

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-ΜΒΑ»**



**«Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΗΣ
ΠΟΛΗΣ ΤΗΣ ΛΑΡΙΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΙΚΑ
(ΕΦΚΑ) ΤΗΣ ΟΜΩΝΥΜΗΣ ΠΟΛΗΣ»**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΗΣ
ΒΑΪΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑΣ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΔΡΟΛΙΑΣ ΛΑΜΠΡΟΣ

**ΛΑΡΙΣΑ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2019 – 2020**

Βεβαίωση αυτοδύναμης συγγραφής της εργασίας

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας: «Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΤΗΣ ΛΑΡΙΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) ΤΗΣ ΟΜΩΝΥΜΗΣ ΠΟΛΗΣ» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

Με εκτίμηση,

Βαϊοπούλου Μαρία

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΑΝΤΙ ΠΡΟΛΟΓΟΥ	v
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	vi
ABSTRACT	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	viii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	ix
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Σημασία και Σκοπός του μελετώμενου θέματος	1
1.2 Ερευνητικά ερωτήματα	1
1.3 Θεωρητικό υπόβαθρο	2
1.4 Μεθοδολογία της έρευνας	5
1.5 Δομή της εργασίας	6
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ – ΕΦΚΑ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΕΦΚΑ	
2.1 Το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα	7
2.2 Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)	9
2.3 Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.)	12
2.4 Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.)	13
2.5 ΕΦΚΑ	
2.5.1 Ίδρυση	14
2.5.2 Σκοπός και όραμα	15
2.5.3 Προσωπικό Φορέα & Οργανόγραμμα	16
2.5.4 Λειτουργία	16
2.5.5 Βασικοί Στρατηγικοί Στόχοι ΕΦΚΑ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
3.1 Θεωρητικά μοντέλα ποιότητας: SERVQUAL & Gap Analysis	21
3.2 Ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services)	26

3.3 Ικανοποίηση πολιτών από την εξυπηρέτησή τους σε δημόσιους φορείς	28
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Εισαγωγή κεφαλαίου	31
4.2 Φύση της παρούσας έρευνας	31
4.2.1. Βασική έρευνα (Fundamental research)	31
4.2.2. Εφαρμοσμένη έρευνα (Applied research)	32
4.3 Επιλογή μεθοδολογικής ερευνητικής προσέγγισης	
4.3.1 Ποσοτική και Ποιοτική μεθοδολογική προσέγγιση	33
4.3.2 Κύριοι τύποι έρευνας	
4.3.2.1 Διερευνητική έρευνα (Exploratory research)	34
4.3.2.2 Περιγραφική έρευνα (Descriptive research)	34
4.3.2.3 Επεξηγηματική έρευνα (Explanatory research)	35
4.4 Επιλογή του δείγματος	35
4.5 Διαδικασία διεξαγωγής της παρούσας έρευνας	36
4.6 Σχεδιασμός του ερευνητικού εργαλείου	37
4.7 Ηθική δεοντολογία	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΠΑΡΑΘΕΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ & ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Στατιστική επεξεργασία ερωτηματολογίου	39
5.2 Ανάλυση των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

6.1 Συνεισφορά της παρούσας έρευνας	71
6.2 Σύνδεση με ερευνητικά ερωτήματα	73
6.3 Συζήτηση επί γενικών συμπερασμάτων	73
6.4 Προτάσεις για βελτιωτική δράση και περαιτέρω έρευνα	75

ΑΝΤΙ ΠΡΟΛΟΓΟΥ

“Customer experience is the next competitive battleground.”

Jerry Gregoire, Previously CIO at Dell

“The first step in exceeding your customer’s expectations is to know those expectations.”

Roy H. Williams, Author & founder of the Wizard Academy Institute

“The customer’s perception is your reality.”

Kate Zabriskie

“What if the Holy Grail of service isn’t customer delight but customer relief – the simple relaxing of the shoulders that comes from having your problem handled quickly and smoothly?”

Nicholas Toman

Η παροχή υπηρεσιών δεν είναι εύκολο πράγμα, πόσο μάλλον σε δημόσιες υπηρεσίες, και ιδιαίτερα, αυτό που δεν είναι εύκολο να επιτευχθεί είναι η ικανοποίηση από την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Αυτό ακριβώς πραγματεύεται η παρούσα εργασία, με προσπάθεια να δοθεί έμφαση στην ικανοποίηση (ή μη) που αντλούν οι πολίτες της πόλης της Λάρισας, από την παροχή υπηρεσιών στο υποκατάστημα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) στην ομώνυμη πόλη και στο βαθμό που αυτό υφίσταται.

Η διαδρομή μεγάλη, η προσπάθεια επίπονη και απαιτητική αλλά ο σκοπός επιτεύχθηκε και η εν λόγω έρευνα ολοκληρώθηκε. Θα ήθελα από καρδιάς να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κο Σδρόλια, τον αρραβωνιαστικό μου Βασίλη, για την αμέριστη βοήθειά του, χωρίς την οποία δεν θα μπορούσα να υλοποιήσω το όνειρό μου αυτό και φυσικά τους γονείς μου που πάντα στέκονται στο πλευρό μου και με στηρίζουν με αγάπη και υπομονή.

Μαρία Βαϊοπούλου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μελέτη εστιάζει στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών της πόλης της Λάρισας από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) της ομώνυμης πόλης. Ο βασικότερος στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι ο εντοπισμός των σημαντικότερων διαστάσεων των υπηρεσιών του ΙΚΑ που καθορίζουν την ικανοποίηση των πολιτών με βάση το Μοντέλο SERVQUAL. Όσον αφορά στα κύρια ερευνητικά ερωτήματα αυτά διαμορφώνονται ως ακολούθως. Σε ποιό βαθμό:

- i. Η διαχείριση του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (επαρκές προσωπικό, εξοπλισμός, κτλ) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- ii. Η αξιοπιστία (προσεκτική αντιμετώπιση του θέματος) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- iii. Η ανταπόκριση των υπαλλήλων του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (γρήγορη εξυπηρέτηση) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του;
- iv. Η διασφάλιση ποιότητας (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- v. Η ενσυναίσθηση (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);

Η έρευνα εφαρμόστηκε μέσω ποσοτικής μεθοδολογίας σε ένα δείγμα πληθυσμού 95 πολιτών και το ερευνητικό εργαλείο - ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε βασίστηκε στο σχετικό πλαίσιο - μοντέλο SERVQUAL που ανέπτυξαν οι Parasuraman et al. (1988). Η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν έγινε με την εφαρμογή του στατιστικού πακέτου SPSS. Τα αποτελέσματα έδωσαν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα καταδεικνύοντας ότι: Η διαχείριση του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (επαρκές προσωπικό, εξοπλισμός, κτλ) είναι σημαντικός παράγοντας και συνεισφέρει σε «μεγάλο» και «αρκετό» βαθμό στην ικανοποίησή των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ), ένα πολύ σημαντικό ποσοστό (61/95) θεωρεί εξαιρετικά σημαντική παράμετρο την αξιοπιστία του Φορέα για την ικανοποίησή τους, ο βαθμός ανταπόκρισης και η ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών από τους υπαλλήλους του Φορέα συνεισφέρει τα μέγιστα στην ικανοποίηση των τελευταίων, το 50% του δείγματος υπέδειξαν «μεγάλο» και «αρκετό» βαθμό ικανοποίησης από τη διασφάλιση ποιότητας (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) και την ενσυναίσθηση (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών) ενώ εμφανώς το υπόλοιπο 50% των συμμετεχόντων δίνουν προτεραιότητα σε άλλους παράγοντες ως προς τη συμβολή τους στην ικανοποίηση τους.

Τέλος, όσον αφορά τις κύριες προτάσεις βελτιωτικής δράσης αυτές συνίστανται σε συνεχή και δια βίου μάθηση και εκπαίδευση των υπαλλήλων του Φορέα, σε βελτιώσεις: α) στους χώρους των φυσικών υποκαταστημάτων του Φορέα για να διευκολύνεται η πρόσβαση όλων των πολιτών και ιδιαίτερα των ΑμεΑ, β) στις διαδικτυακές υπηρεσίες του Φορέα και στην άμεση μείωση της γραφειοκρατίας.

Λέξεις – Κλειδιά: SERVQUAL, ΙΚΑ (ΕΦΚΑ), ικανοποίηση πολιτών, δημόσιες υπηρεσίες, Λάρισα

ABSTRACT

The present study focuses on the evaluation and assessment of the satisfaction level of the citizens of Larissa with respect to the quality of services provided by the Social Insurance Institute IKA (EFKA) of the homonymous city.

The core objective of this research is to identify the most important service dimensions provided by IKA which in turn determine citizens' level of satisfaction on the basis of the SERVQUAL Model. As far as the main research questions are concerned, these have been formulated as follows. To what extent:

- I. Does the management of IKA (adequate staff, equipment, etc.) affect the satisfaction level of the citizens of Larissa through the services provided by IKA (EFKA)?
- II. Does credibility (careful consideration of the relevant issues) affect the satisfaction level of the citizens of Larissa through the services provided by IKA (EFKA)?
- III. Does the responsiveness of IKA's employees (fast services provided) affect the satisfaction level of the citizens of Larissa through its services?
- IV. Does quality assurance (staff knowledge and ethics) affect the satisfaction level of the citizens of Larissa through the services provided by IKA (EFKA)?
- V. Does empathy (proximity and effort to understand citizens' needs) affect the satisfaction level of the citizens of Larissa through the services provided by IKA (EFKA)?

The research was conducted through a quantitative methodological approach (a survey) on a sample of 95 citizens while the research tool used (a questionnaire) was based on the relevant framework - SERVQUAL model developed by Parasuraman et al. (1988). The data collected was processed using the SPSS statistical software.

The research findings provided answers to the research questions, exhibiting evidence according to which: IKA management (adequate staff, equipment, etc.) comprises an important factor and contributes to a "large" and "sufficient" degree of satisfaction of the citizens of Larissa through its services, a very significant proportion (61/95) considers the Institute's credibility to be very important, responsiveness and the speed of service provided by the IKA's staff contribute mostly to satisfaction level of citizens and users of IKA services in Larissa. 50% of the respondents indicated a high degree of satisfaction with the quality assurance (knowledge and ethics of staff) and empathy (proximity and effort to understand citizens' needs), while the remaining 50% of the sample assign priority to other factors for their satisfaction.

Finally, with respect to the main proposals made for remedial action, these consist of continuous and lifelong learning and training of the IKA's staff, with improvements in the Institute's online services and an immediate reduction of existing bureaucracy.

Key words: SERVQUAL, IKA (EFKA), citizen satisfaction, public services, Larisa

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	39
Πίνακας 2: Ηλικία	40
Πίνακας 3: Επίπεδο μόρφωσης	42
Πίνακας 4: Βαθμός συνεισφοράς παραμέτρων των παρεχόμενων υπηρεσιών ΙΚΑ	43
Πίνακας 5: Μέση τιμή, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστη - Μέγιστη τιμή για κάθε παράμετρο	43
Πίνακας 6: Χρόνος αναμονής στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	45
Πίνακας 7: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για χρόνο αναμονής	45
Πίνακας 8: Ωράριο λειτουργίας ΙΚΑ	47
Πίνακας 9: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για ωράριο λειτουργίας.....	47
Πίνακας 10: Προσβασιμότητα στο ΙΚΑ από αρτιμελή άτομα & ΑμεΑ	49
Πίνακας 11: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για προσβασιμότητα	49
Πίνακας 12: Πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία	51
Πίνακας 13: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία	51
Πίνακας 14: Χρήση υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ	53
Πίνακας 15: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τη χρήση των υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών	53
Πίνακας 16: Συχνότητα επισκέψεων σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	55
Πίνακας 17: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τις επισκέψεις σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	55
Πίνακας 18: Σημαντικότητα συμβολής ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων	57
Πίνακας 19: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τη συμβολή του ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων	57
Πίνακας 20: Ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία	58
Πίνακας 21: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για την ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία	58

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Φύλο	40
Γράφημα 2: Ηλικία	41
Γράφημα 3: Επίπεδο μόρφωσης	42
Γράφημα 4: Βαθμός συνεισφοράς παραμέτρων των παρεχόμενων υπηρεσιών ΙΚΑ	44
Γράφημα 5: Χρόνος αναμονής στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	46
Γράφημα 6: Ωράριο λειτουργίας ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	48
Γράφημα 7: Προσβασιμότητα στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	50
Γράφημα 8: Πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική πρόσβαση στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	52
Γράφημα 9: Χρήση των υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	54
Γράφημα 10: Συχνότητα επισκέψεων σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)	56
Γράφημα 11: Σημαντικότητα συμβολής ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων	57
Γράφημα 12: Ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία	59
Γράφημα 13: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΙΚΑ	60
Γράφημα 14: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την προσβασιμότητα στους χώρους του ΙΚΑ	61
Γράφημα 15: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση	62
Γράφημα 16: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από τις ήδη παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ	63
Γράφημα 17: Σχέση μορφωτικού επιπέδου με πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση από το ΙΚΑ	64
Γράφημα 18: Σχέση μορφωτικού επιπέδου με τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ	65

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σημασία και σκοπός του μελετώμενου θέματος

Η παρούσα εργασία εκπονείται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Διοίκηση Επιχειρήσεων – MBA», του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών από το Δημόσιο Τομέα και συγκεκριμένα από το ΙΚΑ (ΕΦΚΑ), απέναντι στους πολίτες της πόλης της Λάρισας. Είτε οι υπηρεσίες είναι δια ζώσης είτε ηλεκτρονικές. Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι ένας τεράστιος κλάδος, στον οποίο η εξυπηρέτηση συχνά βρίσκεται στο στόχαστρο των πολιτών και κατηγορείται για ολιγωρία, αδιαφορία και μη ικανοποιητική αντιμετώπιση των πολιτών αλλά και μη σωστή (ή και καθόλου) επίλυση των διαφόρων προβλημάτων που προκύπτουν ανάμεσα στο ΙΚΑ και στους πολίτες. Θεωρήθηκε, λοιπόν, αναγκαίο από τη συγγραφέα της εν λόγω εργασίας να πραγματοποιήσει μια επιτόπια έρευνα στα υποκαταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) στην πόλη της Λάρισας, με βάση το θεωρητικό μοντέλο SERVQUAL, για να αξιολογήσει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών που τα επισκέπτονται συχνά από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους.

1.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Στις προσπάθειες βελτίωσης της ανταπόκρισης και της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών όλο και περισσότερες κυβερνητικές οργανώσεις αναζητούν ανατροφοδότηση από τους πολίτες σχετικά με τις εμπειρίες τους (Organisation for Economic Cooperation Development, 2013). Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών αποτελεί, επίσης, μέσο που επιτρέπει στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και στους διαχειριστές να κατανοήσουν καλύτερα την πελατειακή τους βάση, συμβάλλοντας στον εντοπισμό υποομάδων χρηστών, των πραγματικών αναγκών και κενών στην προσβασιμότητα στις υπηρεσίες ενός δημόσιου φορέα. Επιπλέον, η ικανοποίηση των πολιτών μπορεί να είναι ένας σημαντικός δείκτης αποτελεσμάτων της συνολικής κυβερνητικής απόδοσης. Έτσι, όλο και περισσότερες κυβερνήσεις αναζητούν και ενεργούν σύμφωνα με την ανάδραση από τους πολίτες σχετικά με τις εμπειρίες τους.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών της Λάρισας από τις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), με εστιασμό στις παρεχόμενες υπηρεσίες από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών), στην πόλη της Λάρισας, στη Θεσσαλία. Ο βασικότερος **στόχος** της εν λόγω έρευνας είναι ο εντοπισμός των σημαντικότερων διαστάσεων των υπηρεσιών του ΙΚΑ που καθορίζουν την ικανοποίηση των πολιτών με βάση το Μοντέλο SERVQUAL.

Επιπροσθέτως, τα **κύρια ερευνητικά ερωτήματα** που διαμορφώνονται, με έμφαση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, είναι τα εξής:

- i. Η διαχείριση του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (επαρκές προσωπικό, εξοπλισμός, κτλ) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- ii. Η αξιοπιστία (προσεκτική αντιμετώπιση εκάστοτε προβλήματος) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- iii. Η ανταπόκριση των υπαλλήλων του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (γρήγορη εξυπηρέτηση) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του;
- iv. Η διασφάλιση ποιότητας (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);
- v. Η ενσυναίσθηση (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ);

1.3 Θεωρητικό υπόβαθρο

Οι οργανώσεις του δημοσίου τομέα έχουν παραδοσιακά κατηγορηθεί για γραφειοκρατία, βραδύτητα, αναποτελεσματικότητα και διαφθορά. Αυτές οι προφανείς αποτυχίες έχουν οδηγήσει σε μη ικανοποιητική σχέση μεταξύ του

δημοσίου τομέα και των πολιτών. Μέχρι σήμερα οι όποιες προσπάθειες είχαν στόχο τη βελτίωση του δημοσίου τομέα φαίνεται να αποτυγχάνουν λόγω της έλλειψης κατανόησης των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των πολιτών και της απουσίας ορθής στρατηγικής (Canel & Luoma-aho, 2018).

Η ικανοποίηση του πολίτη πιστεύεται ότι δημιουργεί πολλά οφέλη για τον δημόσιο τομέα και για την κοινωνία γενικότερα. Στην πράξη, η ικανοποίηση των πολιτών μπορεί να εξοικονομήσει χρήματα όταν καταργούνται οι περιττές καταγγελίες και διαδικασίες. Επίσης η συνολική ικανοποίηση των πολιτών συνδέεται με την αύξηση της κοινωνικής ευημερίας, της παραγωγικότητας και αυξημένη αποδοτικότητα των εργαζομένων, χαμηλότερο λειτουργικό κόστος για τις δημόσιες διοικήσεις και με τις βελτιωμένες οργανωτικές λειτουργίες (Choy et al., 2012; James et al., 2014). Το πιο σημαντικό, ωστόσο είναι ότι η ικανοποίηση των πολιτών συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στην κοινωνία μέσω μιας αυξημένης προθυμίας να συνεργαστούν και να συμβάλλουν: οι ικανοποιημένοι πολίτες βοηθούν στη δημιουργία ενός λειτουργικού περιβάλλοντος στο οποίο οι τοπικές οργανώσεις μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά.

Σύμφωνα με τον Morgeson (2014):

«Ειδικά για τους γραφειοκρατικούς οργανισμούς, η ικανοποίηση έχει αποδειχθεί ισχυρός καθοριστικός παράγοντας (ή παράγοντας επηρεασμού) της εμπιστοσύνης των πολιτών: καθώς οι πολίτες είναι πιο ικανοποιημένοι από τις αλληλεπιδράσεις τους με μια γραφειοκρατική υπηρεσία, δείχνοντας περισσότερη εμπιστοσύνη τόσο στον συγκεκριμένο οργανισμό όσο και στην κυβέρνηση ως σύνολο».

Οι Van My & Hanh (2018) προκειμένου να εκτιμήσουν την ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων διοικητικών υπηρεσιών διεξήγαγαν έρευνα στη Χώρα του Βιετνάμ. Με βάση τα αποτελέσματά τους εντοπίστηκαν έξι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών με την ακόλουθη σειρά σημαντικότητας: 1) η αξιοπιστία του δημοσίου φορέα, 2) οι διαδικασίες εξυπηρέτησης, 3) το κόστος και ο χρόνος εξυπηρέτησης, 4) οι υπάλληλοι, 5) οι προϊστάμενοι και 6) οι εγκαταστάσεις και η συντήρηση των κτηρίων. Όλοι οι προαναφερόμενοι παράγοντες είχαν θετικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των ανθρώπων.

Στην περίπτωση της Σουηδίας βρέθηκε ότι η ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες σχετίζεται με κοινωνικοοικονομικές παραμέτρους. Χαρακτηριστικό ήταν ότι οι πολίτες ανώτερου μορφωτικού επιπέδου και υψηλότερης οικονομικής ευελιξίας ήταν πιο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες σε αντίθεση με τους υπόλοιπους. Στην περίπτωση του Σαν Φρανσίσκο (Wu et al., 2017) βρέθηκε ότι η ικανοποίηση των πολιτών σχετίζεται άμεσα με την ασφάλεια και την ευκολία πρόσβασης των πολιτών στο δημόσιο φορέα. Λιγότερη σημαντική επίδραση είχαν η αξιοπιστία των υπηρεσιών και η ενσυναίσθηση που λάμβαναν από τους υπαλλήλους.

Σύμφωνα με έρευνα του OECD (2013) ανάμεσα σε 140 χώρες σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών της κάθε Χώρας από τις δημόσιες υπηρεσίες και συγκεκριμένα των υπηρεσιών της δημόσιας εκπαίδευσης και της ποιότητας των παροχών υγείας, στην περίπτωση της Ελλάδος οι πολίτες της σε σύγκριση με τις άλλες Χώρες ήταν οι λιγότερο ικανοποιημένοι. Στην περίπτωση της δημόσιας εκπαίδευσης το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών ήταν 50%, ενώ στην περίπτωση του τομέα υγείας ήταν μόλις 30%. Τα μικρά αυτά ποσοστά ικανοποίησης τονίζουν την επιτακτική ανάγκη για περαιτέρω έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες στην περίπτωση της Ελλάδος.

Σκοπός λοιπόν της προτεινόμενης εργασίας όπως προαναφέρθηκε είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών της Λάρισας από τις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ).

Λόγω της κεντρικής θέσης που κατέχει η ικανοποίηση σαν παράγοντας διαμόρφωσης στρατηγικής από ένα φορέα η μία εταιρία, σε μια προσπάθεια να προσδιοριστεί η δομή και να εξηγηθεί η ικανοποίηση σε διαφορετικά προϊόντα/υπηρεσίες αναπτύχθηκαν διάφορες θεωρίες και μοντέλα. Σήμερα οι περισσότεροι μελετητές λοιπόν τείνουν να συσχετίζουν τα χαρακτηριστικά ποιότητας της εκάστοτε υπηρεσίας με την ικανοποίηση των πελατών. Πιστεύεται λοιπόν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών οδηγεί σε ικανοποίηση ενώ υπάρχει και ο αντίλογος σε αυτές τις έρευνες. Εμπειρικές μελέτες σχετικά με αυτό το ζήτημα υποστηρίζουν τον ισχυρισμό ότι η ποιότητα της υπηρεσίας είναι το προγενέστερο της ικανοποίησης (Brady & Robertson, 2001; Sureshchandar et al., 2001). Η

ικανοποίηση περιγράφεται ως η αξιολόγηση μετά την «κατανάλωση» της αντιλαμβανόμενης ποιότητας. Επομένως η ικανοποίηση συνδέεται έντονα με την ποιότητα των υπηρεσιών. Σε αυτή τη δήλωση θα βασιστεί και η παρούσα έρευνα όπως αναλύεται στην προτεινόμενη μεθοδολογία.

1.4 Μεθοδολογία της έρευνας

Η μεθοδολογία της έρευνας θα βασιστεί σε παρόμοιες εργασίες (Alizadeh et al., 2013; Kilbourne et al., 2004; Liong et al., 2007; Othman et al., 2008; Tan et al., 2004), οι οποίες για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποίησαν το εργαλείο SERVQUAL.

Οι Parasuramanetal et al. (1988) ανέπτυξαν ένα εργαλείο ποιότητας υπηρεσιών που ονομάζεται SERVQUAL, το οποίο μετράει τις προσδοκίες των πελατών και τις αντιλήψεις για την εξυπηρέτηση που παρέχεται, σε μια κλίμακα Likert επτά ή εννέα σημείων. Η ιδέα είναι ότι η υπηρεσία είναι καλή αν οι αντιλήψεις πληρούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες και είναι προβληματική εάν οι αντιλήψεις πέσουν κάτω από τις προσδοκίες. Στο SERVQUAL, η ποιότητα της υπηρεσίας μετράται από πέντε παράγοντες: 1 - **υπηρεσίες συγκεκριμένες προδιαγραφές** (φυσικές εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, προσωπικό, υλικά), 2 - την **αξιοπιστία** (προσεκτική αντιμετώπιση του θέματος), 3 - **ανταπόκριση** (τάση να βοηθήσει τους πολίτες και γρήγορη εξυπηρέτηση), 4 – **διασφάλιση / ασφάλεια** (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) και 5 - **ενσυναίσθηση** (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών). Με βάση αυτό, η ικανοποίηση της δημόσιας υπηρεσίας ΕΦΚΑ θα μετρηθεί με βάση τις προαναφερόμενες πέντε παραμέτρους. Με βάση αυτές έχουν διατυπωθεί και τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας εργασίας.

Στο πεδίο της ερευνητικής διαδικασίας θα πραγματοποιηθεί μια εμπειρική δειγματοληπτική έρευνα. Ο πληθυσμός της εν λόγω έρευνας θα είναι τυχαίο δείγμα πολιτών της Λάρισας οι οποίοι όμως κάνουν χρήση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ. Επίσης θα σχεδιαστεί το τεχνικό εργαλείο της έρευνας, δηλαδή ένα ερωτηματολόγιο του οποίου οι ερωτήσεις θα σχετίζονται με τα ερευνητικά ερωτήματα. Η ερευνητική μέθοδος θα στηριχθεί στο δομημένο ερωτηματολόγιο με

ερωτήσεις, στην πλειονότητά τους κλειστού τύπου, και με δύο-τρεις ανοιχτού τύπου, ως ένα πολύ καλό μέσο για συλλογή πληροφοριών της ποσοτικής έρευνας. Η σύνταξη και η δόμηση του ερωτηματολογίου θα πραγματοποιηθεί από την ερευνήτρια της διπλωματικής εργασίας και υπό την καθοδήγηση και συνεργασία του επιβλέποντος καθηγητή. Το λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί είναι το SPSS 22.0.0.0. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων θα χρησιμοποιηθούν παραμετρικοί έλεγχοι (όπως, λόγου χάριν, independent t-tests, one-way ANOVA). Τέλος, θα πραγματοποιηθεί υπολογισμός της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου με βάση τον δείκτη Cronbach alpha, ο οποίος πρέπει να ισούται με $Cronbach\ a = 0,724 > 0,7$ ώστε να πιστοποιείται ότι το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο, δηλαδή ότι δύναται να επιφέρει τα ίδια ερευνητικά αποτελέσματα, σε περίπτωση επανάληψης της ίδιας έρευνας, υπό τις ίδιες ακριβώς συνθήκες.

1.5 Δομή της εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελείται από έξι βασικά κεφάλαια. Το πρώτο αποτελεί την Εισαγωγή στην οποία δίνεται ο σκοπός και οι στόχοι της μελέτης και κάποιες γενικές πληροφορίες που εισάγουν τον αναγνώστη στο θέμα που θα αναλυθεί παρακάτω. Το δεύτερο και το τρίτο κεφάλαιο αφορούν τη Βιβλιογραφική Επισκόπηση και εστιάζουν, το μεν δεύτερο στην ανάλυση του ΕΦΚΑ, στην ιστορική αναδρομή από τη δημιουργία του Ασφαλιστικού Συστήματος στην Ελλάδα και στο Στρατηγικό Σχέδιο του ΕΦΚΑ για το 2018 – 2020, το δε τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στην ποιότητα των υπηρεσιών (αμφότερων των φυσικών και των ηλεκτρονικών) και στη σχέση της με την ικανοποίηση των πολιτών / πελατών. Το τέταρτο κεφάλαιο αποτελεί τη Μεθοδολογία, όπου αναλύεται ο τρόπος που προσεγγίστηκε η πρωτογενής έρευνα (σύσταση ερωτηματολογίου και διεξαγωγή αυτού στα δύο υποκαταστήματα του ΙΚΑ στην πόλη της Λάρισας) και εν γένει κάποιες σημαντικές πληροφορίες για τη συλλογή των πληροφοριών και των δεδομένων και στον τρόπο που έγινε η συλλογή και η επεξεργασία τους, με βάση πάντα την ηθική και το σεβασμό προς τους ερωτώμενους αλλά και τον Φορέα (ΙΚΑ-ΕΦΚΑ). Το πέμπτο κεφάλαιο αφορά στην Παράθεση, Ανάλυση και Συζήτηση επί των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου και το έκτο και τελευταίο κεφάλαιο αποτελεί τα Συμπεράσματα και την κατακλείδα της εργασίας αυτής.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ – ΕΦΚΑ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΕΦΚΑ

2.1 Το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα

Δύο είναι τα είδη των ασφαλιστικών συστημάτων που εντοπίζονται στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης: α) το διανεμητικό, το οποίο βασίζεται στην αλληλεγγύη των γενεών, και β) το κεφαλαιοποιητικό, όπου η απόδοσή του και η ύπαρξη ιδιωτικής ασφάλισης εξαρτάται από την αξιοποίηση της περιουσίας των ταμείων και την επένδυση των εσόδων.

Το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα, όντας σε αντιστοιχία με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά, είναι δημόσιο και χαρακτηρίζεται ως αναδιανεμητικό, βασιζόμενο στην αλληλεγγύη μεταξύ των γενεών, αφού κάθε γενιά ασφαλισμένων προβαίνει στην καταβολή των συντάξεων για λογαριασμό της προηγούμενης. Το ασφαλιστικό σύστημα εξασφαλίζει τόσο την καταπολέμηση του αποκλεισμού όσο και την ύπαρξη κοινωνικής συνοχής, ενώ επηρεάζει και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Συνεπώς, μακροπρόθεσμα ένα ισορροπημένο ασφαλιστικό σύστημα είναι εχέγγυο της ανάπτυξης. Όμως, σε περίπτωση διατάραξης της ισορροπίας του εμφανίζεται ανάλογη αρνητική επίδραση στην οικονομική ανάπτυξη (Ρομπόλης και συν., 1993).

Το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται ως πολύπλοκο με πολυκερματισμένες υπηρεσίες. Οι συντάξεις του χαρακτηρίζονται ως αναπηρικές, επιζώντων και γήρατος, ενώ η προσφορά τους καθορίζεται από τον χρόνο ασφάλισης και τους μισθούς των δημοσίων υπαλλήλων. Η χρηματοδότηση του συστήματος εξασφαλίζεται μέσω των ταμείων, τα οποία διακρίνονται σε δημόσια και επαγγελματικά. Από τη μία, η χρηματοδότηση των δημόσιων ασφαλιστικών ταμείων είναι τριμερής, προερχόμενη από τους εργαζόμενους, τους εργοδότες και τη συμμετοχή του κράτους με έσοδα που προκύπτουν από τον κρατικό προϋπολογισμό. Από την άλλη, η χρηματοδότηση των επαγγελματικών ασφαλιστικών ταμείων προέρχεται από τις εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων,

τα έσοδα που προκύπτουν μέσω της εκμετάλλευσης της περιουσίας τους, και από κοινωνικούς πόρους. Κατά συνέπεια, το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα χαρακτηρίζεται ως διανεμητικό, σε ό,τι αφορά τον τρόπο χρηματοδότησής του, και ως ιδιωτικό κεφαλαιοποιητικό, σε ό,τι αφορά τον τρόπο οργάνωσής του.

Το 1995 υπήρξε μια χρονιά αλλαγών για την κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα. Μέχρι τότε την ευθύνη της έφερε το Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, το οποίο λειτουργούσε ως ενιαίος φορέας και ασκούσε αυτοτελείς αρμοδιότητες. Από το 1995 κι έπειτα η κοινωνική ασφάλιση αποσυνδέθηκε από τους τομείς της Υγείας και της Πρόνοιας. Επιχειρήθηκε η διασύνδεσή της με την απασχόληση ώστε η ασφάλιση να γίνεται ορθολογικά. Κατά συνέπεια, η ευθύνη της προστέθηκε στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Εργασίας, το οποίο μετονομάστηκε σε Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Ο πολυκερματισμός του δημόσιου ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα λόγω της ύπαρξης πληθώρας Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης χαρακτηρίζει την οργάνωσή του. Ανάλογα με το είδος των παροχών τους οι Φορείς αυτοί διακρίνονται σε:

- Κυρίας ασφάλισης
- Επικουρικής ασφάλισης
- Ασθενείας
- Πρόνοιας
- Αλληλοβοήθειας.

Ανάλογα με τη χρηματοδότηση το ασφαλιστικό σύστημα διακρίνεται στις εξής δύο κατηγορίες:

- το δημόσιο, το οποίο φέρει την ευθύνη ασφάλισης των δημοσίων υπαλλήλων, των στρατιωτικών και των αναπήρων πολέμου, και
- τους αυτοτελείς οργανισμούς, οι οποίοι φέρουν την ευθύνη ασφάλισης του υπόλοιπου πληθυσμού (Αζναουρίδης, 2011).

Υπάρχουν τρεις βασικοί πυλώνες στους οποίους στηρίζεται το μοντέλο ασφάλισης στην Ελλάδα: ο πρώτος περιλαμβάνει δύο υποσυστήματα υποχρεωτικής ασφάλισης, την κύρια και την επικουρική, ο δεύτερος περιλαμβάνει επίσης δύο υποσυστήματα, τη συμπληρωματική ασφάλιση και τα επαγγελματικά

ταμεία, όπως προβλέπεται από τον νόμο Ν.3029/2002, ενώ ο τρίτος αφορά την ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη, όπως προβλέπουν το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και η Παγκόσμια Τράπεζα (Γ.Γ.Κ.Α., 2018).

2.2 Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)

Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) είναι ο φορέας ασφαλιστικής κάλυψης των έμμισθων εργαζομένων. Η ίδρυσή του με τον νόμο Ν.6298/1934 χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά σημαντική εξέλιξη για την κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα, καθώς πριν από αυτή οι μισθωτοί ήταν ανασφάλιστοι. Σκοπός του ήταν η παροχή ασφάλισης σε εργάτες και έμμισθους ιδιωτικούς υπάλληλους. Ωστόσο, η έναρξη λειτουργίας του δεν πραγματοποιήθηκε άμα τη ιδρύσει του, αλλά τρία χρόνια αργότερα, το 1937, εξαιτίας οικονομικών προβλημάτων. Οι αρμοδιότητές του περιελάμβαναν την κάλυψη κινδύνων που αφορούσαν είτε το γήρας, είτε την ασθένεια, είτε την ανεργία εργατών στον τομέα της βιομηχανίας σε αστικά κέντρα, καθώς μέχρι τότε μόνο το 1/3 του πληθυσμού διέθετε ασφαλιστική κάλυψη στη χώρα. Το 1983 η κάλυψη αυτή που προσέφερε το ΙΚΑ επεκτάθηκε και στους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι ως τότε δεν υπάγονταν σε κάποιο ασφαλιστικό καθεστώς, διευρύνοντας με τον τρόπο αυτό την παροχή προστασίας και σε έμμισθους εργαζόμενους, των οποίων η κύρια ασφάλιση ήταν ευθύνη ειδικών ταμείων.

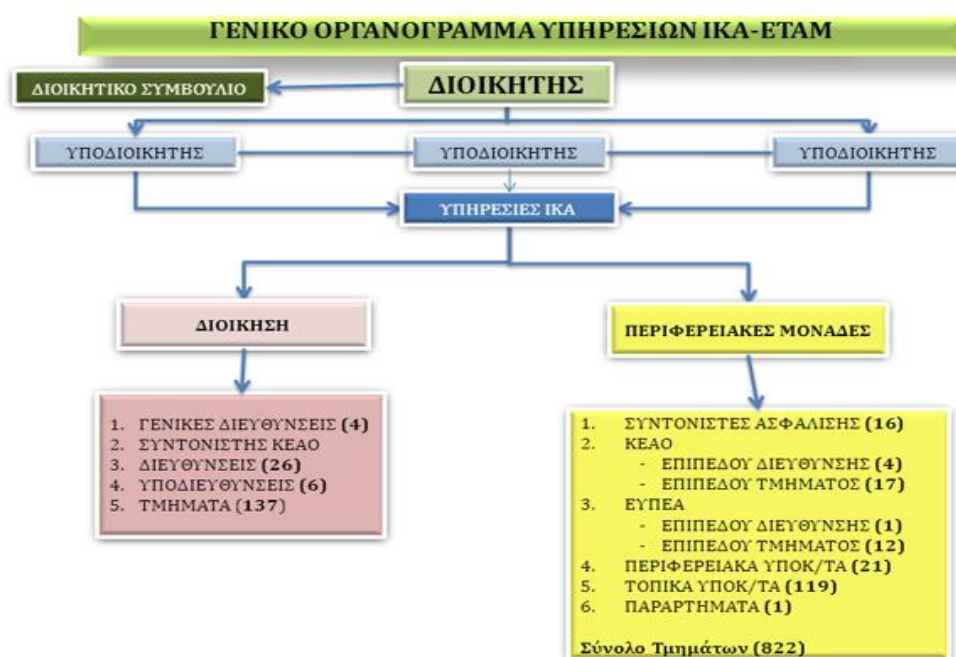
Ειδικότερα, αρμοδιότητα του ΙΚΑ είναι η ασφαλιστική κάλυψη ατόμων με έμμεση εξαρτημένη εργασία, αλλά και επαγγελματιών που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες, όπως συγγραφείς, ορκωτοί λογιστές, μαθητευόμενοι κ.ά. Η κάλυψη κινδύνων από το ΙΚΑ περιλαμβάνει την αναπηρία, το γήρας, την επαγγελματική ασθένεια, την ανεργία, τη μητρότητα, την ασθένεια, το εργατικό ατύχημα και το θάνατο.

Ένας ακόμη αυτοτελής φορέας, ο οποίος επίσης τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, είναι ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ). Η σύστασή του πραγματοποιήθηκε το 1954. Μεταξύ των αρμοδιοτήτων του είναι και η εξυπηρέτηση θεμάτων που

αφορούν ασφαλισμένους του ΙΚΑ, όπως η ανεργία, τα οικογενειακά βάρη και η στράτευση.

Στη διαχρονική εξέλιξη του ΙΚΑ εντοπίζονται τέσσερις διακριτές φάσεις: η πρώτη αφορά την περίοδο 1937-1950, η δεύτερη την περίοδο 1951-1959, η τρίτη την περίοδο 1960-1977 ενώ η τέταρτη και τελευταία αφορά την περίοδο που ξεκινάει το 1978 και συνεχίζει ως σήμερα.

Η μετονομασία του ΙΚΑ σε Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ.-ΕΤΑΜ) συντελέστηκε έπειτα από κοινή απόφαση δύο Υπουργείων, αυτό της Οικονομίας και Οικονομικών και αυτό της Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Από το 2008, κατόπιν προκήρυξης και ανάθεσης ειδικής οικονομικής μελέτης από τον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών και με την ολοκλήρωσή της το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ απέκτησε την αρμοδιότητα συνταξιοδότησης ασφαλισμένων των οποίων η ευθύνη της κύριας ασφάλισης ανήκε ως τότε σε συγκεκριμένα ειδικά ταμεία. Έτσι, το ΙΚΑ - ΕΤΑΜ κατέστη ο βασικότερος και μεγαλύτερος φορέας ασφάλισης στην Ελλάδα, έχοντας υπό την εποπτεία του 364 Μονάδες Υγείας και 331 Μονάδες Ασφάλισης και τις αρμοδιότητες περιθαλψης ενός εκατομμυρίου συνταξιούχων και άμεσης ή έμμεσης ασφάλισης σχεδόν έξι εκατομμυρίων εργαζομένων.



Εικόνα 1: Οργανόγραμμα υπηρεσιών ΙΚΑ (ΙΚΑ, 2018)

Από τη μελέτη του οργανογράμματος των υπηρεσιών του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ανακύπτει το ζήτημα της αξιοποίησης των αποθεματικών κεφαλαίων, για έρευνα ή για επενδύσεις, καθώς διαπιστώνεται απουσία τμήματος ή διευθύνσεως που να έχει το ζήτημα αυτό υπ' ευθύνη του.

Με τον Νόμο 4387 του 2016, ο οποίος χαρακτηρίζεται ως οργανωτικο-λειτουργικός για τον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, το σύνολο των ασφαλιστικών ταμείων ενοποιείται και η κύρια ασφάλιση ανατίθεται στον νεοϊδρυθέντα Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ). Με τον ίδιο νόμο ιδρύεται το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ), το οποίο προέκυψε από την ενοποίηση του συνόλου των ταμείων πρόνοιας, επικουρικής και εφάπαξ σύνταξης. Με τους δύο νέους αυτούς φορείς το μητρώο ασφαλισμένων και το πλαίσιο παροχών και εισφορών γίνονται ενιαία, καταργώντας ταυτόχρονα την πρακτική των διαδοχικών ασφαλίσεων. Έτσι, εξασφαλίζεται η ισότιμη απόδοση παροχών και συντάξεων με τη χρήση ενιαίων ποσοστών σε εισφορές και η αναπλήρωση του εισοδήματος για το σύνολο των ασφαλισμένων.

Η κινητή και η ακίνητη περιουσία των ασφαλιστικών ταμείων είναι ένα ζήτημα του οποίου η ρύθμιση ξεκίνησε τα τελευταία χρόνια της δεκαετίας του 1990 επιδιώκοντας την αξιοποίηση της. Το αποτέλεσμα ήταν η υιοθέτηση ενός σύγχρονου θεσμικού πλαισίου, το οποίο αποσκοπούσε στη βελτιστοποίηση της ωφέλιμης αξιοποίησης των οικονομικών πόρων και της περιουσίας των ασφαλιστικών ταμείων και στην κατοχύρωση της εξασφάλισης ανάλογων πόρων γι' αυτά. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο δημιουργήθηκε χώρος για επενδύσεις από τους ασφαλιστικούς φορείς, οι οποίες διακρίνονται σε δύο είδη: τις ελεύθερες επενδύσεις, οι οποίες γίνονται ή σε ομόλογα Τραπεζών ή σε τίτλους του Ελληνικού Δημοσίου ή με πράξεις REPOS και τις επενδύσεις υπό όρους ή προϋποθέσεις, οι οποίες γίνονται ή σε αμοιβαία κεφάλαια ή σε μετοχές και χρεόγραφα εισηγμένων εταιρειών του Χρηματιστηρίου Αθηνών ή σε άλλες κινητές αξίες και ακίνητα (Μέμος, 2016, Τριβυζά, 2017).

Οι δυνατότητες των ασφαλιστικών φορέων δε περιορίζονται μόνο στις επενδύσεις. Μπορούν να συγκροτούν ίδια ή ομαδικά αμοιβαία κεφάλαια και να προβαίνουν στη σύσταση Ανώνυμων Εταιρειών Διαχείρισης Αμοιβαίων

Κεφαλαίων (ΑΕΔΑΚ) με τη συμμετοχή τραπεζών με νόμιμη λειτουργία στην Ελλάδα. Ακόμη, ήδη υπάρχουσες ΑΕΔΑΚ μπορούν να προβαίνουν στη συγκρότηση αμοιβαίων κεφαλαίων κατόπιν σχετικής ανάθεσης από κάποιον ασφαλιστικό φορέα. Επιπροσθέτως, οι ασφαλιστικοί φορείς διαθέτουν μια Ειδική Επιτροπή Ελέγχου και Εποπτείας της Διαχείρισης της Περιουσίας τους έχοντας ως αρμοδιότητα τον τακτικό ή τον περιοδικό έλεγχο σε στοιχεία στα οποία βασίζεται η επιλογή του είδους των επενδύσεων από όσους διαχειρίζονται τα αμοιβαία κεφάλαια και από τα μέλη της διοίκησης των ΑΕΔΑΚ. Το 2002 το ΙΚΑ προχώρησε στη δημιουργία αμοιβαίου κεφαλαίου, το οποίο χαρακτηρίζεται ως μεικτού τύπου και ήταν το πρώτο που δημιουργήθηκε από ασφαλιστικό φορέα, έχοντας ενεργητικό που ξεπερνά σε αξία τα 300 εκατομμύρια ευρώ. Το 2000 ο ΟΑΕΕ, το ΙΚΑ και ο ΟΓΑ προχώρησαν από κοινού στην ίδρυση της πρώτης Ανώνυμης Εταιρείας Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Με τον τρόπο αυτό οι προαναφερθέντες ασφαλιστικοί φορείς αποκτούν τη δυνατότητα αξιοποίησης της περιουσίας τους και ταυτόχρονα αναζητούν νέους τρόπους ενίσχυσης της κεφαλαιαγοράς στην Ελλάδα με την εμπλοκή θεσμικών επενδυτών (Γ.Γ.Κ.Α., 2018).

2.3 Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.)

Ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) αποτελεί έναν από τους πιο παλιούς ασφαλιστικούς φορείς στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε με το Ν.4169/1961 έχοντας ως βασικές του επιδιώξεις τη χορήγηση συντάξεων χηρείας και γήρατος και την παροχή ιατρικής περίθαλψης σε εκείνο το κομμάτι του πληθυσμού που απασχολείται στον αγροτικό τομέα της χώρας. Μάλιστα, στο πλαίσιο περαιτέρω ενδυνάμωσης και ενίσχυσης της παρεχόμενης προστασίας του στους ασφαλισμένους προστέθηκαν ως το 1997 η χορήγηση αναπηρικής σύνταξης και η παροχή φαρμακευτικής περίθαλψης.

Ο νόμος 2458/1997, που τέθηκε σε ισχύ το 1998, προβλέπει τη διεύρυνση των παροχών και της ασφαλιστικής προστασίας του ΟΓΑ μετατρέποντάς τον πλέον σε ταμείο «Κύριας Ασφάλισης Αγροτών». Επιπλέον, το 2003 ξεκίνησε η λειτουργία του θεσμού της Αγροτικής Εστίας, στο πλαίσιο του οποίου παρέχονται

υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με την οικονομική υποστήριξη πολύτεκνων αγροτικών οικογενειών, οργανώνονται σεμινάρια για την επιμόρφωση νέων αγροτών και οι αγρότες έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα κοινωνικού τουρισμού (Φάκα & Χατζηθεοδώρου, 2016).

2.4 Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.)

Τον Ιανουάριο του 2007 ξεκίνησε τη λειτουργία του ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.). Πρόκειται για έναν ασφαλιστικό φορέα που είναι αποτέλεσμα της ενοποίησης των ακόλουθων ασφαλιστικών ταμείων: Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων (ΤΑΕ), Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδας (ΤΕΒΕ) και Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών (ΤΣΑ). Οι επαγγελματίες στους οποίους παρέχει ασφαλιστική κάλυψη το ενοποιημένο αυτό ταμείο είναι αυτοκινητιστές, βιοτέχνες και έμποροι και όσοι είναι αυτοαπασχολούμενοι. Από τον Αύγουστο του 2008 με το Ν. 3655/2008 ενσωματώθηκαν άλλα τρία Ταμεία στον ΟΑΕΕ: το Ταμείο Ναυτικών Πρακτόρων και Υπαλλήλων (ΤΑΝΠΥ), το Ταμείο Ξενοδόχων (ΤΠΞ) και το Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Ιπποδρομιών (ΤΑΠΕΑΓΠ). Έτσι συστάθηκε ο Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών, ο οποίος έχει υπ' ευθύνη του την ασφάλιση των ελεύθερων επαγγελματιών, των ναυτικών, των τουριστικών πρακτόρων, των αρτοποιών και των πρατηριούχων. Πλέον ο ΟΑΕΕ λογίζεται ως ο δεύτερος μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας στην Ελλάδα, έχοντας την ευθύνη άμεσης ή έμμεσης ασφάλισης περίπου 1.800.000 ασφαλισμένων και συνταξιούχων πολιτών.

Η ασφάλιση των πολιτών στον ΟΑΕΕ καθίσταται δυνατή με την πλήρωση των εξής κριτηρίων:

1. Ύπαρξη επαγγελματικής δραστηριότητας.
2. Ασφάλιση ή μη ασφάλιση σε άλλον φορέα ασφάλισης.
3. Ο τόπος άσκησης της επαγγελματικής δραστηριότητας έχοντας επίγνωση και των εισοδηματικών κριτηρίων του ασφαλιζόμενου.
4. Ύπαρξη ασφάλισης σε ταμείο του εξωτερικού, είτε σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ είτε σε τρίτη χώρα (Φάκα & Χατζηθεοδώρου, 2016).

2.5 ΕΦΚΑ

2.5.1 Ίδρυση

Το 2016 με τον νόμο 4387 (σε ισχύ ως Ν.4445/2016 μετά από τροποποίηση) ιδρύθηκε ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.), ο οποίος αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.). Η εποπτεία του εμπίπτει στη δικαιοδοσία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ως πρώτος διοικητής του υπήρξε ο κ. Αθανάσιος Μπακαλέξης, όπως ορίστηκε με το ΦΕΚ 729/τεύχος Υ.Ο.Δ.Δ./30-12-2016, την 01-01-2017.

Από την έναρξη της λειτουργίας του το 2017 ο ΕΦΚΑ κατέστη ο μεγαλύτερος φορέας στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, όντας μάλιστα ο μοναδικός που άπτεται της κύριας ασφάλισης στη χώρα. Κατά συνέπεια όλοι οι έως τότε υπάρχοντες φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης εντάχθηκαν σ' αυτόν, οι οποίοι είναι οι εξής:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (Ι.Κ.Α. - Ε.Τ.Α.Μ.)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Ε.Τ.Α.Π. - Μ.Μ.Ε.)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.), με εξαίρεση το Λογαριασμό Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (Ν.Α.Τ.), μαζί με το Κεφάλαιο Δυτών και το Κεφάλαιο Ανεργίας - Ασθενείας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.)

Στις περιπτώσεις του Ν.Α.Τ. και του Ο.Γ.Α. ισχύει ότι υφίστανται ως αυτοτελείς νομικές οντότητες μόνο σε ό,τι αφορά την άσκηση μη ασφαλιστικών αρμοδιοτήτων. Επιπλέον, το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλισμένων Οφειλών (ΚΕΑΟ) διατηρεί τη λογιστική και οικονομική του αυτοτέλεια λειτουργώντας υπό τη δικαιοδοσία του ΕΦΚΑ (TaxHeaven, 2018; Τριβυζά, 2017).

2.5.2 Σκοπός και όραμα

Ο ΕΦΚΑ ανέπτυξε ένα Στρατηγικό Σχέδιο για την περίοδο 2018 – 2020 καθορίζοντας τον προσανατολισμό της λειτουργίας του. Σύμφωνα με αυτό ο ΕΦΚΑ προσβλέπει στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, με διαδικασίες που χαρακτηρίζονται από διαφάνεια, αντικειμενικότητα και σεβασμό προς τους ασφαλισμένους, στην αντιμετώπιση των πολιτών με ευγένεια, ταχύτητα και επαγγελματισμό κατά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, και στη διασφάλιση ότι οι ασφαλισμένοι θα απολαμβάνουν προσβασιμότητας και επικοινωνίας άνευ εξαιρέσεων ώστε να εξασφαλίζεται η ισότητα και να αποφεύγεται η καταστρατήγηση θεμελιωδών δικαιωμάτων κατά τις δοσοληψίες τους με τον Φορέα (TaxHeaven, 2018; Γ.Δ.Σ.Α, 2018).

Άλλωστε, στο Όραμα του οργανισμού αναφέρεται ότι:

«Η εξασφάλιση των κάθε είδους παροχών προς τους πολίτες, με μια απλοποιημένη και ταυτόχρονα φιλική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε αυτούς, η οποία υποστηρίζεται, μέσω της καλύτερης αξιοποίησης νέων τεχνολογιών. Με την ΝΕΑ, ορθολογική διαχείριση και εξοικονόμηση πόρων του νέου οργανισμού ΕΦΚΑ, εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος. Οικοδομείται το σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης του ελληνικού κράτους πάνω σε ΝΕΕΣ βάσεις. Βασικοί πυλώνες του είναι η αρχή της δικαιοσύνης, της ίσης μεταχείρισης των ασφαλισμένων και της διεύρυνσης ευκαιριών προς όλους τους πολίτες» (TaxHeaven, 2018).

Ο σκοπός της δημιουργίας του ΕΦΚΑ ήταν η εξασφάλιση βιωσιμότητας για την κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα και η προσφορά πολλαπλών παροχών στους ασφαλισμένους. Συγκεκριμένα, ο ΕΦΚΑ στοχεύει:

- στην παροχή ποιοτικά βέλτιστων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης ενιαίων μηχανογραφικών εφαρμογών, με τη χρήση τεχνολογιών που θεωρούνται φιλικές προς τον χρήστη,
- στην ύπαρξη οικονομικής επάρκειας μέσω της αύξησης εσόδων που θα προκύψει από την αξιοποίηση της περιουσίας του και την ενίσχυση του ελεγκτικού μηχανισμού,
- στη βέλτιστη οργάνωση των υπηρεσιών του μέσω της αξιοποίησης του προσωπικού και της κατάλληλης κατανομής του στις οργανικές μονάδες του φορέα,

- στην απονομή συντάξεων σε πιο σύντομο χρονικό διάστημα έχοντας ψηφιοποιήσει τα ασφαλιστικά δεδομένα των πολιτών
- στη εξασφάλιση ίσων δικαιωμάτων προς όλους τους ασφαλισμένους καταρτώντας έναν ενιαίο κανονισμό για την ασφάλιση και τις παροχές (TaxHeaven, 2018).

2.5.3 Προσωπικό Φορέα & Οργανόγραμμα

Ο ΕΦΚΑ αριθμεί προσωπικό 5.794 υπαλλήλων, οι οποίοι απασχολούνται με συμβάσεις μόνιμου και αορίστου χρόνου (έγγραφο Φ09/300/24-11-2017), αν και ακόμη η διαδικασία ενοποίησης των ταμείων είναι εν εξελίξει. Ειδικότερα, ανάλογα με την εκπαιδευτική τους βαθμίδα το προσωπικό του Φορέα αποτελείται από 365 υπαλλήλους Υ.Ε., 2.706 υπαλλήλους Δ.Ε., 796 υπαλλήλους Τ.Ε. και 1.927 υπαλλήλους Π.Ε. Ωστόσο, είναι γεγονός πως ο αριθμός του προσωπικού τελεί υπό αναδιαμόρφωση είτε εξαιτίας μεταρρυθμίσεων εντός του Φορέα είτε εξαιτίας μετατάξεων στο εσωτερικό του είτε εξαιτίας συνταξιοδότησης των υπαλλήλων. Όπως όμως τονίζεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΕΦΚΑ κανείς υπάλληλος δεν θα χάσει τη δουλειά του και θα συνεχιστεί η δια βίου επιμόρφωση όλων και η αναδιανομή σε καταλληλότερη θέση έκαστου υπαλλήλου (ΕΦΚΑ, 2019).

2.5.4 Λειτουργία

Ο ΕΦΚΑ διαθέτει ενιαία οργάνωση σε διοικητικό και οικονομικό επίπεδο ώστε η λειτουργία του να είναι παρόμοια με αυτήν των υπολοίπων Ταμείων Κοινωνικής Ασφάλισης της Ευρώπης. Κατά συνέπεια για το σύνολο των ασφαλισμένων ισχύει ομοιόμορφος κανονισμός, τα οφέλη τους είναι ενιαία ενώ προβλέπεται ισότιμη συνεισφορά τους στην κοινωνική ασφάλιση. Μετά από μεταρρυθμίσεις τα ποσοστά των εισφορών σημείωσαν αύξηση, ενώ η καταβολή συντάξεων σε μηνιαία βάση σημείωσε μείωση.

Μέχρι πρότινος η ασφαλιστική κάλυψη για ασφαλισμένους διαφορετικών κατηγοριών ήταν αρμοδιότητα διάφορων ασφαλιστικών φορέων, όμως μετά την

ίδρυση του ΕΦΚΑ το σύστημα παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών ενοποιήθηκε παρουσιάζοντας ποικιλία που εκφράζεται με διάφορες κατηγορίες κοινωνικής ασφάλισης μεταξύ των οποίων είναι οι βοηθητικές παροχές κοινωνικής ασφάλισης, η εθνική σύνταξη, οι παροχές εφάπαξ και η φροντίδα υγείας.

Όλοι οι εργαζόμενοι, είτε είναι μισθωτοί είτε αυτοαπασχολούμενοι, έχουν την υποχρέωση καταβολής εισφορών στον ΕΦΚΑ για την χορήγηση της κύριας σύνταξης προς όλους τους συνταξιούχους. Συγκεκριμένα, ο ΕΦΚΑ έχει την ευθύνη χορήγησης σύνταξης σε περίπου 2.805.000 συνταξιούχους τη στιγμή που ο αριθμός των εργαζόμενων ασφαλισμένων του ανέρχεται περίπου σε 3.300.000 άτομα, από τα οποία 1.915.000 είναι μισθωτοί εργαζόμενοι και 1.385.000 μη μισθωτοί εργαζόμενοι. Ο ΕΦΚΑ διαθέτει περιουσία η αξία της οποίας ανέρχεται στα 8.500.000.000 ευρώ. Η ακίνητη περιουσία του Φορέα, που αριθμεί 370 ακίνητα, έχει συνολική αντικειμενική αξία 750.000.000 ευρώ (ΕΦΚΑ, 2019).

Κανόνες και υπηρεσίες που αφορούν όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως επαγγέλματος, εργασιακής σχέσης, δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα απασχόλησης, ενοποιούνται μέσω της λειτουργίας του ΕΦΚΑ. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να καταβάλλουν τις ασφαλιστικές τους εισφορές με άμεσο και απλό τρόπο μέσω τραπέζης και να διατηρούν προσωπικούς λογαριασμούς ασφάλισης στο διαδίκτυο, στους οποίους περιέχονται και όλα τα στοιχεία που αφορούν την ασφάλισή τους στα πρώην ταμεία. Επίσης, ο ΕΦΚΑ μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών είτε προσφέροντάς τους τη δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας για οτιδήποτε τους απασχολεί είτε διαθέτοντας σημεία και καταστήματα στα οποία εξυπηρετούνται όσοι ανήκαν στους διάφορους φορείς. Η παράλληλη λειτουργία τους γίνεται χάριν ομαλής μετάβασης στο διάδοχο φορέα και εξοικείωσης με το σύγχρονο σύστημα που αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΦΚΑ.

Ο ΕΦΚΑ, ως φορέας που συστάθηκε πρόσφατα, βρίσκεται σε μεταβατική φάση σε ό,τι αφορά την οργάνωση και τη λειτουργία του. Κατά συνέπεια, είναι αδύνατη η αποτίμηση και η κριτική του έργου που έχει συντελεστεί μέχρι πρότινος δεδομένων των σημαντικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει κατά τη λειτουργία του. Αποτελώντας το διάδοχο ασφαλιστικό φορέα του συνόλου των υφιστάμενων ο ΕΦΚΑ βρίσκεται αντιμέτωπος με προβλήματα που προκύπτουν από το προϋπάρχον νομοθετικό και λειτουργικό πλαίσιο του εκάστοτε φορέα και από την

αδυναμία κατάρτισης ενός σχεδίου ενοποίησης, καθώς οι διαφορετικές διατάξεις στο καταστατικό και στους κανονισμούς παροχών των φορέων δεν τη διευκολύνουν. Συνεπώς, διαπιστώνεται εκ νέου η ύπαρξη ζητημάτων που προκύπτουν από τον επίμονο νομικισμό και τη γενικότερη δυσλειτουργία της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, όπως αυτά της πολυνομίας, των ασαφών διατάξεων στους κανονισμούς και της κωλυσιεργίας των εμπλεκόμενων Υπουργείων σχετικά με την έκδοση εγκυκλίων και αποφάσεων (Makrydemetres, et al., 2016).

2.5.5 Βασικοί Στρατηγικοί Στόχοι ΕΦΚΑ

1ος Στρατηγικός Στόχος:

Ποιοτική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με αποτέλεσμα την ανάπτυξη δυνατών σχέσεων εμπιστοσύνης ανάμεσα στους ασφαλισμένους και στον φορέα όσο και τον καθορισμό ενός ενιαίου τρόπου εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων. Συγκεκριμένα, κατά την πρώτη τριετία λειτουργίας του φορέα ως απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται ο καθορισμός μιας στρατηγικής σχετικά με την εξυπηρέτηση του συνόλου των ενδιαφερόντων, είτε αυτοί είναι άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένοι είτε συνταξιούχοι είτε εργοδότες ή οργανισμοί, κατά την οποία υπάρχουν τέσσερις κύριες δράσεις προς κατάρτιση και υλοποίηση:

- Η δημιουργία ενός χάρτη-πλαίσιου παροχής υπηρεσιών.
- Η κατάρτιση των Προτύπων Εξυπηρέτησης Κοινού.
- Η αδιάκοπη παρακολούθηση και αξιολόγηση των Προτύπων αυτών.
- Η δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

2ος Στρατηγικός Στόχος:

Η βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων προς όφελος του ίδιου του φορέα αλλά και των πολιτών απαιτεί την υιοθέτηση ενός νέου διοικητικού οργανογράμματος, ενός συστήματος που θα διέπεται από σύγχρονες μεθόδους στρατηγικού σχεδιασμού προσφέροντας την ανάλογη διοικητική δομή και οργάνωση. Συγκεκριμένα:

- Στη διάρθρωση που προτείνεται υπάρχει πρόβλεψη για τη δημιουργία Περιφερειακών Υπηρεσιών Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ). Οι ΠΥΣΥ στο

σύνολο της επικράτειας θα είναι 13 και θα αναλάβουν την ευθύνη της διοίκησης με ορθολογικό τρόπο και της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών. Είναι ένας ρόλος που θεωρείται κρίσιμος, καθώς με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται τόσο η ικανοποίηση των στρατηγικών στόχων όσο και η τήρηση των προτύπων σχετικά με τη διοίκηση, όπως έχουν τεθεί από τον ΕΦΚΑ. Επίσης, οι ΠΥΣΥ θα μεσολαβούν για τη σύνδεση της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΦΚΑ με τα τοπικά υποκαταστήματα, που απαρτίζουν το δίκτυο του φορέα. Με τη λειτουργία τους πρόκειται να αποκτήσουν σημαντική συμβολή στην παροχή υπηρεσιών στο σύνολο της χώρας με βάση τις απαιτήσεις ενός σύγχρονου μεγάλου οργανισμού, όπως ο ΕΦΚΑ. Σήμερα, το δίκτυο αριθμεί 355 τοπικά υποκαταστήματα, τα οποία πρόκειται να τεθούν σε φάση αναδιάταξης με σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης προς ικανοποίηση των απαιτήσεων του κοινού στις περιοχές τους.

- Μία επιπλέον περιφερειακή δομή του ΕΦΚΑ θα είναι τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ). Θα υπάρχουν 11 σε όλη τη χώρα με τη δημιουργία τους να έχει διπλό σκοπό: από τη μία τη διασφάλιση πόρων που θα προκύπτουν από τις εισφορές των ασφαλισμένων και από την άλλη την πάταξη τόσο της διαφυγής και της αποφυγής καταβολής των εισφορών όσο και της αδήλωτης εργασίας. Άλλωστε, η μελλοντική βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος μπορεί να διασφαλιστεί μόνο μέσω της δημιουργίας ενός φορέα ελέγχου που θα χαρακτηρίζεται από αποτελεσματικότητα στο έργο του.

3ος Στρατηγικός Στόχος:

Τα συστήματα πληροφόρησης του ΕΦΚΑ που υφίστανται ως σήμερα θα τεθούν υπό αξιολόγηση, ενώ πρόκειται να χρησιμοποιηθούν εφαρμογές προηγμένης τεχνολογίας για το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του. Συγκεκριμένα, οι ενέργειες στις οποίες πρόκειται να δοθεί προτεραιότητα είναι:

- Η εξασφάλιση χρηματοδότησης από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμισης Δημοσίου Τομέα 2014-2020 με σκοπό την ανάπτυξη έργων που περιλαμβάνουν τη δημιουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος - ΕΦΚΑ, την πάταξη της διαφυγής και της αποφυγής καταβολής των εισφορών στον φορέα, την απονομή σύνταξης με σύντομη διάρκεια διαδικασίες μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ψηφιοποίηση του ιστορικού/χρόνου ασφάλισης.

- Η διαδικτυακή ανάπτυξη και υποστήριξη του ΕΦΚΑ, συγκεκριμένα του διαδικτυακού τόπου www.efka.gov.gr και του εσωτερικού του δικτύου Intranet.
- Η αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου του ΕΦΚΑ (1555) τόσο σε επίπεδο εξοπλισμού όσο και ως προς την περαιτέρω αύξηση της χωρητικότητάς του (TaxHeaven, 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα με το Business Dictionary η ποιότητα υπηρεσιών ορίζεται ως η αξιολόγηση του βαθμού που η παρεχόμενη υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη (Business Dictionary, 2019¹).

3.1 Θεωρητικά μοντέλα ποιότητας: SERVQUAL & Gap Analysis

Για τον τρόπο αξιολόγησης της παροχής υπηρεσιών ως προς την ποιότητά τους μπορεί να εφαρμοστεί το μοντέλο SERVice QUALity (SERVQUAL), το οποίο είναι ένα βοηθητικό και ολοκληρωμένο εργαλείο μέτρησης. Το παρουσίασαν οι A. Parasuraman, Valarie Zeithaml και Leonard Berry (1988) και περιλαμβάνει δέκα διαστάσεις, οι οποίες αποτελούν κατηγοριοποίηση των χαρακτηριστικών της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι εν λόγω διαστάσεις είναι:

- # **Ικανότητα** (competence): αφορά τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται ώστε να πραγματοποιηθεί μια υπηρεσία. Λόγου χάρη, το προσωπικό μιας επιχείρησης διαθέτει γνώσεις και δεξιότητες που συμβάλλουν τόσο στην επαφή με τους πελάτες όσο και στην ικανοποίηση των επιθυμιών τους.
- # **Ευγένεια** (courtesy): αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού μιας επιχείρησης και την εμφάνιση, τόσο την ατομική όσο και αυτή του χώρου όπου πραγματοποιείται η υπηρεσία. Επίσης, αφορά το αίσθημα εκτίμησης προς τα δαπανηθέντα χρήματα κάθε πελάτη. Όλα αυτά τα χαρακτηριστικά υποδηλώνουν σεβασμό και φιλικότητα.
- # **Αξιοπιστία** (credibility): αφορά διάφορους παράγοντες, στους οποίους περιλαμβάνονται η εμπιστοσύνη, η πίστη και η ειλικρίνεια, αλλά πρωτίστως η

¹ *Original definition:* Service Quality is an assessment of how well a delivered service conforms to the client's expectations. Source: <http://www.businessdictionary.com/definition/service-quality.html>

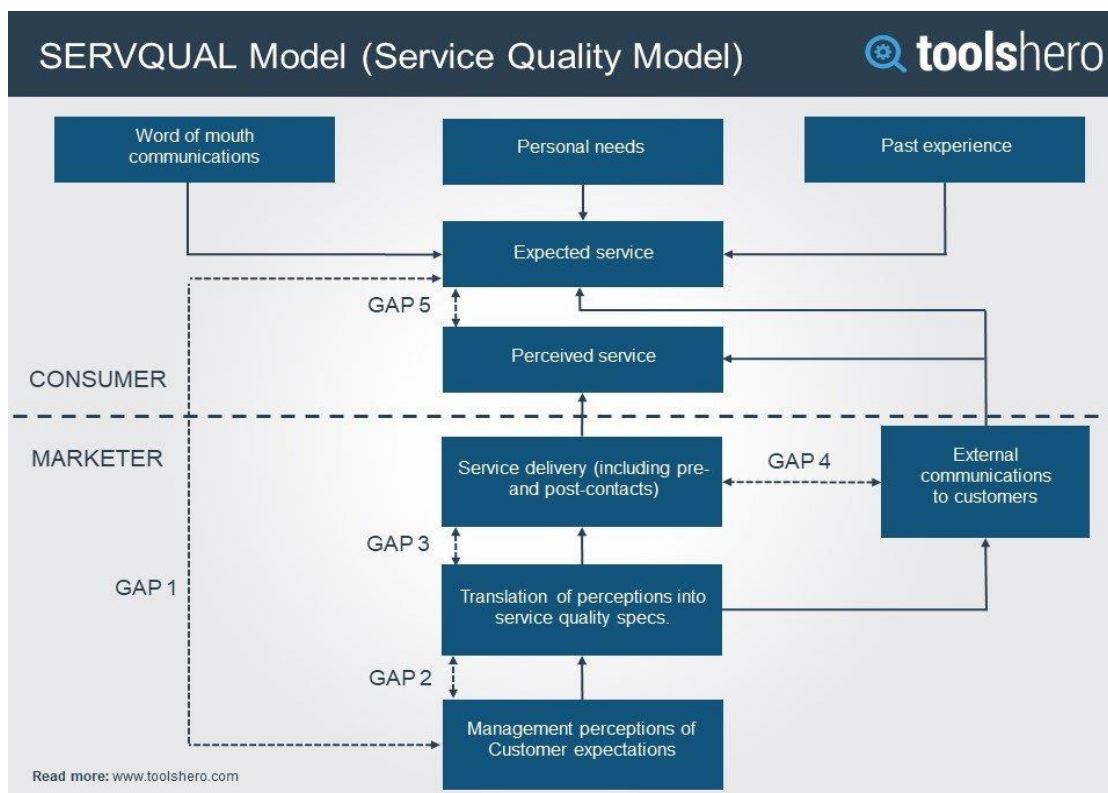
επιδίωξη της βέλτιστης εξυπηρέτησης του πελάτη από μια επιχείρηση. Με τον τρόπο αυτό η σχέση επιχείρησης-πελατών οικοδομείται σε στέρεες βάσεις ενώ αποφεύγονται φαινόμενα εκμετάλλευσης, τα ψέματα και η αδιαφορία.

- # **Ασφάλεια** (security): αφορά την ανάπτυξη αισθήματος ασφάλειας στον πελάτη, είτε αυτή είναι σωματικής φύσης είτε οικονομικής φύσης είτε είναι ζήτημα εμπιστευτικότητας.
- # **Πρόσβαση** (access): αφορά τον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό μιας επιχείρησης έρχεται σε επαφή και διευκολύνει τον πελάτη, όπως είναι ο ορισμός βολικού ωραρίου λειτουργίας ή η εξασφάλιση εύκολης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις και ισότιμης μεταχείρισης για τα ΑμΕΑ.
- # **Επικοινωνία** (communication): αφορά την ενημέρωση των πελατών με σαφήνεια και την επίδειξη σεβασμού και προσοχής απέναντί τους από την πλευρά της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό συχνά είναι αναγκαία η προσαρμογή της γλώσσας της επιχείρησης στις εκάστοτε ανάγκες των πελατών, οι οποίες, παραδείγματος χάριν, περιλαμβάνουν την παροχή πληροφοριών σχετικά με μια υπηρεσία, το κόστος της, τη σχέση υπηρεσιών και κόστους αλλά και την ειλικρινή διαβεβαίωση για αποτελεσματική αντιμετώπιση οποιουδήποτε προβλήματος ανακύψει.
- # **Γνώση του πελάτη** (knowing the customer): αφορά την προσπάθεια κατανόησης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών ατομικά με σκοπό την ανάπτυξη ουσιαστικών σχέσεων με αυτούς. Οι σχέσεις αυτές θα χαρακτηρίζονται από την επισταμένη γνώση των κυριότερων γνωρισμάτων, απαιτήσεων και ιδιαιτεροτήτων των πελατών, γεγονός που θα συμβάλλει στη διατήρηση της εμπιστοσύνης τους προς την επιχείρηση και στην εκπλήρωση των προσδοκιών τους από αυτή.
- # **Υλικά στοιχεία** (tangibles): αποτελούν τα φυσικά αποδεικτικά στοιχεία ύπαρξης και αξιοποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών, έχοντας ως ενδεικτικά παραδείγματα την εμφάνιση των εγκαταστάσεων, των εργαλείων και του εξοπλισμού που η χρήση τους συμβάλλει στην πραγματοποίηση της υπηρεσίας, την εμφάνιση του προσωπικού αλλά και την παρατήρηση της διαρκούς παρουσίας πελατών στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.
- # **Αξιοπιστία** (reliability): αφορά την ικανότητα εκτέλεσης της προσφερόμενης υπηρεσίας, δηλαδή αν αυτή πραγματοποιείται αξιόπιστα, με ακρίβεια, με

ορθό τρόπο ήδη από την πρώτη φορά, έχοντας σωστή λογιστική, διαθέτοντας ενημερωμένα αρχεία και τηρώντας τα χρονοδιαγράμματα.

- # **Ανταπόκριση** (responsiveness): αφορά την ετοιμότητα και την προθυμία που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι κατά την εξυπηρέτηση των πελατών για την παροχή υπηρεσιών με άμεσο, έγκυρο και έγκαιρο τρόπο. Παραδείγματα αποτελούν η άμεση πραγματοποίηση μιας συναλλαγής ή των συναντήσεων με τους πελάτες, αν παραστεί η ανάλογη ανάγκη (Mulder, 2019, Νταμπακάκη, 2010).

Επομένως, διαπιστώνεται ότι από το μοντέλο SERVQUAL προκύπτει κυρίως ποιοτική ανάλυση. Στην περίπτωση που μια έρευνα για την ικανοποίηση του πελάτη αφορά πρωτίστως τις συναλλαγές μεταξύ αυτού και του παρόχου της υπηρεσίας, τότε η μέτρηση της παρατηρήσιμης ποιότητας συντελείται μέσα από την συνεκτίμηση των γενικών παραγόντων που εντοπίζονται στο ευρύτερο περιβάλλον. Η ακόλουθη **Εικόνα (2)** αποτελεί μια οπτική αναπαράσταση του μοντέλου.



Εικόνα 2: Μοντέλο SERVQUAL & ανάλυση κενών (Mulder, 2019)

Τα πρώτα χρόνια της δεκαετίας του 1990 οι δημιουργοί του μοντέλου διαπίστωσαν ότι κατά την εφαρμογή του υπήρχαν πέντε παράγοντες οι οποίοι ήταν πιο ισχυροί και εμφάνιζαν περισσότερη σταθερότητα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία του μοντέλου RATER, το οποίο οφείλει την ονομασία του στο συνδυασμό των αρχικών γραμμάτων των πέντε αυτών παραγόντων. Συνεπώς, η ονομασία RATER αποτελεί ακρωνύμιο των:

Reliability (αξιοπιστία), δηλαδή της ικανότητας πραγματοποίησης μιας υπηρεσίας προς τον πελάτη με τρόπο ακριβή και αξιόπιστο.

Assurance (διασφάλιση), δηλαδή χαρακτηριστικών των εργαζομένων όπως η γνώση, η ευγένεια και η ικανότητα μετάδοσης εμπιστοσύνης στους πελάτες.

Tangibles (υλικά στοιχεία), δηλαδή της εμφάνισης φυσικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού και υλικού επικοινωνίας.

Empathy (ενσυναίσθηση), δηλαδή της εξατομικευμένης εξυπηρέτησης των πελατών και της αμέριστης προσοχής σε αυτούς.

Responsiveness (ανταπόκριση), δηλαδή της προθυμίας παροχής βοήθειας και εξυπηρέτησης με τρόπο άμεσο προς τους πελάτες από την πλευρά της επιχείρησης (Czaplewski, Olson & Slater, 2002).

Το μοντέλο SERVQUAL, ως μέθοδος γενικότερης μέτρησης της ποιότητας κατά την παροχή υπηρεσιών, επικεντρώνεται στη διερεύνηση της διαφοράς που εντοπίζεται μεταξύ της απόδοσης που αναμένεται να έχουν οι προσφερόμενες υπηρεσίες και της πραγματικής απόδοσης των υπηρεσιών που λαμβάνουν εν τέλει οι πελάτες. Ουσιαστικά, αναφέρεται στο βαθμό εναρμόνισης των προσδοκιών του πελάτη που αναπτύσσονται πριν από τη λήψη μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας με την εντύπωση που του προκαλείται γι' αυτή έπειτα από τη λήψη της (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1998).

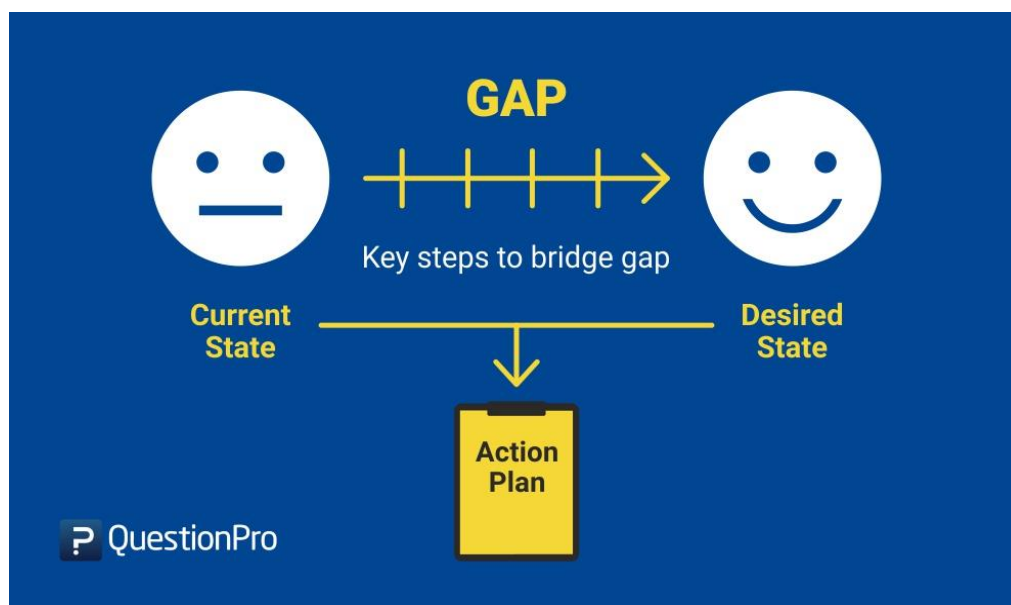
Συγκεκριμένα, το μοντέλο αυτό δημιουργεί ένα πλαίσιο το οποίο συμβάλλει στην αναγνώριση όλων των ενδεχόμενων αδυναμιών που παρατηρούνται στο ζήτημα της παροχής υπηρεσιών με σκοπό την ορθή τους αντιμετώπιση από την πλευρά μιας επιχείρησης. Πρόκειται, δηλαδή, κατά κάποιο τρόπο για μια «ανάλυση κενών / χάσματος» (*Gap Analysis*), όπου επιχειρείται σύγκριση μεταξύ

της αναμενόμενης ποιότητας της προσφερόμενης από την επιχείρηση υπηρεσίας και της πραγματικής ποιότητας της υπηρεσίας που παρέχεται στον πελάτη. Επομένως, λόγω της άμεσης συνάφειας της με τη λεγόμενη αντίληψη του πελάτη (*customer perception*) το αποτέλεσμα είναι η επιχείρηση να επικεντρώνεται στην εναρμόνισή των υπηρεσιών της με τις ανάγκες του πελάτη, τόσο κατά τη σχεδίαση όσο και κατά την παροχή τους, χωρίς να λαμβάνει υπόψη την αντίληψη που επικρατεί στο εσωτερικό της σε ό,τι αφορά την ποιότητά τους. Τέλος, δεδομένης της αναπόφευκτης ύπαρξης χάσματος μεταξύ της προσδοκώμενης και της πραγματικής ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, οι επιχειρήσεις οφείλουν εξαρχής να σχεδιάζουν υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών.

Η παροχή υπηρεσιών μπορεί να χαρακτηρίζεται από τα εξής βασικά «κενά / χάσματα» (βλ. **Εικόνα 3**):

- 1. Κενό γνώσης / αντίληψης** (knowledge gap): εντοπίζεται στην περίπτωση απουσίας της γνώσης των προσδοκιών των πελατών από έναν οργανισμό, γεγονός που παρεμποδίζει την ορθή προσέγγισή τους.
- 2. Κενό μεταξύ προτύπων** (standards gap): εντοπίζεται στην περίπτωση της λανθασμένης αντίληψης σχετικά με το τι αναμένεται για την προσφερόμενη στον πελάτη υπηρεσία από την πλευρά ενός οργανισμού, κατά την οποία, όταν μετά την υιοθέτησή της αποδεικνύεται ότι ο οργανισμός αυτός αποτυγχάνει να ανταποκριθεί στις πραγματικές προσδοκίες των πελατών, ελλοχεύει ο κίνδυνος να ακολουθηθεί μια αντίστοιχα λανθασμένη πολιτική σε ζητήματα ποιότητας και κανονισμών.
- 3. Κενό διεκπεραίωσης** (delivery gap): εντοπίζεται στην περίπτωση ύπαρξης διαφοράς ανάμεσα στην προσφερόμενη από έναν οργανισμό υπηρεσία και σε αυτήν που αναμένει ο πελάτης του. Συνεπώς η εφαρμογή της γίνεται κι αυτή με εσφαλμένο τρόπο, όπως, λόγου χάρη, κατά την εφαρμογή της πολιτικής μιας επιχείρησης από το προσωπικό της.
- 4. Κενό επικοινωνίας** (communication gap): εντοπίζεται στην περίπτωση που η εξωτερική επικοινωνία (μάρκετινγκ) που συντελείται από έναν οργανισμό οδηγεί στη δημιουργία εσφαλμένων προσδοκιών στους πελάτες. Επιπροσθέτως, παρατηρείται συχνά αναντιστοιχία ανάμεσα στις υποσχέσεις και στην εκπλήρωση αυτών από την πλευρά των επιχειρήσεων.

5. **Κενό ικανοποίησης** (satisfaction gap): εντοπίζεται στην περίπτωση δημιουργίας δυσαρέσκειας στον πελάτη, η οποία πηγάζει από τη διαπίστωση (σημαντικής) διαφοράς ανάμεσα στην αναμενόμενη από αυτόν υπηρεσία και σε αυτήν που εν τέλει του παρέχεται. Το κενό αυτό αποτελεί το μεγαλύτερο κίνδυνο πλήγματος για μια επιχείρηση, καθώς αναφέρεται στην εμπειρία της ποιότητας (Bhat, 2018; Mulder, 2019).



Εικόνα 3: Ανάλυση κενών (Bhat, 2018)

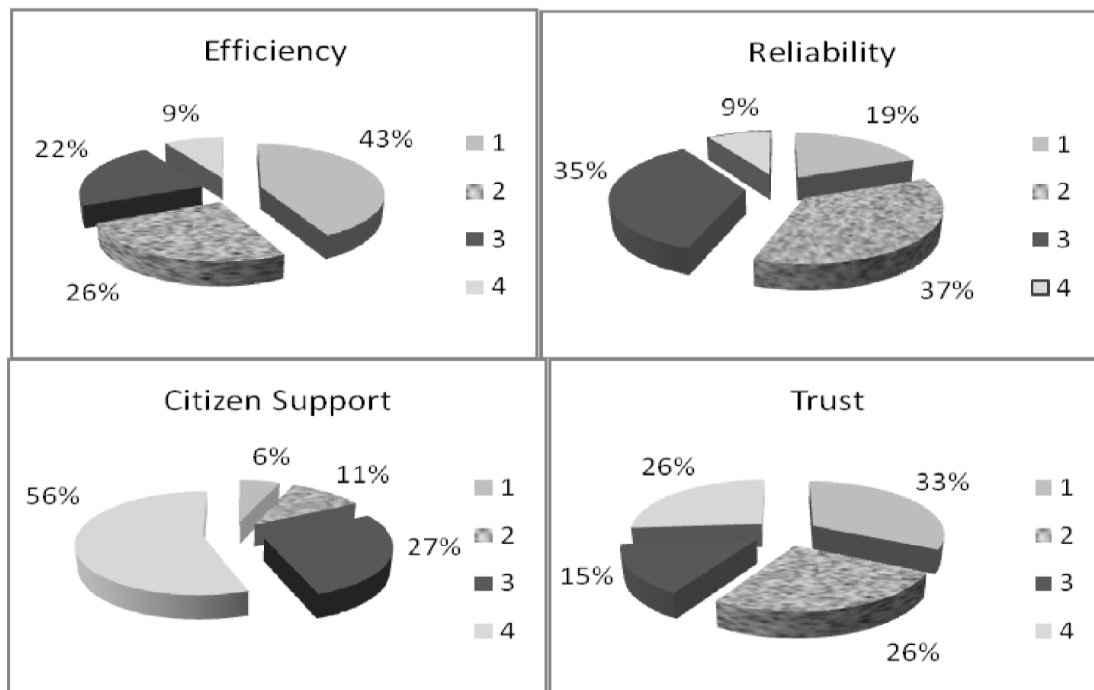
3.2 Ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services)

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα έχει εξελιχθεί σε θέμα μεγάλου ενδιαφέροντος. Πολλοί οργανισμοί προσπαθούν να αυτο-αξιολογήσουν και να μετρήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Ταυτόχρονα, έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, ενώ όλο και περισσότεροι πολίτες και επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, εξακολουθούν να υπάρχουν πολλαπλά προβλήματα σχετικά με την ποιότητά τους, σύμφωνα με την έρευνα του «Top of the Web» (eGovernment Unit, 2004a,b). Κάποια από τα πιο συχνά αναφερόμενα προβλήματα χρηστικότητας των υπηρεσιών αυτών είναι: η μη δυνατή εύρεση των απαραίτητων υπηρεσιών / πληροφοριών, η δυσκολία στη

χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η ανάγκη για καλύτερη βοήθεια σχετικά με την ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχεται από τους εκάστοτε δημόσιους ιστότοπους και η κατανόηση της γλώσσας / ορολογίας.

Οι Παπαδομιχελάκη & Μέτσας (2011) διεξήγαγαν έρευνα στην Ελλάδα με ευρύτερο στόχο την εκπόνηση ενός μοντέλου ποιότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-GovQual) με βάση το SERVQUAL (βλ. 3.1 κεφάλαιο) και, στη συνέχεια, την κατασκευή, τη μορφοποίηση και τον έλεγχο μιας κλίμακας η οποία καταγράφει τα βασικά χαρακτηριστικά της ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την οπτική γωνία του πολίτη και μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από κυβερνητικές ιστοσελίδες. Έμφαση δόθηκε σε τέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ιστοσελίδων: στην αποδοτικότητα (*efficiency*), την εμπιστοσύνη (*trust*), την αξιοπιστία (*reliability*) και την υποστήριξη των πολιτών (*citizen support*).

Όσον αφορά στην ιεράρχηση των τεσσάρων αυτών διαστάσεων που οι πολίτες θεωρούν ως τις πιο σημαντικές, το 42,2% θεωρεί την αποδοτικότητα ως τη σημαντικότερη διάσταση, το 32,2% την εμπιστοσύνη, το 19,2% την αξιοπιστία, ενώ το 6,1% θεωρεί ως πιο σημαντική διάσταση την υποστήριξη των πολιτών. Ωστόσο, ως τη λιγότερο σημαντική διάσταση, το 55,6% θεωρεί την υποστήριξη των πολιτών και το 26,3% την εμπιστοσύνη, ενώ η αξιοπιστία και η αποδοτικότητα θεωρήθηκαν ισότιμα ως οι λιγότερο σημαντικές διαστάσεις από το 9,1% των ερωτηθέντων (**Εικόνα 4**). Διαφαίνεται, πάντως, πως τελικά η αποδοτικότητα και η αξιοπιστία θεωρούνται ως οι πιο σημαντικές διαστάσεις από το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών.



Εικόνα 4: Ταξινόμηση τεσσάρων διαστάσεων (Papadomichelaki & Metzias, 2011)

3.3 Ικανοποίηση πολιτών από την εξυπηρέτησή τους σε δημόσιους φορείς

Η απόδοση οποιασδήποτε επιχείρησης ιδιωτικού ή δημόσιου φορέα βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στο επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες / ενδιαφερόμενα μέρη. Γενικά, οι πελάτες κρίνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανάλογα με το βαθμό συμφωνίας τους με τις προσδοκίες τους. Βάσει αυτής της σύγκρισης, οι πελάτες θα διαμορφώσουν την ικανοποίησή τους για την εκτίμηση της απόδοσης σχετικά με το επίπεδο των υπηρεσιών. Επομένως, η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών συνδέεται με την ιδέα της ικανοποίησης, αν και σαν όροι είναι διαφορετικοί (Kumasey, 2014). Η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να αξιολογηθεί σε δύο στάδια: 1) ανάλογα με τον τρόπο που παρέχεται η υπηρεσία και 2) ανάλογα με το αποτέλεσμα αυτής (Lehtinen & Lehtinen, 1982). Ο Gronroos (1984) προσδιόρισε δύο βασικούς τομείς της ποιότητας υπηρεσιών: την τεχνική ποιότητα και τη λειτουργική ποιότητα. Η τεχνική ποιότητα αφορά το τι λαμβάνει ο καταναλωτής ενώ η λειτουργική ποιότητα δίνει έμφαση στη διαδικασία (με ποιόν τρόπο λαμβάνει την υπηρεσία). Οι ποιοτικές κυβερνητικές υπηρεσίες,

λοιπόν, μπορούν να αξιολογηθούν με βάση την εμπειρία και την ικανοποίηση του πολίτη (Hsiao & Lin, 2008).

Αναφορικά με, και συγκεκριμένα για, τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες και δη το ΙΚΑ (ΕΦΚΑ), οι πολίτες πολλές φορές χρειάζεται να απευθυνθούν σε αυτές και αναγκαστικά παρίστανται δια ζώσης για να διεκπεραιώσουν τα όποια θέματα έχουν. Τα θέματα αυτά – τα οποία συνήθως απαιτούν άμεση επίλυση – αφορούν στα παρακάτω:

- Ενημέρωση σχετικά με θέματα νομοθετικής φύσης, όπως είναι οι επιστροφές ή μειώσεις φόρων.
- Εξήγηση νόμων που χαρακτηρίζονται από ασάφεια ή πολυπλοκότητα.
- Καταγγελίες από ασφαλισμένους σχετικά με πλημμελή ή πλήρη έλλειψη ασφάλισης.
- Χορήγηση ακυκλοφόρητων στην Ελλάδα φαρμάκων για τα οποία πραγματοποιούνται εισαγωγές από άλλες χώρες μέσω της Κρατικής Φαρμακαποθήκης.
- Παροχή κύριας σύνταξης γήρατος ή αναπηρίας κ.ά.
- Απώλεια σημαντικών προσωπικών επίσημων εγγράφων (π.χ. βιβλιαρίου υγείας κοκ) και έκδοσης νέων.
- Εκ νέου εκκαθάριση φόρων εξαιτίας λαθών, την υπαιτιότητα των οποίων φέρει το δημόσιο (Σειμένης και Γεράγγελου, 2018).

Ενίοτε η αδυναμία ανταπόκρισης των δημόσιων υπηρεσιών σε αυτού του είδους τις υποχρεώσεις οδηγεί σε κρατική παρέμβαση μέσω σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων για τον καθορισμό συγκεκριμένων χρονικών διαστημάτων κατά τη διάρκεια των οποίων θα έπρεπε να πραγματοποιείται η επίλυση των ζητημάτων, η ενημέρωση των πολιτών και η λήψη των απαραίτητων πιστοποιητικών από την πλευρά των κρατικών υπηρεσιών. Εάν αυτά δεν πραγματοποιούνταν με επιτυχία μέσα σε προκαθορισμένη χρονική στιγμή – για παράδειγμα εντός 50 ημερών, το Κράτος ήταν υποχρεωμένο να καταβάλλει χρηματική αποζημίωση στον πολίτη. Αυτό ορίστηκε με το Νόμο 1943 το 1991, όπου βέβαια, καθοριζόταν με λεπτομέρεια το πλαίσιο για την καταβολή της αποζημίωσης και το πότε ο πολίτης τη δικαιούνταν ή όχι (λ.χ σε περιπτώσεις που

τα αιτήματα των πολιτών ήταν παράλογα, ακατάληπτα ή διαφαινόταν δόλος, δεν δικαιούνταν αποζημίωσης). Κατόπιν, έγιναν κάποιες τροποποιήσεις αλλά το 2013 με τον Νόμο 4210 καταργήθηκε τελικά αυτό ο Νόμος. Ο Συνήγορος του Πολίτη έστειλε το 2017 πόρισμα και υπερώτηση για επαναφορά του Νόμου και τόνισε ότι καταπατάται και αναφαίρετο δικαίωμα των πολιτών με την κατάργησή του, αλλά ουδέποτε έλαβε απάντηση και δεν επαναφέρθηκε ποτέ. Για του λόγου τω ασφαλές το Σύνταγμα (Άρθρο 10, Παρ.3) ορίζει:

«σε περίπτωση παράδοου άπρακτης της προθεσμίας αυτής ή παράνομης άρνησης, πέραν των άλλων τυχόν κυρώσεων και έννομων συνεπειών, καταβάλλεται και ειδική χρηματική ικανοποίηση στον αιτούντα, όπως νόμος ορίζει» (Σειϊμένης και Γεράγγελου, 2018).

Κλείνοντας, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου ενέχει το στοιχείο της υποκειμενικότητας. Υπάρχουν κοινά χαρακτηριστικά (διαστάσεις) αλλά αυτά αξιολογούνται διαφορετικά αναλόγως α) με τις προσδοκίες του κάθε πολίτη και β) με τις εμπειρίες και τα βιώματα που έχει σχετικά με τις υπηρεσίες. Άρα και οι προσδοκίες (οι οποίες μεταβάλλονται συν τω χρόνω) και οι προσωπικές εμπειρίες των πολιτών μπορούν να έχουν και θετικό και αρνητικό αντίκτυπο στην ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες (Chatterjee and Suy, 2019).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Εισαγωγή κεφαλαίου

Η έρευνα αποτελεί μια λογική και συστηματική αναζήτηση νέων και χρήσιμων πληροφοριών για ένα συγκεκριμένο θέμα και είναι σημαντική τόσο σε επιστημονικούς όσο και σε μη επιστημονικούς τομείς. Στη ζωή μας εμφανίζονται καθημερινά νέα προβλήματα, γεγονότα, φαινόμενα και διαδικασίες. Πρακτικά απαιτούνται εφαρμόσιμες λύσεις και προτάσεις για την αντιμετώπιση νέων προβλημάτων που προκύπτουν. Οι επιστήμονες συνεπώς, πρέπει να διεξαγάγουν σχετικές έρευνες προκειμένου να βρίσκουν και να εντοπίζουν αιτίες, εξηγήσεις, λύσεις και εφαρμογές σε διάφορα σημαντικά θέματα (Chawla & Sodhi, 2011).

Στο παρόν κεφάλαιο, εντοπίζεται η φύση και ο τύπος της έρευνας που εφαρμόστηκε, η δειγματοληπτική προσέγγιση και το εύρος του δείγματος που επιλέχθηκε, ο σχεδιασμός του ερευνητικού εργαλείου, η διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας και τέλος γίνεται αναφορά στην ηθική δεοντολογία.

4.2 Φύση της παρούσας έρευνας

Η έρευνα ταξινομείται ευρέως σε δύο κύριες κατηγορίες και οι οποίες περιλαμβάνουν: 1. τη Βασική έρευνα και 2. την Εφαρμοσμένη έρευνα.

4.2.1. Βασική έρευνα (Fundamental research):

Βασική έρευνα είναι μια έρευνα σχετικά με τις βασικές αρχές και τους λόγους για την εμφάνιση ενός συγκεκριμένου γεγονότος ή μιας διαδικασίας ή ενός φαινομένου. Ονομάζεται επίσης θεωρητική έρευνα. Επίσης, η μελέτη ή διερεύνηση κάποιου φυσικού φαινομένου ή σχετικού με την καθαρή επιστήμη ονομάζεται βασική έρευνα. Οι βασικές έρευνες μερικές φορές μπορεί να μην οδηγούν σε άμεση χρήση ή εφαρμογή. Δεν ασχολούνται με την επίλυση πρακτικών προβλημάτων άμεσου ενδιαφέροντος αλλά συνήθως έχουν πρωτότυπο ή βασικό

χαρακτήρα. Παρέχουν μια συστηματική και βαθιά γνώση ενός προβλήματος και διευκολύνουν την εξαγωγή επιστημονικών και λογικών εξηγήσεων και συμπερασμάτων σχετικά με αυτό. Επιπροσθέτως, βοηθούν στην οικοδόμηση νέων συνόρων της γνώσης. Τέλος, τα αποτελέσματα της βασικής έρευνας αποτελούν τη βάση για πολλές εφαρμοσμένες έρευνες (Petit, 2004). Πιο συγκεκριμένα, η βασική έρευνα:

- Επιδιώκει γενίκευση.
- Στοχεύει σε βασικές διαδικασίες.
- Προσπαθεί να εξηγήσει γιατί συμβαίνουν τα πράγματα.
- Προσπαθεί να πάρει όλα τα γεγονότα από την αρχή.
- Αναφέρεται στην τεχνική γλώσσα του θέματος (Swift, 2010).

4.2.2. Εφαρμοσμένη έρευνα (Applied research):

Σε μια εφαρμοσμένη έρευνα επιλύονται ορισμένα προβλήματα που χρησιμοποιούν γνωστές και αποδεκτές θεωρίες και αρχές. Οι περισσότερες πειραματικές έρευνες, μελέτες περιπτώσεων και διεπιστημονική έρευνα είναι ουσιαστικά εφαρμοσμένη έρευνα, η οποία και είναι χρήσιμη για τη βασική έρευνα. Μια έρευνα, η έκβαση της οποίας έχει άμεση εφαρμογή, ονομάζεται, επίσης, εφαρμοσμένη έρευνα και είναι χρήσιμη για την παρούσα εργασία.

Συγκεκριμένα, η εφαρμοσμένη έρευνα:

- Μελετά μεμονωμένες ή συγκεκριμένες περιπτώσεις χωρίς τον στόχο της γενίκευσης.
- Στοχεύει σε οποιαδήποτε μεταβλητή που κάνει την επιθυμητή διαφορά.
- Προσπαθεί να πει πώς μπορούν να αλλάξουν τα πράγματα.
- Προσπαθεί να διορθώσει τα γεγονότα που είναι προβληματικά σε κοινή, κατανοητή γλώσσα (Swift, 2010).

4.3 Επιλογή μεθοδολογικής ερευνητικής προσέγγισης

4.3.1 Ποσοτική και Ποιοτική μεθοδολογική προσέγγιση

Τα είδη των μεθόδων έρευνας μπορούν να χωριστούν σε δύο ποσοτικές και ποιοτικές κατηγορίες (Babbie, 2014). Η ποσοτική έρευνα περιγράφει, συνάγει και επιλύει προβλήματα χρησιμοποιώντας αριθμούς. Έμφαση δίνεται στη συλλογή των αριθμητικών δεδομένων, στη σύνοψη αυτών των δεδομένων και στη σύνταξη των συμπερασμάτων από τα δεδομένα. Από την άλλη πλευρά, η ποιοτική έρευνα βασίζεται σε λέξεις, συναισθήματα, ήχους και άλλα μη αριθμητικά και μη ποσοτικά ή ποσοτικοποιημένα στοιχεία. Έχει σημειωθεί ότι οι πληροφορίες θεωρούνται ποιοτικής φύσης εάν δεν μπορούν να αναλυθούν μέσω μαθηματικών τεχνικών. Αυτό το χαρακτηριστικό μπορεί επίσης να σημαίνει ότι ένα περιστατικό δεν λαμβάνει χώρα αρκετά συχνά για να συλλέξει αξιόπιστα δεδομένα (Pernecky, 2016).

Η πιο σημαντική μεθοδολογική επιλογή που κάνουν οι ερευνητές βασίζεται στη διάκριση μεταξύ ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, τα ποιοτικά δεδομένα παίρνουν τη μορφή περιγραφών που βασίζονται στη γλώσσα ή τις εικόνες, ενώ τα ποσοτικά δεδομένα παίρνουν τη μορφή αριθμών.

Τα ποιοτικά δεδομένα είναι πλουσιότερα και γενικά βασίζονται σε μια υποκειμενική και ερμηνευτική προοπτική. Ωστόσο, αν και αυτό συμβαίνει γενικά, δεν συμβαίνει πάντοτε. Η ποιοτική έρευνα υποστηρίζει μια εις βάθος κατανόηση της εξεταζόμενης κατάστασης και, λόγω χρονικών περιορισμών, περιλαμβάνει γενικά ένα μικρό δείγμα συμμετεχόντων. Για το λόγο αυτό τα ευρήματα περιορίζονται στο δείγμα που μελετήθηκε και δεν μπορούν να γενικευθούν σε άλλα περιβάλλοντα ή στον ευρύτερο πληθυσμό. Η ποιοτική ανάλυση είναι γενικά πιο χρονοβόρα από την ποσοτική ανάλυση (Silverman, 2011).

Τα ποσοτικά δεδομένα, από την άλλη πλευρά, μπορεί να είναι ευκολότερα συλλεγμένα και να αναλύονται και να βασίζονται σε ένα μεγάλο δείγμα συμμετεχόντων. Οι ποσοτικές μέθοδοι βασίζονται σε δεδομένα που μπορούν να μετρηθούν αντικειμενικά με αριθμούς. Τα δεδομένα αναλύονται μέσω αριθμητικών συγκρίσεων και στατιστικής ανάλυσης. Για το λόγο αυτό φαίνεται πιο

«επιστημονικό» και μπορεί να απευθυνθεί σε άτομα που αναζητούν σαφείς απαντήσεις σε συγκεκριμένες αιτιώδεις ερωτήσεις. Η ποσοτική ανάλυση είναι συχνά ταχύτερη για τη διεξαγωγή καθώς περιλαμβάνει τη χρήση λογισμικού (Βαϊραϊ, 2017). Λόγω του μεγάλου αριθμού ερωτηθέντων επιτρέπει γενίκευση σε μια ευρύτερη ομάδα από το δείγμα της έρευνας. Οι δημοφιλείς μέθοδοι που βασίζονται σε ποσοτικά δεδομένα περιλαμβάνουν ερωτηματολόγια και οργανωτικά στατιστικά αρχεία μεταξύ άλλων. Επιπλέον, τα ερωτηματολόγια μπορούν να παράγουν ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα, για παράδειγμα, οι ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής παράγουν ποσοτικά δεδομένα, ενώ τα ανοικτά ερωτήματα παράγουν ποιοτικά δεδομένα (Goertzen, 2017).

Για τους λόγους αυτούς, επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα προς εφαρμογή για την εν λόγω εργασία, μέσω ερωτηματολογίου κι όπως συζητείται και σε επόμενη ενότητα του κεφαλαίου, το ερευνητικό εργαλείο-ερωτηματολόγιο που εφαρμόστηκε, σχεδιάστηκε κατά τρόπον ώστε να παράγει ποσοτικά δεδομένα αλλά και κάποια ποιοτικά δεδομένα σημαντικά για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

4.3.2 Κύριοι τύποι έρευνας

4.3.2.1 Διερευνητική έρευνα (Exploratory research)

Η διερευνητική έρευνα μπορεί να περιλαμβάνει έρευνα σε βιβλιογραφία ή διεξαγωγή συνεντεύξεων με ομάδες εστίασης. Η διερεύνηση νέων φαινομένων με αυτόν τον τρόπο μπορεί να βοηθήσει την ανάγκη του ερευνητή για καλύτερη κατανόηση, να δοκιμάσει τη σκοπιμότητα μιας πιο εκτεταμένης μελέτης ή να καθορίσει τις καλύτερες μεθόδους που θα χρησιμοποιηθούν σε μια μετέπειτα μελέτη. Ο στόχος της διερευνητικής έρευνας είναι ο προσδιορισμός βασικών θεμάτων και βασικών μεταβλητών (Herbst and Coldwell, 2004).

4.3.2.2 Περιγραφική έρευνα (Descriptive research)

Η περιγραφική έρευνα κατευθύνεται προς τη μελέτη του «τι» και την περιγραφή αυτού. Έτσι, εστιάζει στην εύρεση και τον προσδιορισμό απαντήσεων σε ερωτήσεις όπως: "Τι ακριβώς είναι αυτό;" (Gill, 2014).

4.3.2.3 Επεξηγηματική έρευνα (Explanatory research)

Ο πρωταρχικός στόχος της επεξηγηματικής έρευνας είναι να κατανοήσει ή να εξηγήσει τις σχέσεις. Χρησιμοποιεί συσχετισμούς για τη μελέτη σχέσεων μεταξύ μεταβλητών, διαστάσεων ή χαρακτηριστικών ατόμων, ομάδων, καταστάσεων ή γεγονότων. Η επεξηγηματική έρευνα εξηγεί πώς τα μέρη ενός φαινομένου σχετίζονται μεταξύ τους και ερευνά τη σχέση αιτίας και αιτιατού, αναζητώντας απαντήσεις στην ερώτηση «Γιατί» (Babbie, 2014).

Με βάση όλα τα παραπάνω, θα μπορούσαμε να πει κανείς ότι η συγκεκριμένη έρευνα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως συνδυασμός διερευνητικής και επεξηγηματικής έρευνας καθώς έχει ως στόχο αφενός να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών της Λάρισας από τις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) με έμφαση στο ΙΚΑ, και αφετέρου να εξηγήσει το πως προκύπτουν πιθανά κενά μέσω ανάλυσης κενών / χασμάτων (gap analysis).

4.4 Επιλογή του δείγματος

Ένα δείγμα που επιλέγεται αποτελεί μέρος του συνολικού πληθυσμού στον οποίο αφορά η έρευνα. Μπορεί να είναι ένα μεμονωμένο υποκείμενο ή μια ομάδα υποκειμένων που επιλέγονται από τον πληθυσμό. Αν και είναι υποσύνολο, θα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό του συνολικού πληθυσμού και να είναι κατάλληλο για έρευνα όσον αφορά στο κόστος, το χρόνο και την ευκολία διεξαγωγής της έρευνας. Η ομάδα δειγμάτων μπορεί να επιλεγεί με βάση μια προσέγγιση πιθανότητας ή μη πιθανότητας. Ένα δείγμα συνήθως αποτελείται από διάφορες μονάδες του πληθυσμού και το μέγεθός του αντιπροσωπεύεται από το "n" (Kumar, 2008).

Όσον αφορά στα κύρια κριτήρια που πρέπει να ικανοποιεί ένα δείγμα, προκειμένου τα αποτελέσματα της έρευνας να είναι αξιόπιστα και έγκυρα, αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Αντιπροσωπευτικότητα: Όταν η μέθοδος δειγματοληψίας υιοθετείται από τον ερευνητή, η βασική υπόθεση είναι ότι τα δείγματα που επιλέγονται από τον

πληθυσμό είναι τα καλύτερα αντιπροσωπευτικά του πληθυσμού που μελετάται. Έτσι, τα καλά δείγματα είναι εκείνα που αντιπροσωπεύουν με ακρίβεια τον πληθυσμό. Η τεχνική δειγματοληψίας πιθανότητας αποδίδει αντιπροσωπευτικά δείγματα. Όσον αφορά τους όρους μέτρησης, το δείγμα πρέπει να είναι έγκυρο και η εγκυρότητά του εξαρτάται από την ακρίβειά του.

Ακρίβεια: Η ακρίβεια ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο η απόκλιση απουσιάζει από το δείγμα. Ένα ακριβές (αμερόληπτο) δείγμα είναι αυτό που αντιπροσωπεύει ακριβώς τον πληθυσμό. Είναι απαλλαγμένο από οποιαδήποτε επιρροή που προκαλεί διαφορές μεταξύ της τιμής δείγματος και της πληθυσμιακής αξίας.

Μέγεθος: Ένα καλό δείγμα πρέπει να είναι επαρκές σε μέγεθος και αξιόπιστο. Το μέγεθος του δείγματος θα πρέπει να είναι τέτοιο ώστε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από το δείγμα να είναι ακριβή σε ένα δεδομένο επίπεδο εμπιστοσύνης για να αντιπροσωπεύουν ολόκληρο τον υπό εξέταση πληθυσμό (Creswell, 2008).

Στην παρούσα έρευνα προκειμένου να ικανοποιηθούν όλα τα παραπάνω κριτήρια, δηλαδή να επιλεγεί αντιπροσωπευτικό, έγκυρο και ακριβές δείγμα, εφαρμόστηκε η επίσημη κλίμακα Sandwell Research όπου καθορίζεται το μέγεθος του δείγματος που θα πρέπει να επιλεγεί για διαφορετικά μεγέθη συνολικού πληθυσμού. Ως εκ τούτου, για το εύρος του πληθυσμού των ασφαλισμένων πολιτών της πόλης της Λάρισας, ο οποίος εξυπηρετείται από δύο υποκαταστήματα ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) και ο οποίος ανέρχεται σε 163.000, η κλίμακα Sandwell Research (2009) ορίζει ένα εύρος δείγματος της τάξης των 96 υποκειμένων/ασφαλισμένων, και επομένως για το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνα $n=96$.

4.5 Διαδικασία διεξαγωγής της παρούσας έρευνας

Προκειμένου να διεξαχθεί η παρούσα έρευνα εφαρμόστηκε η ακόλουθη διαδικασία. Η ερευνήτρια συναντήθηκε δια ζώσης με τους δυο Διευθυντές των δύο υποκαταστημάτων ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) στην πόλη της Λάρισας αφού προηγήθηκε

τηλεφωνική επικοινωνία προκειμένου να οριστούν η ακριβής ημέρα και ώρα των συναντήσεων.

Αμέσως μετά την τηλεφωνική επικοινωνία ακολούθησε αποστολή μηνύματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail) με το οποίο οι Διευθυντές των υποκαταστημάτων ενημερώθηκαν σχετικά με: α) τον τίτλο της πτυχιακής, β) το αντίστοιχο εκπαιδευτικό ίδρυμα, γ) τον σκοπό και τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας με επισυναπτόμενο το ερευνητικό εργαλείο προς εφαρμογή (το ερωτηματολόγιο) έτσι ώστε να έχουν οι ίδιοι ακριβή εικόνα του τί επρόκειτο να ερωτηθούν οι ασφαλισμένοι πολίτες πριν δώσουν τη συγκατάθεσή τους για την διεξαγωγή της έρευνας. Αφού τα παραπάνω βήματα ολοκληρώθηκαν επιτυχώς οι Διευθυντές των δύο υποκαταστημάτων έδωσαν την συγκατάθεσή τους για την διεξαγωγή της έρευνας (survey) στα αντίστοιχα υποκαταστήματα όπου και έλαβε χώρα η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με την ερευνήτρια να ζητά τυχαία από ασφαλισμένους να συμβάλλουν στην έρευνα με τις απαντήσεις τους στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

4.6 Σχεδιασμός του ερευνητικού εργαλείου

Προκειμένου να αξιολογηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών της Λάρισας από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) ο σχεδιασμός του σχετικού ερευνητικού εργαλείου - ερωτηματολογίου (βλ. **Παράρτημα Α**) βασίστηκε στο σχετικό πλαίσιο - μοντέλο SERVQUAL που ανέπτυξαν οι Parasuramanetal et al. (1988) και που (όπως συζητήθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο) μετρά και αξιολογεί το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με βάση το συγκεκριμένο μοντέλο οι ερωτήσεις αναπτύχθηκαν σε κλίμακα Likert τεσσάρων και πέντε σημείων καλύπτοντας τις εξής παραμέτρους ποιότητας: 1 – υπηρεσίες με συγκεκριμένες προδιαγραφές (φυσικές εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, προσωπικό, υλικά), 2 - την αξιοπιστία (προσεκτική αντιμετώπιση του θέματος), 3 - ανταπόκριση (τάση να βοηθήσει τους πολίτες και γρήγορη εξυπηρέτηση), 4 – διασφάλιση / ασφάλεια (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) και 5 - ενσυναίσθηση (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών) (βλ. **Παράρτημα Β**). Σ

αυτό το σημείο θα πρέπει να τονιστεί, ότι πριν εφαρμοστεί το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο, το ερευνητικό δείγμα εφαρμόστηκε πιλοτικά σε τρεις πολίτες προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες βελτιώσεις για σαφέστερη διατύπωση και σωστή κατανόηση των ερωτήσεων από τους συμμετέχοντες (Creswell, 2008).

4.7 Ηθική δεοντολογία

Η ηθική δεοντολογία (ethics) έχει τις ρίζες της στην αρχαία ελληνική φιλοσοφική έρευνα της ηθικής ζωής. Αναφέρεται σε ένα σύστημα αρχών που μπορεί να αλλάξει κριτικά τις προηγούμενες σκέψεις σχετικά με τις επιλογές και τις ενέργειες. Λέγεται ότι η ηθική είναι ο κλάδος της φιλοσοφίας που ασχολείται με τη δυναμική της λήψης αποφάσεων σχετικά με το τι είναι σωστό και τι εσφαλμένο (Johnstone, 2009). Το επιστημονικό ερευνητικό έργο, όπως όλες οι ανθρώπινες δραστηριότητες, διέπεται από ατομικές, κοινοτικές και κοινωνικές αξίες. Η ηθική της έρευνας περιλαμβάνει απαιτήσεις σχετικά με την καθημερινή εργασία, την προστασία της αξιοπρέπειας των θεμάτων και τη δημοσίευση των πληροφοριών στην έρευνα (Fisher, 2008).

Η ηθική δεοντολογία στη συγκεκριμένη έρευνα διασφαλίστηκε μέσω δύο κύριων παραμέτρων διαφάνειας: α. την εξασφάλιση της συγκατάθεσης των Διευθυντών των δύο υποκαταστημάτων κατόπιν πλήρους ενημέρωσής τους σχετικά με τους άξονες της μελέτης και β. την ανώνυμη συμμετοχή των ασφαλισμένων στην έρευνα με τις απαντήσεις τους αφού πρωτίστως ενημερώθηκαν για το σκοπό και τα πλαίσια της έρευνας καθώς και για το δικαίωμά τους να αρνηθούν τη συμμετοχή τους (Kelman, 2000).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΠΑΡΑΘΕΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ & ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Στατιστική επεξεργασία ερωτηματολογίου

Η στατιστική επεξεργασία έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 22.0.0.0.

Επειδή ο αριθμός των ερωτηματολογίων είναι αρκετά υψηλός (ανέρχεται σε 95), μπορεί να θεωρηθεί ότι τα δεδομένα που προέκυψαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων ακολουθούν προσεγγιστικά την κανονική κατανομή. Οπότε για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν παραμετρικοί έλεγχοι (όπως π.χ. independent t-tests, one-way ANOVA).

A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά σε βασικά δημογραφικά στοιχεία, τα οποία θεωρούνται σημαντικά για την εξαγωγή συμπερασμάτων για την παρούσα έρευνα. Αυτά είναι: το φύλο, η ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης των συμμετεχόντων.

ΦΥΛΟ

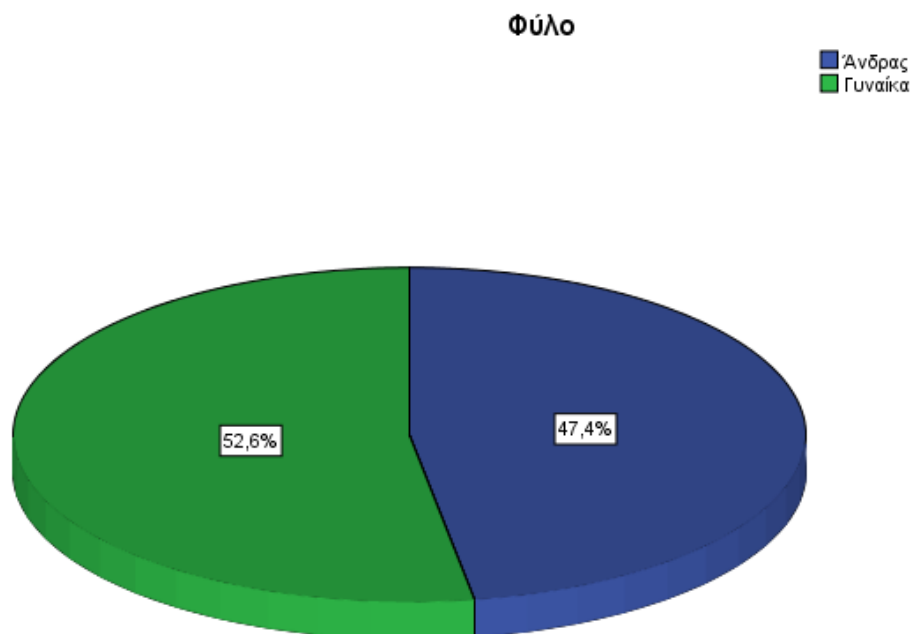
Η κατανομή των συμμετεχόντων ανά φύλο φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1: Φύλο

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	45	47,4	47,4
	Γυναίκα	50	52,6	100,0
	Total	95	100,0	

Από τους 95 ερωτηθέντες, οι 45 είναι άνδρες (ποσοστό 47,4%) και οι 50 είναι γυναίκες (ποσοστό 52,6%). Υπάρχει, δηλαδή, μια ισορροπία ανάμεσα στους συμμετέχοντες όσον αφορά στο φύλο.

Η κατανομή ανά φύλο φαίνεται στο παρακάτω γράφημα (Γράφημα 1).



Γράφημα 1: Φύλο

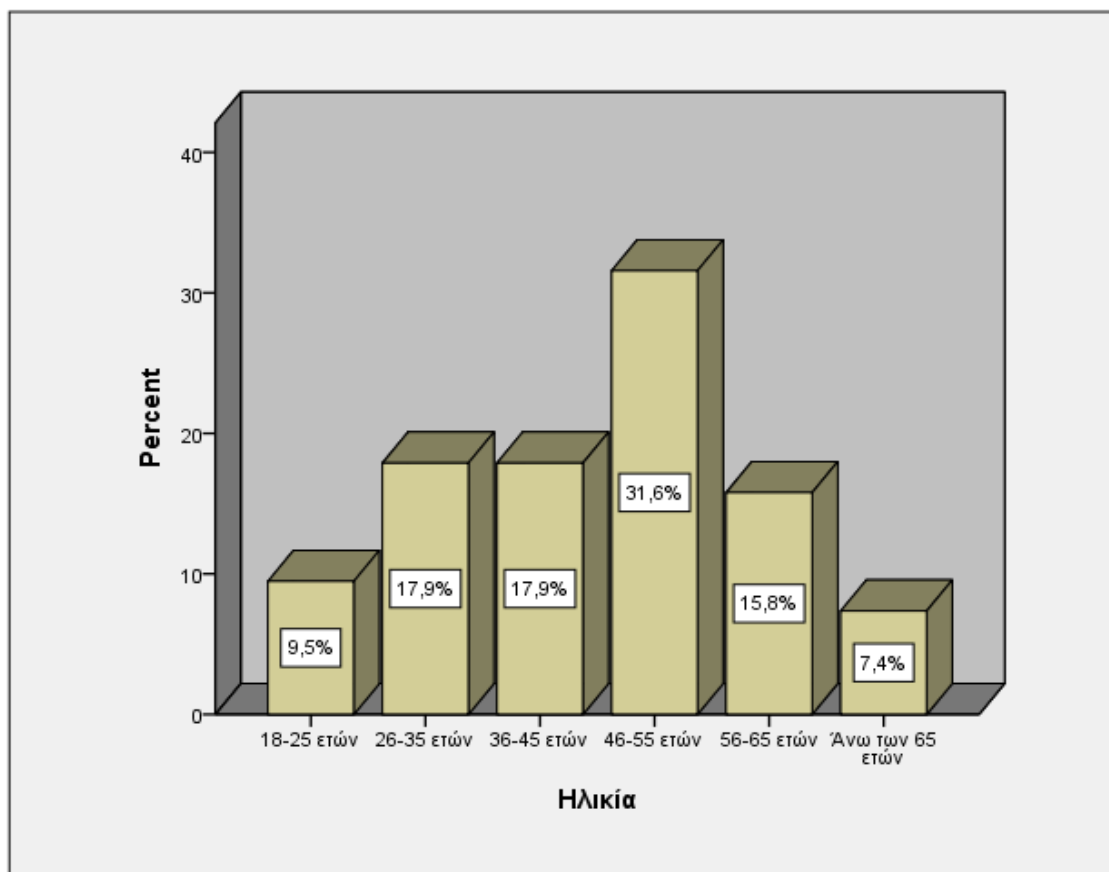
ΗΛΙΚΙΑ

Η κατανομή των συμμετεχόντων ανά ηλικία, φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2: Ηλικία

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 ετών	9	9,5	9,5
	26-35 ετών	17	17,9	27,4
	36-45 ετών	17	17,9	45,3
	46-55 ετών	30	31,6	76,8
	56-65 ετών	15	15,8	92,6
	Άνω των 65 ετών	7	7,4	100,0
	Total	95	100,0	

Από τους 95 ερωτηθέντες, 9 ανήκουν στην κλάση 18-25 ετών (ποσοστό 9,5%), 17 ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 26-35 ετών (ποσοστό 17,9%), 17 στην ηλικιακή ομάδα 36-45 (ποσοστό 17,9%), 30 από αυτούς (ποσοστό 31,6%) είναι μεταξύ 46-55 ετών, 15 είναι 56-65 ετών (ποσοστό 15,8%) και τέλος, 7 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 7,4%) έχουν ηλικία 65 ετών και άνω. Η κατανομή ανά ηλικία φαίνεται στο παρακάτω γράφημα (**Γράφημα 2**).



Γράφημα 2: Ηλικία

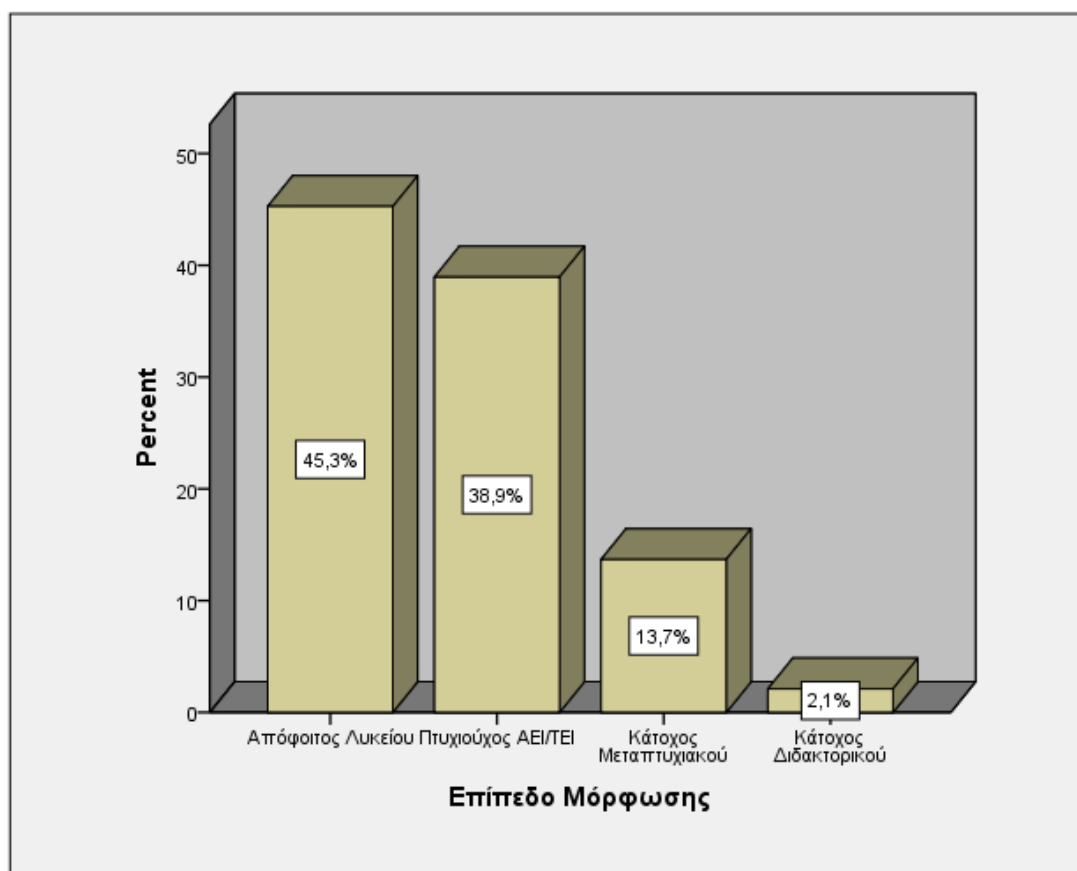
ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την εκπαίδευση φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Διαφαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (84,2%) αποτελείται από ανθρώπους με μέτριο προς υψηλό μορφωτικό επίπεδο, που σημαίνει ότι οι άνθρωποι αυτοί ίσως δεν είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) ή προτιμούν να διατηρήσουν τη συνήθειά τους να πάνε δια ζώσης να επιλύσουν οιοδήποτε πρόβλημα ή να κάνουν κάποια ερώτηση.

Πίνακας 3: Επίπεδο μόρφωσης

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος Λυκείου	43	45,3	45,3
	Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ	37	38,9	84,2
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	13	13,7	97,9
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	2,1	100,0
	Total	95	100,0	

Από τους 95 ερωτηθέντες, 43 (ποσοστό 45,3%) δηλώνουν απόφοιτοι Λυκείου, 37 (ποσοστό 38,9%) είναι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ), 13 (ποσοστό 13,7%) είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού και τέλος 2 (ποσοστό 2,1%) από τους ερωτηθέντες κατέχουν Διδακτορικό. Τα παραπάνω φαίνονται διαγραμματικά ακολούθως (**Γράφημα 3**):



Γράφημα 3: Επίπεδο μόρφωσης

B. ΛΟΙΠΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ SERVQUAL

Ερ.1: στην πρώτη ερώτηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν 6 παραμέτρους των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ), ώστε να εκτιμηθεί σε τι βαθμό συνεισφέρει κάθε μία εξ αυτών στην ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας. Οι ερωτήσεις αυτές απαντήθηκαν με χρήση 4βαθμης κλίμακας που αναφερόταν στον βαθμό ικανοποίησης, με τις παρακάτω επιλογές:

- Μεγάλο = 4
- Αρκετό = 3
- Μέτριο = 2
- Ελάχιστο = 1

Ο πίνακας που ακολουθεί, παρουσιάζει τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους 95 συμμετέχοντες, όπου φαίνεται πώς αξιολογείται τελικά κάθε παράμετρος:

Πίνακας 4: Βαθμός συνεισφοράς παραμέτρων των παρεχόμενων υπηρεσιών ΙΚΑ

	Ελάχιστο	Μέτριο	Αρκετό	Μεγάλο	Total
Ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών	8	19	49	19	95
Διαχείριση του ΕΦΚΑ	24	23	33	15	95
Αξιοπιστία (αντιμετώπιση προβλημάτων)	6	27	36	26	95
Ανταπόκριση υπαλλήλων του ΕΦΚΑ	5	22	35	33	95
Διασφάλιση ποιότητας	4	37	36	18	95
Ενσυναίσθηση από τη μεριά του Φορέα	8	37	29	21	95

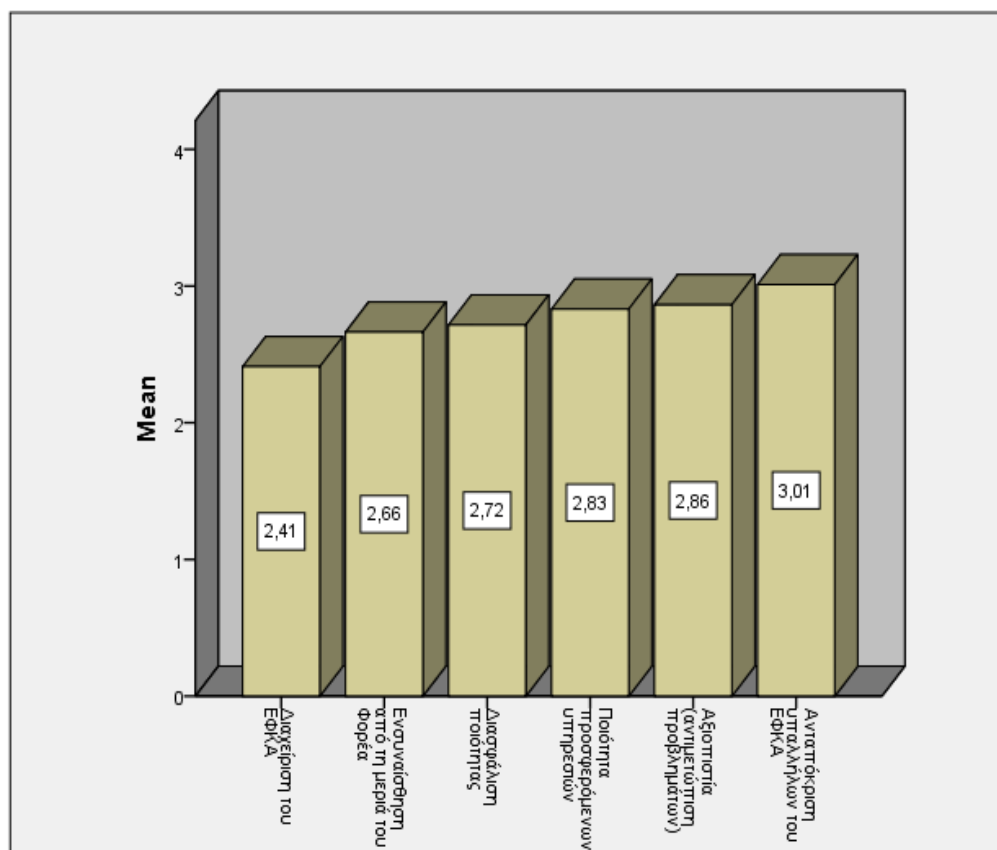
Ακολούθως, υπολογίστηκαν η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η ελάχιστη και μέγιστη τιμή για κάθε παράμετρο:

Πίνακας 5: Μέση τιμή, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστη-Μέγιστη τιμή για κάθε παράμετρο

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών	95	1	4	2,83	,846
Διαχείριση του ΕΦΚΑ	95	1	4	2,41	1,037
Αξιοπιστία (αντιμετώπιση προβλημάτων)	95	1	4	2,86	,895

Ανταπόκριση υπαλλήλων του ΕΦΚΑ	95	1	4	3,01	,893
Διασφάλιση ποιότητας	95	1	4	2,72	,821
Ενσυναίσθηση από τη μεριά του Φορέα	95	1	4	2,66	,918
Valid N (listwise)	95				

Τα παραπάνω συνοψίζονται στο γράφημα που ακολουθεί:



Γράφημα 4: Βαθμός συνεισφοράς παραμέτρων των παρεχόμενων υπηρεσιών ΙΚΑ

Παρατηρώντας τις μέσες τιμές ανά παράμετρο, θα μπορούσε να ειπωθεί γενικά ότι ο βαθμός συνεισφοράς όλων των παραμέτρων στην ικανοποίηση των πολιτών είναι άνω του μετρίου (αφού όλες οι μέσες τιμές $> 2 =$ Μέτριο). Ωστόσο, πιο σημαντικές φαίνεται να θεωρούνται από τους συμμετέχοντες, η **ανταπόκριση** των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ (δηλ. η ταχεία εξυπηρέτηση) με μέσο όρο $= 3$, η **αξιοπιστία** (όσον αφορά στην αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων) με μέσο όρο $= 2,86$ και πολύ κοντά, η **ποιότητα** των προσφερόμενων υπηρεσιών από το ΕΦΚΑ με μέσο όρο $= 2,83$.

Ερ.2: Στη δεύτερη ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν το βαθμό ικανοποίησής τους αναφορικά με το χρόνο αναμονής στην υπηρεσία. Η αξιολόγηση έγινε με χρήση 5βαθμης κλίμακας που αναφερόταν στον βαθμό ικανοποίησης, με τις παρακάτω επιλογές:

- Απόλυτα = 5
- Πάρα πολύ = 4
- Μέτρια = 3
- Ελάχιστα = 2
- Καθόλου = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους 95 συμμετέχοντες καθώς και τη μέση τιμή και τη διακύμανση των απαντήσεών τους:

Πίνακας 6: Χρόνος αναμονής στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,1	2,1
	Ελάχιστα	13	13,7	15,8
	Μέτρια	41	43,2	58,9
	Πάρα πολύ	31	32,6	91,6
	Απόλυτα	8	8,4	100,0
	Total	95	100,0	

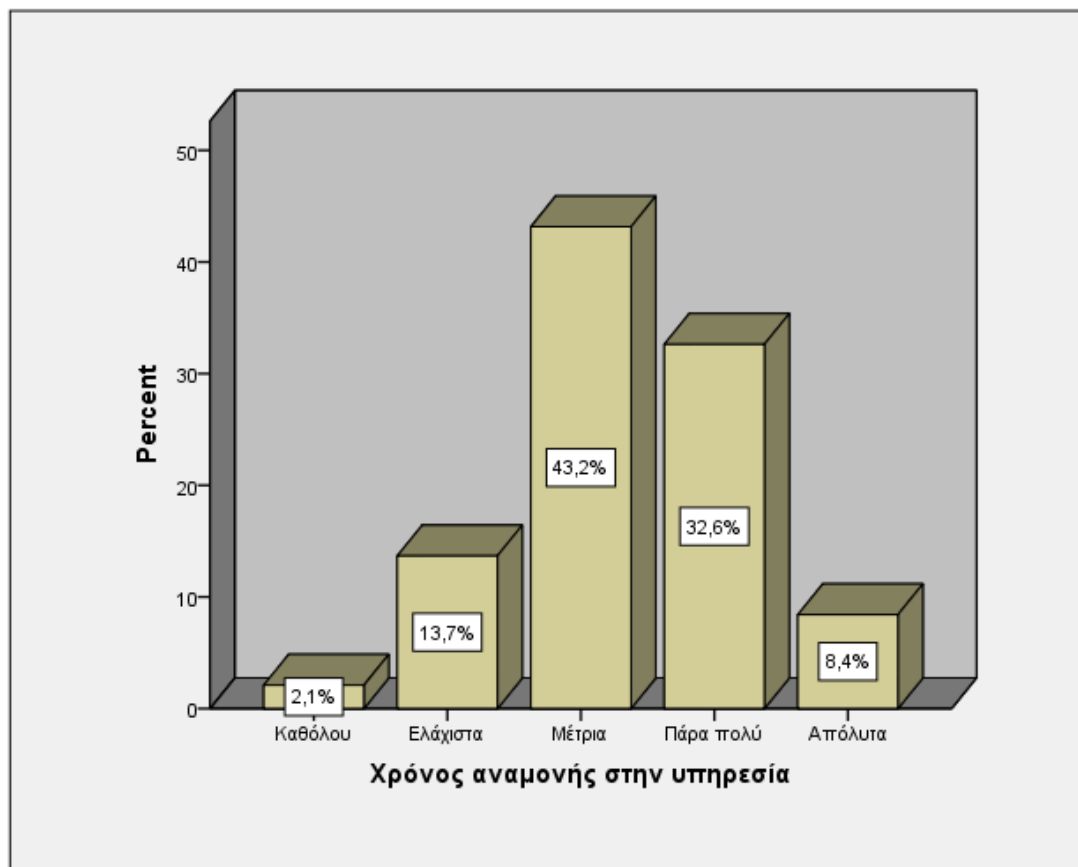
Πίνακας 7: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για χρόνο αναμονής

Statistics

Χρόνος αναμονής στην υπηρεσία

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		3,32
Variance		,793
Minimum		1
Maximum		5

Τα παραπάνω παρουσιάζονται ποσοστιαία στο ακόλουθο διάγραμμα:



Γράφημα 5: Χρόνος αναμονής στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Δεδομένου ότι η μέση τιμή είναι 3,32 ($3 < 3,32 < 4$) θα μπορούσαμε να τονιστεί ότι ο βαθμός ικανοποίησης είναι λίγο μεγαλύτερος από το μέτριο (Μέτρια = 3). Οι ερωτηθέντες είναι στην ουσία ουδέτεροι ως προς την ικανοποίησή τους από το χρόνο αναμονής, ενώ ταυτόχρονα (όπως προέκυψε και από την προηγούμενη ερώτηση) η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση αποτελεί για αυτούς τη σημαντικότερη παράμετρο. Σημαντικό, επίσης, είναι το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (43,2%) δηλώνει μέτρια ικανοποίηση.

Ερ.3: Στην Τρίτη ερώτηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν το βαθμό ικανοποίησής τους από το ωράριο λειτουργίας του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ). Η αξιολόγηση έγινε με χρήση 5βαθμης κλίμακας, με τις παρακάτω επιλογές:

- Απόλυτα = 5
- Πάρα πολύ = 4
- Μέτρια = 3

- Ελάχιστα = 2
- Καθόλου = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους 95 συμμετέχοντες καθώς και τη μέση τιμή και τη διακύμανση των απαντήσεών τους:

Πίνακας 8: Ωράριο λειτουργίας ΙΚΑ

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	4,2	4,2
	Ελάχιστα	12	12,6	16,8
	Μέτρια	24	25,3	42,1
	Πάρα πολύ	36	37,9	80,0
	Απόλυτα	19	20,0	100,0
	Total	95	100,0	

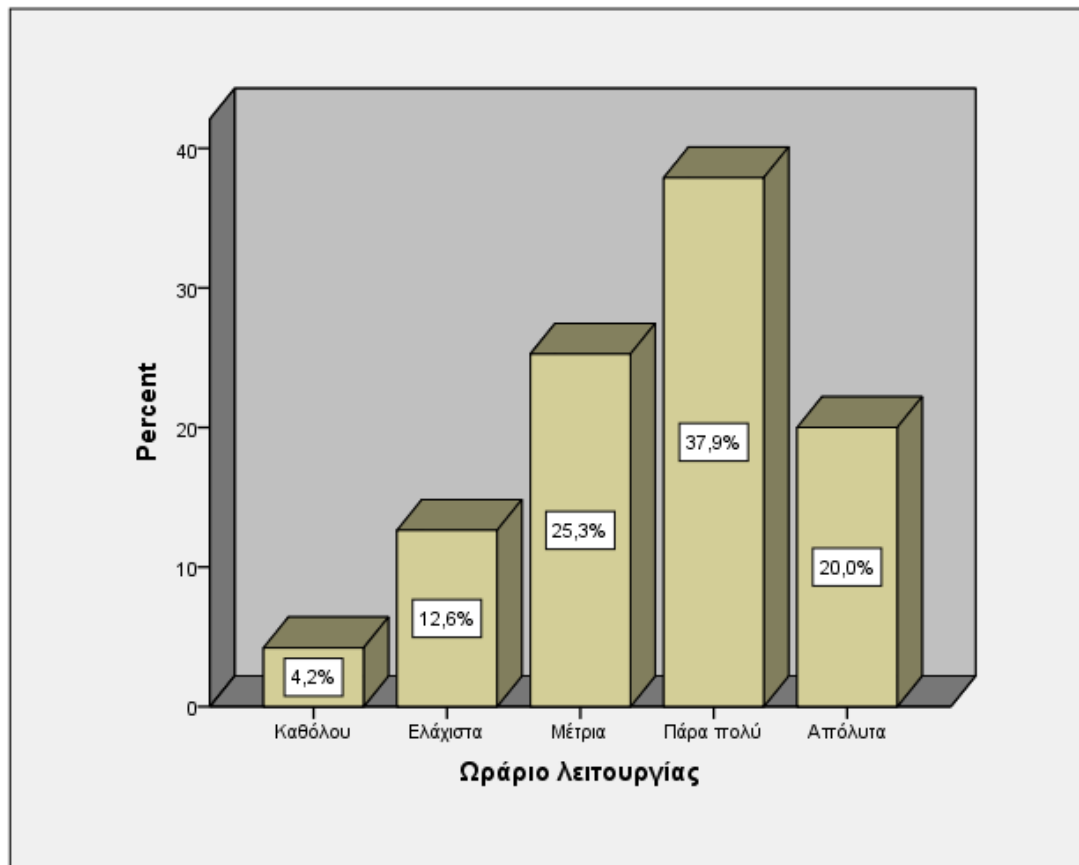
Πίνακας 9: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για ωράριο λειτουργίας

Statistics

Ωράριο λειτουργίας

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		3,57
Variance		1,163
Minimum		1
Maximum		5

Τα παραπάνω παρουσιάζονται ποσοστιαία στο ακόλουθο διάγραμμα:



Γράφημα 6: Ωράριο λειτουργίας ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Με μέση τιμή απαντήσεων 3,57 ($3 < 3,57 < 4$) θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο βαθμός ικανοποίησης είναι μεταξύ του Μέτρια = 3 και Πάρα πολύ = 4. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν, λοιπόν, πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας (με σιγουριά και σαφέστερα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι δε φαίνεται να υπάρχει κάποια έντονη δυσαρέσκεια όσον αφορά το ωράριο λειτουργίας). Να αναφερθεί τέλος, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ερωτηθέντων (37,9%) δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο από το ωράριο.

Ερ.4: Στη συνέχεια, στην τέταρτη ερώτηση, ζητήθηκε να αξιολογηθεί η ικανοποίηση των πολιτών ως προς την προσβασιμότητα στους χώρους της υπηρεσίας, σε δύο σκέλη: Την προσβασιμότητα σε γενικά πλαίσια και την προσβασιμότητα για ΑμεΑ. Οι απαντήσεις δόθηκαν με χρήση 5βαθμης κλίμακας Likert:

- Απόλυτα = 5
- Πάρα πολύ = 4

- Μέτρια = 3
- Ελάχιστα = 2
- Καθόλου = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους 95 συμμετέχοντες:

Πίνακας 10: Προσβασιμότητα στο ΙΚΑ από αρτιμελή άτομα & ΑμεΑ

	Καθόλου	Ελάχιστα	Μέτρια	Πάρα πολύ	Απόλυτα	Total
Προσβασιμότητα στους χώρους της υπηρεσίας	11	14	26	28	16	95
Πρόσβαση για ΑΜΕΑ	20	17	26	27	5	95

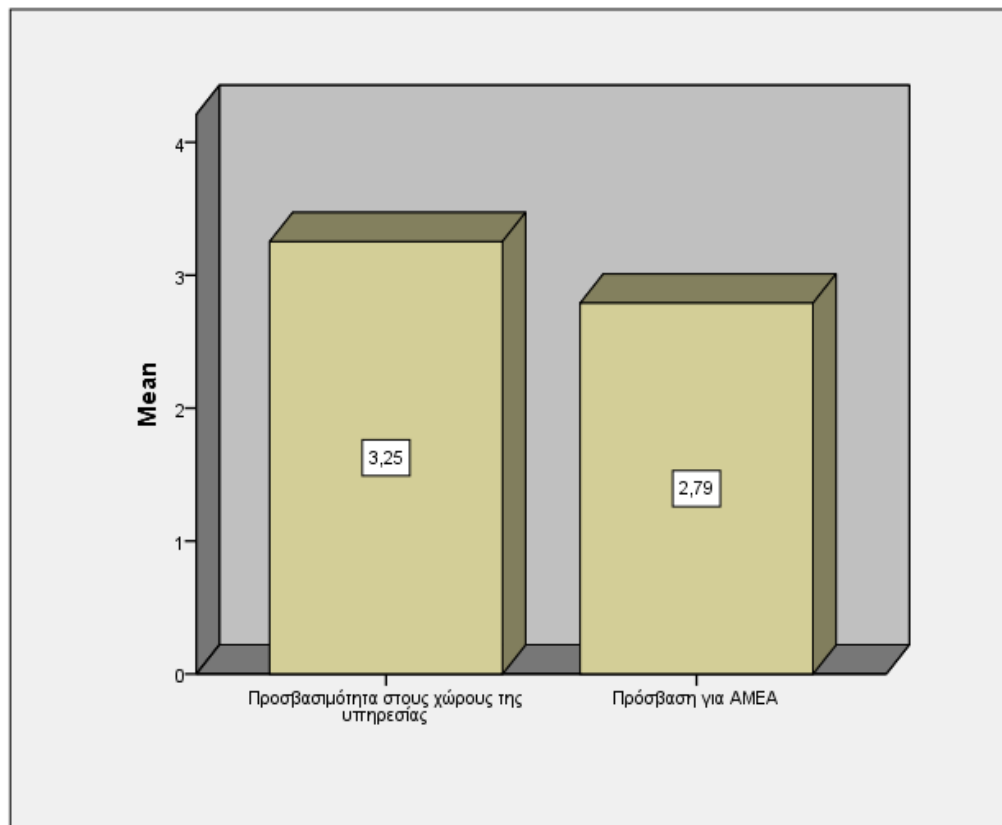
Ακολούθως, υπολογίστηκαν η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η ελάχιστη και μέγιστη τιμή για κάθε πρόταση:

Πίνακας 11: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για προσβασιμότητα

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Προσβασιμότητα στους χώρους της υπηρεσίας	95	1	5	3,25	1,237
Πρόσβαση για ΑΜΕΑ	95	1	5	2,79	1,219
Valid N (listwise)	95				

Τα παραπάνω συνοψίζονται διαγραμματικά ακολούθως:



Γράφημα 7: Προσβασιμότητα στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Παρατηρώντας τις μέσες τιμές ανά πρόταση-παράμετρο, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι:

A) όσον αφορά στην προσβασιμότητα στους χώρους της υπηρεσίας, οι πολίτες διατηρούν μία ουδέτερη στάση (μέση τιμή = 3,25, πολύ κοντά δηλ. στο 3 = μέτρια).
 B) όσον αφορά στην ύπαρξη χώρων πρόσβασης ΑμεΑ, η ικανοποίηση των πολιτών είναι κάτω του μετρίου (μέσος όρος = 2,79). Το αποτέλεσμα αυτό θα μπορούσε να είναι ίσως έναυσμα για περισσότερη μέριμνα, περισσότερες εγκαταστάσεις και μεγαλύτερη διευκόλυνση στην πρόσβαση όσον αφορά τα ΑμεΑ αλλά και, σε ευρύτερα πλαίσια, κάθε πολίτη.

Ερ.5: Στην πέμπτη ερώτηση, οι πολίτες που πήραν μέρος στην έρευνα κλήθηκαν να αξιολογήσουν το βαθμό της ικανοποίησης που θα λάμβαναν εάν ήταν εφικτό να εξυπηρετούνται πλήρως ηλεκτρονικά, χωρίς δηλαδή να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στην υπηρεσία. Οι απαντήσεις δόθηκαν με χρήση 5βαθμης κλίμακας Likert:

- Απόλυτα = 5

- Πάρα πολύ = 4
- Μέτρια = 3
- Ελάχιστα = 2
- Καθόλου = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους 95 συμμετέχοντες καθώς και τη μέση τιμή και τη διακύμανση των απαντήσεών τους:

Πίνακας 12: Πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	8,4	8,4
	Ελάχιστα	6	6,3	14,7
	Μέτρια	28	29,5	44,2
	Πάρα πολύ	25	26,3	70,5
	Απόλυτα	28	29,5	100,0
	Total	95	100,0	

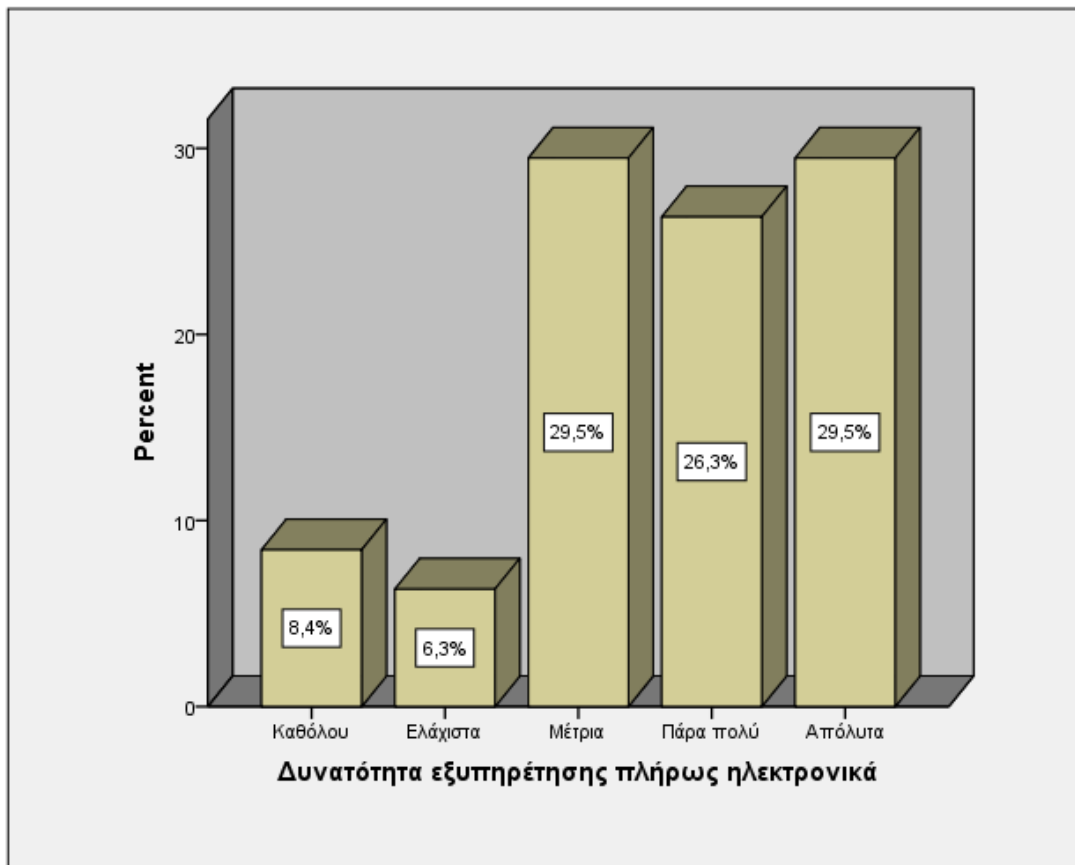
Πίνακας 13: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία

Statistics

Δυνατότητα εξυπηρέτησης πλήρως ηλεκτρονικά

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		3,62
Variance		1,472
Minimum		1
Maximum		5

Τα παραπάνω παρουσιάζονται ποσοστιαία στο ακόλουθο διάγραμμα:



Γράφημα 8: Πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση χωρίς φυσική πρόσβαση στο ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Με μέση τιμή απαντήσεων 3,62 ($3 < 3,62 < 4$) θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο βαθμός ικανοποίησης είναι μεταξύ του Μέτρια = 3 και του Πάρα πολύ = 4. Πάνω από το μισό των ερωτηθέντων (55,8%) δηλώνουν πως θα ήταν επαρκώς ικανοποιημένοι εάν υπήρχε πλήρης ηλεκτρονική υποστήριξη. Ωστόσο, είναι αξιοσημείωτο ότι ένα σημαντικό ποσοστό (44,2%) δηλώνει ικανοποίηση κάτω του μετρίου (≤ 3). Αυτό οδηγεί στη σκέψη ότι ενδεχομένως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι προσφιλείς και οικείες σε όλους (και ειδικότερα σε πολίτες μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων), επομένως, σε σύνδεση με την προηγούμενη ενότητα, δε θα έπρεπε να παραβλέπεται η βελτίωση και εξυγίανση των χώρων του ΕΦΚΑ και της εξυπηρέτησης των πολιτών (δεδομένης της φυσικής παρουσίας αυτών).

Ερ.6: Στην έκτη ερώτηση, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με τη συχνότητα με την οποία κάνουν χρήση των ήδη προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ). Οι απαντήσεις δόθηκαν με χρήση 4βαθμης κλίμακας, ως εξής:

- Πολύ συχνά = 4
- Συχνά = 3
- Μερικές φορές = 2
- Σπάνια = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους συμμετέχοντες καθώς και τη μέση τιμή και τη διακύμανση των απαντήσεών τους:

Πίνακας 14: Χρήση υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Σπάνια	30	31,6	31,6
	Μερικές φορές	31	32,6	64,2
	Συχνά	17	17,9	82,1
	Πολύ συχνά	17	17,9	100,0
	Total	95	100,0	

Πίνακας 15: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τη χρήση των υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών

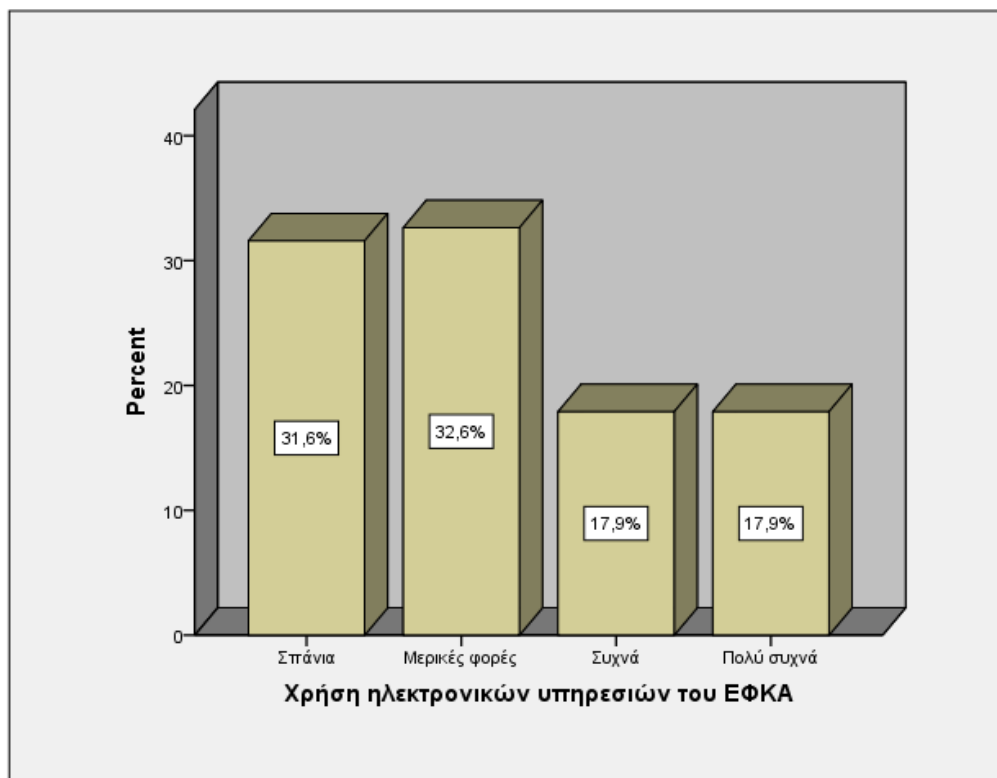
Statistics

Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του

ΕΦΚΑ

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		2,22
Variance		1,174
Minimum		1
Maximum		4

Τα παραπάνω παρουσιάζονται ποσοστιαία στο ακόλουθο διάγραμμα:



Γράφημα 9: Χρήση των υπαρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Ο μέσος όρος των απαντήσεων όσον αφορά στη συχνότητα είναι 2,22 (ελαφρά υψηλότερος από το 2 = Μερικές φορές). Επιπροσθέτως, περίπου το 1/3 των συμμετεχόντων δηλώνει σπάνια χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Είναι άξιο αναφοράς το γεγονός ότι αφενός αυτή η αποστασιοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορεί να οφείλεται σε κάποιο βαθμό, όπως προαναφέρθηκε, στην έλλειψη εξοικείωσης (ειδικά από άτομα μεγαλύτερων ηλικιών), αλλά αφετέρου και στην ποιότητα, χρηστικότητα και αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυτών καθαυτών.

Ερ.7: Οι συμμετέχοντες, στην έβδομη ερώτηση, κλήθηκαν να απαντήσουν αναφορικά με τη συχνότητα με την οποία επισκέπτονται φυσικά υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ. Οι απαντήσεις δόθηκαν με χρήση 4βαθμης κλίμακας, ως εξής:

- Πολύ συχνά = 4
- Συχνά = 3
- Μερικές φορές = 2
- Σπάνια = 1

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις απαντήσεις, όπως δόθηκαν από τους συμμετέχοντες καθώς και τη μέση τιμή και τη διακύμανση των απαντήσεών τους:

Πίνακας 16: Συχνότητα επισκέψεων σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Σπάνια	17	17,9	17,9
	Μερικές φορές	41	43,2	61,1
	Συχνά	27	28,4	89,5
	Πολύ συχνά	10	10,5	100,0
	Total	95	100,0	

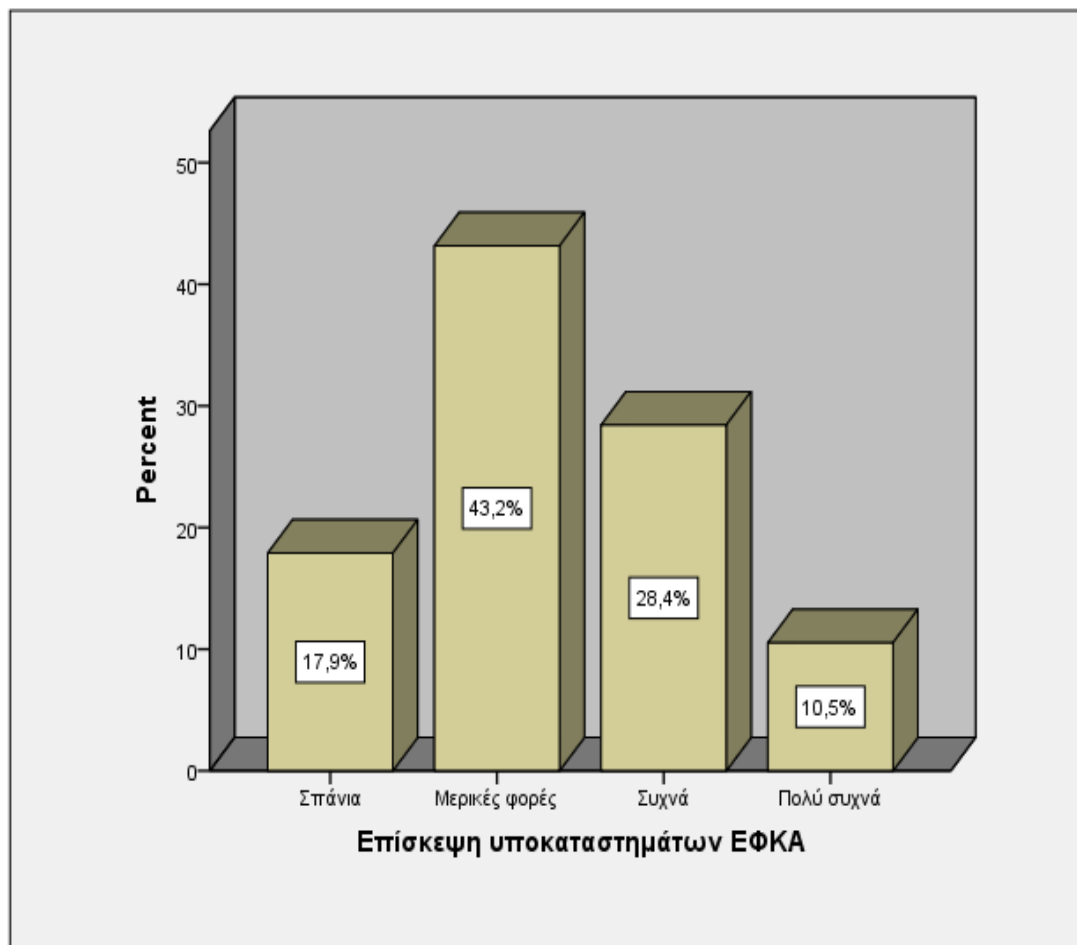
Πίνακας 17: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τις επισκέψεις σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Statistics

Επίσκεψη υποκαταστημάτων ΕΦΚΑ

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		2,32
Variance		,793
Minimum		1
Maximum		4

Τα παραπάνω παρουσιάζονται ποσοστιαία στο ακόλουθο διάγραμμα:



Γράφημα 10: Συχνότητα επισκέψεων σε φυσικά καταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ)

Ο μέσος όρος των απαντήσεων όσον αφορά τη συχνότητα επισκέψεων είναι 2,32 (ελαφρά υψηλότερος από το 2 = Μερικές φορές). Παρόλα αυτά έχει ενδιαφέρον να μελετήσει κανείς το πόσο διαφορετικά κατανέμονται οι απαντήσεις των πολιτών στα διάφορα επίπεδα της 4βαθμης κλίμακας, συγκριτικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρά το γεγονός ότι οι μέσοι όροι για τις δύο ερωτήσεις είναι τόσο κοντά μεταξύ τους.

Ερ.8 – Σκέλος κλειστού τύπου: Στη συνέχεια, στο κλειστού τύπου σκέλος της όγδοης ερώτησης, οι ερωτώμενοι πολίτες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θεωρούν σημαντική τη συμβολή του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) για το όφελος των ασφαλισμένων. Οι απαντήσεις διαμορφώθηκαν όπως παρουσιάζεται στους ακόλουθους πίνακες:

Πίνακας 18: Σημαντικότητα συμβολής ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	34	35,8	35,8
	Ναι	61	64,2	100,0
	Total	95	100,0	

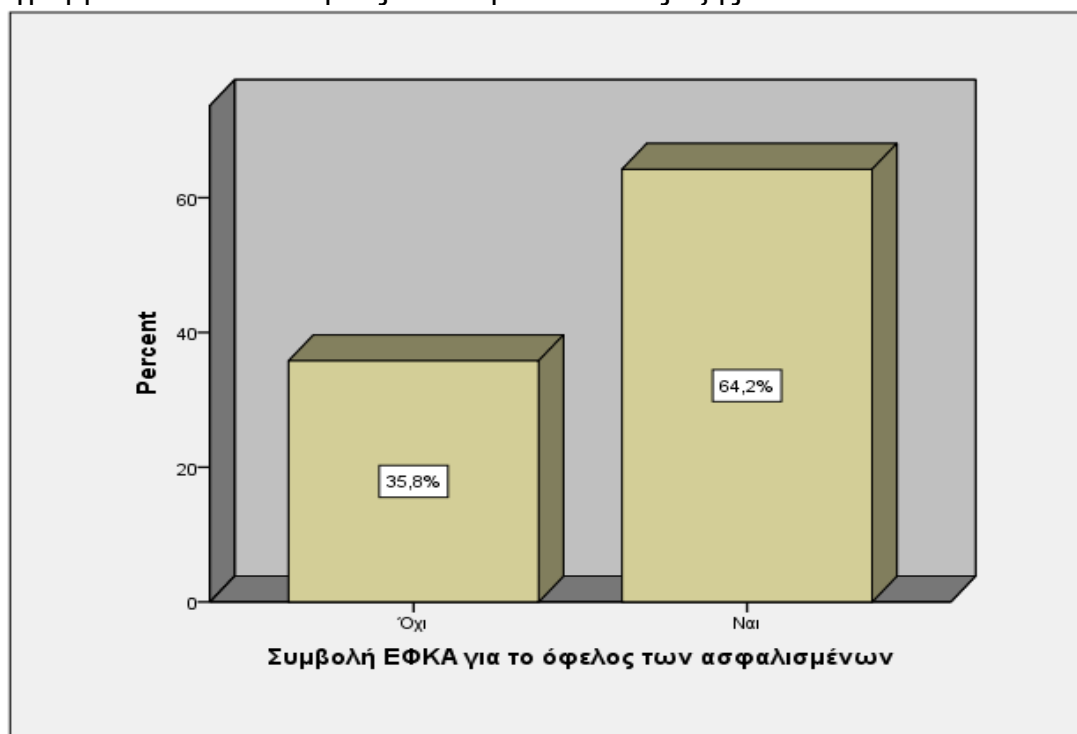
Πίνακας 19: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για τη συμβολή του ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων

Statistics

Συμβολή ΕΦΚΑ για το όφελος των ασφαλισμένων

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		,64
Variance		,232
Minimum		0
Maximum		1

Διαγραμματικά οι απαντήσεις αναπαρίστανται ως εξής:



Γράφημα 11: Σημαντικότητα συμβολής ΕΦΚΑ προς όφελος ασφαλισμένων

Γίνεται φανερό, λοιπόν, από τα παραπάνω ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (64,2%) θεωρεί τη συμβολή του ΕΦΚΑ σημαντική. Ωστόσο, το ποσοστό της τάξης 35,8% που δεν είναι σύμφωνο με την παραπάνω πρόταση, είναι αρκετά υψηλό, οπότε και δεν θα έπρεπε να παραβλεφθεί και σίγουρα είναι μία προτροπή για περαιτέρω βελτίωση της υπηρεσίας.

Ερ.9 – Σκέλος κλειστού τύπου: Τέλος, στο σκέλος κλειστού τύπου της ένατης ερώτησης, οι ερωτώμενοι πολίτες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι θα έπρεπε να εντατικοποιηθούν οι έλεγχοι (από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς του ΕΦΚΑ) στους εργοδότες για την ανασφάλιστη εργασία. Οι απαντήσεις διαμορφώθηκαν όπως παρουσιάζεται στους ακόλουθους πίνακες:

Πίνακας 20: Ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	26	27,4	27,4
	Ναι	69	72,6	100,0
	Total	95	100,0	

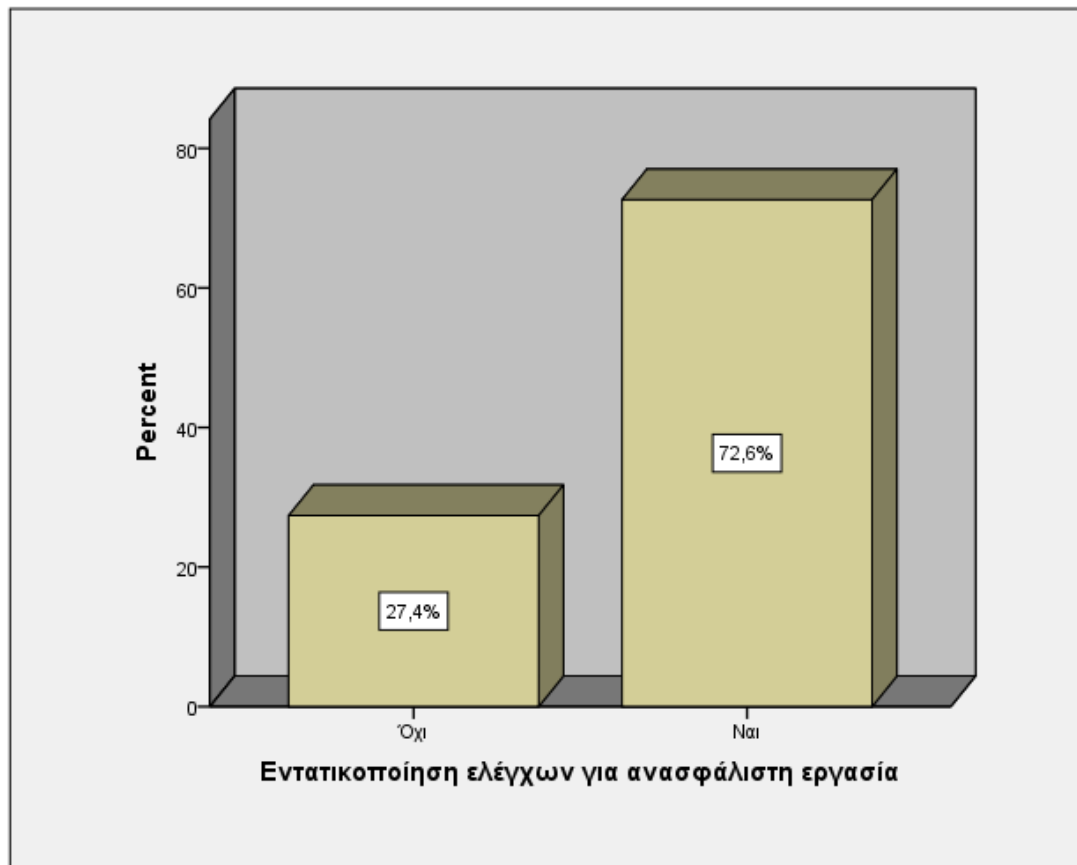
Πίνακας 21: Μέση τιμή & διακύμανση απαντήσεων για την ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία

Statistics

Εντατικοποίηση ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		,73
Variance		,201
Minimum		0
Maximum		1

Διαγραμματικά, οι απαντήσεις παρατίθενται ως εξής:



Γράφημα 12: Ανάγκη εντατικοποίησης ελέγχων για ανασφάλιστη εργασία

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (72,6%) φαίνεται να θεωρεί την εντατικοποίηση των ελέγχων σημαντική, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις τους.

Γ. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Ι) ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

Από τον έλεγχο της συσχέτισης των απαντήσεων με το φύλο, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα, όσον αφορά στο βαθμό ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) του Ν. Λάρισας.

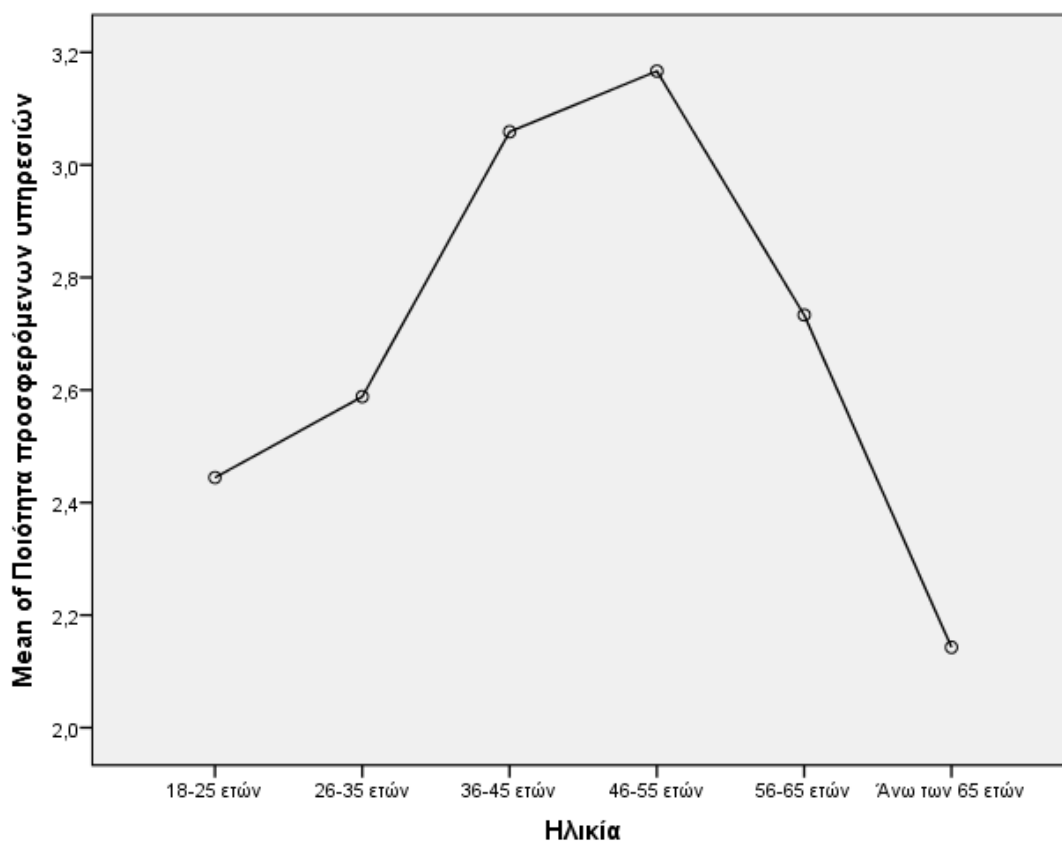
Η στατιστική σημαντικότητα ελέγχθηκε ως εξής: Καταρχάς, πραγματοποιήθηκε έλεγχος για την ομοιογένεια ή μη των διασπορών για άνδρες και γυναίκες, με βάση το Levene's Test for Equality of Variances. Στη συνέχεια, με δεδομένη την ομοιογένεια ή μη των διασπορών, με χρήση independent t-test ελέγχθηκε αν είναι στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων τιμών που προκύπτουν για κάθε ερώτηση μεταξύ ανδρών και γυναικών. Για όλα τα ερωτήματα βρέθηκε $p\text{-value} =$

sig. > 0,05 και επομένως η μηδενική υπόθεση (ότι δεν υπάρχει σημαντική στατιστική διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα) δεν απορρίπτεται.

II) ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

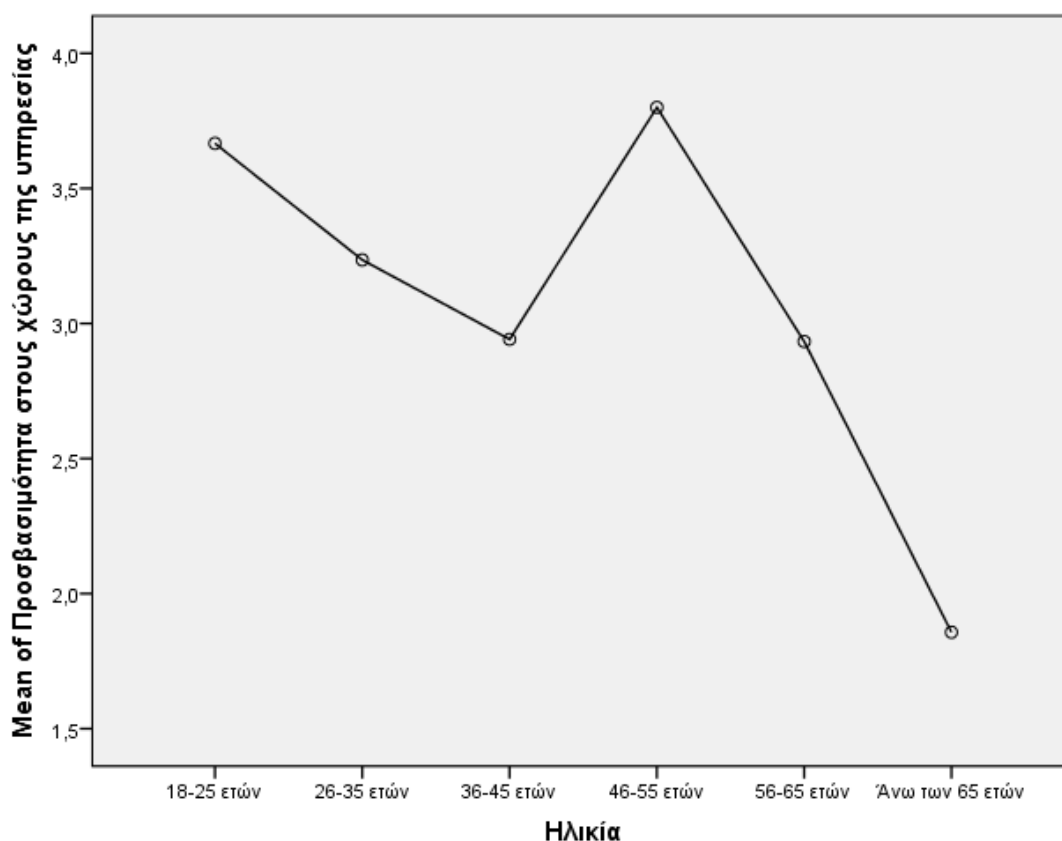
Αναζητώντας συσχετίσεις μεταξύ των απαντήσεων και της ηλικίας των πολιτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα, με χρήση one-way ANOVA, προέκυψαν τα παρακάτω:

- 1) Η ηλικία επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών (ερ.Β1Α): Πιο αναλυτικά, με $p\text{-value} = 0,009 < 0,05$, και διενεργώντας ακολούθως post-hoc tests, φαίνεται πως η ικανοποίηση αυτών που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 46-55 ετών είναι στατιστικά μεγαλύτερη από εκείνους ηλικίας 65 ετών και άνω. Διαγραμματικά αυτό πιστοποιείται ως εξής:



Γράφημα 13: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΙΚΑ

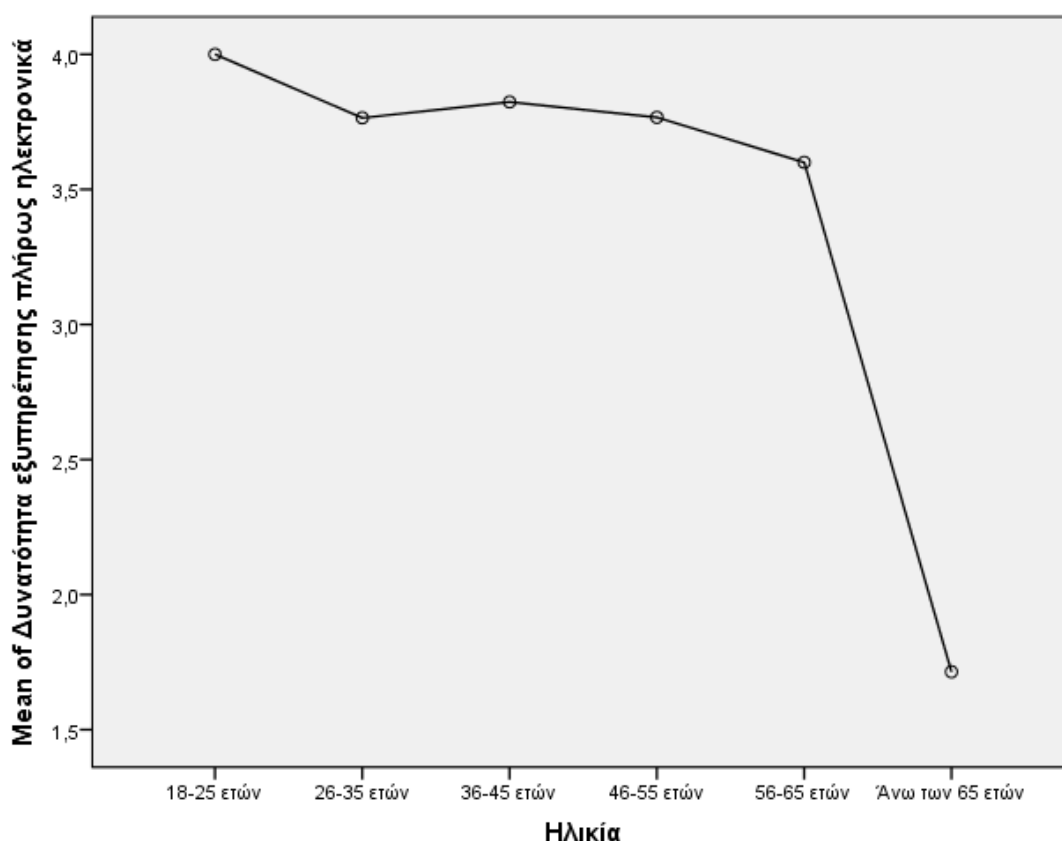
- 2) Η ηλικία επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων από την προσβασιμότητα στους χώρους της υπηρεσίας (ερ.Β4Α): Πιο αναλυτικά, με $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$, και διενεργώντας ακολούθως post-hoc tests, φαίνεται πως η ικανοποίηση των μεγαλύτερων ηλικιακά ομάδων είναι στατιστικά μικρότερη σε σχέση με εκείνη των νεότερων. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι εγκαταστάσεις θα έπρεπε ενδεχομένως να εκσυγχρονιστούν και να παρέχουν ευκολότερη πρόσβαση σε όλους.



Γράφημα 14: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την προσβασιμότητα στους χώρους του ΙΚΑ

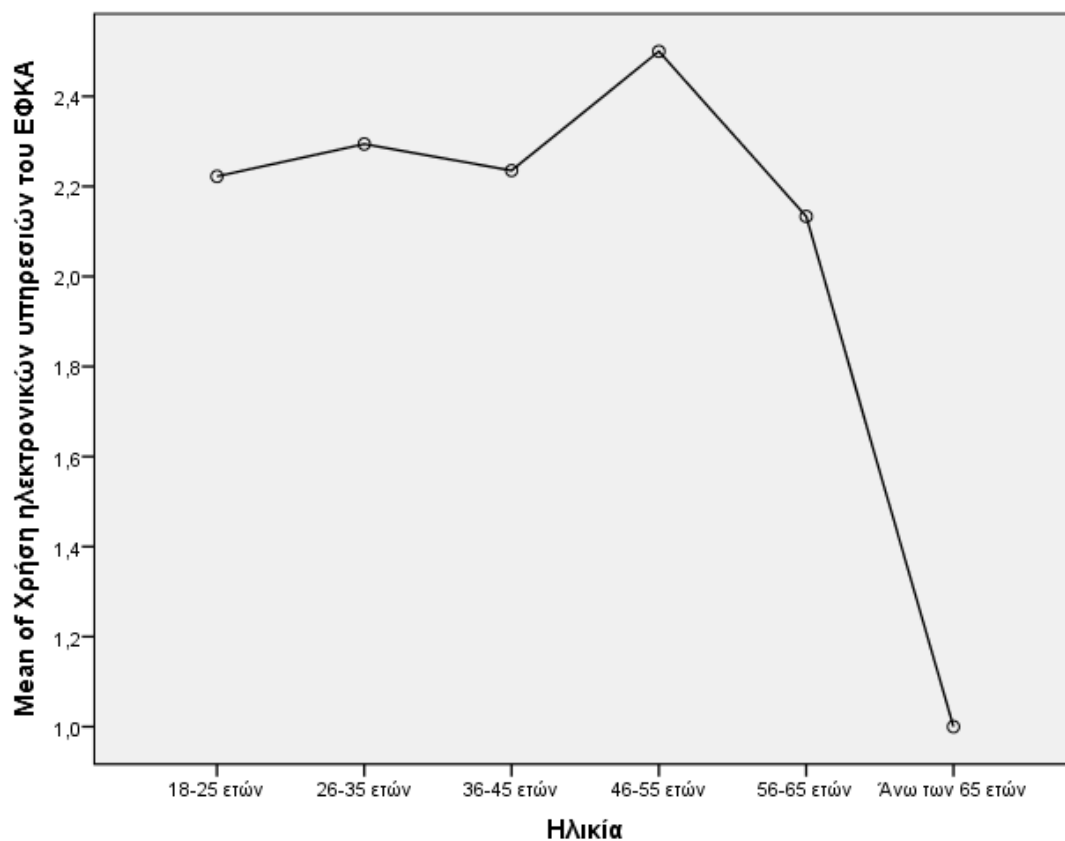
- 3) Η ηλικία, επιπροσθέτως, φαίνεται να συσχετίζεται με το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τη δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (ερ.Β5): Πιο συγκεκριμένα, με $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$, και διενεργώντας ακολούθως post-hoc tests για να δούμε μεταξύ ποιων ηλικιακών ομάδων προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά, φαίνεται ότι η ικανοποίηση του γκρουπ 65+ είναι πολύ μικρότερη (με μέσο όρο μόλις 1,71, δηλ. μεταξύ Ελάχιστα = 2 και Καθόλου = 1) συγκριτικά με τις υπόλοιπες

ηλικιακές ομάδες που έχουν μέσους όρους περίπου 4 = Πάρα πολύ. Σαφώς, αυτό είναι αναμενόμενο, αφού άνθρωποι μεγαλύτερων ηλικιών δεν έχουν τον ίδιο βαθμό εξοικείωσης με την τεχνολογία. Παρακάτω, δίνεται το διάγραμμα των μέσων τιμών ανά ηλικιακή ομάδα:



Γράφημα 15: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από την πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

- 4) Τέλος, η ηλικία συσχετίστηκε και με τη συχνότητα χρήσης των ήδη παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (ερ.Β6): Πιο συγκεκριμένα, με $p\text{-value} = 0,045 < 0,05$, και με ελέγχους post-hoc για να δούμε μεταξύ ποιων ηλικιακών ομάδων προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά, καταλήγουμε σε παρόμοια συμπεράσματα όπως και προηγουμένως, ότι δηλαδή η ομάδα 65+ χρησιμοποιεί σπάνια (μέση τιμή = 1) τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Παρακάτω, δίνεται το διάγραμμα των μέσων τιμών:

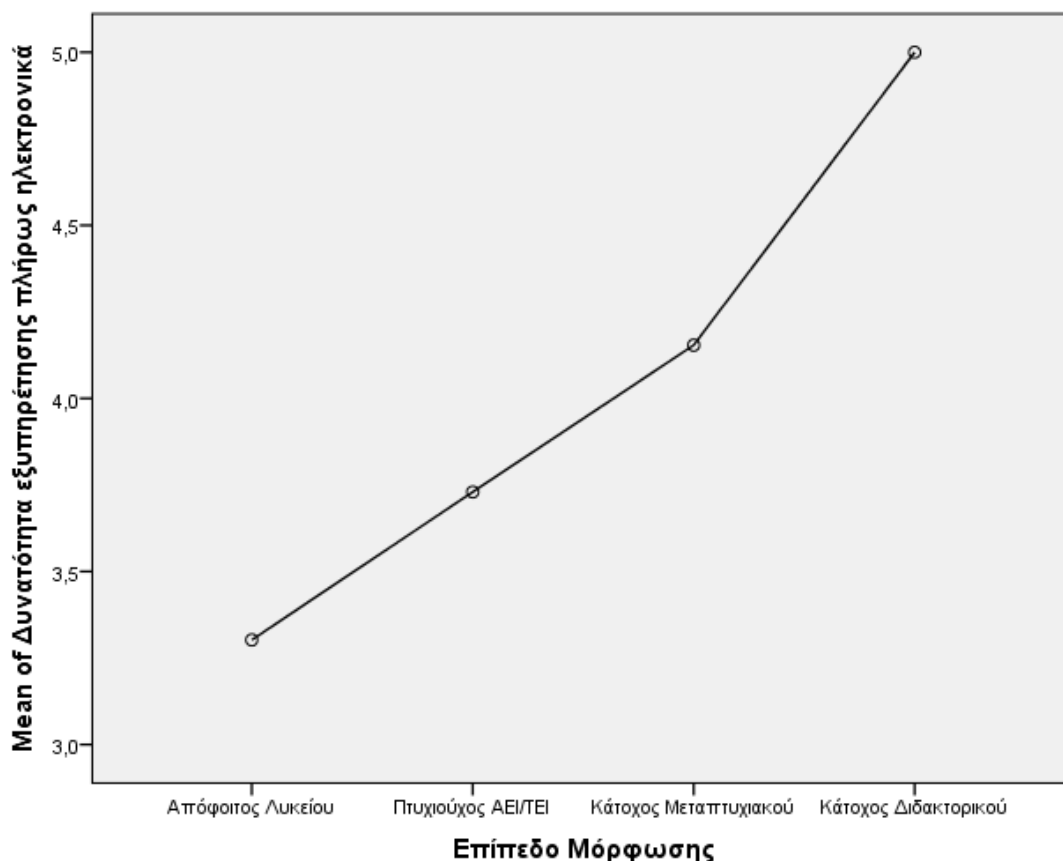


Γράφημα 16: Σχέση ηλικίας με βαθμό ικανοποίησης από τις ήδη παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ

III) ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

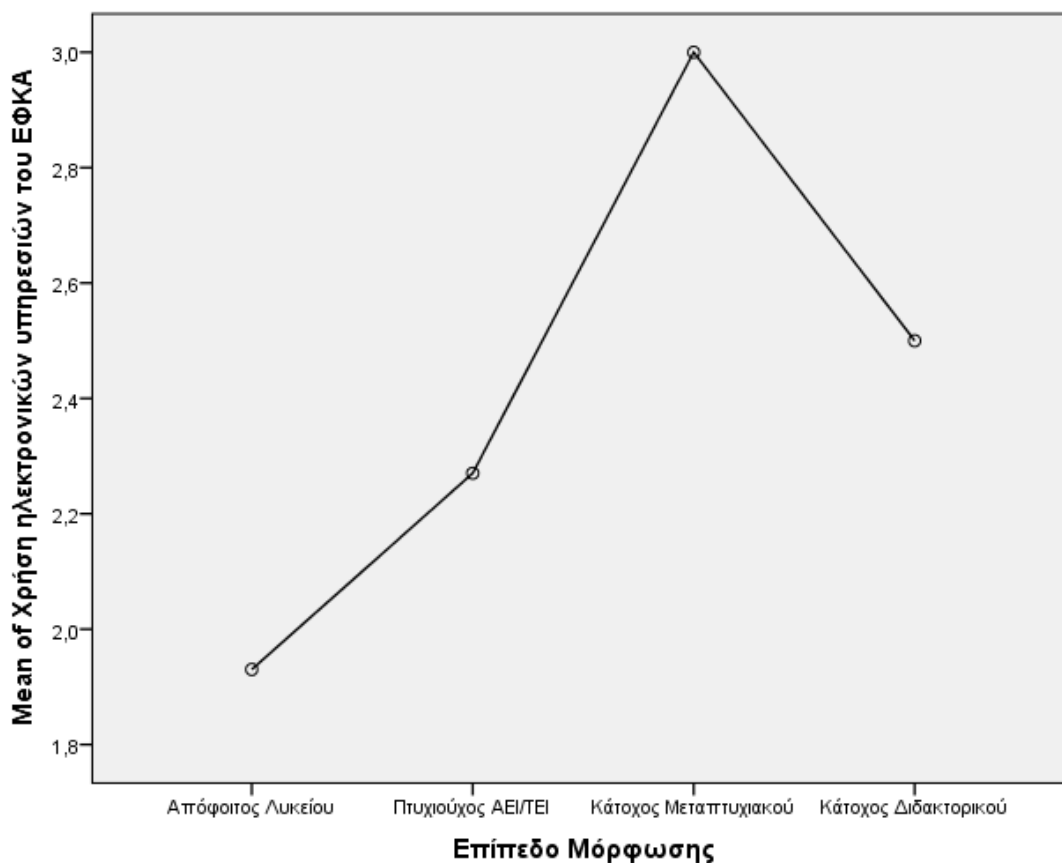
Αναζητώντας συσχετίσεις μεταξύ των απαντήσεων και του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων, με χρήση one-way ANOVA, προέκυψαν τα παρακάτω:

- 1) Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τη δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (ερ.Β5): Πιο συγκεκριμένα, με $p\text{-value} = 0,036 < 0,05$, και διενεργώντας ακολούθως post-hoc tests για να δούμε τον τρόπο με τον οποίο το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει, προκύπτει ότι όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο τόσο περισσότερο εκτιμάται η δυνητική πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση (και μάλιστα οι κάτοχοι Διδακτορικού εμφανίζουν μέσο όρο απαντήσεων = 5 = Απόλυτα ικανοποιημένοι). Παρακάτω, δίνεται το διάγραμμα των μέσων τιμών ανά επίπεδο εκπαίδευσης, όπου φαίνονται καθαρά τα προαναφερθέντα συμπεράσματα:



Γράφημα 17: Σχέση μορφωτικού επιπέδου με πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση από το ΙΚΑ

- 2) Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει τη συχνότητα χρήσης των ήδη παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ (ερ.Β6): Πιο συγκεκριμένα, με $p\text{-value} = 0,016 < 0,05$, και με ελέγχους post-hoc για να δούμε τον τρόπο με τον οποίο οι απαντήσεις διαφέρουν στατιστικά σημαντικά, βάσει μορφωτικού επιπέδου, καταλήγουμε στα εξής: Οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού (με μέσο όρο απαντήσεων = 3 = Συχνά) χρησιμοποιούν συνηθέστερα από όλους τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Ακολουθούν οι κάτοχοι Διδακτορικού (με μέσο όρο απαντήσεων = 2,5, δηλαδή μεταξύ «Συχνά» και «Μερικές φορές»). Τέλος, ακολουθούν οι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και οι απόφοιτοι Λυκείου. Παρακάτω, δίνεται το διάγραμμα των μέσων τιμών:



Γράφημα 18: Σχέση μορφωτικού επιπέδου με τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ

Σαν γενικότερη εικόνα και για τις δύο αυτές συσχετίσεις (Ερ.Β5, Ερ.Β6) θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα τεχνολογικά μέσα είναι πιο προσφιλή στους πολίτες με υψηλότερο επίπεδο Εκπαίδευσης. Από την άλλη πλευρά, ίσως τα υπάρχοντα ηλεκτρονικά μέσα δεν καλύπτουν τις ανάγκες των πολιτών ή δεν θεωρούνται αξιόπιστα και ενδεχομένως εκεί μπορεί να αποδοθεί μία δυσαρέσκεια (πιο περιστασιακή χρήση) που προκύπτει.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

Ένα εργαλείο μέτρησης θεωρείται αξιόπιστο, όταν επιφέρει τα ίδια ερευνητικά αποτελέσματα, σε περίπτωση επανάληψης της ίδιας έρευνας, υπό τις ίδιες ακριβώς συνθήκες. Είναι κάτι πρακτικά αδύνατο να ελεγχθεί σε πραγματικά δεδομένα, ακόμα κι αν πρόκειται για κατά προσέγγιση έλεγχο.

Για το λόγο αυτό, κατασκευάστηκε ο λεγόμενος δείκτης Cronbach alpha, που μπορεί να λάβει τιμές από 0 έως 1, με το 0 να εκφράζει μηδενική και το 1 πολύ ισχυρή αξιοπιστία.

Βάσει των επίσημων στατιστικών αρχών και υποδείξεων, ο δείκτης πρέπει να υπερβαίνει την τιμή 0,7 για να εκφράζει ικανοποιητική και άρα ερευνητικά αποδεκτή αξιοπιστία. Αλλά σε πολλές έρευνες λαμβάνεται ως βάση αποδοχής και το 0,6.

Η αξιοπιστία υπολογίστηκε και για το σύνολο των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, αλλά και για το τμήμα Β (πλην δηλ. των δημογραφικών στοιχείων). Στο SPSS, βάσει της δομής του ερωτηματολογίου, έχουν εισαχθεί 18 μεταβλητές, εκ των οποίων 3 αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών που απάντησαν. Επομένως, οι μεταβλητές που μπαίνουν στην ανάλυση αξιοπιστίας είναι 18 και 15 αντίστοιχα, με 95 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Η ανάλυση αξιοπιστίας για το σύνολο του ερωτηματολογίου (δηλ. για 18 μεταβλητές) δίνει υψηλό συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach $\alpha=0,724 > 0,7$, όπως φαίνεται στον παρακάτω εξαγόμενο από το spss πίνακα.

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	18

Αλλά και μεμονωμένα για το τμήμα Β του ερωτηματολογίου, ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha προκύπτει υψηλός, και συγκεκριμένα, ανέρχεται σε $\alpha=0,778$.

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	15

Συμπερασματικά, το ερωτηματολόγιο χαρακτηρίζεται εν γένει από **υψηλή ερευνητική αξιοπιστία**.

5.2 Ανάλυση των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου

Τέλος, παρατίθενται οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους πολίτες της Λάρισας στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις (Ερ.8, Ερ.9 και Ερ.10) και οι οποίες έχουν ως εξής:

Ερ.8: Οι συμμετέχοντες που απάντησαν θετικά στο πρώτο σκέλος κλειστού τύπου της ερώτησης αυτής, αποτέλεσαν και το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 64,2%. Αυτό σημαίνει ότι τουλάχιστον οι 6,5 στους 10 κατανοούν την ανάγκη ύπαρξης του ΕΦΚΑ και τη σημαντικότητα της συμβολής του στην όλη διαδικασία της ασφάλισης, παρόλα τα αναμφίβολα προβλήματά του. Οι πολίτες, λοιπόν, απάντησαν ότι ωφελούνται από τον ΕΦΚΑ, λόγω των συντάξεων, των ενσήμων που κατοχυρώνονται στο μητρώο του κάθε ασφαλισμένου και των παροχών (κυρίως της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης αλλά και της καταβολής βεβαιώσεων, βιβλιαρίων κοκ). Επίσης, οι πολίτες αισθάνονται ότι όταν στρέφονται στον Φορέα για επεξηγήσεις και διευθετήσεις προβλημάτων, το κάνουν γιατί αισθάνονται ασφάλεια από τη στιγμή που μπορούν να πληροφορηθούν τη Νομοθεσία και την αληθινή κατάσταση των πραγμάτων, χωρίς κάποιος να τους εμπαίξει και να τους πει μη αληθή πράγματα.

Ερ.9: Οι συμμετέχοντες που απάντησαν θετικά στο πρώτο σκέλος κλειστού τύπου της ερώτησης αυτής, ήταν 69 στους 95, δηλαδή το 72,6%, το οποίο ομοίως με την ερώτηση 8, θεωρείται εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό. Αυτό σημαίνει ότι σχεδόν οι 7 στους 10 κατανοούν την ανάγκη εντατικοποίησης των ελέγχων του ΕΦΚΑ στους εργοδότες σχετικά με την ανασφάλιστη εργασία. Θεωρούν ότι ο κάθε εργοδότης πρέπει να πληρώνει τις νόμιμες εισφορές αφενός επειδή αυτό είναι το σωστό και αφετέρου επειδή έτσι δεν επιβαρύνεται περαιτέρω το δημοσιονομικό πρόβλημα. Έτσι, άλλωστε, λειτουργεί ένα κράτος δικαίου και ισονομίας. Επίσης, συμφωνούν ότι εάν για οιοδήποτε λόγο σταματήσουν οι έλεγχοι, θα υπάρξει και έξαρση της ανασφάλιστης εργασίας ενώ στην αντίθετη περίπτωση και όταν οι μηχανισμοί δουλεύουν σωστά θα μπορεί να δημιουργείται και ένα κάποιο απόθεμα από τις εισφορές και να μην βρίσκεται συνεχώς το ταμείο χρεωμένο.

Με την εντατικοποίηση των ελέγχων αντιμετωπίζεται πιο εύκολα η μαύρη εργασία και βελτιώνονται περισσότερο οι ήδη υπάρχουσες συνθήκες στον ιδιωτικό τομέα,

κυρίως για τους εργαζόμενους που δεν αισθάνονται ότι τους εκμεταλλεύονται οι εργοδότες. Βέβαια, παράλληλα με αυτό θα βοηθούσε και κάποια μείωση των εισφορών των εργοδοτών ώστε να μη χρειάζεται να μπαίνουν στον πειρασμό να κολλήσουν μισά ένσημα ή να μην κολλήσουν καθόλου.

Υπάρχουν ερωτώμενοι που προφανώς έχουν και κάποια παραπάνω επαγγελματική εμπειρία και γνώση, οι οποίοι τονίζουν τη σημαντικότητα να διενεργούνται οι έλεγχοι από τα εκάστοτε υποκαταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) διότι οι υπάλληλοι εκεί έχουν πλήρη πρόσβαση στα αρχεία των πολιτών και των επιχειρήσεων και γνωρίζουν πιο άμεσα τις καταστάσεις και έτσι μπορούν να τις διαχειριστούν καταλλήλως.

Ερ.10: Η ερώτηση αυτή ζητά από τους συμμετέχοντες να προτείνουν κάποιες βελτιώσεις στα διάφορα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών, μιας και έχουν ίδια πείρα από την εξυπηρέτηση και η άποψή τους είναι (ή εν τοιαύτη περιπτώσει θα έπρεπε να είναι) σημαντική. Οι πιο σημαντικές βελτιώσεις, συγκεντρώνονται στα παρακάτω:

- να λειτουργούν όλα τα συστήματα πλέον ψηφιακά και ηλεκτρονικά αλλά και να υπάρχει ψηφιακή αποθήκευση όλων των προσωπικών εγγράφων των πολιτών ώστε να μη χρειάζεται κάθε φορά να φέρνουν τα ίδια δικαιολογητικά. Θα μπορούσε, για παράδειγμα, να επιτευχθεί κάποια άμεση σύνδεση με το TaxisNet ώστε να διευκολύνονται οι πολίτες για κάποια δικαιολογητικά μόνο από κει και να μη χρειάζεται καν η φυσική τους παρουσία σε φυσικό υποκατάστημα.
- Να καθιερωθεί η εκπαίδευση του προσωπικού είτε αφορά στη λειτουργία των διαφόρων συστημάτων είτε στον τρόπο που αντιμετωπίζουν τα προβλήματα και τους πολίτες. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την πραγματοποίηση επιμορφωτικών σεμιναρίων, με βάση πάντα τις αρχές της Δια Βίου μάθησης. Στην περίπτωση αυτή, θα ήταν καλό να υπάρχει και εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση πελατών και στη διαχείρισή τους όπως και στο πόσο σημαντικό είναι να επιδεικνύει έκαστος υπάλληλος αβρότητα, ευγένεια, κατανόηση, ικανότητα να επιλύει τα προβλήματα, ικανότητα διαχείρισης κρίσεων και γρήγορης εξυπηρέτησης.

- Να αυξήσουν το προσωπικό και ειδικότερα στα τμήματα που ασχολούνται με το συνταξιοδοτικό κομμάτι. Για παράδειγμα, αναφέρεται από έναν συμμετέχοντα ότι το τμήμα Μισθωτών Ανατολικής Λάρισας πάσχει από μεγάλη έλλειψη προσωπικού ή η πλειοψηφία των ήδη υπαρχόντων δεν γνωρίζουν καλά το αντικείμενο και δεν μπορούν να εξυπηρετήσουν σωστά τους πολίτες. Αυτό θα μπορούσε να αλλάξει με την πρόσληψη περισσότερο καταρτισμένου επιστημονικού προσωπικού.
- Να διενεργούνται κρίσεις και αξιολογήσεις των υπαλλήλων όλων των βαθμίδων, καθότι τέτοιες έχουν να πραγματοποιηθούν πάνω από δέκα χρόνια. Όταν ο υπάλληλος, παρότι μόνιμος, γνωρίζει ότι ελέγχεται τακτικά, αποδίδει και συμπεριφέρεται καλύτερα σε αμφοτέρους συναδέλφους/ανώτερους και πολίτες.
- Να μειωθεί ο χρόνος αναμονής και συγχρόνως να μειωθεί η γραφειοκρατία, ώστε οι συναλλαγές με τους πολίτες να γίνουν ευκολότερες και λιγότερο χρονοβόρες.
- Να δρομολογηθεί από τα Υπουργεία η αλλαγή – εταιρικής – κουλτούρας του ΕΦΚΑ, ώστε να επικοινωνηθεί στα εκάστοτε υποκαταστήματα και στους υπαλλήλους. Θα βοηθούσε στο σημείο αυτό να γίνει μια σύγκριση με τους αντίστοιχους Φορείς άλλων χωρών σε φάση συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking), ώστε να μάθουν από τις βέλτιστες πρακτικές άλλων χωρών.
- Να διευκολυνθεί η προσβασιμότητα όλων των ανθρώπων, όλων των ηλικιών και φυσικά των ΑμεΑ, η οποία και αντιμετωπίζει τα περισσότερα προβλήματα συνήθως. Αυτό μπορεί να γίνει σε συνδυασμό με όλα τα προαναφερθέντα συν τη σωστή δόμηση των κτηρίων που φιλοξενούν τα υποκαταστήματα (ράμπες αναπήρων, τουαλέτες ΑμεΑ, ευρύχωρες είσοδοι και χώροι γενικότερα, μεγαλύτεροι και υδραυλικοί ανελκυστήρες, χαμηλότερα κισσέ κοκ).
- Να γίνει πιο εύκολη η διαδικασία απονομής σύνταξης. Η σύνταξη για έναν πολίτη που εργάζεται όλη του τη ζωή αποτελεί σημαντικό κομμάτι για την εξασφάλιση των γηρατειών του αλλά και τη βοήθειά του προς τα νεότερα μέλη της οικογένειάς του. Όταν είναι τόσο χρονοβόρα η διαδικασία έγκρισης της σύνταξής του γεννώνται πολλά προβλήματα που θα μπορούσαν να

αντιμετωπίζουν εν τη γενέσει τους με τον πιο απλό τρόπο: μείωση των μεσαζόντων τμημάτων / υπευθύνων για την έγκριση της σύνταξης και άμεση καταβολή της μετά την ταυτοποίηση των ενσήμων έκαστου πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

6.1 Συνεισφορά της παρούσας έρευνας

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών της πόλης της Λάρισας, Θεσσαλία, από τις κεντρικές υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) της πόλης. Η μέτρηση πραγματοποιήθηκε με βάση το εργαλείο SERVQUAL ώστε να υπάρχει ένα μέτρο σύγκρισης με ένα καθολικά αποδεκτό ερευνητικό εργαλείο και να παρατηρήσει η συγγραφέας της εν λόγω εργασίας εάν πραγματικά τα παράπονα και οι αντιδράσεις των πολιτών της Λάρισας που επισκέπτονται τα δύο υποκαταστήματα της Λάρισας έχουν κάποια βάση (και ποια είναι αυτή) και σε ποιες ποιοτικές παραμέτρους/διαστάσεις εντοπίζεται το πρόβλημα.

Η συνεισφορά της εργασίας αυτής, επομένως, έγκειται στο γεγονός ότι έγινε μια προσπάθεια συγκεκριμενοποίησης των παραμέτρων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) με βάση την πραγματική άποψη των πολιτών της πόλης της Λάρισας. Αυτό θα μπορούσε, περαιτέρω, να εξελιχθεί σε μια πανελλαδική έρευνα, σε όλα τα υποκαταστήματα του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) ώστε να έχει ο Φορέας μια πραγματική άποψη του τι σκέφτονται και πως βλέπουν οι πολίτες τις παρεχόμενες υπηρεσίες του και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι και εάν όχι για ποιο λόγο, ώστε να μπορούσε να σχεδιάσει τη στρατηγική του με βάση τα ευρήματα αυτά.

6.2 Σύνδεση με ερευνητικά ερωτήματα

Παρακάτω, ακολουθεί μια συνοπτική εικόνα των συμπερασμάτων επί των ερευνητικών ερωτημάτων και εάν τελικά οι αναφερόμενες παράμετροι επηρεάζουν ή όχι την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας.

Ερ. Ερώτ.: *Η διαχείριση του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (επαρκές προσωπικό, εξοπλισμός, κτλ) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;*

Οι μισοί από τους συμμετέχοντες – 48 άτομα στα 95 – απάντησαν ότι ο τρόπος που ο Φορέας διαχειρίζεται το προσωπικό του και τον εξοπλισμό αλλά και τους υπόλοιπους πόρους του, είναι σημαντικός και συνεισφέρει σε «μεγάλο» και «αρκετό» βαθμό στην ικανοποίησή τους. Προφανώς, δίνουν σημασία σε αυτή την παράμετρο καθότι θεωρούν ότι εάν είναι ικανοποιημένοι οι ίδιοι οι υπάλληλοι του ΕΦΚΑ, θα διαχειρίζονται και τους πολίτες καλύτερα και με μεγαλύτερη προσοχή.

Ερ. Ερώτ.: *Η αξιοπιστία (προσεκτική αντιμετώπιση εκάστοτε προβλήματος) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;*

61 συμμετέχοντες από τους 95, ένα πολύ σημαντικό ποσοστό δηλαδή, θεωρεί εξαιρετικά σημαντική παράμετρο την αξιοπιστία του Φορέα για την ικανοποίησή τους. Συνήθως ένας πολίτης θα απευθυνθεί στο ΙΚΑ για κάποιο πρόβλημα που τυχόν αντιμετωπίζει, οπότε αισθάνεται ανακούφιση όταν ο υπάλληλος δίνει τη δέουσα προσοχή στο θέμα που τον απασχολεί και του δίνει απαντήσεις βάσιμες και αξιόπιστες. Όταν ένας Δημόσιος Φορέας χάνει την αξιοπιστία του (και οι 33 υπόλοιποι συμμετέχοντες δεν δίνουν τόσο μεγάλο βάρος στην παράμετρο) σημαίνει ότι είτε πλέον θεωρούν δεδομένο ότι δεν υπάρχει αξιοπιστία είτε ότι θα είναι ευκολότερο να βρουν μόνοι τους τη λύση στο πρόβλημά τους ή απευθυνόμενοι κάπου αλλού, όσο αυτό είναι εφικτό.

Ερ. Ερώτ.: *Η ανταπόκριση των υπαλλήλων του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) (γρήγορη εξυπηρέτηση) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;*

Ο βαθμός που ανταποκρίνονται οι υπάλληλοι του Φορέα στους πολίτες, κατά κύριο λόγο η ταχύτητα εξυπηρέτησης, συνεισφέρει τα μέγιστα στην ικανοποίηση των τελευταίων. Σχεδόν 70 συμμετέχοντες απάντησαν «μεγάλο» και «αρκετό» για το βαθμό και είναι κατά μια έννοια λογικό, τη στιγμή που ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Δημόσιες υπηρεσίες είναι η αργοπορία, η κωλυσιεργία και η πολύ αργή εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ερ. Ερώτ.: *Η διασφάλιση ποιότητας (γνώση και δεοντολογία του προσωπικού) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;*

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν θετικά για «μεγάλο» και «αρκετό» βαθμό οι μισοί σχεδόν συμμετέχοντες. Αυτό δηλώνει πως βάζουν άλλες παραμέτρους σε υψηλότερο επίπεδο ανάγκης ύπαρξης και όχι τόσο τη συγκεκριμένη. Βέβαια, στην περίπτωση αυτή είναι δυνατό οι απαντήσεις να δίνονται με βάση τον τρόπο που ήδη έχουν «εκπαιδευτεί» οι πολίτες από την μέχρι τώρα αντιμετώπισή τους από τους υπαλλήλους του Φορέα και δίνουν σημασία σε άλλες παραμέτρους πιο σημαντικές και όχι σε μία που είναι πιο «ελιτίστικη» και πιο «ψιλά γράμματα», αρκεί να γίνει η δουλειά τους.

Ερ. Ερώτ.: *Η ενσυναίσθηση (εγγύτητα, και προσπάθεια για κατανόηση των αναγκών των πολιτών) επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;*

Ο ίδιος τρόπος σκέψης με το προηγούμενο ερώτημα φαίνεται να διακατέχει και το παρόν. Οι μισοί συμμετέχοντες απάντησαν ότι επηρεάζονται σε «μεγάλο» και «αρκετό» βαθμό από την εγγύτητα των υπαλλήλων του Φορέα και την προσπάθειά τους να κατανοήσουν το πρόβλημά τους και τις ανάγκες τους και να τους βρουν λύση. Η ενσυναίσθηση αποτελεί όρο, ο οποίος χρησιμοποιείται αρκετά τελευταία και σίγουρα αποτελεί σημαντική ποιοτική παράμετρο, αλλά δυστυχώς δεν αξιολογείται σωστά η σημαντικότητά της, ειδικά όταν οι πολίτες δεν χαίρουν τις απαραίτητης προσοχής από τους υπαλλήλους των Δημόσιων υπηρεσιών σε πιο απλά και άμεσα θέματα, πόσο μάλλον σε τόσο πολύπλοκες έννοιες.

Διαφαίνεται, λοιπόν, από τα παραπάνω αλλά και από όλη την ανάλυση των αποτελεσμάτων ότι η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών από το ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) εστιάζει πρωτίστως στις παραμέτρους της διαχείρισης, της αξιοπιστίας και της ανταπόκρισης των υπαλλήλων απέναντι στους πολίτες, με ποσοστά που τους δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα.

6.3 Συζήτηση επί γενικών συμπερασμάτων

Σε συσχετίσεις που πραγματοποιήθηκαν στην ποσοτική ανάλυση του ερωτηματολογίου με βάση το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης, βγήκαν τα εξής συμπεράσματα:

- Το φύλο δεν παίζει κανένα σημαντικό ρόλο στο βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ). Έχει να κάνει με τη γενικότερη αντιμετώπιση των υπαλλήλων απέναντι στους πολίτες και στο πως εκείνοι, ασχέτως φύλου, εκλαμβάνουν και αντιλαμβάνονται την αντιμετώπιση αυτή.
- Σχετικά με την ποιότητα των προφερόμενων υπηρεσιών από τη μεριά του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) σε συνάρτηση με την ηλικία, διαφαίνεται ότι οι περισσότεροι ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες ηλικίας 46-55 και λιγότερο, με μεγάλη διαφορά οι πολίτες άνω των 65 ετών. Αυτό σημαίνει ότι οι τελευταίοι έχουν πρώτον περισσότερα χρόνια που συνδιαλέγονται με τον Φορέα και δεύτερον ότι ίσως δεν έχουν πλέον τη δέουσα υπομονή. Σχετικά με την προσβασιμότητα στους χώρους του Φορέα πάλι οι άνω των 65 παρουσιάζουν τη λιγότερη ικανοποίηση, μιας και αφενός είναι λογικό λόγω δυσκολιών στη μετακίνησή τους και αφετέρου στον τρόπο που είναι χωροταξικά τοποθετημένα τα εκάστοτε υποκαταστήματα αλλά και οι τεχνικές και κατασκευαστικές τους προδιαγραφές. Τέλος, σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από την πλήρη εξυπηρέτησή τους ηλεκτρονικά ή την εξυπηρέτηση από τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι άνω των 65 με μεγάλη απόκλιση δηλώνουν το λιγότερο βαθμό ικανοποίησης ενώ – όπως είναι φυσικό – οι νεότεροι σε ηλικία (18-25 ετών) είναι πλήρως ικανοποιημένοι και αποζητούν τέτοιες διευκολύνσεις από το Φορέα.
- Αναφορικά με το επίπεδο μόρφωσης των πολιτών και την ικανοποίησή τους από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (ήδη προσφερόμενες) ή την αλλαγή σε πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, διαφαίνεται από τις συσχετίσεις ότι όσο υψηλότερο το μορφωτικό επίπεδο τόσο μεγαλύτερη η άνεση των πολιτών να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Βέβαια, από την άλλη, οι περισσότεροι μορφωμένοι μπορεί να βρίσκουν και ελλείψεις σοβαρές ή καθυστερήσεις και ανακρίβειες στα ηλεκτρονικά μέσα του Φορέα, πράγμα που να τους αποτρέπει από το να τα χρησιμοποιούν συνεχώς και έτσι να προτιμούν τη φυσική συνδιαλλαγή για αποφυγή λαθών και παρεξηγήσεων.

6.4 Προτάσεις για βελτιωτική δράση και περαιτέρω έρευνα

Οι προτάσεις για βελτιωτική δράση μπήκαν ως ερώτηση στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας, σκοπίμως, ώστε να μην είναι βασισμένες μόνο στη βιβλιογραφική έρευνα και στην άποψη της ερευνήτριας αλλά να είναι «βγαλμένες» από τις πραγματικές απόψεις των πολιτών και με βάση την ρεαλιστική τους εμπειρία από τις υπηρεσίες του ΙΚΑ (ΕΦΚΑ).

Από τις προτεινόμενες βελτιωτικές δράσεις, λοιπόν, των πολιτών βγαίνουν τα παρακάτω συμπεράσματα, με βασικότερο όλων το ότι πρέπει να αλλάξει η κουλτούρα του Φορέα στον τρόπο που αντιμετωπίζει τους πολίτες, εκπαιδεύει τους υπαλλήλους του και σχεδιάζει τη στρατηγική του:

- i. Είναι σημαντικότερη η συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων του Φορέα, ασχέτως εργασιακού επιπέδου και θέσεως. Η δια βίου μάθηση και η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά / επιμορφωτικά σεμινάρια φαντάζει μονόδρομος για να ενημερώνονται οι υπάλληλοι συνεχώς, να αποκτούν γνώσεις αλλά και να εξελίσσονται και στον τρόπο που εξυπηρετούν τους πολίτες.
- ii. Σημαντικές βελτιώσεις χρειάζονται α) στους χώρους των φυσικών υποκαταστημάτων του Φορέα για να διευκολύνεται η πρόσβαση όλων των πολιτών εκεί και ιδιαίτερα των ΑμεΑ και των μητέρων με καρότσια, β) στις διαδικτυακές υπηρεσίες του Φορέα καθότι πολλές φορές ο τρόπος που είναι φτιαγμένες αποτρέπει τους πολίτες από το να τις χρησιμοποιήσουν ή τους είναι εξίσου κουραστικές και δαιδαλώδεις.
- iii. Είναι επιτακτική η ανάγκη μείωσης της γραφειοκρατίας. Είτε αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών στα φυσικά υποκαταστήματα είτε διαδικτυακά. Η γραφειοκρατία κουράζει και διαιωνίζει προβλήματα, καθυστερεί τις συντάξεις, μπερδεύει αμφοτέρους υπαλλήλους και πολίτες και μπλοκάρει το σύστημα γενικότερα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αζναουρίδης, Ι. (2011). Η μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος ως παράγοντας της οικονομικής ανάπτυξης: η περίπτωση της Ελλάδας. Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Ναυτιλίας και Επιχειρηματικών Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Ανακτήθηκε από:

<http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/26215#page/1/mode/2up> [Πρόσβαση στις 26/11/2019]

Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α.). Έννοια και εξέλιξη του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας στην Ελλάδα. Ανακτήθηκε από: http://www.ggka.gr/asfalistiko_main.htm [Πρόσβαση στις 11/12/2018]

ΕΦΚΑ (2019). Γενικά για τον ΕΦΚΑ. Ανάκτηση από: <https://www.efka.gov.gr/el/genika-gia-ton-ephka> [Πρόσβαση στις 19/12/2019]

ΙΚΑ – Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (2018). Γενικό οργανόγραμμα υπηρεσιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Ανάκτηση από:

<https://www.ika.gr/gr/infopages/general/home.cfm> [Πρόσβαση στις 28/11/2019]

Μέμος, Κ. (2016). Η κρίση της Κοινωνικής Ασφάλισης και η διαχείριση των διαθέσιμων των Ασφαλιστικών Ταμείων με τη χρήση νευρωνικών δικτύων. Η περίπτωση του Ι.Κ.Α. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής, Πάντειο Πανεπιστήμιο. Ανάκτηση από:

<http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/38494#page/1/mode/2up> [Πρόσβαση 12/12/2019].

Νταμπακάκη, Χρ. (2010). SERVQUAL Gaps: Εφαρμογή στην Ελληνική πρακτική. Πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Κρήτης, Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Ασφαλιστικής. Ανάκτηση από:

http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/fi/2010/NtampakakiChrysoula/attached-document-1344498350-355369-3607/Dampakaki_Chrysoula2011.pdf

Ρομπόλης, Σ., Πέτρουλας, Π., Ξυδέας, Ε. και Χλέτσος, Μ. (1993). *Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα: Η περίπτωση του Ι.Κ.Α.* Αθήνα: Παπαζήσης.

Σειμένης, Ο. και Γεράγγελου, Α. (2018). Η εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι αποζημιώσεις από την αργοπορία εξυπηρέτησής τους. Διαδικτυακό άρθρο στο TaxHeaven, ανάκτηση από: <https://www.taxheaven.gr/news/39985/h-exyphrethsh-twn-politwn-apo-tis-dhmosies-yphresies-oi-apozhmiwseis-apo-thn-argoporia-exyphrethshs-toys> [Πρόσβαση 12/12/2019].

Τριβυζά, Μ. (2017). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων στον δημόσιο τομέα, η περίπτωση του ΕΦΚΑ. Μεταπτυχιακή εργασία, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Ανάκτηση από:

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/20942/4/TrivyzaMariaMsc2017.pdf>

[Πρόσβαση 19/12/2019].

Φάκα, Παρ. και Χατζηθεοδώρου, Στ. (2016). Ασφαλιστικοί φορείς στην Ελλάδα – η περίπτωση του ΙΚΑ. Πτυχιακή εργασία, Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας.

Ξένη Βιβλιογραφία

Alizadeh, A., and Kianfar, F., (2013). Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: A case study of Tehran municipality. *Tehnički vjesnik*, pp.795-802.

Babbie, E. (2014). *The Basics of Social Research* (6th ed.). Belmont, California: Wadsworth Cengage.

Bhat, A. (2018). Gap analysis: Definition. Available at: <https://www.questionpro.com/blog/gap-analysis/> [Accessed on 28/12/2019]

Bajpai, N. (2017). *Business Research Methods*, Pearson Education.

Brady, M.K. and Robertson, C.J. (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory cross-national study. *Journal of Business Research*, pp.53-60.

Business Dictionary (2019). Definition of Service Quality. Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/service-quality.html> [Accessed on 29/12/2019]

Canel, M. J. and Luoma-aho, V., (2018). *Public Sector communication: Closing gaps between citizens and Public Organizations*. Wiley, USA. ISBN: 978-1-119-13561-6.

Chatterjee, R. and Suy, R. (2019). An overview of citizen satisfaction with Public Service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7, pp.243-258. Available at:

https://www.scirp.org/pdf/JSS_2019041814553068.pdf [Accessed on 29/12/2019]

Chawla, D. and Sodhi, N. (2011). *Research Methodology: Concepts and Cases*. Vikas Publishing House PVT Ltd.

Choy, J.Y., Lam, S.Y., and Lee, T.C. (2012). Service quality, customer satisfaction and behavioral intentions: review of literature and conceptual model development. *International Journal of Academic Research*, 4(3), pp.11-15.

Creswell, J. (2008). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.

Czaplewski, A.J., Olson, E.M. and Slater, S.F. (2002). Applying the RATER model for service success. *Marketing Management*, 11(1), pp.14.

eGovernment Unit (2004a) DG Information Society, European Commission Top of the Web: User Satisfaction and Usage Survey of E-government Services, Retrieved 13 April, 2010, from: www.eprocnet.gov.ie/other-documents/topofthewebsurveyresults.pdf [Accessed on 25/11/2019]

eGovernment Unit (2004b) DG Information Society, European Commission, Top of the Web: User Satisfaction and Usage Survey of E-government Services, Retrieved 18 January, 2006, from Europe's Information Society Thematic Portal Web site:

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf
[Accessed on 25/11/2019]

Fisher C.B. (2008). Integrating science and ethics in research with high risk children and youth. *Social Policy Report*, Vol. 4.

Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. (1998). *Service Management*. New York: McGraw-Hill.

Gill, M.J. (2014). The possibilities of phenomenology for Organizational Research. *Organizational Research Methods*, 17(2), pp.118-137.

Goertzen, M.J. (2017). Introduction to quantitative research and data. *Library Technology Reports*, 53(4), pp.12–18

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, pp.36-44. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000004784/full/html>

Herbst, F. and Coldwell, D. (2004). *Business Research*. Juta and Co Ltd.

Hsiao, C.T. and Lin, J.S. (2008). A study of service quality in Public Sector. *International Journal of Engineering Business Management*, 6, pp.29-37.

James, O. and Moseley, A., (2014). Does performance information about public services affect citizens' perception, satisfaction and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information, *Public Administration*, p. 493-511.

Johnstone M. (2009). *Bioethics perspective*. 5th edition, Churchill Livingstone Elsevier.

Kelman H.C. (2000). Privacy and research with human beings. *Journal of Social Issues*, 33, pp.169-195.

Kilbourne, W.E., Duffy, J. A., Duffy, M. and Giarchi, G., (2004). The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of health-care quality. *Journal of services Marketing*, pp. 524-533.

Kumar, R. (2008). *Research methodology*. APH Publishing Corporation.

Kumasey, A.S. (2014). Service quality and customer satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*, 6, pp.172-181.

Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982). Service quality: A study of quality dimensions. *Service Management Institute*, 5, pp.25-32.

Liong, C., Mustafa, Z., Mohamed, W. and Lee, P., (2007). Understanding customer needs of public bus services using SERVQUAL and Kano models. *Journal of Quality Measurement and Analysis*, pp.33-45.

Makrydemetres, A., Zervopoulos, P. and Pravita, M. E. (2016). Reform of Public Administration in Greece: Evaluating Structural Reform of Central Government Departments in Greece: Application of the DEA Methodology. Hellenic Observatory. European Institute. Available at: <http://www.lse.ac.uk/europeanInstitute/research/hellenicObservatory/CMS%20pdf/Publications/GreeSE/GreeSE-No97.pdf> [Accessed on 25/11/2019]

Morgeson, F., (2014). *Citizen satisfaction: Improving government performance, efficiency, and citizen trust*. Springer, USA.

Mulder, P. (2019). SERVQUAL Model. Online article on toolshero, available at:

<https://www.toolshero.com/quality-management/servqual-model/?fbclid=IwAR0HUp6qtn5ms1B1s-TGA6KNy3esPXCTuGodzk2eYCT3-w8SwS3F5asP6P4>

Organisation for Economic Cooperation Development. (2013). Government at a glance 2013: Procurement data: OECD Publ Paris. Available at: <https://www.aranagenzia.it/attachments/article/5154/Government%20at%20a%20Glance%202013%20-%20OECD.pdf> [Accessed on 20/11/2019]

Othman, A. and Ismail, W., (2008). Analytical hierarchy process for selection of banks with reference to service quality. *Journal of Quality Measurement and Analysis*, pp. 89-95.

Papadomichelaki, X. and Metzias, G. (2011). Analysing e-government service quality in Greece. *Electronic Government, An International Journal*, 8(4), pp.290-308. Available at:

<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/analysing-e-government-service-quality-in-greece.pdf> [Accessed on 05/11/2019]

Parasuraman, A.P., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40. Available at: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality [Accessed on 07/11/2019]

Pernecky, T. (2016). *Epistemology for qualitative research*. London: SAGE Publications.

Petit, J.C. (2004). Why do we need fundamental research. *European Review*, 12(2), pp.191-207.

Roos, K. (2016). Citizen Satisfaction with Local, Public Services in Swedish Municipalities. Paper presented at the Section 38: Local Democracy and Local Self-Government: Coping with Challenges in Times of Change. Panel 236: Local Government Legitimacy – Conceptual and Empirical Challenges, Prague.

<https://ecpr.eu/Events/PaperDetails.aspx?PaperID=29314&EventID=95> [Accessed on 21/11/2019]

Sandwell Research, (2009). Research methodology: A guide to sampling & statistical reliability.

Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data* (4th ed.). SAGE Publications.

Sureshchandar, G., Rajendran, C. and Kamalanabhan, T. (2001). Customer perceptions of service quality: a critique. *Total quality management*, pp.111-124.

Swift, J.T. (2010). *Exploring capital metro's sexual harassment training using Dr. Bengt-Ake Lundvall's taxonomy of Knowledge Principles*. Applied Research Projects, Texas State University.

Tan, K.C., and Kek, S.W., (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in higher education*, pp. 17-24.

TaxHeaven (2018). Στρατηγικό Σχέδιο 2018 – 2020. Ανάκτηση από: <https://www.taxheaven.gr/news/39663/to-epixeirhsiako-sxedio-2018-2020-toy-efka> [Accessed on 23/11/2019]

Van My, D. and Hanh, N.T.T. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam, *Advances in Economics and Business*, 6(5), pp.308-314. Available at: <http://www.hrpub.org/download/20180930/AEB4-11812118.pdf> [Accessed on 15/11/2019]

Wu, W.N., Wang, C.W. and Chang, Y.B. (2017). Public Service Users' Behavior, Service Satisfaction, and Citizens' Attitudes toward Budgets Cuts. *International Review of Management and Business Research*, pp.57.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ**, στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, στα πλαίσια της έρευνας για την πραγματοποίηση της Διπλωματικής εργασίας με τίτλο: «**Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΤΗΣ ΛΑΡΙΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΙΚΑ (ΕΦΚΑ) ΤΗΣ ΟΜΩΝΥΜΗΣ ΠΟΛΗΣ**».

Ο **βασικός σκοπός** της έρευνας είναι να διερευνήσει το βαθμό της ικανοποίησης των πολιτών της Λάρισας από τις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), με εστιασμό στο ΙΚΑ. Πιο λεπτομερώς, δίνεται έμφαση στον εντοπισμό των σημαντικότερων διαστάσεων των υπηρεσιών του ΙΚΑ που καθορίζουν την ικανοποίηση των πολιτών.

Τέλος, να σημειωθεί ότι το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά **ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ** την πραγματοποίηση της έρευνας, είναι **ΑΝΩΝΥΜΟ** και διενεργείται κάτω από άκρα **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**.

Σας ευχαριστώ ειλικρινά και προκαταβολικά για τη συμμετοχή και τη βοήθειά σας!

Βαϊοπούλου Μαρία

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα
2. Ηλικία: 18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 Άνω των 65
3. Επίπεδο Μόρφωσης: Απόφοιτος Λυκείου Πτυχιούχος ΑΕΙ & ΑΤΕΙ
 Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου

B. ΛΟΙΠΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ SERVQUAL

1. Σε τι βαθμό η κάθε μία από τις παρακάτω παραμέτρους των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΕΦΚΑ συνεισφέρει στην ικανοποίηση των πολιτών της Λάρισας;

A) **Ποιότητα** των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

B) **Διαχείριση** του ΕΦΚΑ (επαρκές προσωπικό, εξοπλισμός, κτλ).

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

Γ) **Αξιοπιστία** (προσεκτική αντιμετώπιση εκάστοτε προβλήματος).

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

Δ) **Ανταπόκριση** των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ (γρήγορη εξυπηρέτηση).

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

Ε) **Διασφάλιση ποιότητας** (γνώση & επαγγελματική δεοντολογία του προσωπικού).

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

ΣΤ) **Ενσυναίσθηση** (εγγύτητα & προσπάθεια κατανόησης των αναγκών των πολιτών) από τη μεριά του Φορέα.

Μεγάλο Αρκετό Μέτριο Ελάχιστο

2. Πόσο ικανοποιημένος /η νιώθετε από το χρόνο αναμονής στην υπηρεσία;

Απόλυτα Πάρα πολύ Μέτρια Ελάχιστα Καθόλου

3. Πόσο ικανοποιημένος/η νιώθετε από το ωράριο της λειτουργίας;

Απόλυτα Πάρα πολύ Μέτρια Ελάχιστα Καθόλου

4. Πόσο ικανοποιημένος/η νιώθετε από:

α. την **προσβασιμότητα** στους χώρους της υπηρεσίας;

Απόλυτα Πάρα πολύ Μέτρια Ελάχιστα Καθόλου

β. τους χώρους **πρόσβασης** για **ΑΜΕΑ** που υπάρχουν στην υπηρεσία;

Απόλυτα Πάρα πολύ Μέτρια Ελάχιστα Καθόλου

5. Πόσο ικανοποιημένος/η θα ήσαστε εάν είχατε τη δυνατότητα να εξυπηρετηθείτε **πλήρως** ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται η φυσική σας παρουσία στο ΕΦΚΑ;

Απόλυτα Πάρα πολύ Μέτρια Ελάχιστα Καθόλου

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις **ήδη υπάρχουσες** ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΕΦΚΑ?

Πολύ συχνά Συχνά Μερικές φορές Σπάνια

7. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το υποκατάστημα και γενικότερα τις υπηρεσίες των ΕΦΚΑ;

Πολύ συχνά Συχνά Μερικές φορές Σπάνια

8. Πιστεύετε ότι είναι σημαντική η **συμβολή** του ΕΦΚΑ για το **όφελος** των ασφαλισμένων;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Εάν ναι, γιατί (συντάξεις, ένσημα, εργοδοτικές εισφορές κ.α);

.....

9. Πιστεύετε ότι πρέπει να εντατικοποιηθούν οι έλεγχοι (από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς του ΕΦΚΑ) στους εργοδότες για την ανασφάλιστη εργασία;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Εάν ναι, γιατί;

.....
.....
.....

10. Ποιές βελτιώσεις θα προτείνατε στα διάφορα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών (π.χ μητρώο, έσοδα, τμήμα συντάξεων κ.α) από την πλευρά σας;

.....
.....
.....

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

