85 θετικές απαντήσεις (10,8%) για πληροφορίες σύνταξης, 15 θετικές απαντήσεις (1,9%) για ασφαλιστικές εισφορές, 11 θετικές απαντήσεις (1,4%) για πληρωμές, 10 θετικές απαντήσεις (1,3%) για ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης, 9 άτομα απάντησαν ότι δεν επικοινωνούν, από δύο απάντησαν ότι επικοινωνούν με τον e-ΕΦΚΑ για οφειλές και κλείσιμο ραντεβού αντίστοιχα, ενώ μόλις ένα άτομο απάντησε ότι επικοινωνεί για παροχή επιδόματος ασθενείας.

Στην τρίτη στήλη βλέπουμε σχετικές συχνότητες επί των συμμετεχόντων (Cases). Όπως είδαμε κάθε συμμετέχοντας μπορούσε να δώσει περισσότερες από μία απαντήσεις και αυτός είναι ο λόγος που οι σχετικές συχνότητες αθροίζουν 153,6 % και όχι 100%. Επομένως, η τρίτη στήλη του Πίνακα 7 δείχνει ότι το 55,2% των συμμετεχόντων επικοινωνεί με τον e-ΕΦΚΑ για την έκδοση βεβαιώσεων, το 40,9% για ασφαλιστική ικανότητα, το 31,2% για τον έλεγχο ενσήμων, το 16,6% για πληροφορίες σύνταξης, το 2,9% για ασφαλιστικές εισφορές, το 2,1% για πληρωμές, το 1,9% για ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης, το 1,8% απάντησαν ότι δεν επικοινωνούν, το 0,4% ότι επικοινωνούν με τον

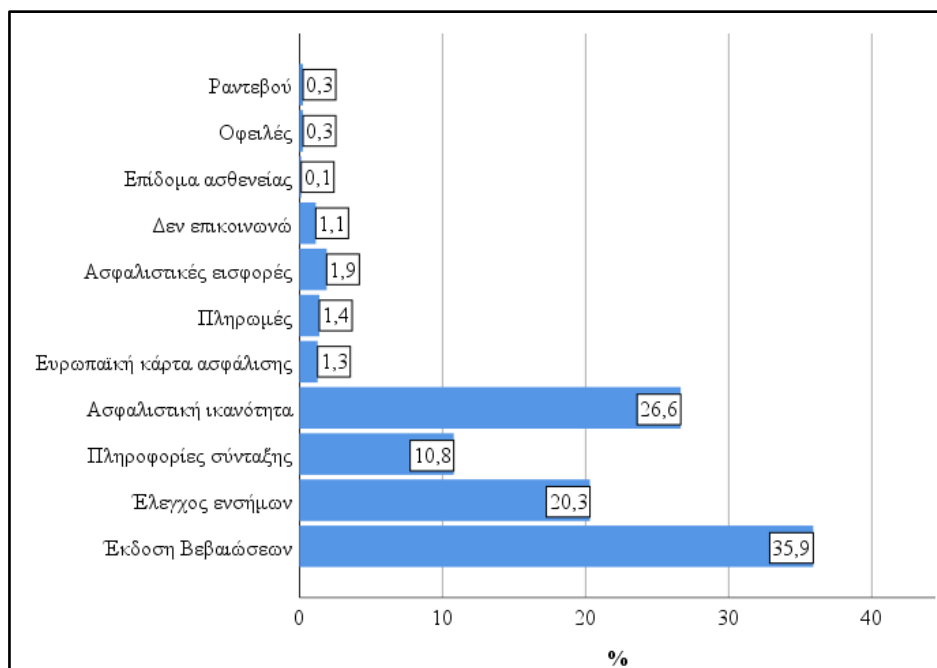


e-ΕΦΚΑ για οφειλές και κλείσιμο ραντεβού αντίστοιχα, ενώ το 0,2% για παροχή επιδόματος ασθενείας (Πίνακας 7, Διάγραμμα 6).

Πίνακας 7. Λόγοι Επικοινωνίας με τον e-ΕΦΚΑ

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Έκδοση Βεβαιώσεων	283	35,9%	55,2%
Έλεγχος ενσήμων	160	20,3%	31,2%
Πληροφορίες σύνταξης	85	10,8%	16,6%
Ασφαλιστική ικανότητα	210	26,6%	40,9%
Ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης	10	1,3%	1,9%
Πληρωμές	11	1,4%	2,1%
Ασφαλιστικές εισφορές	15	1,9%	2,9%
Δεν επικοινωνώ	9	1,1%	1,8%
Επίδομα ασθενείας	1	0,1%	0,2%
Οφειλές	2	0,3%	0,4%
Ραντεβού	2	0,3%	0,4%
<b>Σύνολο</b>	<b>788</b>	<b>100,0%</b>	<b>153,6%</b>

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

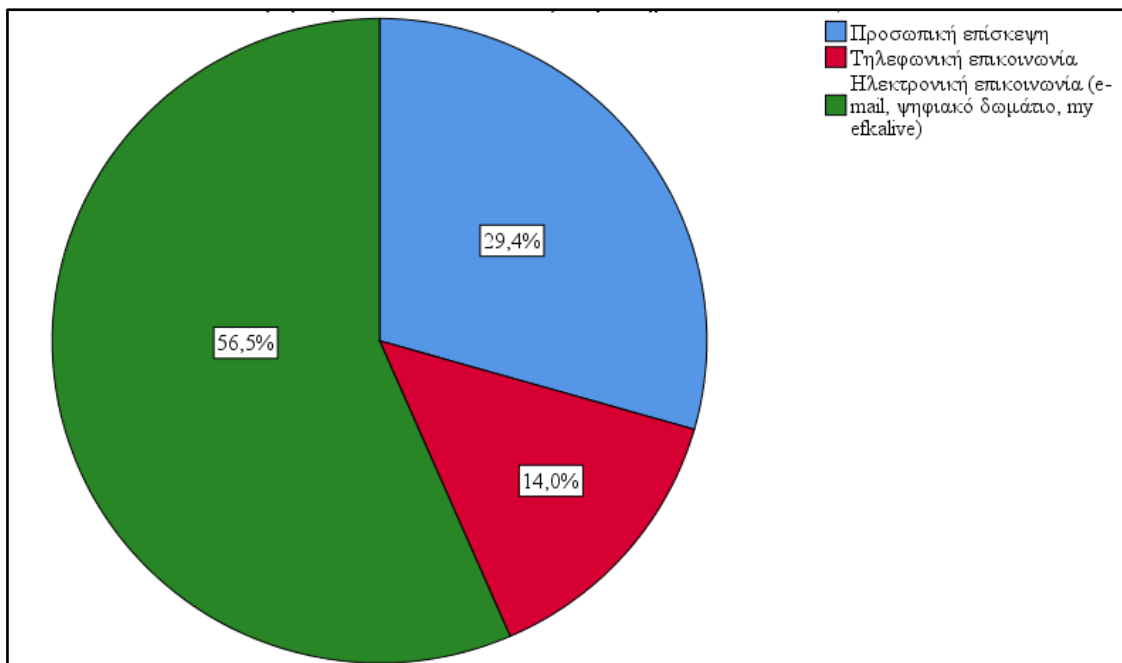


Διάγραμμα 6. Λόγοι Επικοινωνίας με τον e-ΕΦΚΑ

Στη συνέχεια, κλήθηκαν να απαντήσουν πώς προτιμούν να επικοινωνούν με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησε ότι προτιμά την ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail, ψηφιακό δωμάτιο, myEFKALive) (N=290, 56,5%). Σε μικρότερο ποσοστό απάντησε ότι προτιμά την προσωπική επίσκεψη (N=151, 29,4%) και τέλος, η μειοψηφία με τηλεφωνική επικοινωνία (N=72, 14%) (Πίνακας 8, Διάγραμμα 7).

Πίνακας 8. Τρόπος επικοινωνίας με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Προσωπική επίσκεψη	151	29,4	29,4	29,4
Τηλεφωνική επικοινωνία	72	14,0	14,0	43,5
Ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail, ψηφιακό δωμάτιο, my EFKALive)	290	56,5	56,5	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	

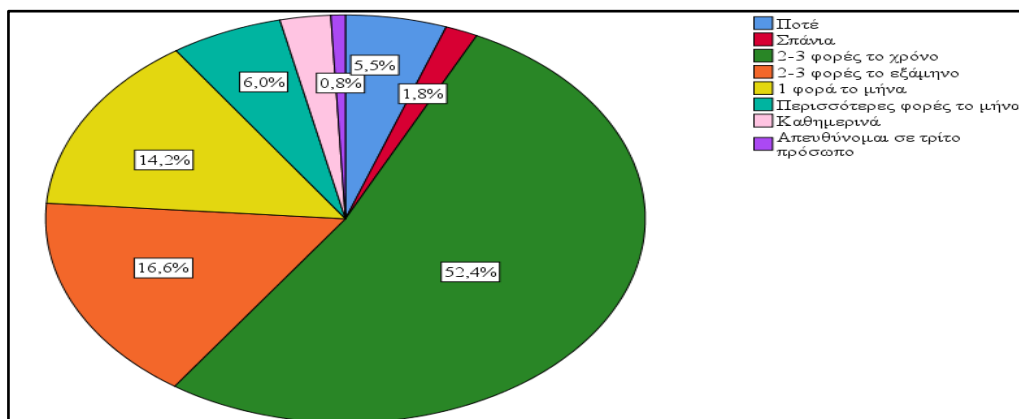


Διάγραμμα 7. Τρόπος επικοινωνίας με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ

Ακολούθως, ρωτήθηκαν σχετικά με τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την επικοινωνία τους με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ. Η πλειοψηφία απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο 2-3 φορές το χρόνο (N=269, 52,4%), 2-3 φορές το εξάμηνο (N=85, 16,6%) και 1 φορά το μήνα (N=73, 14,2%). Ακολούθως με φθίνουσα σειρά απάντησαν ότι επικοινωνούν περισσότερες φορές το μήνα (N=31, 6%), ποτέ (N=28, 5,5%), καθημερινά (N=14, 2,7%), σπάνια (9, 1,8%) και τέλος, 4 άτομα απάντησαν ότι απευθύνονται σε τρίτο πρόσωπο (Πίνακας 9, Διάγραμμα 8).

Πίνακας 9. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ποτέ	28	5,5	5,5	5,5
Σπάνια	9	1,8	1,8	7,2
2-3 φορές το χρόνο	269	52,4	52,4	59,6
2-3 φορές το εξάμηνο	85	16,6	16,6	76,2
1 φορά το μήνα	73	14,2	14,2	90,4
Περισσότερες φορές το μήνα	31	6,0	6,0	96,5
Καθημερινά	14	2,7	2,7	99,2
Απευθύνομαι σε τρίτο πρόσωπο	4	,8	,8	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	



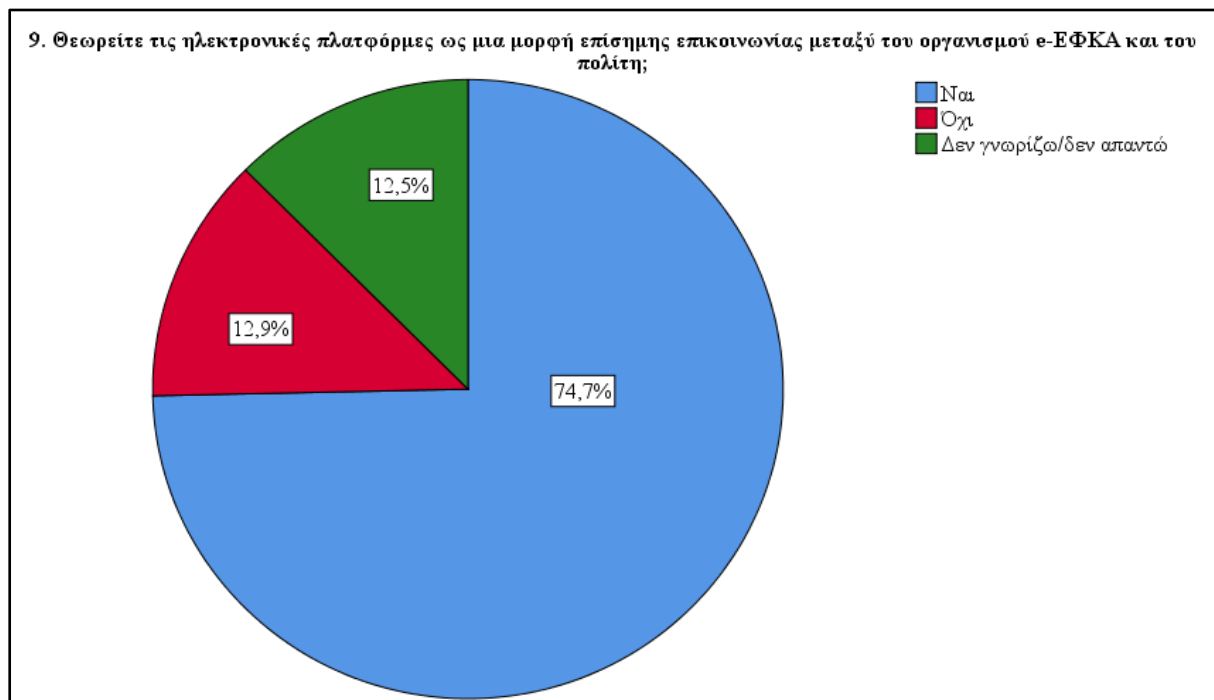
Διάγραμμα 8. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ



Η τελευταία ερώτηση που αφορά στον τρόπο επικοινωνίας με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ, στο εάν θεωρούν οι συμμετέχοντες τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη. Η πλειοψηφία απάντησε θετικά (N=383, 74,7%), ενώ το 12,9% απάντησε αρνητικά (N=66) και το 12,5% ότι δεν γνωρίζει ή ότι δεν θέλει να απαντήσει (N=64) (Πίνακας 10, Διάγραμμα 9).

Πίνακας 10. Θεωρείτε τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη;

	N	%	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	383	74,7	74,7	74,7
Όχι	66	12,9	12,9	87,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	64	12,5	12,5	100,0
Σύνολο	513	100,0	100,0	



Διάγραμμα 9. Θεωρείτε τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη;

#### 4.6.3 Αντιλήψεις για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες του οργανισμού e-ΕΦΚΑ

Η πρώτη ενότητα των αντιλήψεων του κοινού σχετικά με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ αφορούσε τις βασικές υπηρεσίες και συγκεκριμένα την ακρίβεια, την πληρότητα και την ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης:

- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=272, 53%) ότι ο e-ΕΦΚΑ παρέχει ακριβείς και σαφείς πληροφορίες (M.O=3,68, T.A. =0,924)
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=279, 54,4%) ότι ο e-ΕΦΚΑ παρέχει πλήρεις και έγκυρες πληροφορίες (M.O=3,72, T.A.= 0,904)
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=269, 52,4%) ότι η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ τους διευκολύνουν (M.O=3,89, T.A.= 0,959)
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=244, 47,6%) ότι η περιήγηση στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη (M.O=3,70, T.A. =1,023)
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=255, 47,6%) ότι έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ οποιαδήποτε ώρα, μέρα ή νύχτα (M.O=4,03, T.A.= 0,962)
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=266, 51,9%) ότι έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από το σπίτι, από το γραφείο ή από άλλες τοποθεσίες (M.O=4,07, T.A.= 0,926)

Πίνακας 11. Αντιλήψεις για τις βασικές υπηρεσίες

		N	%	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
<b>Ακρίβεια</b>					
Ο e-ΕΦΚΑ μου παρέχει ακριβείς και σαφείς πληροφορίες	Διαφωνώ Πλήρως	20	3,9%	3,68	0,924
	Διαφωνώ	29	5,7%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	118	23,0%		
	Συμφωνώ	272	53,0%		
	Συμφωνώ Πλήρως	74	14,4%		

<b>Πληρότητα</b>					
Ο e-ΕΦΚΑ μου παρέχει πλήρεις και έγκυρες πληροφορίες	Διαφωνώ Πλήρως	17	3,3%	3,72	0,904
	Διαφωνώ	30	5,8%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	111	21,6%		
	Συμφωνώ	279	54,4%		
	Συμφωνώ Πλήρως	76	14,8%		
<b>Ευκολία/Προσβασιμότητα</b>					
Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με διευκολύνουν	Διαφωνώ Πλήρως	19	3,7%	3,89	0,959
	Διαφωνώ	27	5,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	72	14,0%		
	Συμφωνώ	269	52,4%		
	Συμφωνώ Πλήρως	126	24,6%		
Η περιήγηση στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη	Διαφωνώ Πλήρως	26	5,1%	3,70	1,023
	Διαφωνώ	35	6,8%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	107	20,9%		
	Συμφωνώ	244	47,6%		
	Συμφωνώ Πλήρως	101	19,7%		
Έχω τη δυνατότητα να συνδεθώ στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ οποιαδήποτε ώρα, μέρα ή νύχτα	Διαφωνώ Πλήρως	21	4,1%	4,03	0,962
	Διαφωνώ	16	3,1%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	55	10,7%		
	Συμφωνώ	255	49,7%		
	Συμφωνώ Πλήρως	166	32,4%		
Έχω τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από το σπίτι, από το γραφείο ή από άλλες τοποθεσίες	Διαφωνώ Πλήρως	18	3,5%	4,07	0,926
	Διαφωνώ	17	3,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	43	8,4%		
	Συμφωνώ	266	51,9%		
	Συμφωνώ Πλήρως	169	32,9%		

Η δεύτερη ενότητα των αντιλήψεων του κοινού σχετικά με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ αφορούσε στις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία και

συγκεκριμένα την υποστήριξη του χρήστη, την προστασία απορρήτου, την ασφάλεια και τη διαφάνεια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης:

- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί (N=190, 37%) ότι λαμβάνουν την κατάλληλη υποστήριξη για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν, κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ (M.O=3,2, T.A.= 1,068).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=275, 53,6%) ότι αισθάνονται προστατευμένοι όσον αφορά την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα προσωπικά τους στοιχεία (M.O=3,72, T.A.= 0,953).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=283, 55,2%) ότι ο e-ΕΦΚΑ δε χρησιμοποιεί τα προσωπικά τους στοιχεία για κανέναν άλλο σκοπό (M.O=3,78, T.A.= 0,942).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=238, 46,4%) ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας (M.O=3,64, T.A.= 0,927).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=282, 55%) ότι νιώθουν ασφάλεια στις συναλλαγές τους με τον e-ΕΦΚΑ (M.O=3,74, T.A.= 0,941).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=289, 56,3%) ότι οι διαδικασίες εκτέλεσης εργασιών του e-ΕΦΚΑ είναι διαφανείς (M.O=3,77, T.A.= 0,884).

Πίνακας 12. Αντίληψη για τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία

		N	%	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
<b>Υποστήριξη χρήστη</b>					
Λαμβάνω την κατάλληλη υποστήριξη, για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζω, κατά τη	Διαφωνώ Πλήρως	44	8,6%	3,2	1,068
	Διαφωνώ	68	13,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	190	37,0%		
	Συμφωνώ	161	31,4%		

χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ	Συμφωνώ Πλήρως	50	9,7%		
<b>Προστασία απορρήτου</b>					
Αισθάνομαι προστατευμένος/η όσον αφορά την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα προσωπικά μου στοιχεία	Διαφωνώ Πλήρως	19	3,7%	3,72	0,953
	Διαφωνώ	38	7,4%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	95	18,5%		
	Συμφωνώ	275	53,6%		
	Συμφωνώ Πλήρως	86	16,8%		
Πιστεύω ότι ο e-ΕΦΚΑ δε χρησιμοποιεί τα προσωπικά μου στοιχεία για κανέναν άλλο σκοπό	Διαφωνώ Πλήρως	21	4,1%	3,78	0,942
	Διαφωνώ	27	5,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	89	17,3%		
	Συμφωνώ	283	55,2%		
	Συμφωνώ Πλήρως	93	18,1%		
<b>Ασφάλεια</b>					
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας	Διαφωνώ Πλήρως	19	3,7%	3,64	0,927
	Διαφωνώ	26	5,1%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	152	29,6%		
	Συμφωνώ	238	46,4%		
	Συμφωνώ Πλήρως	78	15,2%		
Νιώθω ασφάλεια στις συναλλαγές μου με τον e-ΕΦΚΑ	Διαφωνώ Πλήρως	22	4,3%	3,74	0,941
	Διαφωνώ	27	5,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	98	19,1%		
	Συμφωνώ	282	55,0%		
	Συμφωνώ Πλήρως	84	16,4%		
<b>Διαφάνεια</b>					
Οι διαδικασίες εκτέλεσης εργασιών του e- ΕΦΚΑ είναι διαφανείς	Διαφωνώ Πλήρως	17	3,3%	3,77	0,884
	Διαφωνώ	22	4,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	103	20,1%		
	Συμφωνώ	289	56,3%		
	Συμφωνώ Πλήρως	82	16,0%		



Η τρίτη ενότητα των αντιλήψεων του κοινού σχετικά με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ αφορούσε την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης:

- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=219, 42,7%) ότι ο e-ΕΦΚΑ διαθέτει σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες (M.O=3,45, T.A.= 1,018).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=188, 36,6%) ότι ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση στην εκτέλεση των αιτημάτων (M.O=3,35, T.A.= 1,082).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί (N=188, 36,6%) ότι ο e-ΕΦΚΑ δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν (M.O=3,22, T.A.= 1,084).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=287, 55,9%) ότι οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες (M.O=3,76, T.A.= 0,891).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=246, 48%) ότι ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες (M.O=3,61, T.A.= 0,937).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί (N=172, 36,6%) ότι λαμβάνουν εξατομικευμένη παροχή βοήθειας (M.O=3,12, T.A.= 1,144).

Πίνακας 13. Αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών

		N	%	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
Ο e-ΕΦΚΑ διαθέτει σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες	Διαφωνώ Πλήρως	32	6,2%	3,45	1,018
	Διαφωνώ	46	9,0%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	156	30,4%		
	Συμφωνώ	219	42,7%		
	Συμφωνώ Πλήρως	60	11,7%		
Ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση στην εκτέλεση των	Διαφωνώ Πλήρως	37	7,2%	3,35	1,082
	Διαφωνώ	64	12,5%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	158	30,8%		
	Συμφωνώ				

αιτημάτων	Συμφωνώ	188	36,6%		
	Συμφωνώ Πλήρως	66	12,9%		
Ο e-ΕΦΚΑ δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζω	Διαφωνώ Πλήρως	38	7,4%	3,22	1,084
	Διαφωνώ	81	15,8%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	187	36,5%		
	Συμφωνώ	145	28,3%		
	Συμφωνώ Πλήρως	62	12,1%		
Οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες	Διαφωνώ Πλήρως	16	3,1%	3,76	0,891
	Διαφωνώ	27	5,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	101	19,7%		
	Συμφωνώ	287	55,9%		
	Συμφωνώ Πλήρως	82	16,0%		
Ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες	Διαφωνώ Πλήρως	17	3,3%	3,61	0,937
	Διαφωνώ	41	8,0%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	137	26,7%		
	Συμφωνώ	246	48,0%		
	Συμφωνώ Πλήρως	72	14,0%		
Λαμβάνω εξατομικευμένη παροχή βοήθειας	Διαφωνώ Πλήρως	51	9,9%	3,12	1,144
	Διαφωνώ	94	18,3%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	172	33,5%		
	Συμφωνώ	135	26,3%		
	Συμφωνώ Πλήρως	61	11,9%		

Η τέταρτη και τελευταία ενότητα των αντιλήψεων του κοινού αφορά το βαθμό ικανοποίησης του κοινού ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης:

- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=234, 45,6%) ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους (M.O=3,55, T.A.= 1,007).
- ✓ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (N=244, 47,6%) ότι νιώθουν ικανοποίηση, ως προς τις συνολικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που τους παρέχει ο e-ΕΦΚΑ (M.O=3,65, T.A.= 1,010).

Πίνακας 14. Ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

		N	%	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες μου	Διαφωνώ Πλήρως	26	5,1%	3,55	1,007
	Διαφωνώ	45	8,8%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	135	26,3%		
	Συμφωνώ	234	45,6%		
	Συμφωνώ Πλήρως	73	14,2%		
Νιώθω ικανοποίηση, ως προς τις συνολικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που μου παρέχει ο e-ΕΦΚΑ	Διαφωνώ Πλήρως	25	4,9%	3,65	1,010
	Διαφωνώ	37	7,2%		
	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	115	22,4%		
	Συμφωνώ	244	47,6%		
	Συμφωνώ Πλήρως	92	17,9%		

Στον Πίνακα 15 παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιγραφικά στατιστικά αποτελέσματα για τα τέσσερα επιμέρους χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συνολικής κλίμακας, οι συμμετέχοντες συμφωνούν κατά μέσο όρο ότι: ο e-ΕΦΚΑ παρέχει τις βασικές υπηρεσίες για τις οποίες είναι υπεύθυνος (M.O=3,84, T.A=0,825) και τις απαραίτητες διευκολύνσεις (M.O=3,64, T.A=0,822). Ωστόσο, η πλειοψηφία παραμένει σχετικά ουδέτερη όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ (M.O=3,42, T.A=0,870), ενώ κατά μέσο όρο δηλώνουν αρκετά υψηλή ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ (M.O=3,61, T.A=0,974) (Πίνακας 15).

Πίνακας 15. Συνοπτικά Αποτελέσματα

Μεταβλητή	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
Αντίληψη για τις βασικές υπηρεσίες	3,84	0,825
Αντίληψη για τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία	3,64	0,822

Αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών	3,42	0,870
Ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ	3,61	0,974

#### 4.6.4 Διαφοροποίηση αντιλήψεων σύμφωνα με τα δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τον e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιήθηκε ο στατιστικός έλεγχος Chi-Square ( $\chi^2$ ). Ο εν λόγω στατιστικός έλεγχος είναι μια μέθοδος που χρησιμοποιείται για να εξετάσει αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των αναμενόμενων και των παρατηρούμενων συχνοτήτων (ή αριθμών) σε μία ή περισσότερες κατηγορίες μιας κατανεμημένης μεταβλητής. Χρησιμοποιείται συχνά σε καταστάσεις όπου οι μεταβλητές είναι κατηγορικές και είναι ιδιαίτερα χρήσιμος για την ανάλυση πινάκων συνάφειας (contingency tables). Η τιμή  $\chi^2$  συγκρίνεται με μία κρίσιμη τιμή από την κατανομή Chi-Square με τον κατάλληλο αριθμό βαθμών ελευθερίας. Αν η τιμή  $\chi^2$  είναι μεγαλύτερη από την κρίσιμη τιμή, τότε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση (δηλαδή, υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των μεταβλητών). Τα αποτελέσματα του ελέγχου Chi-Square παρουσιάζονται στον Πίνακα 16. Όπως γίνεται φανερό για τις αντιλήψεις σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ σε σχέση με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση και τη σχέση των συμμετεχόντων με τον e-ΕΦΚΑ ( $p$ -value<0.05). Όσον αφορά τις αντιλήψεις σχετικά με τις διευκολύνσεις, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με την ηλικία ( $p$ -value<0.05). Όσον αφορά τις αντιλήψεις σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με το φύλο και την ηλικία ( $p$ -value<0.05). Τέλος, όσον αφορά την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με την ηλικία ( $p$ -value<0.05).

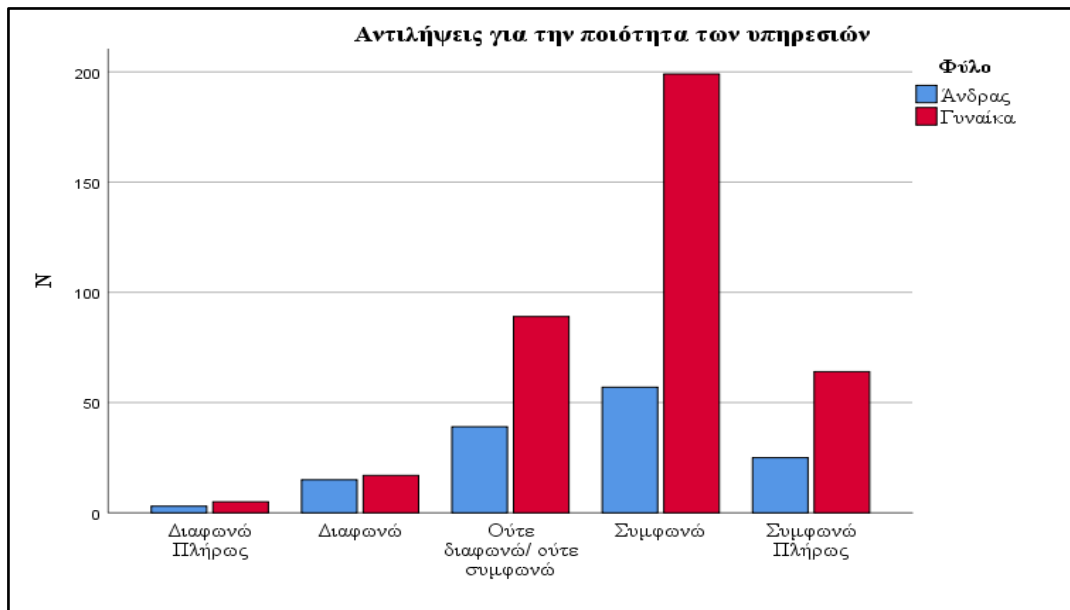
Πίνακας 16. Έλεγχος Chi-square

		Βασικές Υπηρεσίες	Διευκολύνσεις	Ποιότητα	Ικανοποίηση
Φύλο	Chi-Square	5,985	3,047	<b><u>10,581</u></b>	3,947
	p-value	0,200	0,550	<b><u>0,032</u></b>	0,413
Ηλικία	Chi-Square	<b><u>61,236</u></b>	<b><u>29,998</u></b>	<b><u>30,091</u></b>	<b><u>28,666</u></b>
	p-value	<b><u>0,000</u></b>	<b><u>0,018</u></b>	<b><u>0,018</u></b>	<b><u>0,026</u></b>
Επίπεδο εκπαίδευσης	Chi-Square	<b><u>74,134</u></b>	38,515	37,104	37,696
	p-value	<b><u>0,000</u></b>	0,089	0,104	0,104
Οικογενειακή κατάσταση	Chi-Square	<b><u>25,307</u></b>	11,176	14,587	15,557
	p-value	<b><u>0,013</u></b>	0,336	0,265	0,212
Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;	Chi-Square	<b><u>49,558</u></b>	32,245	42,331	29,225
	p-value	<b><u>0,007</u></b>	0,265	0,040	0,401

Πιο κάτω γίνεται λεπτομερής παρουσίαση των αποτελεσμάτων του στατιστικού ελέγχου για τις μεταβλητές στις οποίες βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση. Στον Πίνακα 17 και διάγραμμα 10 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για την ποιότητα σε σχέση με το φύλο. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι γυναίκες συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 17. Διαφοροποίηση αντιλήψεων ποιότητας σε σχέση με το φύλο

	1. Φύλο		Σύνολο
	Άνδρας	Γυναίκα	
Διαφωνώ Πλήρως	2,2%	1,3%	1,6%
Διαφωνώ	10,8%	4,5%	6,2%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	28,1%	23,8%	25,0%
Συμφωνώ	41,0%	53,2%	49,9%
Συμφωνώ Πλήρως	18,0%	17,1%	17,3%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

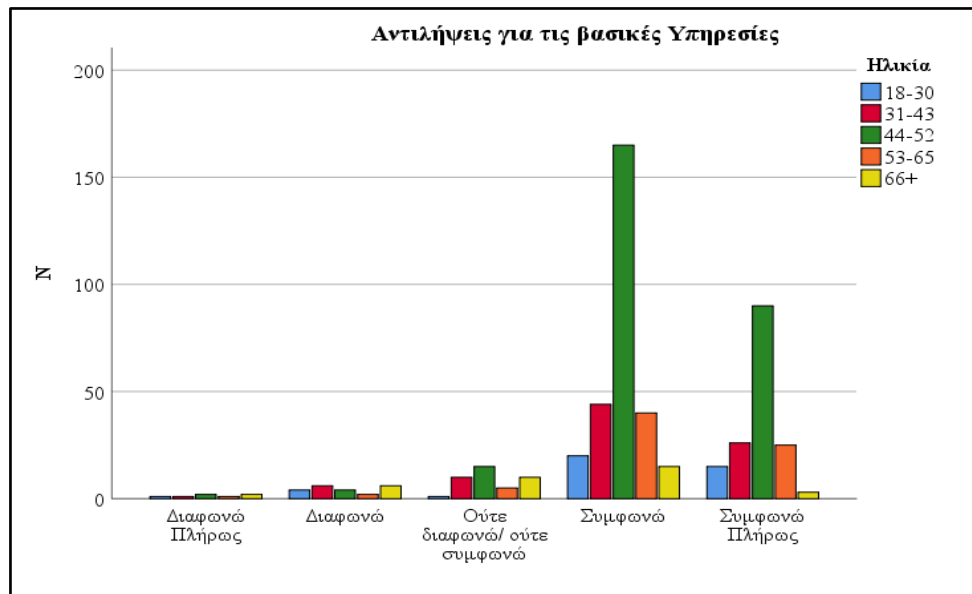


Διάγραμμα 10. Διαφοροποίηση αντιλήψεων ποιότητας σε σχέση με το φύλο

Στον Πίνακα 18 και διάγραμμα 11 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 44-52 ετών συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με την τις βασικές υπηρεσίες που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ, ενώ αυτοί που συμφωνούν λιγότερο ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 66 ετών.

Πίνακας 18. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία

	2. Ηλικία					Σύνολο
	18-30	31-43	44-52	53-65	66+	
Διαφωνώ Πλήρως	2,4%	1,1%	0,7%	1,4%	5,6%	1,4%
Διαφωνώ	9,8%	6,9%	1,4%	2,7%	16,7%	4,3%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	2,4%	11,5%	5,4%	6,8%	27,8%	8,0%
Συμφωνώ	48,8%	50,6%	59,8%	54,8%	41,7%	55,4%
Συμφωνώ Πλήρως	36,6%	29,9%	32,6%	34,2%	8,3%	31,0%
Σύνολο	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

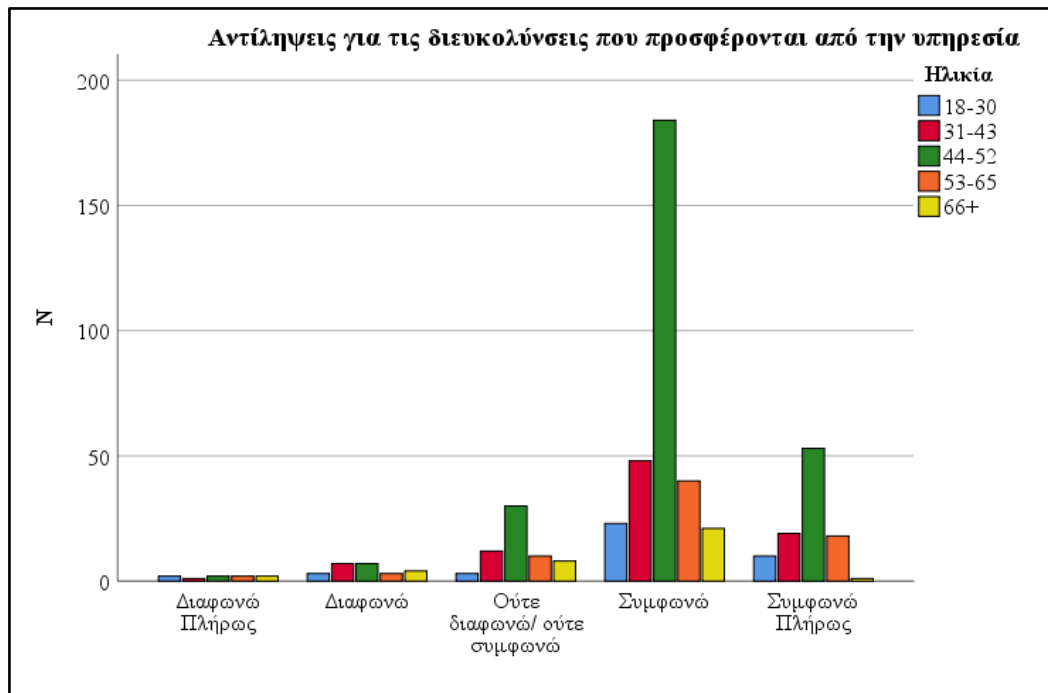


Διάγραμμα 11. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία

Στον Πίνακα 19 και διάγραμμα 12 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία σε σχέση με την ηλικία. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 44-52 συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία, ενώ αυτοί που συμφωνούν λιγότερο ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 66 ετών.

Πίνακας 19. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις διευκολύνσεις σε σχέση με την ηλικία

	2. Ηλικία					Σύνολο
	18-30	31-43	44-52	53-65	66+	
Διαφωνώ Πλήρως	4,9%	1,1%	0,7%	2,7%	5,6%	1,8%
Διαφωνώ	7,3%	8,0%	2,5%	4,1%	11,1%	4,7%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	7,3%	13,8%	10,9%	13,7%	22,2%	12,3%
Συμφωνώ	56,1%	55,2%	66,7%	54,8%	58,3%	61,6%
Συμφωνώ Πλήρως	24,4%	21,8%	19,2%	24,7%	2,8%	19,7%
Σύνολο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



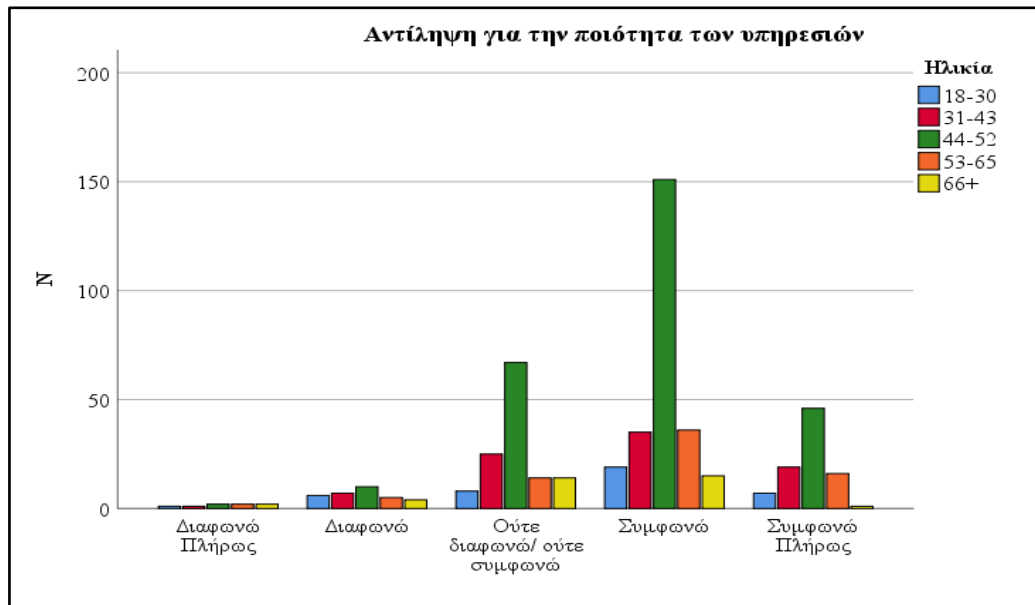
Διάγραμμα 12. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις διευκολύνσεις σε σχέση με την ηλικία

Στον Πίνακα 20 και διάγραμμα 13 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για την ποιότητα σε σχέση με την ηλικία. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 44-52 συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον e-ΕΦΚΑ, ενώ αυτοί που συμφωνούν λιγότερο ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 66 ετών.

Πίνακας 20. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση με την ηλικία

	2. Ηλικία					Σύνολο
	18-30	31-43	44-52	53-65	66+	
Διαφωνώ Πλήρως	2,4%	1,1%	0,7%	2,7%	5,6%	1,6%
Διαφωνώ	14,6%	8,0%	3,6%	6,8%	11,1%	6,2%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	19,5%	28,7%	24,3%	19,2%	38,9%	25,0%
Συμφωνώ	46,3%	40,2%	54,7%	49,3%	41,7%	49,9%
Συμφωνώ Πλήρως	17,1%	21,8%	16,7%	21,9%	2,8%	17,3%
Σύνολο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



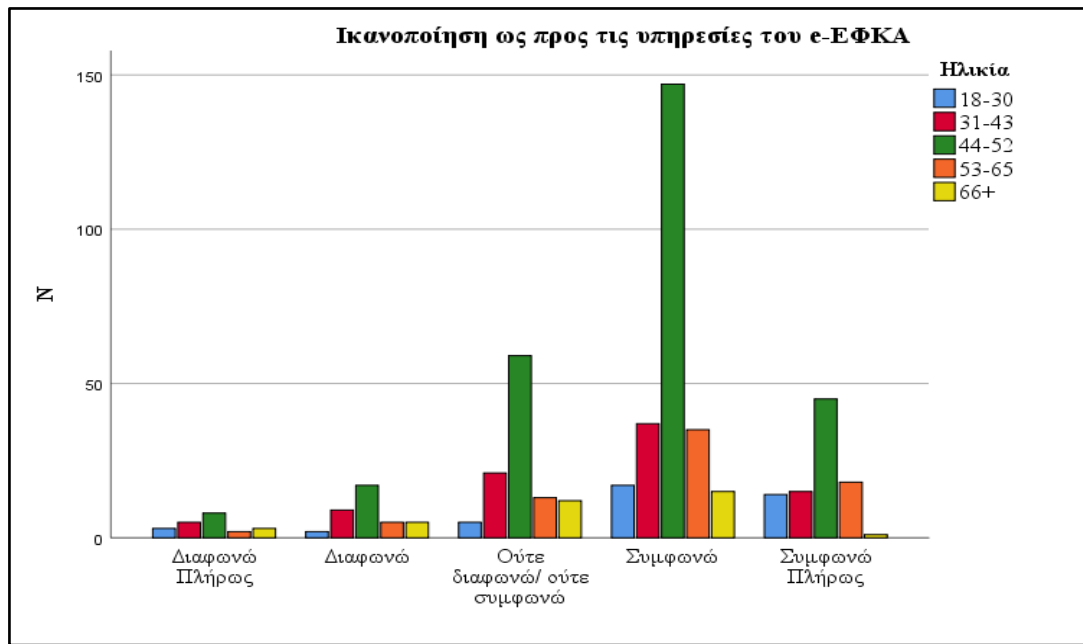


Διάγραμμα 13. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση με την ηλικία

Στον Πίνακα 21 και διάγραμμα 14 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 44-52 ετών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι, ενώ αυτοί που είναι λιγότερο ικανοποιημένοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 66 ετών.

Πίνακας 21. Διαφοροποίηση ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία

	2. Ηλικία					Σύνολο
	18-30	31-43	44-52	53-65	66+	
Διαφωνώ Πλήρως	7,3%	5,7%	2,9%	2,7%	8,3%	4,1%
Διαφωνώ	4,9%	10,3%	6,2%	6,8%	13,9%	7,4%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	12,2%	24,1%	21,4%	17,8%	33,3%	21,4%
Συμφωνώ	41,5%	42,5%	53,3%	47,9%	41,7%	48,9%
Συμφωνώ Πλήρως	34,1%	17,2%	16,3%	24,7%	2,8%	18,1%
Σύνολο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Διάγραμμα 14. Διαφοροποίηση ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία

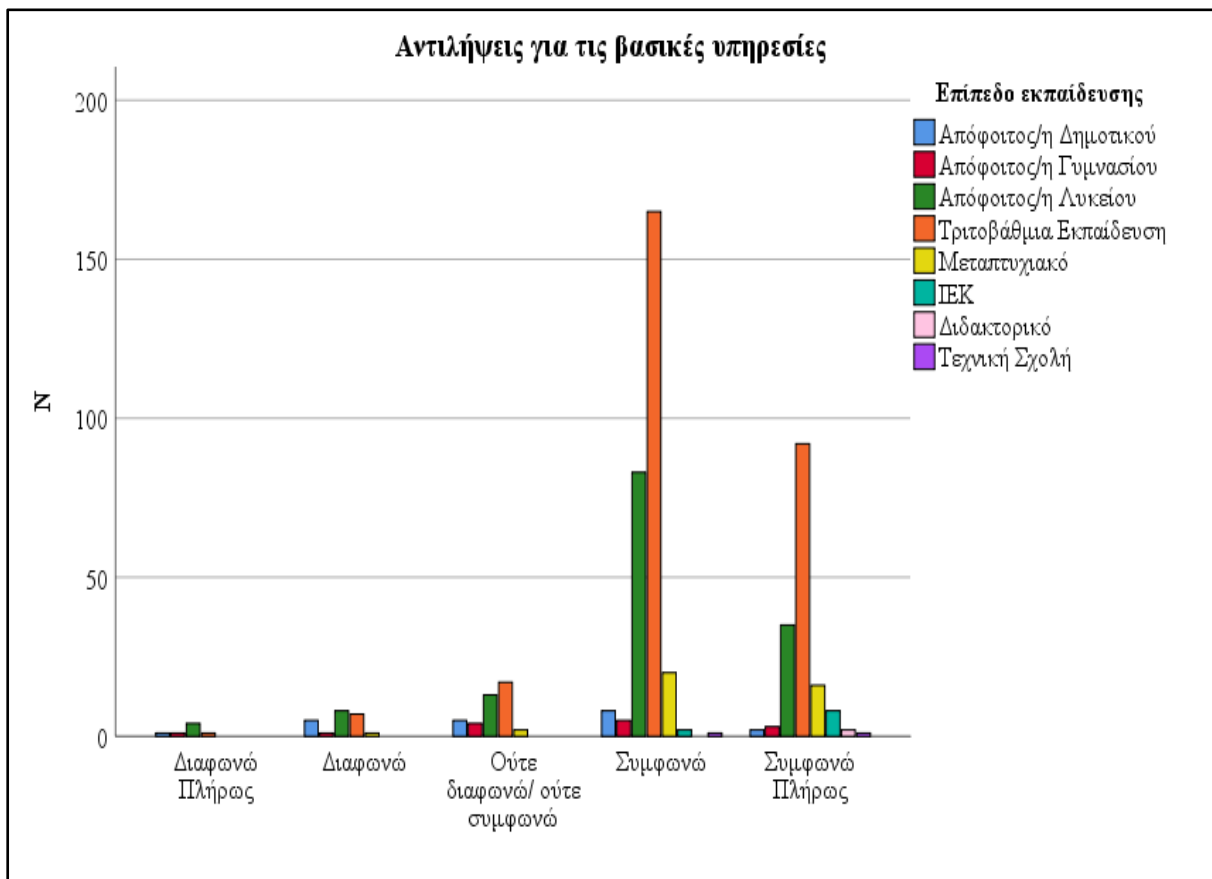
Στον Πίνακα 22 και διάγραμμα 15 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι συμμετέχοντες με τριτοβάθμια εκπαίδευση συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες από τον e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 22. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης

	3. Επίπεδο εκπαίδευσης								Σύνολο
	Απόφοιτος/η Δημοτικού	Απόφοιτος/η Γυμνασίου	Απόφοιτος/η Λυκείου	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Μεταπτυχιακό	ΙΕΚ	Διδακτορικό	Τεχνική Σχολή	
Διαφωνώ Πλήρως	4,8%	7,1%	2,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Διαφωνώ	23,8%	7,1%	5,6%	2,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%



Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	23,8%	28,6%	9,1%	6,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
Συμφωνώ	38,1%	35,7%	58,0%	58,5%	51,3%	20,0%	0,0%	50,0%	55,4%
Συμφωνώ Πλήρως	9,5%	21,4%	24,5%	32,6%	41,0%	80,0%	100,0%	50,0%	31,0%
Σύνολο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

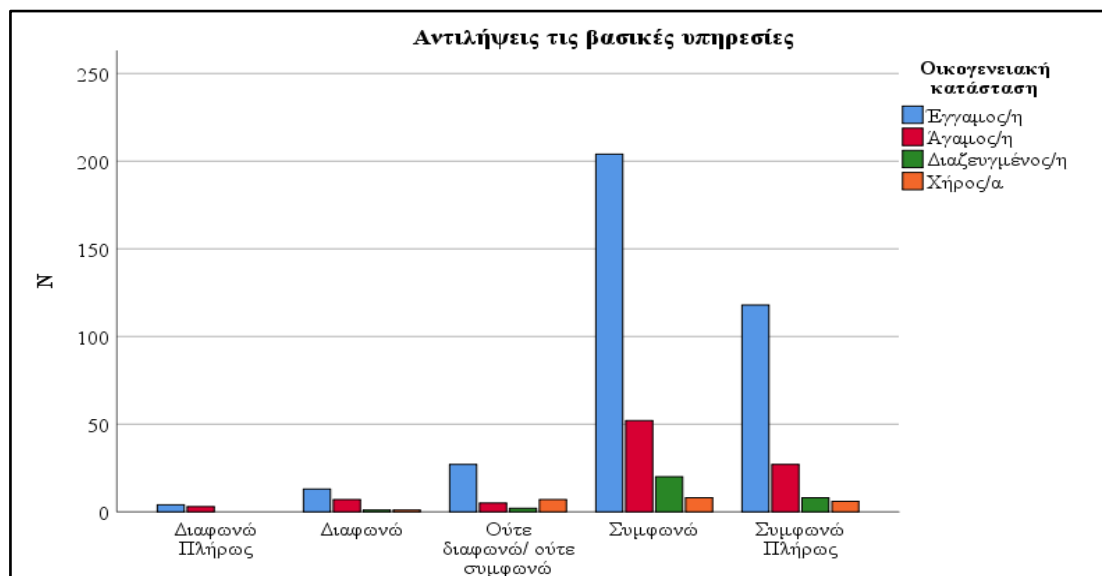


Διάγραμμα 15. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης

Στον Πίνακα 23 και διάγραμμα 16 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι έγγαμοι συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες από τον e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 23. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση

	4. Οικογενειακή κατάσταση				Σύνολο
	Έγγαμος/η	Άγαμος/η	Διαζευγμένος/η	Χήρος/α	
Διαφωνώ Πλήρως	1,1%	3,2%	0,0%	0,0%	1,4%
Διαφωνώ	3,6%	7,4%	3,2%	4,5%	4,3%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	7,4%	5,3%	6,5%	31,8%	8,0%
Συμφωνώ	55,7%	55,3%	64,5%	36,4%	55,4%
Συμφωνώ Πλήρως	32,2%	28,7%	25,8%	27,3%	31,0%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

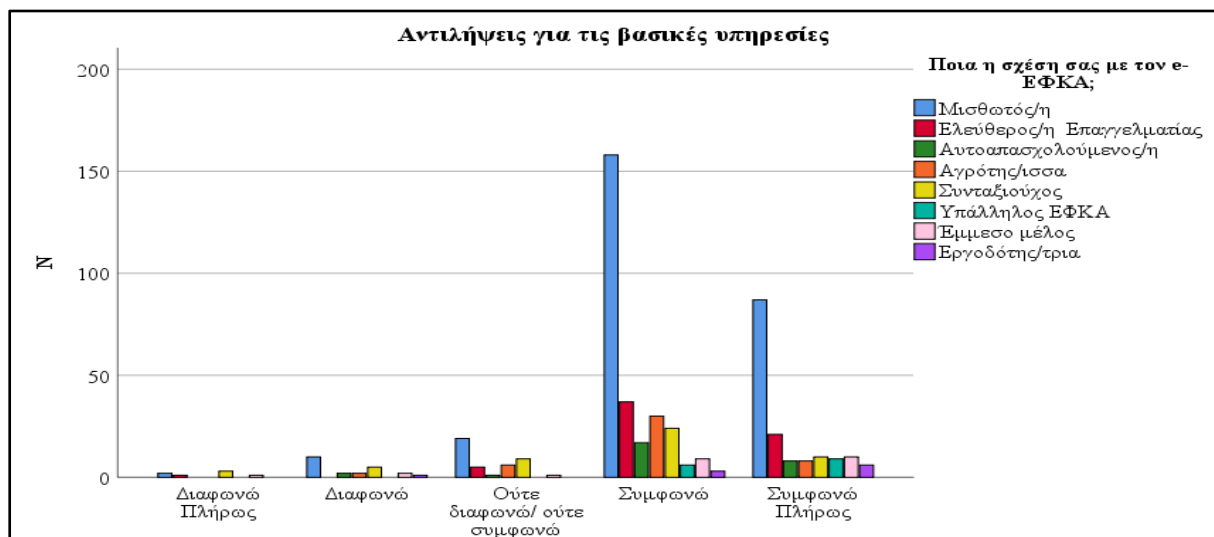


Διάγραμμα 16. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση

Στον Πίνακα 24 και διάγραμμα 17 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επάγγελμα. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι μισθωτοί, οι συνταξιούχοι και οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες από τον e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 24. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επάγγελμα

	5. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;								Σύνολο
	Μισθωτός/η	Ελεύθερος/η Επαγγελματίας	Αυτοαπασχολούμενος /η	Αγρότης/ισσα	Συνταξιούχος	Υπάλληλος ΕΦΚΑ	Έμμεσο μέλος	Εργοδότης/τρια	
Διαφωνώ Πλήρως	0,7%	1,6%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	4,3%	0,0%	1,4%
Διαφωνώ	3,6%	0,0%	7,1%	4,3%	9,8%	0,0%	8,7%	10,0%	4,3%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	6,9%	7,8%	3,6%	13,0%	17,6%	0,0%	4,3%	0,0%	8,0%
Συμφωνώ	57,2%	57,8%	60,7%	65,2%	47,1%	40,0%	39,1%	30,0%	55,4%
Συμφωνώ Πλήρως	31,5%	32,8%	28,6%	17,4%	19,6%	60,0%	43,5%	60,0%	31,0%
Σύνολο	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0%



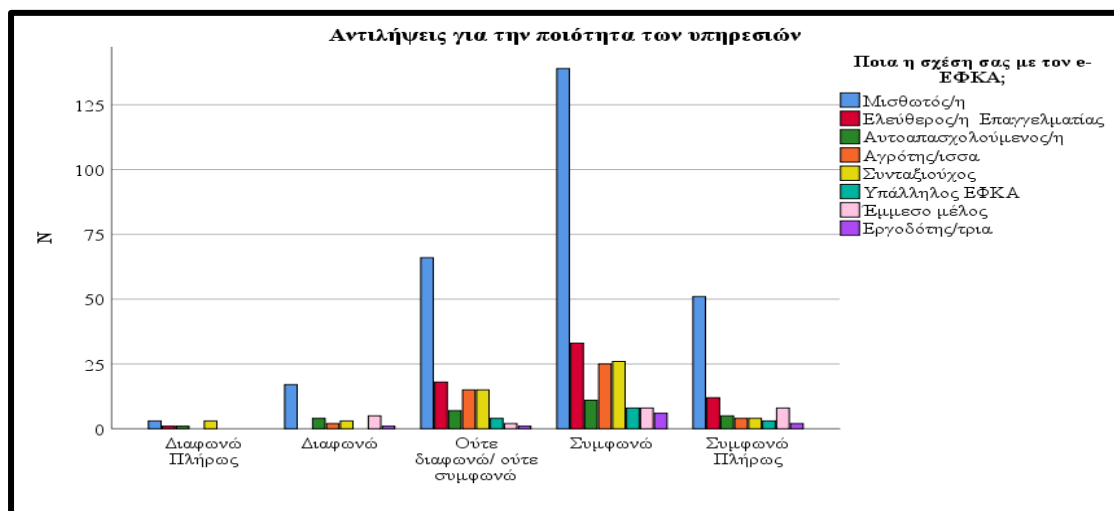
Διάγραμμα 17. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επάγγελμα

Στον Πίνακα 25 και διάγραμμα 18 φαίνεται η διαφοροποίηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για την ποιότητα σε σχέση με το επάγγελμα. Από τα αποτελέσματα γίνεται αντιληπτό ότι οι μισθωτοί, οι αγρότες και οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ συμφωνούν

σε μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες από τον e-ΕΦΚΑ, ενώ λιγότερο συμφωνούν οι συνταξιούχοι

Πίνακας 25. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση το επάγγελμα

	5. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;								Σύνολο
	Μισθωτός/η	Ελεύθερος/η Επαγγελματίας	Αυτοαπασχολούμενος/η	Αγρότης/ισσα	Συνταξιούχος	Υπάλληλος ΕΦΚΑ	Έμμεσο μέλος	Εργοδότης/τρια	
Διαφωνώ Πλήρως	1,1%	1,6%	3,6%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Διαφωνώ	6,2%	0,0%	14,3%	4,3%	5,9%	0,0%	21,7%	10,0%	6,2%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	23,9%	28,1%	25,0%	32,6%	29,4%	26,7%	8,7%	10,0%	25,0%
Συμφωνώ	50,4%	51,6%	39,3%	54,3%	51,0%	53,3%	34,8%	60,0%	49,9%
Συμφωνώ Πλήρως	18,5%	18,8%	17,9%	8,7%	7,8%	20,0%	34,8%	20,0%	17,3%
Σύνολο	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0%	100,0%



Διάγραμμα 18. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση το επάγγελμα

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

### 5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη στη Δημόσια Διοίκηση για τη διασφάλιση αποτελεσματικής και διαφανούς διακυβέρνησης. Οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας, όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι προσεγγίσεις με επίκεντρο τον πολίτη και οι διαδικτυακές πύλες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο για την απρόσκοπτη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και προώθηση της συμμετοχής των πολιτών (Hirwade, 2010). Επιπλέον, η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών επιτρέπει την πλήρη αποκάλυψη πληροφοριών και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών που βασίζονται στο διαδίκτυο. Αυτές οι μορφές επικοινωνίας όχι μόνο βελτιώνουν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, αλλά ενισχύουν επίσης τη λογοδοσία και τη διαφάνεια παρέχοντας 24ωρη διαθεσιμότητα πληροφοριών στο κοινό. Συνολικά, οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση διευκολύνουν την καλύτερη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες για τους πολίτες, ενώ δημιουργούν ένα πιο αποτελεσματικό και διαφανές γραφειοκρατικό σύστημα (Razak et al., 2021).

Χρησιμοποιώντας προσεγγίσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και με επίκεντρο τον πολίτη, η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με το ευρύτερο κοινό, προωθώντας τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες (Hamiduzzaman, 2011). Αυτό δίνει τη δυνατότητα στους συναλλασσομένους να έχουν εύκολη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οδηγώντας τελικά σε βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών και αυξημένη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων και τη συνολική ικανοποίηση τους (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η καταγραφή των στάσεων και των απόψεων των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ. Απώτερος στόχος ήταν η ανάδειξη της χρησιμότητας των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση για την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς και η ανάδειξη τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των μειονεκτημάτων τους.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν γυναίκες, ενώ όσον αφορά την ηλικία η πλειονότητα ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 44-52 ετών. Όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, και όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση η πλειοψηφία είναι έγγαμοι. Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι μισθωτοί.

Η επικοινωνία με τον e-ΕΦΚΑ γίνεται κυρίως για την έκδοση βεβαιώσεων, για ασφαλιστική ικανότητα και για τον έλεγχο ενσήμων, καθώς επίσης και για παροχή πληροφοριών για τη σύνταξη, για ασφαλιστικές εισφορές, για πληρωμές, για έκδοση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης κ.λπ. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησε ότι προτιμά την ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail, ψηφιακό δωμάτιο, myEFKALive) και ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο 2-3 φορές το χρόνο. Τέλος, θεωρούν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες είναι μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη.

Όσον αφορά τις αντιλήψεις του κοινού για τις βασικές υπηρεσίες του οργανισμού e-ΕΦΚΑ, θεωρούν στην πλειοψηφία τους ότι παρέχουν ακρίβεια, πληρότητα και ευκολία πρόσβασης. Η αντίληψη του κοινού ότι οι υπηρεσίες του οργανισμού e-ΕΦΚΑ χαρακτηρίζονται από ακρίβεια, πληρότητα και ευκολία πρόσβασης αντικατοπτρίζει μια θετική αξιολόγηση των προσπαθειών του οργανισμού για ψηφιοποίηση και βελτίωση των διαδικτυακών του υπηρεσιών. Η ακρίβεια και η πληρότητα στην παροχή πληροφοριών, καθώς και η ευκολία πρόσβασης σε αυτές είναι κρίσιμα στοιχεία που καθορίζουν την επιτυχία κάθε δημόσιας υπηρεσίας, ειδικά σε μια εποχή όπου η ψηφιακή διαχείριση και η διαδικτυακή επικοινωνία είναι προτεραιότητες (Hyland-Wood et al., 2021; Mori et al., 2020).

Η θετική αντίληψη του κοινού για τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ μπορεί επίσης να αντανακλά τις πρόσφατες προσπάθειες βελτίωσης και αναβάθμισης τους με σκοπό να ανταποκριθούν πιο αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πολιτών. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και η ευκολία πρόσβασης συμβάλλουν στην αύξηση της διαφάνειας και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού στη Δημόσια Διοίκηση. Αυτή η θετική αντίληψη είναι ουσιώδης για την συνεχή βελτίωση και προσαρμογή των υπηρεσιών στις σύγχρονες απαιτήσεις (Lai, 2017).



Επίσης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα θεωρεί ότι προσφέρονται διευκολύνσεις από την υπηρεσία και συγκεκριμένα προστασία απορρήτου, ασφάλεια και διαφάνεια. Η αντίληψη που έχει το κοινό για τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, όπως φαίνεται, εστιάζει στην παροχή ευκολιών και ποιοτικών χαρακτηριστικών στην υπηρεσία. Συγκεκριμένα, οι πολίτες φαίνεται να εκτιμούν την προστασία του απορρήτου, την ασφάλεια, καθώς και τη διαφάνεια που παρέχει ο οργανισμός. Αυτά τα στοιχεία είναι κρίσιμα για την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες και υποδηλώνουν έναν υψηλό βαθμό αφοσίωσης στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Όσον αφορά όμως την υποστήριξη χρήστη, η ουδέτερη στάση τους υποδηλώνει την ανάγκη για αύξηση της διαθεσιμότητας του υποστηρικτικού προσωπικού του οργανισμού e-ΕΦΚΑ (Lips, 2020; Chen & Ahn, 2019).

Η υποστήριξη του χρήστη αντικατοπτρίζει την προσπάθεια του οργανισμού να διευκολύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες του και να παρέχει άμεσες λύσεις στα προβλήματα των πολιτών. Η προστασία του απορρήτου και η ασφάλεια είναι επίσης θεμελιώδη στοιχεία, καθώς εξασφαλίζουν την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και των πληροφοριών των χρηστών. Τέλος, η διαφάνεια συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας καθιστώντας τον οργανισμό πιο προσιτό προς τους πολίτες (Reddick & Anthopoulos, 2015).

Η αντίληψη των συμμετεχόντων στην έρευνα αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ φαίνεται να κυμαίνεται σε ουδέτερα επίπεδα, ενώ η γενική ικανοποίηση του κοινού από αυτές τις υπηρεσίες είναι σχετικά υψηλή. Αυτό υποδηλώνει ότι, αν και οι χρήστες δεν έχουν έντονα θετικές ή αρνητικές απόψεις για την ποιότητα των συγκεκριμένων υπηρεσιών, γενικά εκφράζουν μια ικανοποίηση από την εμπειρία που αποκομίζουν. Η ουδέτερη στάση απέναντι στην ποιότητα μπορεί να είναι αποτέλεσμα διάφορων παραγόντων, όπως της εξοικείωσης των χρηστών με τις υπηρεσίες ή της περίπτωσης όπου οι προσδοκίες τους έχουν ήδη εκπληρωθεί σε έναν ικανοποιητικό βαθμό. Από την άλλη πλευρά, η υψηλή γενική ικανοποίηση μπορεί να αντανακλά την επιτυχία του οργανισμού στο να παρέχει εύχρηστες, προσβάσιμες και αποτελεσματικές υπηρεσίες στο κοινό. Τα ευρήματα αυτά παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για τη διαχείριση και τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών καθώς και για

τον περαιτέρω σχεδιασμό πολιτικών και στρατηγικών για την αναβάθμισή τους (Ozretić Došen et al., 2020),

Σύμφωνα με τον έλεγχο για τη διερεύνηση διαφοροποίησης των αντιλήψεων του κοινού σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, παρατηρούμε ότι βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ σε σχέση με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση και τη σχέση των συμμετεχόντων με τον e-ΕΦΚΑ ( $p\text{-value}<0.05$ ), όπου οι συμμετέχοντες ηλικίας 44-52, τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, έγγαμοι και μισθωτοί παρουσίαζαν μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνίας. Όσον αφορά τις αντιλήψεις σχετικά με τις διευκολύνσεις, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με την ηλικία ( $p\text{-value}<0.05$ ), όπου οι συμμετέχοντες ηλικίας 44-52 παρουσίαζαν μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνίας. Όσον αφορά τις αντιλήψεις σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με το φύλο και την ηλικία ( $p\text{-value}<0.05$ ), όπου οι γυναίκες και οι συμμετέχοντες ηλικίας 44-52 παρουσίαζαν μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνίας. Τέλος, όσον αφορά την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε σχέση με την ηλικία ( $p\text{-value}<0.05$ ), όπου οι συμμετέχοντες ηλικίας 44-52 παρουσίαζαν μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνίας.

Για να βελτιωθεί η ικανοποίηση των πολιτών και να ανταποκριθεί πιο αποτελεσματικά στις μελλοντικές τους απαιτήσεις, ο e-ΕΦΚΑ θα μπορούσε να εστιάσει στην ενίσχυση και βελτίωση της ποιότητας, καθώς και της ελκυστικότητας των υπηρεσιών του. Ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι μέσω της αναβάθμισης της εμφάνισης και της λειτουργικότητας της ιστοσελίδας του. Η προσθήκη στοιχείων, όπως chat box ή εικονικοί βοηθοί, θα μπορούσε να κάνει την ψηφιακή επικοινωνία πιο ελκυστική και πιο φιλική προς τον χρήστη. Αυτά τα εργαλεία προσφέρουν άμεση βοήθεια και απαντήσεις στις ερωτήσεις των πολιτών, βελτιώνοντας την εμπειρία τους και διευκολύνοντας την πλοήγηση και την αλληλεπίδραση με την πλατφόρμα. Μέσω της ενίσχυσης αυτών των στοιχείων, ο e-ΕΦΚΑ μπορεί να καταστήσει τις ψηφιακές του υπηρεσίες πιο προσιτές, πιο ευχάριστες και πιο αποδοτικές για τους πολίτες βελτιώνοντας τελικά την ικανοποίησή τους.

Επιπρόσθετα, μέσω στοχευόμενων πρωτοβουλιών ενημέρωσης και εκπαίδευσης η χρήση των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ θα μπορούσε να διευρυνθεί σημαντικά. Αναγνωρίζεται ότι ένας ουσιαστικός αριθμός πολιτών αποφεύγει τη χρήση της πλατφόρμας, συχνά λόγω ανησυχιών ή φόβου που σχετίζεται με την ψηφιακή τεχνολογία ή λόγω έλλειψης τεχνικής υποστήριξης από μέρους του οργανισμού. Η πραγματοποίηση καμπανιών ενημέρωσης και η διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων θα μπορούσε να βοηθήσει στην ανακούφιση αυτών των ανησυχιών, διασφαλίζοντας ότι οι πολίτες αισθάνονται πιο άνετα και πιο σίγουροι στη χρήση. Επιπλέον, η παροχή πληροφοριών για τα οφέλη και την ασφάλεια των διαδικτυακών υπηρεσιών και η εκπαίδευση στην εύκολη και αποδοτική χρήση τους μπορεί να αυξήσει την προσβασιμότητα.

Τέλος, για μελλοντική έρευνα θα ήταν χρήσιμο να ερευνηθεί ένα μεγαλύτερο δείγμα χρηστών για να μπορέσουν να εξαχθούν ασφαλέστερα συμπεράσματα. Παράλληλα, η όλο και συνεχόμενη αύξηση των χρηστών της ψηφιακής τεχνολογίας αναμένεται να συντελέσει σε μια βελτιωμένη και καταλληλότερη αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

## 5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

Σε μελλοντικές έρευνες, θα ήταν πολύτιμο να επεκταθεί η έρευνα σε ένα ευρύτερο δείγμα κοινού. Αυτό θα βοηθούσε στην απόκτηση πιο εμπειριστατωμένων και αξιόπιστων συμπερασμάτων σχετικά με τη χρήση και την αντίληψη του κοινού σε σχέση με τη χρήση των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Επιπρόσθετα, καθώς ο αριθμός των χρηστών της ψηφιακής επικοινωνίας συνεχίζει να αυξάνεται, θα είναι δυνατό να διερευνηθεί μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό θα επιτρέψει την πιο εμπειριστατωμένη και βαθύτερη αξιολόγηση των αναγκών και προτιμήσεων του κοινού και ως εκ τούτου να προταθούν κατευθύνσεις βελτίωσης και προσαρμογής των υπηρεσιών πιο αποτελεσματικά. Στον e-ΕΦΚΑ, επειδή προέρχεται από την ενοποίηση διαφόρων ασφαλιστικών ταμείων και λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι βρίσκεται σε



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)**

φάση μετάβασης, θα μπορούσε να διεξαχθεί μελλοντική έρευνα είτε σε πανελλαδικό επίπεδο είτε με κριτήρια συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα και συγκεκριμένο νομό, ούτως ώστε τα αποτελέσματα να είναι πιο αντικειμενικά και έγκυρα επιτρέποντας πιο αντιπροσωπευτική γενίκευση των αποτελεσμάτων.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Al-Fedaghi, S. (2012). A Conceptual Foundation for the Shannon-weaver model of communication. *International Journal of Soft Computing*, 7(1), 12–19. <https://doi.org/10.3923/ijscmp.2012.12.19>
- Anonymous. (2022, January 14). *5 ways technology has changed the communication field*. American University Online. <https://programs.online.american.edu/msc/masters-strategic-communication/resources/5-ways-technology-has-changed-the-communication-field>
- Atkinson, T. (2023, July 24). *Technology - changing communication around the world*. ITChronicles. <https://itchronicles.com/technology/technology-changing-communication/>
- Barnlund, D. C. (1970). A transactional model of communication in K.K. Sereno and C.D. Mortenson (Eds.), *Foundations of communication theory* (pp. 83-92). New York, NY: Harper and Row.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Bhat, S. (2019). *An Introduction to Public Administration: Concepts, issues and concerns*. India: Book Bazooka Publication.
- Bonsón, E., Perea, D., & Bednárová, M. (2019). Twitter as a tool for citizen engagement: An empirical study of the Andalusian municipalities. *Government Information Quarterly*, 36(3), 480–489. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.001>
- Carlow University. (2021, December 16). *How digital media has changed communications: Carlow Today & Tomorrow*. Carlow Today & Tomorrow | Creating a More Just and Merciful World. <https://blog.carlow.edu/2021/12/16/how-digital-media-has-changed-communication/>
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2020). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective.

*Public Administration Review*, 81(5), 874–894.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13308>

Charalabidis, Y., Medaglia, R., & van Noordt, D. and C. (2024). *Research Handbook on Public Management and artificial intelligence*. EDWARD ELGAR PUBLISHING.

Chen, Y.-C., & Ahn, M. J. (2019). *Routledge Handbook on Information Technology in Government*. Routledge.

Cuadrado-Ballesteros, B., Ríos, A.-M., & Guillamón, M.-D. (2023). Transparency in public administrations: A structured literature review. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 35(5), 537–567.  
<https://doi.org/10.1108/jpbafm-10-2022-0158>

Dance, F. E. X. (1967). A Helical Model of Communication. In F. E. X. Dance (Ed.), *Human Communication Theory*, Holt, Rinehart, and Winston.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319.  
<https://doi.org/10.2307/249008>

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance*:  
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001>

Elkins, A. C., Derrick, D. C., Burgoon, J. K., & Nunamaker Jr., J. F. (2012). Predicting users' perceived trust in embodied conversational agents using vocal dynamics. *2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences*.  
<https://doi.org/10.1109/hicss.2012.483>

Eyre, E.C. (1983). *Effective communication made simple* (Rev. reprint), London: Heinemann.

Garnett, J. L., & Kouzmin, A. (2010). *Handbook of Administrative Communication*. Marcel Dekker, Inc.

Gonzalez, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2012). Relationships with citizens in public management: A study at the largest Spanish Town Halls. *Public Organization Review*, 14(2), 173–186. <https://doi.org/10.1007/s11115-012-0213-8>

Graber, D. (2003). *The power of communication-Managing information in public organizations*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

- Gupta, R. (2023, June 12). *The role and importance of social media in communication*. Cannibals Media. [https://cannibals.digital/importance-of-social-media-in-communication/?utm\\_content=cmp-true](https://cannibals.digital/importance-of-social-media-in-communication/?utm_content=cmp-true)
- Holzer, M. (2022). The Future of Public Administration. *Public Integrity*, 24(1), 102–104. <https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2003153>
- Hamiduzzaman, M. (2011). Application of e-Governance to Civil Service Management of Bangladesh: Does it Bring Efficiency and Effectiveness?. *Journal of e-governance*, 34(3), 152-164. <https://doi.org/10.3233/gov-2011-0270>
- Hirwade, M A. (2010). Responding to information needs of the citizens through e-government portals and online services in India. <https://doi.org/10.1016/j.jilr.2010.07.004>
- Holzer, M. (2022). The Future of Public Administration. *Public Integrity*, 24(1), 102–104. <https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2003153>
- Hybels, S. & Weaver, R.L. (2001). *Communicating effectively*. New York: McGraw Hill. p.12
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of covid-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>
- Iacob, S. E., Hrestic, L. M., & Istrate, G. A. (2021). The New Era of Communication in Public Administration. from Classic to Digital. *Risk in Contemporary Economy*, 1(1), 461–464. <https://doi.org/10.35219/rce20670532140>
- Istrate, G.-A. (2022). Principles of communication used in Public Administration. *Journal of Financial Studies*, 7(12), 134–142. <https://doi.org/10.55654/jfs.2022.7.12.09>
- James, S., Ode, I. & Soola, E.O. (1990). *Introduction to Communication for Business and Organisations*, Ibadan: Spectrum Books Ltd.
- Lai, P. (2017). The Literature Review of Technology Adoption Models and theories for the novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21–38. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100002>

- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (pp. 37-51). New York: Harper and Row.
- Lips, M. (2020). *Digital Government: Managing public sector reform in the Digital Era*. Routledge.
- Lucas, S. (2004). *The Art of Public Speaking*. McGraw-Hill.
- Lynn, L. E. (2009). *Public management: Old and new*. Routledge.
- Marinescu, O. (2017). Comunicarea instituțională, între rol strategic și interesul politic. In D. Oancea (Ed.), *The Golden Book of Romanian Public Relations* (pp. 326-328). București: Fundația Forum for International Communication.
- Mitu, N.E. (2021). Importance of Communication in Public Administration. *Revista de Stiinte Politice. Revue des Sciences Politiques*, 69, 134-145.
- Mondal, H., & Mondal, S. (2017). Calculation of Cronbach's alpha in spreadsheet: An alternative to costly statistics software. *Journal of the Scientific Society*, 44(2), 117-117. [https://doi.org/10.4103/jss.jss\\_18\\_17](https://doi.org/10.4103/jss.jss_18_17)
- Mori, E., Barabaschi, B., Cantoni, F., & Virtuani, R. (2020). Local governments' communication through facebook. evidences from covid-19 pandemic in Italy. *Journal of Public Affairs*, 21(4). <https://doi.org/10.1002/pa.2551>
- Nair, M. (2023, November 16). *Social Media Effects on communication*. University of the People. <https://www.uopeople.edu/blog/how-social-media-affected-communication/>
- OECD (2005). *e-Government for Better Government*, Paris: OECD Publishing.
- Onpassive. (2021, February 25). *The impact of Technology on Communication - onpassive*. ONPASSIVE. <https://onpassive.com/blog/impact-technology-communication/>
- Ozretić Došen, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta clinica Croatica*, 59(2), 285–293. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>





ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL instrument. *PsycTESTS Dataset*. <https://doi.org/10.1037/t09264-000>
- Reddick, C. G., & Anthopoulos, L. G. (2015). *Information and Communication Technologies in Public Administration: Innovations from developed countries*. CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Razak, M R R., Ahmad, J., Munawar, A., Madani, M., & Idhan, A M. (2021). Effects of ICT Application (Information Communication and Technology) Towards the Transformation of Regional Bureaucracy. 717(1), 012003-012003. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012003>
- Rice, M. F. (2007). A post-modern cultural competency framework for public administration and public service delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 20(7), 622–637. <https://doi.org/10.1108/09513550710823524>
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2021). *Public Administration*. <https://doi.org/10.4324/9781003198116>
- Schramm, W. (1954). *How Communication Works*. In Schramm, W. (Ed.), *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Scott, E. (2023). *Social Media: Revolutionizing Communication*. Council on Foreign Relations. <https://world101.cfr.org/global-era-issues/cyberspace-and-cybersecurity/social-media-revolutionizing-communication>
- Shabir, G., Safdar, G., Imran, M., Mumtaz, A., & Ali Anjum, A. (2015). Process of gate keeping in media: From old trend to new. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n1s1p588>
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory

- analysis through the dimension of Municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Twizeyimana, J D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Udall, R. & Udall, S. (1979). *People and Communication*, Hulton Educational Publications (Amarsham), p. 28.
- Valchanov, I., Angova, S., Nikolova, M., Valkov, I., Zlatkova, V., Valcheva, K., & Marinkova, B. (2022). Bulgarian Public Administration's social media communications strategies during COVID-19 crisis. *Global Issues: Disease Control and Pandemic Prevention*. <https://doi.org/10.54941/ahfe1001359>
- Van der Voet, J. (2022). Search in response to negative performance feedback: Problem-definition and solution-generation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(1), 43–62. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac008>
- Westley, B. H., & MacLean, M. S. Jr. (1957). A Conceptual Model for Communications Research. *Journalism Quarterly*, 34(1), 31-3.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

## ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Γεωργακόπουλος, Θ. (2018). *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα - Μια Μελέτη*. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: [https://www.dianeosis.org/2018/03/e\\_government\\_post/](https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/)
- Δριτσάκη, Μ. (2023). Διαφάνειες στην Μεθοδολογία έρευνας.
- Κώστογλου, Β. (2013). *Μορφές Επικοινωνίας*. Διδακτικές σημειώσεις. Διαθέσιμο στο: [https://people.iee.ihu.gr/~vkostogl/files/Dexiotites/new\\_2016/MORFES%20ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.pdf](https://people.iee.ihu.gr/~vkostogl/files/Dexiotites/new_2016/MORFES%20ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.pdf)
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2011). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, Τόμος 1, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Σωτηρόπουλος, Δ. (2021). *Δημόσια Διοίκηση στην Εποχή Μετά τον Κορωνοϊό*. *διαΝΕΟσις*. Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης. 1-29



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ

<https://www.efka.gov.gr/el/epikoinonia>, ανακτήθηκε την 07/12/2023

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/strategiko-schedio-ephka-2018-2020>, ανακτήθηκε την 07/12/2023

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/sychnes-eroteseis/genika-gia-ton-e-ephka>,  
ανακτήθηκε την 07/12/2023

[https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto\\_stratigiko\\_0.pdf](https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf),  
ανακτήθηκε την 07/12/2023

<https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/nomos-4670-2020-phok-43a-28-2-2020.html>, ανακτήθηκε την 08/12/2023

<https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/nomos-4892-2022-phok-28a-22-2-2022.html>, ανακτήθηκε την 08/12/2023

[https://www.kodiko.gr/nomologia/download\\_fek?f=fek/2019/a/fek\\_a\\_8\\_2019.pdf&t=c0becea57168d5d935bbb41b5d0d7785](https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2019/a/fek_a_8_2019.pdf&t=c0becea57168d5d935bbb41b5d0d7785), ανακτήθηκε την 07/12/2023



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**  
**(MSc in Public Administration)**

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ**

Εικόνα 1. Μοντέλο Επικοινωνίας του Αριστοτέλη.....	14
Εικόνα 2. Μοντέλο Επικοινωνίας του Lasswell.....	15
Εικόνα 3. Το Μοντέλο Επικοινωνίας Shannon-Weaver .....	16
Εικόνα 4. Μοντέλο Επικοινωνίας S-M-C-R του Berlo .....	17
Εικόνα 5. Μοντέλο Επικοινωνίας των Osgood-Schramm.....	18
Εικόνα 6. Μοντέλο Επικοινωνίας Westley – MacLean.....	19
Εικόνα 7. Το ελικοειδές μοντέλο Επικοινωνίας του Dance.....	22
Εικόνα 8. Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας. ....	39

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach alpha.....	50
Πίνακας 2. Φύλο.....	51
Πίνακας 3. Ηλικία.....	52
Πίνακας 4. Επίπεδο εκπαίδευσης.....	53
Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση.....	54
Πίνακας 6. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;.....	55
Πίνακας 7. Λόγοι Επικοινωνίας με τον e-ΕΦΚΑ.....	57
Πίνακας 8. Τρόπος επικοινωνίας με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ.....	58
Πίνακας 9. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ.....	59
Πίνακας 10. Θεωρείτε τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη;.....	60
Πίνακας 11. Αντιλήψεις για τις βασικές υπηρεσίες.....	61
Πίνακας 12. Αντίληψη για τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία.....	63
Πίνακας 13. Αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών.....	65
Πίνακας 14. Ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.....	67
Πίνακας 15. Συνοπτικά Αποτελέσματα.....	67
Πίνακας 16. Έλεγχος Chi-square.....	69
Πίνακας 17. Διαφοροποίηση αντιλήψεων ποιότητας σε σχέση με το φύλο.....	69
Πίνακας 18. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία.....	70
Πίνακας 19. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις διευκολύνσεις σε σχέση με την ηλικία.....	71
Πίνακας 20. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση με την ηλικία.....	72
Πίνακας 21. Διαφοροποίηση ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία.....	73
Πίνακας 22. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης.....	74
Πίνακας 23. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση.....	76
Πίνακας 24. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επάγγελμα.....	77



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)**

Πίνακας 25. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση το επάγγελμα ..... 78

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1. Φύλο .....	51
Διάγραμμα 2. Ηλικία.....	52
Διάγραμμα 3. Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	53
Διάγραμμα 4. Οικογενειακή κατάσταση.....	54
Διάγραμμα 5. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ; .....	55
Διάγραμμα 6. Λόγοι Επικοινωνίας με τον e-ΕΦΚΑ .....	57
Διάγραμμα 7. Τρόπος επικοινωνίας με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ .....	58
Διάγραμμα 8. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την επικοινωνία με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ.....	59
Διάγραμμα 9. Θεωρείτε τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη; .....	60
Διάγραμμα 10. Διαφοροποίηση αντιλήψεων ποιότητας σε σχέση με το φύλο .....	70
Διάγραμμα 11. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την ηλικία .....	71
Διάγραμμα 12. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις διευκολύνσεις σε σχέση με την ηλικία .....	72
Διάγραμμα 13. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση με την ηλικία....	73
Διάγραμμα 14. Διαφοροποίηση ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία.....	74
Διάγραμμα 15. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης.....	75
Διάγραμμα 16. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση .....	76
Διάγραμμα 17. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για τις βασικές υπηρεσίες σε σχέση με το επάγγελμα.....	77
Διάγραμμα 18. Διαφοροποίηση αντιλήψεων για την ποιότητα σε σχέση το επάγγελμα..	78

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΠΕΚΑ	Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης
IoT	Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things)
AI	Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence)
TAM	Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model)
PU	Αντιληπτή Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)
PEOU	Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)
SERVQUAL	Serv - Service and Qual - Quality
e-ΕΦΚΑ	Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ALS	Αμυοτροφική πλευρική σκλήρυνση (Amyotrophic Lateral Sclerosis)
ΕΦΚΑ	Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΙΚΑ-ΕΤΑΜ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων-Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
ΕΤΕΑΕΠ	Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών
Π.Δ.	Προεδρικό Διάταγμα
π.Χ.	ππο Χριστού
ΝΣΚ	Νομικό Συμβούλιο του Κράτους
e-ΚΕΠΑ	Ψηφιακά ΚΕντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας
ΚΕΑΟ	Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών
ΙΕΚ	Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
κ.λπ.	και λοιπά
Μ.Ο	Μέσος Όρος
βλ.	βλέπε
TRA	Θεωρία αιτιολογημένης δράσης (Theory of Reasoned Action)
π. χ.	παραδείγματος χάριν





**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**  
**(MSc in Public Administration)**

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

### **ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ**

**Αγαπητοί συμμετέχοντες,**

Το παρόν ερωτηματολόγιο, έχει συνταχθεί στο πλαίσιο της έρευνας που διεξάγεται για την εκπόνηση της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση, του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας.

Απευθύνεται σε ενήλικες πολίτες και σκοπός του είναι η διερεύνηση των στάσεων και των απόψεών τους, σχετικά με την εφαρμογή σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα αποτελέσουν σημαντική συνεισφορά στους ερευνητικούς σκοπούς. Η συμπλήρωση του θα διαρκέσει περίπου 5-7 λεπτά και η συμμετοχή σας είναι εθελοντική.

Είμαι στη διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρινιστική ερώτηση προκύψει κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Με εκτίμηση,

Καφετζή Ευστρατία

Στοιχεία επικοινωνίας: [efi\\_kafetzi@yahoo.gr](mailto:efi_kafetzi@yahoo.gr)

## **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ**

### **A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

#### **1. Φύλο**

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

#### **2. Ηλικία**

- 18-30
- 31-43



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**  
**(MSc in Public Administration)**

- 44-52
- 53-65
- 66+

**3. Επίπεδο Εκπαίδευσης**

- Απόφοιτος/η Δημοτικού
- Απόφοιτος/η Γυμνασίου
- Απόφοιτος/η Λυκείου
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Άλλο

**4. Οικογενειακή Κατάσταση**

- Έγγαμος/η
- Άγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

**5. Ποια η σχέση σας με τον e-ΕΦΚΑ;**

- Μισθωτός/ή
- Ελεύθερος/η Επαγγελματίας
- Συνταξιούχος
- Εργοδότης/τρια
- Αυτοαπασχολούμενος/η
- Αγρότης/ισσα
- Άλλο

**B. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ e-ΕΦΚΑ**

6. Ποιος ο λόγος που επικοινωνείτε με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ; (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογή)

- Έκδοση βεβαιώσεων
- Έλεγχος ενσήμων
- Πληροφορίες σύνταξης
- Ασφαλιστική ικανότητα
- Άλλο

7. Πώς προτιμάτε να επικοινωνείτε με την υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ;

- Προσωπική επίσκεψη
- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail, ψηφιακό δωμάτιο, my efkalive)

8. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για την επικοινωνία σας με τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ;

- 2-3 φορές το χρόνο
- 2-3 φορές το εξάμηνο
- 1 φορά το μήνα
- Περισσότερες φορές το μήνα
- Καθημερινά
- Άλλο

9. Θεωρείτε τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες (π.χ. ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας) ως μια μορφή επίσημης επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού e-ΕΦΚΑ και του πολίτη;

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

10. Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε (από 1= «διαφωνώ πλήρως», 2= «διαφωνώ», 3= «ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ», 4= «συμφωνώ» και 5= «συμφωνώ πλήρως») κατά την εξυπηρέτησή σας από τον οργανισμό e-ΕΦΚΑ:

**A. Αντίληψη για τις βασικές υπηρεσίες**

<b>Ακρίβεια</b>					
1. Ο e-ΕΦΚΑ μου παρέχει ακριβείς και σαφείς πληροφορίες.	1	2	3	4	5
<b>Πληρότητα</b>					
2. Ο e-ΕΦΚΑ μου παρέχει πλήρεις και έγκυρες πληροφορίες.	1	2	3	4	5

<b>Ευκολία/Προσβασιμότητα</b>					
3. Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ με διευκολύνουν.	1	2	3	4	5
4. Η περιήγηση στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ είναι εύκολη.	1	2	3	4	5
5. Έχω τη δυνατότητα να συνδεθώ στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ οποιαδήποτε ώρα, μέρα ή νύχτα.	1	2	3	4	5
6. Έχω τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από το σπίτι, από το γραφείο ή από άλλες τοποθεσίες.	1	2	3	4	5

**B. Αντίληψη για τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από την υπηρεσία**

<b>Υποστήριξη χρήστη</b>					
1. Λαμβάνω την κατάλληλη υποστήριξη, για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζω, κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.	1	2	3	4	5
<b>Προστασία απορρήτου</b>					
2. Αισθάνομαι προστατευμένος/η όσον αφορά την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα προσωπικά μου στοιχεία.	1	2	3	4	5
3. Πιστεύω ότι ο e-ΕΦΚΑ δεν χρησιμοποιεί τα προσωπικά μου στοιχεία για κανέναν άλλο σκοπό.	1	2	3	4	5
<b>Ασφάλεια</b>					
4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας.	1	2	3	4	5

5. Νιώθω ασφάλεια στις συναλλαγές μου με τον e-ΕΦΚΑ.	1	2	3	4	5
<b>Διαφάνεια</b>					
6. Οι διαδικασίες εκτέλεσης εργασιών του e-ΕΦΚΑ είναι διαφανείς.	1	2	3	4	5

**Γ. Αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών**

1. Ο e-ΕΦΚΑ διαθέτει σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες.	1	2	3	4	5
2. Ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση στην εκτέλεση των αιτημάτων.	1	2	3	4	5
3. Ο e-ΕΦΚΑ δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζω.	1	2	3	4	5
4. Οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες.	1	2	3	4	5
5. Ο e-ΕΦΚΑ προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
6. Λαμβάνω εξατομικευμένη παροχή βοήθειας.	1	2	3	4	5

**Δ. Ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ**

1. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες μου.	1	2	3	4	5
2. Νιώθω ικανοποίηση, ως προς τις συνολικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που μου παρέχει ο e-ΕΦΚΑ.	1	2	3	4	5



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»  
(MSc in Public Administration)**

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSB1ANiZkluF19oKXhtXG9sYWHZ\\_AOD8XLRi3EVbAED2c9vTg/viewform?usp=sf link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSB1ANiZkluF19oKXhtXG9sYWHZ_AOD8XLRi3EVbAED2c9vTg/viewform?usp=sf_link)