

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ  
ΛΟΓΙΣΤΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ  
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:  
ΣΑΝΙΔΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ  
ΚΑΡΥΣΤΙΝΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:  
ΚΩΤΣΙΑΝΤΗΣ ΣΩΤΗΡΗΣ**

**ΠΑΤΡΑ 2011**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνιστά ένα δυναμικό μέσο για την προσφορά καλύτερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και αυξάνοντας ταυτόχρονα την παραγωγικότητα και προωθώντας τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα (accountability). Ορισμένα πλεονεκτήματα της είναι η εξοικονόμηση χρήματος και χρόνου που προέρχεται από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η αποφυγή της ανάγκης για προσωπική επαφή και φυσική παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς αυτές μπορούν να παρέχονται πλέον 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, η διαφάνεια στις συναλλαγές και η ενίσχυση της Δημοκρατίας και των θεσμών της, μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες.

Όσον αφορά την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναλυτές προτείνουν μια μορφή η οποία να ξεκινά από τη δημιουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προσανατολίζεται προς την αποδοτικότερη χρήση του, να αναζητά την μορφή της ηγεσίας μέσα από τις υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη, και τελικά να καταλήγει στο απόλυτο στάδιο εξέλιξης, δηλαδή στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των οργανισμών και της δημόσιας διοίκησης, και όλα αυτά χάρη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Ευρώπη έχει επιτύχει ένα μέσο γενικό επίπεδο ωριμότητας που κυμαίνεται μεταξύ της «διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδρασης» και της «πλήρης αλληλεπίδρασης», σε ποσοστό 76% ενώ Η Ελλάδα έχει επιτύχει μια σημαντική πρόοδο και επιτυγχάνει ποσοστό 68%, 8% μόλις κάτω από το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Σημαντική είναι και η έννοια της διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση η οποία ορίζεται ως η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα.

Στον τομέα της Δημοσίας Διοίκησης, εξέχουσα θέση κατέχει η υλοποίηση των έργων Taxis και TaxisNet , που αφορούν σε ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Φορολογίας (Taxation System). Αποτελείται από τα υποσυστήματα Μητρώο Φορολογουμένων, Φόρος Προστιθεμένης Αξίας (Φ.Π.Α.), Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών και μη Φυσικών/ Νομικών Προσώπων, Φορολογία Κεφαλαίου, Έσοδα/ Λογιστική Εσόδων, Διαχείριση Ελέγχου Φορολογούμενων, Εικόνα Φορολογούμενου, Διασταυρώσεις, Φορολογία Οχημάτων, Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.), Δικαστικές Ενέργειες, Έξοδα/ Λογιστική Εξόδων, Φορολογία Λοιπών Φόρων, Πρωτόκολλο/ Σύστημα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης, Επιθεώρηση και Έλεγχος ΔΥΟ,

Υπολογισμός Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ). Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση έχει οφέλη και στον χώρο της κοινωνικής ασφάλισης. Διαδικτυακές υπηρεσίες προσφέρει το ΙΚΑ ως μια απλή, πρόχειρα σχεδιασμένη πλατφόρμα διανομής υπηρεσιών. Η πρόκληση για την κοινωνική ασφάλιση σήμερα είναι η δημιουργία ενός κεντρικού πληροφοριακού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο θα ενοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα των επιμέρους φορέων στη βάση ενός κοινού λειτουργικού προτύπου.

## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή .....	- 5 -
2. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	- 6 -
2.1 Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	- 11 -
2.2 Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	- 13 -
2.3 Διαλειτουργικότητα. ....	- 15 -
2.4 Μελέτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρωμένες στη φορολογία-	18 -
2.5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση. ....	- 20 -
<i>Ελλάδα</i> .....	- 24 -
3. TAXIS – TAXISnet.....	- 26 -
4. Δεδομένα και Μεθοδολογία.....	- 34 -
Ερωτηματολόγιο .....	- 41 -
5. Στατιστική Ανάλυση – Ευρήματα.. ....	- 45 -
<i>Oneway Anova</i> .....	- 60-
<i>Crosstabs</i> .....	- 76 -
6. Διαδυκτιακές υπηρεσίες στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.....	-84-
6.1 Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης: Ιστορική αναδρομή και γενικά χαρακτηριστικά της σημερινής λειτουργίας.....	-85-
6.2. Μεθοδολογία έρευνας.....	-86-
6.3. Η περίπτωση του ΙΚΑ.....	-95-
7. Συμπεράσματα.....	- 113 -
8. Βιβλιογραφία - Αρθρογραφία .....	- 117 -

## 1. Εισαγωγή

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ICT - Information and Communication Technologies) έχει επιφέρει τεράστιες και ραγδαίες αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών, γεγονός που δεν θα πρέπει να αφήσει ανεπηρέαστες τις κυβερνήσεις, μετασχηματίζοντας έτσι το παραδοσιακό μοντέλο των κυβερνήσεων. Το νέο αυτό μοντέλο συνηθίζεται να αποκαλείται πλέον Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Electronic Government – E-Government) (Akman et al, 2005).

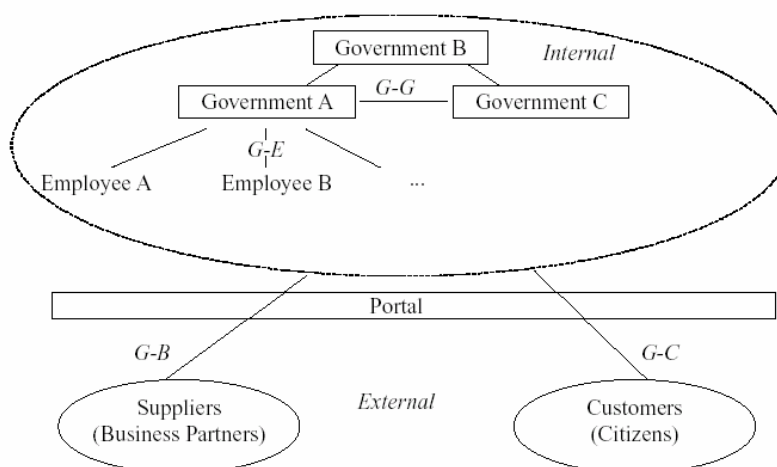
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από τις κυβερνήσεις. Είναι με άλλα λόγια, ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης σε ένα μηχανισμό πολίτο – κεντρικό, εξαλείφοντας έτσι την γραφειοκρατία, τις καθυστερήσεις, τις παρερμηνείες και άλλα παρεμφερή προβλήματα τα οποία χαρακτηρίζουν τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο τομέα (Caldow, 2001). Οι κυβερνήσεις πλέον έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν καλύτερες και γρηγορότερες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Οι τεχνολογίες που βασίζονται και αναπτύσσονται στο διαδίκτυο μπορούν όχι μόνο να μεταβάλλουν τις λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και να αλλάξουν ριζικά τη σχέση των πολιτών με τους δημόσιους φορείς (Golubeva et al, 2005).

Οι πολίτες πλέον έχουν την δυνατότητα να αλληλεπιδρούν με τους δημόσιους φορείς, με τον ίδιο τρόπο που αλληλεπιδρούν με ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Ένας μεγάλος αριθμός πληροφοριών και υπηρεσιών είναι διαθέσιμες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπως πλαίσια νόμων και περιορισμοί, βοηθητικά εργαλεία, έκδοση πιστοποιητικών και πάνω από όλα φορολογικές υπηρεσίες. Κρίνεται επομένως σημαντικό να αξιολογηθεί η επιτυχία συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορούν παρεχόμενες φορολογικές υπηρεσίες από την πλευρά του χρήστη. Ενώ η αξιολόγηση της επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων (IS – Information Systems), έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές, λίγες μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί για να αξιολογήσουν την επιτυχία των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα τέτοιο σύστημα λειτουργεί παραγωγικά και στην Ελλάδα, και ονομάζεται TAXISnet, το οποίο και παρέχει εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης των χρηστών μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών, και το οποίο βασίζεται στη λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας, γνωστό ως TAXIS (TAX Information System). Στην παρούσα εργασία θα αξιολογηθούν οι παρεχόμενες φορολογικές υπηρεσίες προς τους Έλληνες λογιστές, μέσω του TAXISnet.

## 2. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από τις κυβερνήσεις με στόχο να παρέχουν στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες που συνδέονται με την δημόσια διοίκηση. Σε αντίθεση με το παραδοσιακό μοντέλο, το οποίο επιδιώκει να δώσει λύση σε προβλήματα που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα και το κόστος και να διεκπεραιώσει τις εσωτερικές ανάγκες λειτουργίας, το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εστιάζει στις εξωτερικές αλληλεπιδράσεις και δίνει έμφαση σε έννοιες όπως εξυπηρέτηση πελατών, φιλικότητα αντιμετώπισης και ευκολία (Premkumar et al, 2006).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει χωριστεί σε τέσσερις περιοχές δράσης όπως παρουσιάζονται στο Σχήμα 2.1, οι οποίες αναφέρονται σε στις ακόλουθες σχέσεις: κυβέρνηση προς πολίτες (government to citizens - G2C), κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (government to businesses - G2B), κυβέρνηση προς κυβέρνηση (government to government - G2G) και κυβέρνηση προς εργαζομένους (government to employees - G2E) (Siau and Long, 2006). Πιο αναλυτικά:



Σχήμα 2.1: Το πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## **1. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G).**

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Μέσα σε αυτή τη σχέση εμπεριέχεται και η *σχέση κυβέρνηση προς εργαζομένους*. Κάποιες δραστηριότητες που περιλαμβάνει είναι οι εξής:

- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών.
- Απάλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων.
- Απλούστευση διαδικασιών.

## **2. Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)**

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Ασχολείται με την διαχείριση των σχέσεων με τους πολίτες. Περιλαμβάνει κάποιες ή το σύνολο των κάτωθι δραστηριοτήτων:

- § Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών.
- § Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών.
- § Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.
- § Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.
- § Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

### **3. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)**

Αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Περιλαμβάνει το σύνολο ή μέρος των εξής δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας.
- Ηλεκτρονικές προμήθειες.
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.

Πρέπει να σημειωθεί πώς ενώ οι σχέσεις κυβέρνηση προς πολίτες και κυβέρνηση προς εργαζομένους, αναφέρονται στην αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών και των ατόμων, οι σχέσεις κυβέρνηση προς επιχειρήσεις, και κυβέρνηση προς κυβέρνηση, εστιάζεται στην συνεργασία των κυβερνητικών υπηρεσιών και των οργανισμών. Από την άλλη πλευρά τώρα, οι σχέσεις κυβέρνηση προς πολίτη και κυβέρνηση προς επιχειρήσεις, αναπαριστούν τις εξωτερικές αλληλεπιδράσεις με το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως και τη συνεργασία μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών και των οργανισμών γύρω τους. Εντούτοις, οι σχέσεις κυβέρνηση προς εργαζομένους και κυβέρνηση προς κυβέρνηση, αναπαριστούν τις εσωτερικές αλληλεπιδράσεις, όπως και τη συνεργασία μεταξύ της κυβέρνησης και των εργαζομένων της, και μεταξύ των κυβερνήσεων σε διαφορετικά επίπεδα (Gonzalez et al, 2007).

Η εφαρμογή και ο ορισμός της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν είναι καθόλου εύκολος, αν ληφθούν υπόψη οι παρακάτω λόγοι:

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται ακόμη σε αναπτυσσόμενο στάδιο όσο αναφορά τα πεδία εφαρμογής της, και για αυτό το λόγο οι έρευνες σχετικά με αυτό το πεδίο ξεκίνησαν πολύ πρόσφατα. Για την ακρίβεια, η έκρηξη που σηματοδότησε την αρχή εφαρμογής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνέβη το 2000.



- Επιπλέον, υποστηρίζεται πως οι ρίζες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κρατούν από το θεωρητικό υπόβαθρο της δημόσιας διοίκησης, και πιο συγκεκριμένα από τον συνδυασμό της διοίκησης επιχειρήσεων και των πληροφοριακών συστημάτων (Holden & Fletcher, 2005).
- Από την άλλη πλευρά, παρόλο που ως **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** ορίζεται η **χρησιμοποίηση των πρακτικών του ηλεκτρονικού εμπορίου**, το οποίο είναι τόσο δημοφιλές στις ιδιωτικές επιχειρήσεις, **από το δημόσιο τομέα**, εντούτοις παρουσιάζονται πολλές διαφορές ανάμεσα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μερικά από τα προβλήματα που παρουσιάζει αυτή η σύνδεση των εφαρμογών είναι τα παρακάτω(Chen, 2003):

**1) Οργανωτική και πολιτιστική αδράνεια:** Πολλοί δημόσιοι φορείς δεν είναι ακριβώς γνωστοί για τα επίπεδα αποδοτικότητάς τους ή για τα επίπεδα καινοτομιών τους. Προβλήματα όπως οι γραφειοκρατικές οργανωτικές δομές και η έλλειψη σαφών επικοινωνιακών καναλιών ή έλλειψη συνεργατικότητας, πρέπει να εξεταστούν πριν από την υιοθέτηση οποιασδήποτε επιτυχούς πρωτοβουλίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

**2) Κυβερνητικοί και νομικοί περιορισμοί.** Σε αυτό το σημείο αναφέρονται κυρίως νόμοι και περιορισμοί, ο στόχος των οποίων είναι ο προσδιορισμός λειτουργιών, όπως ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων, ή η ανάθεση επίβλεψης και ελέγχου. Ανεξάρτητα από τις καλές προθέσεις, αυτοί οι περιορισμοί καταλήγουν εμπόδιο στην ανάπτυξη.

**3) Ασφάλεια και προστασία.** Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών μέσα σε ένα ανοιχτό και όχι απαραίτητα ασφαλές περιβάλλον όπως το διαδύκτιο. Το ίδιο ισχύει και για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν στον πολίτη μια ακόμη διασφάλιση.

**4) Ασυμβίβαστες υποδομές και ξεπερασμένα συστήματα.** Πολλές δημόσιες υπηρεσίες έρχονται αντιμέτωπες με τον περιορισμό των προϋπολογισμών, που τελικά τις αποτρέπει από τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων και των τεχνολογιών τους.

**5) Ελαχιστοποίηση προσωπικού και επίπεδα χρήσης πληροφοριακών συστημάτων.** Από τότε που τα έξοδα, αναφορικά με τις δύο αυτές κατηγορίες, δεν αποτελούν προτεραιότητα, τα ποσά που αναλογούν στις επενδύσεις σε πληροφοριακά συστήματα και εκπαίδευση προσωπικού είναι ελάχιστα.

- Τέλος, παρόλο που η αρχική ιδέα ήταν η συνένωση του διαδικτύου και άλλων πληροφοριακών συστημάτων έχοντας ως στόχο την βελτίωση της απόδοσης της δημόσιας διοίκησης, υπάρχουν πολλά περισσότερα που πρέπει να συνυπολογισθούν από τη χρήση της τεχνολογίας. Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως επαναστατική κίνηση στα πλαίσια της βελτίωσης των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών**, και αναπτύσσεται στη καρδιά της δημόσιας διοίκησης από πολλές αναπτυσσόμενες χώρες από το 1990, και αναφέρεται ως Νέα Δημόσια Διοίκηση (NPM – New Public Management). Η Νέα Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται στην υιοθέτηση πρακτικών που χρησιμοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα, μαζί με αρχές του δημόσιου τομέα, με σκοπό την δημιουργία ενός είδους διοίκησης βασισμένων στα αποτελέσματα. Για αυτό τον λόγο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί σαν μια δεύτερη επαναστατική μορφή λειτουργίας του δημόσιου τομέα, μετά τη νέα δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έρχεται αντιμέτωπη με τη πρόκληση του διαχωρισμού των υπηρεσιών που θα παρέχονται προς το κοινό, οι οποίες θα διαφοροποιούνται ανάλογα με το σε ποιους θα απευθύνονται, προς τους πολίτες, προς τις επιχειρήσεις και προς την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Εν κατακλείδι, το πραγματικό πρόβλημα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν εντοπίζεται στη μορφή της τεχνολογίας που θα χρησιμοποιεί, αλλά στη μορφή στην οποία θα είναι χρήσιμη για την πολιτεία και τον πολίτη (Saxena, 2005).

## 2.1 Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στον πολίτη να γίνει μέρος της, καθώς και να συμβάλει σε όλα τα θέματα που τον συσχετίζουν με την πολιτεία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπόσχεται την βελτίωση πολλών δημόσιων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών συναλλαγών. Επί πρόσθετα, μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση την επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και της πολιτείας, ενεργοποιώντας ταυτόχρονα την άμεση εμπλοκή του πολίτη στο σύστημα αποφάσεων της πολιτείας (Barnes & Vidgen, 2003).

Βασικό στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η παροχή καλύτερων υπηρεσιών μέσα από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Μια πιθανή επένδυση σε νέα πληροφοριακά συστήματα, πιθανώς θα οδηγήσει σε βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, η οποία μεταφράζεται σε αύξηση της παραγωγικότητας και μείωση των εξόδων παραγωγής, όμως η επίτευξη του ζητούμενου στόχου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν θα έχει αποδοθεί ολοκληρωτικά, καθώς ο πολίτης δεν αντιλαμβάνεται τον βαθμό της βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών, η οποία και δεν αντικατροπτίζεται στην παρεχόμενη υπηρεσία. Για αυτόν ακριβώς το λόγο, ένα απαραίτητο συστατικό για την επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η συμβολή αυτής, στην βελτίωση των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών (Gonzalez et al., 2007).

Με λίγα λόγια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει καθαρά οφέλη στους πολίτες, και αυτό συμβάλει στη βελτίωση της αντίληψης των πολιτών απέναντι στο δημόσιο τομέα. Μερικά από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζονται παρακάτω (Gonzalez et al., 2007):

- Η **εξοικονόμηση χρήματος και χρόνου** που προέρχεται από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η χρησιμοποίηση αυτών των υπηρεσιών από τους πολίτες βελτιώνει την αντιλαμβανόμενη αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών και συμβάλει στην εξοικονόμηση χρήματος και χρόνου, καθώς επίσης και στη βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης.
- Η **αποφυγή της ανάγκης για προσωπική επαφή** και φυσική παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς αυτές μπορούν να παρέχονται πλέον 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση πλέον επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και με την μείωση των προβλημάτων

γραφειοκρατίας που ταλαιπωρούσαν στις συναλλαγές του πολίτη με τον δημόσιο τομέα. Εξίσου σημαντική είναι και η προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών σε άτομα με ειδικές ανάγκες (π.χ προβλήματα όρασης), ή σε άτομα άλλων εθνικοτήτων με τη χρήση διαφορετικών γλωσσών.

- Η **διαφάνεια στις συναλλαγές**, συμβάλει στη δημιουργία μίας διαφανής σχέσης μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και του πολίτη. Πλέον όλες οι πληροφορίες, όπως η νομοθεσία, τα χρονοδιαγράμματα, τα προγράμματα ή οι καταληκτικές ημερομηνίες δημοσιοποιούνται με τη βοήθεια ιστοσελίδων.
- Η **εικόνα ευθύνης**, που παρουσιάζεται από τα μέτρα μυστικότητας και ασφάλειας που απαιτούνται κατά το χειρισμό ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, εφόσον αυτά μεταφέρονται ηλεκτρονικά μέσω του όχι και τόσο ασφαλούς διαδικτύου.
- Ενίσχυση της Δημοκρατίας και των θεσμών της, μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες, της **αποφυγής της διαφθοράς**, της συνεχούς ανατροφοδότησης, της πολιτείας με τις απόψεις των πολιτών και την αμεσότερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

## 2.2 Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με τη χρήση του διαδικτύου και των νέων πληροφοριακών συστημάτων, οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με διαφορετικά επίπεδα αλληλεπίδρασης καθώς ο βαθμός ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνεται με γρήγορους ρυθμούς (Chen, 2003). Στο χαμηλότερο επίπεδο, οι δημόσιες υπηρεσίες επεξεργάζονται δεδομένα, που αργότερα ταξινομούνται και διανέμονται στους πολίτες, μέσω του Διαδικτύου.

Η αμφίδρομη επικοινωνία αρχίζει να αναπτύσσεται στο δεύτερο επίπεδο αλληλεπίδρασης με το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτή η λήψη πληροφοριών και η αλληλεπίδραση με τη δημόσια διοίκηση, επιτυγχάνεται μέσα από τη χρήση των ιστοσελίδων, υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή οποιαδήποτε άλλα μέσα είναι διαθέσιμα στον πολίτη μέσα από το σύστημα.

Στο τρίτο επίπεδο αλληλεπίδρασης με το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μεταξύ διαφορετικών δημοσίων διοικητικών φορέων, και δημοσίων φορέων και πολιτών. Ένα τέτοιο παράδειγμα αλληλεπίδρασης τρίτου επιπέδου, είναι και η δυνατότητα υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, όπως οι έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.

Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών που επιτυγχάνεται στο τέταρτο επίπεδο αλληλεπίδρασης του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στο πραγματικό και πλήρη μετασχηματισμό του τρόπου παροχής δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, η παροχή υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς προς όλους τους οργανισμούς, θα στηρίζεται στη λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακόμη και μέσα στον ίδιο το δημόσιο φορέα, κάπου εδώ εισέρχεται και η έννοια της διαλειτουργικότητας, καθώς συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή διοικητικών διαδικασιών μεταξύ υπηρεσιών και μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, και θα αναλυθεί παρακάτω.

Οι Siau και Long (2005), εκτός από τις τέσσερις παραπάνω φάσεις αλληλεπίδρασης της δημόσιας διοίκησης με τον πολίτη, προτείνουν και μια πέμπτη φάση, την αποκαλούμενη ως *Ηλεκτρονική Δημοκρατία* (E-Democracy), στην οποία, με τη χρήση εργαλείων όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία, οι κυβερνήσεις θα επιτύχουν ή έστω θα προσπαθήσουν, να αυξήσουν τη συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια ζωή και την πολιτική διαφάνεια. Προς το παρόν, αυτό το πέμπτο στάδιο αντιμετωπίζει μερικά

πραγματικά προβλήματα εφαρμογής, εξαιτίας του γεγονότος ότι το ευρύ κοινό αντιλαμβάνεται την ύπαρξη της έλλειψης ασφάλειας σε συστήματα όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία.

Οι αναλυτές της εταιρίας Accenture προτείνουν μια μορφή εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία να ξεκινά από τη δημιουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προσανατολίζεται προς την αποδοτικότερη χρήση του, να αναζητά την μορφή της ηγεσίας μέσα από τις υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη, και τελικά να καταλήγει στο απόλυτο στάδιο εξέλιξης, δηλαδή στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των οργανισμών και της δημόσιας διοίκησης, και όλα αυτά χάρη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η πρώτη φάση της δημιουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνίσταται στη μετάφραση των συμβατικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης βασισμένες σε διαδυκτιακές εφαρμογές (internet-based). Στην επόμενη φάση, που αντιστοιχεί στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η πρόκληση βρίσκεται στην επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου παροχής διαδυκτιακών υπηρεσιών προσφερόμενων στους χρήστες (πολίτες και εταιρίες), το οποίο απαιτεί μια προσπάθεια διάδοσης και κατάρτισης από τη πλευρά της δημόσιας διοίκησης και προσανατολισμένο προς τους χρήστες. Η τρίτη φάση στοχεύει στην άριστη παροχή εξυπηρέτησης πελατών βασισμένη σε τέσσερις βασικούς άξονες: **μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στο χρήστη “ο χρήστης έχει πάντα δίκιο”** (που σημαίνει ότι όλες οι πληροφορίες οργανώνονται γύρω από τον πολίτη και όχι γύρω από τις διοικητικές λειτουργίες), **μια πολύ-διαυλική υπηρεσία όπου οι ίδιες υπηρεσίες μπορούν να λειτουργήσουν με τη χρήση διαφορετικών μέσων**, όπως ICT, τηλέφωνο, μια προσωπική επίσκεψη στη διοίκηση, κ.λπ., **μια πολύ-τμηματική υπηρεσία** στην οποία οι διαφορετικές δημόσιοι φορείς θα συνεργάζονται προκειμένου να δοθεί στον πολίτη μια ολοκληρωμένη υπηρεσία, και τέλος **ένας δυναμικός τύπος επικοινωνίας και εκπαίδευσης** που θα παρέχει εγγυήσεις ότι οι πολίτες είναι καλά πληροφορημένοι για τις υπηρεσίες που παραδίδονται από τη δημόσια διοίκηση.

Η τελευταία φάση στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εστιάζει στην επίτευξη της εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη δημόσια διοίκηση. Η εμπιστοσύνη έναντι στη δημόσια διοίκηση επιτρέπει στους πολίτες να αποκτήσουν μια καλύτερη σύνδεση μαζί τους, έτσι ώστε η δημόσια διοίκηση να έχει την δυνατότητα να παρουσιάσει τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών πριν από αυτούς, πράγμα το οποίο οδηγεί στη συνέχεια στη καλύτερη προσαρμογή των μεθόδων και των πολιτικών στις ανάγκες των πολιτών, έτσι ώστε να επιτευχθεί η τελειότητα των δημόσιων υπηρεσιών και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης, δημιουργώντας κατά συνέπεια έναν ενάρετο κύκλο (Gonzalez et al., 2007).

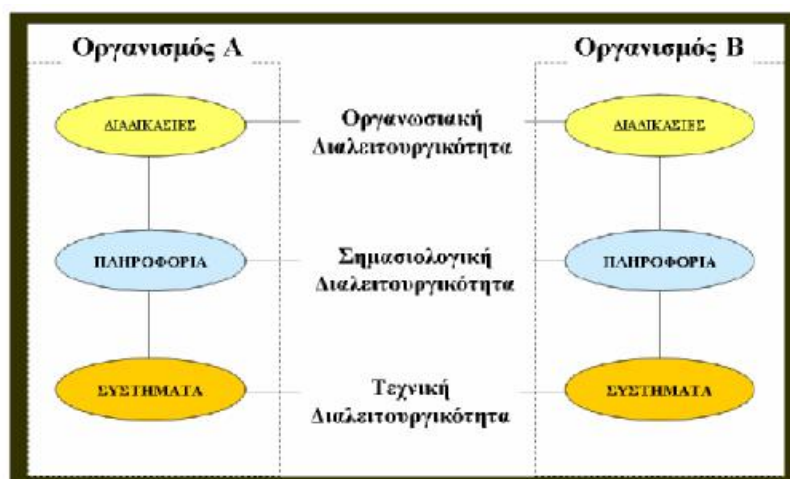
## 2.3 Διαλειτουργικότητα.

Η έννοια της διαλειτουργικότητας είναι πολύ σημαντική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή διοικητικών διαδικασιών μεταξύ υπηρεσιών και μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών. Ξεκίνησε στα τέλη του 1990 στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να εξασφαλιστούν καλύτερες υπηρεσίες διακίνησης των πληροφοριών. Επιπλέον χαρακτηρίζεται ως ο ακρογωνιαίος λίθος της γενικής στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας. **Διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα** Επίσης είναι η δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων. Με τη Διαλειτουργικότητα, δίνεται η εντύπωση στο χρήστη του εξωτερικού περιβάλλοντος πως έχει να κάνει με ένα ενιαίο σύστημα από το οποίο και εξυπηρετείται και όχι από διαφορετικά και ανομοιογενή συστήματα. Γίνεται επομένως αντιληπτό πως η Διαλειτουργικότητα είναι μία θεμελιώδης έννοια και μία βασικότερη επιδίωξη στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ωστόσο η αποτελεσματική της υλοποίηση μόνο εύκολη υπόθεση δεν μπορεί να θεωρηθεί, από τη στιγμή κιόλας που είναι αναγκαίο να οριστεί σε τρία επίπεδα:

- Στο επίπεδο διαδικασιών, το οποίο είναι υπεύθυνο για τον ορισμό των κατάλληλων σημείων επαφής των διαδικασιών ανάμεσα στους φορείς που επικοινωνούν
- Σε επίπεδο πληροφορίας, όπου θα πρέπει η πληροφορία που ανταλλάσσεται μεταξύ των δύο φορέων όπως επίσης και τα δεδομένα που την απαρτίζουν να έχουν κοινή δομή και
- Σε επίπεδο συστημάτων που υλοποιούν συγκεκριμένα τμήματα των συνολικών διαδικασιών, όπου συμφωνημένα υποσυστήματα θα υλοποιούν τη διασύνδεση σε διαδικαστικό και πληροφοριακό επίπεδο.

Επομένως, και σε πλήρη αντιστοιχία με τα επίπεδα που προαναφέρθηκαν, έχουμε τρεις μορφές διαλειτουργικότητας: την Οργανωσιακή, τη Σημασιολογική και την Τεχνική, οι οποίες απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 2.2).

Μπορεί λοιπόν η επίτευξη διαλειτουργικότητας να αποτελεί μία επίπονη και απαιτητική διαδικασία, ωστόσο είναι σε θέση να προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα και οφέλη τα οποία αναπτύσσονται παρακάτω. Αρχικά, η πληροφόρηση των πολιτών και η διακίνηση πληροφοριών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα παρέχεται ανεξαρτήτως χρόνου και φυσικού χώρου. Αυτό σημαίνει αυτομάτως βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τους διάφορους φορείς δημόσιας διοίκησης καθώς ο χρήστης επιλέγοντας τον κατάλληλο δίαυλο επικοινωνίας μέσω της χρήσης του διαδικτύου θα έχει σε σύντομο χρόνο και απαλλαγμένος από περιττές μετακινήσεις και γραφειοκρατία τα δεδομένα, τις πληροφορίες ή τα έγγραφα που ενδεχομένως χρειάζεται. Επιπλέον, χάρη στη Διαλειτουργικότητα, η ανταλλαγή δεδομένων θα γίνεται με πιο αποδοτικό τρόπο, αφού οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι πλήρως αυτοματοποιημένες αλλά και διασυνδεδεμένες, γεγονός που θα οδηγήσει στην εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων αφού, στην ουσία, θα έχουμε εκ νέου επεξεργασία της ίδιας πληροφορίας που έχει προηγουμένως επανεξεταστεί. Τέλος, εξαιτίας της Διαλειτουργικότητας θα μπορεί να επιτευχθεί η διαφάνεια στο Δημόσιο Τομέα μέσα από την εξαφάνιση ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της μεταδιδόμενης πληροφορίας.



Σχήμα 2.2: Επίπεδα Διαλειτουργικότητας ανάμεσα σε δύο φορείς.



Τα οφέλη της διαλειτουργικότητας μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση διοικητικών πληροφοριακών αναγκών: οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν καλύτερα αλλά και με καλύτερο κόστος την συγκεντρωμένη πληροφορία και να την διαθέσουν στους πολίτες με φιλικό τρόπο χωρίς την γραφειοκρατία του παρελθόντος. Έτσι, η βελτίωση της διαδικασίας διακίνησης των διοικητικών εγγραφών μέσω πληροφοριακών συστημάτων διαμορφώνει καλύτερες υπηρεσίες παροχής κυβερνητικών πληροφοριών.
- Ανταλλαγή δεδομένων: μπορούν να παρέχονται αποτελεσματικές υπηρεσίες πλήρως αυτοματοποιημένες και διασυνδεδεμένες, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρημάτων από την διαχείριση και επεξεργασία της ίδιας πληροφορίας.
- Συμμετοχή στην διοίκηση: η αποτελεσματική παροχή διοικητικών πληροφοριών και η εξασφάλιση ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της δημόσιας πληροφορίας που επιτυγχάνονται με τη βοήθεια της διαλειτουργικότητας, συντελούν στην επίτευξη της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα.
- Αξιοποίηση και αποφυγή της απαξίωσης παλαιών συστημάτων: θα δίνεται η δυνατότητα στα παλαιά συστήματα που είναι ήδη εγκατεστημένα να ανταλλάξουν δεδομένα με τα νέα συστήματα που εγκαθίστανται επεκτείνοντας την διάρκεια ζωής τους.
- Μείωση της πολυπλοκότητας της υποδομής παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών: η δυνατότητα των συστημάτων να επικοινωνούν μεταξύ τους μειώνει σημαντικά την πολυπλοκότητα της υποδομής πληροφορικής.
- Μελλοντική εξασφάλιση των συστημάτων που αναπτύσσονται: τα ανοικτά διαλειτουργικά συστήματα μπορούν με ευκολία να συνεργαστούν με μελλοντικές εφαρμογές.
- Χαμηλότερο κόστος: υπάρχει εξοικονόμηση πόρων σε ότι αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες στον πολίτη για τους εξής λόγους: είναι πιο εύκολο να υλοποιηθούν άρα κοστίζουν λιγότερο, τα παλαιά συστήματα μπορούν να αξιοποιηθούν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, τα καινούργια έχουν περισσότερο χρόνο ζωής και το συνολικό σύστημα, καθώς είναι απλούστερο, απαιτεί λιγότερους πόρους σε συντήρηση και επίλυση προβλημάτων.

## 2.4 Μελέτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρωμένες στη φορολογία.

Δεδομένου ότι, η φορολογία απαιτεί ένα μεγάλο αριθμό δεδομένων, αποτελεί ένα κλειδί στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έτσι ένας μεγάλος αριθμός μελετών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφιερώνεται σε αυτό το θέμα. Ο Fu (2006), για παράδειγμα, ανάλυσε τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την αποδοχή ενός ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος, από τους φορολογούμενους πολίτες. Οι Tan και Pan (2003), πραγματοποιούν μια μελέτη για μια φορολογική υπηρεσία στη Σιγκαπούρη, από τα αποτελέσματα της μελέτης τονίζεται ότι οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να δουν το φορολογούμενο ως πελάτη, και όχι ως κάποιον που τους οφείλει χρήματα. Μία ακόμη έρευνα των Kana και Barraza (2001) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η πραγματική πρόκληση είναι η χρήση της τεχνολογίας για την συνεχή προώθηση της συμμόρφωσης με τα φορολογικά καθήκοντα, γεγονός που εξασφαλίζει συγχρόνως ότι η φορολογική διοίκηση γίνεται αποδοτικότερη και διαφανής.

Οι Brand και Roberts (2000) από την άλλη, υπογραμμίζουν την ανάγκη να προστατευτούν τα προσωπικά και οικονομικά δεδομένα των φορολογούμενων. Από αυτή την άποψη, η φορολογική διοίκηση έρχεται αντιμέτωπη με το πρόβλημα που είναι γνωστό ως “το Σύνδρομο του Μεγάλου Αδερφού” (Big Brother Syndrome). Δεδομένου ότι η δημόσια διοίκηση βελτιώνει τη δυνατότητά της λήψης, της επεξεργασίας και της χρησιμοποίησης των δεδομένων που προέρχονται από τα αρχεία τους, καθώς επίσης και τα δεδομένα από τις διαθέσιμες εμπορικές βάσεις δεδομένων, υπάρχει ένας αυξανόμενος φόβος που αφορά την ασφάλεια και προστασία αυτών των προσωπικών δεδομένων. Αυτό αντιμετωπίζεται ως ένα στρατηγικό πρόβλημα, που πρέπει να εξεταστεί διεξοδικά εφόσον οι φορολογικές υπηρεσίες θα εξακολουθούν να λαμβάνουν, να αναλύουν και να ανταλλάσσουν δεδομένα. Οι Teo και Wong (2005) επισημαίνουν ότι εφόσον οι πολίτες δεν μπορούν να κάνουν τίποτα για να αποφύγουν τη φορολογία, ο στόχος ενός ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος πρέπει να καταστεί η ολοκλήρωση αυτής της υποχρέωσης των πολιτών προς τους κρατικούς μηχανισμούς, όσο το δυνατόν ευκολότερη και πιο αβίαστη.

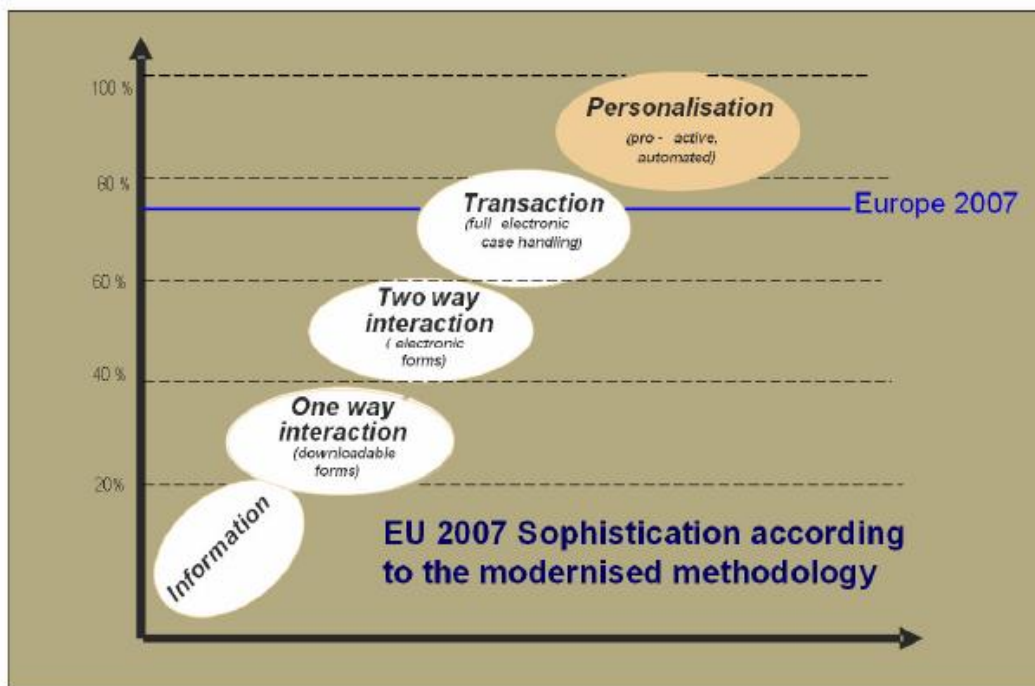
Για αυτόν τον λόγο, οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας ενός ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος είναι, εκτός από την κορυφαία διοικητική υποστήριξη και την εσωτερική κατάρτιση του προσωπικού, η δημιουργία ενός συστήματος προσανατολισμένο στο πολίτη – φορολογούμενο, η εκπαίδευση του, και η εύκολη χρησιμοποίηση του συστήματος από το χρήστη. Αυτή η δυνατότητα χρησιμοποίησης, το χαμηλό κόστος της επικοινωνίας μέσω του διαδικτύου, η λειτουργία ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών και η αυξανόμενη συμμετοχή των φορολογούμενων θα

δημιουργήσουν ένα κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον, το οποίο προβλέπεται για να ικανοποιήσει και τους φορολογικούς φορείς και τους φορολογούμενους (Tahinakis et al., 2006).

## 2.5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

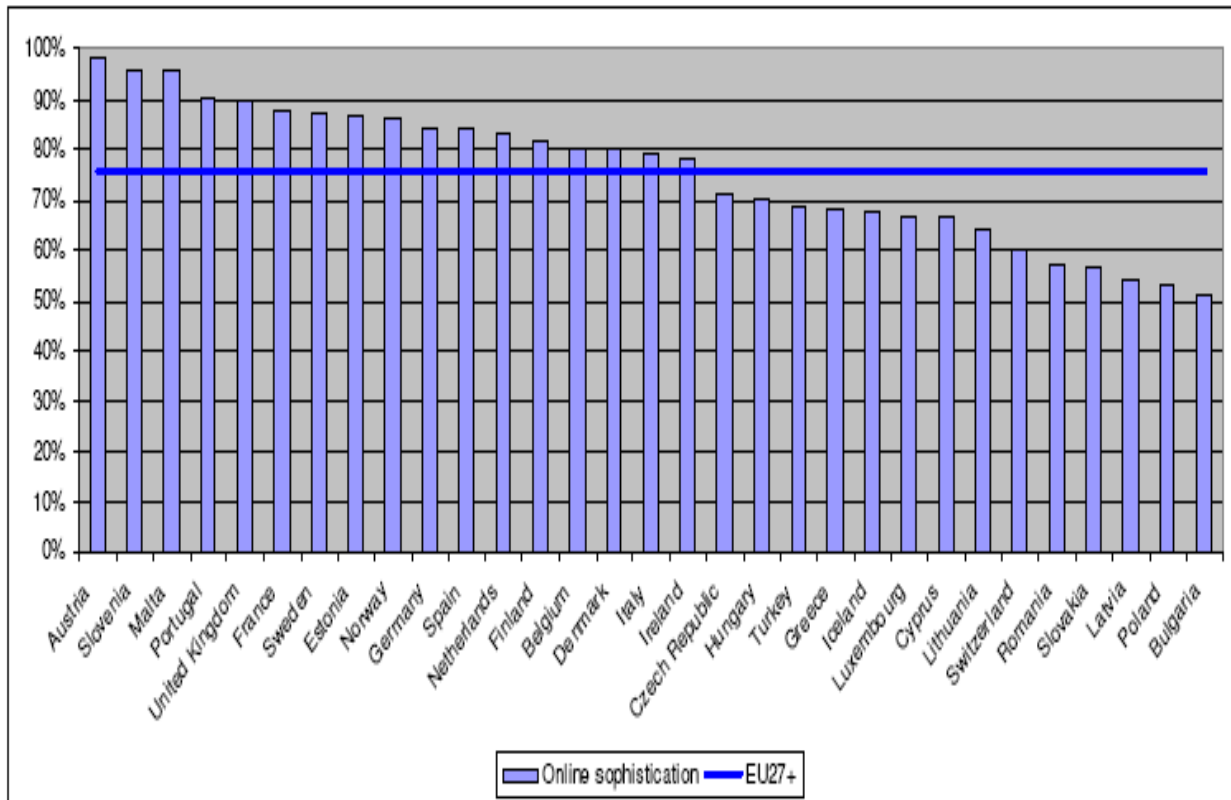
Για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής η Cap Gemini έχει διεξάγει για 7ο συνεχή χρόνο την μελέτη που αφορά την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρώπης. Οι δημόσιες υπηρεσίες διαδραματίζουν έναν σημαντικό ρόλο στην Ευρωπαϊκή Κοινωνία, και αποτελούν τον παράγοντα επιτυχίας της Ευρωπαϊκής οικονομίας. Στη συγκεκριμένη έρευνα μελετήθηκαν δύο σημαντικοί δείκτες, (α) *η πολυπλοκότητα* και (β) *η παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο*.

Η Ευρώπη έχει επιτύχει ένα *μέσο γενικό επίπεδο ωριμότητας* που κυμαίνεται μεταξύ της «διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδρασης» και της «πλήρης αλληλεπίδρασης», *σε ποσοστό 76%*. Η πρόοδος στην πολυπλοκότητα των υπηρεσιών είναι σημαντική έναντι του 2006, όπου άγγιξε ένα επίπεδο διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδρασης (ηλεκτρονικές εφαρμογές). Τούτο κρίνεται ακόμη σημαντικότερο δεδομένου της προσχώρησης νέων κρατών μελών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα οποία έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διενέργεια της συγκεκριμένης έρευνας, συμπεριλαμβανομένων και τη Τουρκίας (EU27+).



**Σχήμα 2.3** Τα επιτεύγματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης σύμφωνα με το πρότυπο της πολυπλοκότητας.

Το γενικό ποσοστό του 76% που επιτυγχάνεται στην ωριμότητα της πολυπλοκότητας αποτελεί τον μέσο όρο όλων των συμπεριλαμβανομένων χωρών στην έρευνα. Η ταξινόμηση των χωρών σύμφωνα με αυτό τον δείκτη είναι η ακόλουθη:

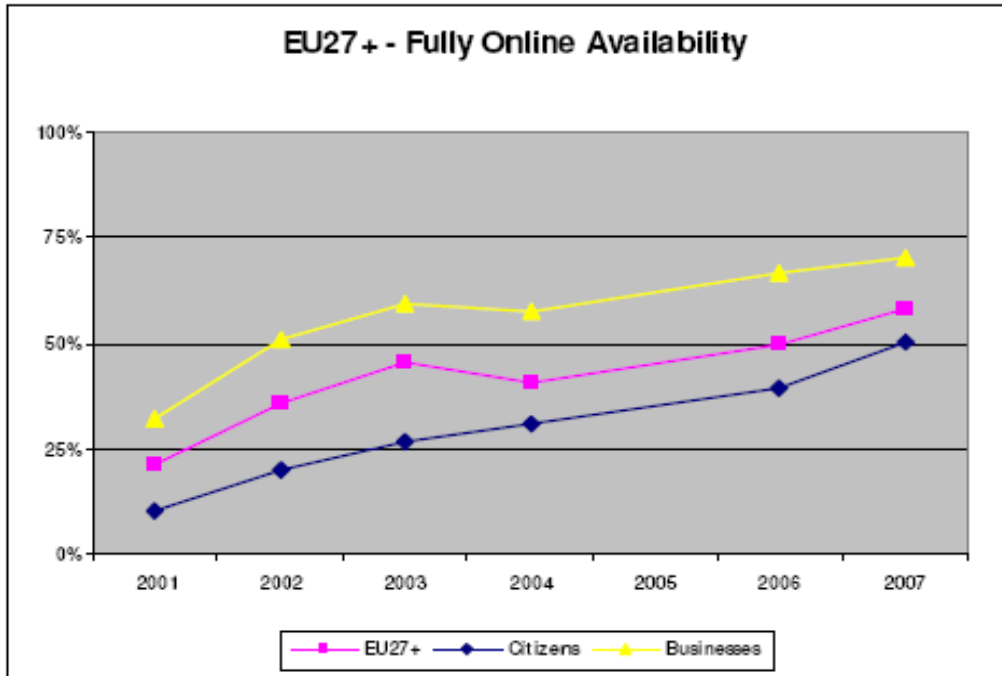


**Σχήμα 2.3** Ταξινόμηση χωρών σχετικά με τη πολυπλοκότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η Αυστρία και η Μάλτα κρατούν την πρώτη θέση στη ταξινόμηση των χωρών, ενώ τη τρίτη θέση καταλαμβάνει η Σλοβενία. Τα μέτρια μεγέθη που συνδυάζονται με τον πολιτικό καθορισμό των προτεραιοτήτων της κατασκευής ηλεκτρονικών πληροφοριακών συστημάτων, φαίνεται ότι στοχεύουν στη γρήγορη πρόοδο.

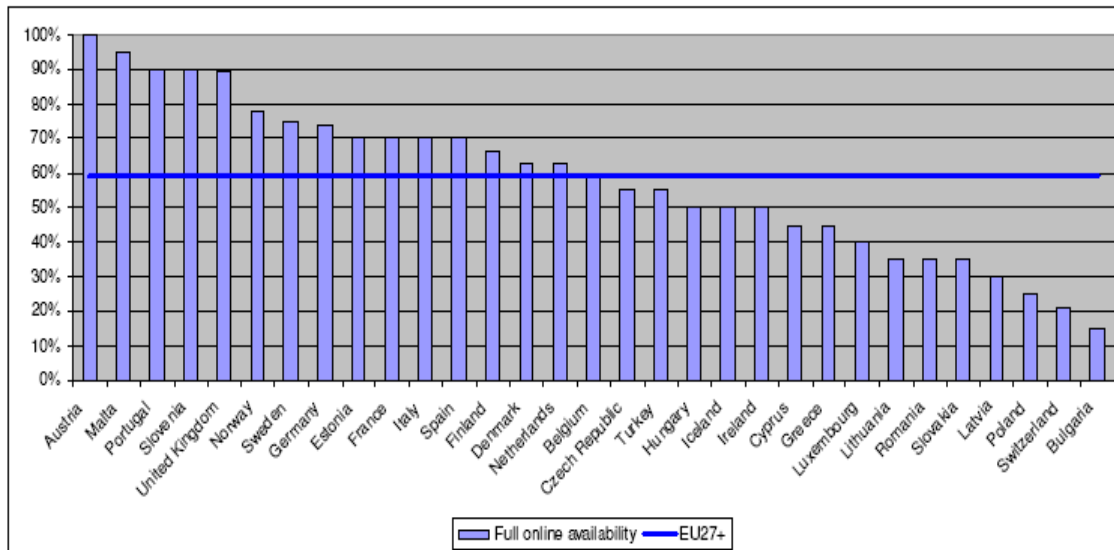
Η *παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο έχει αυξηθεί* και πάλι στην Ευρώπη, *σε ποσοστό 58%*, με περισσότερο από τις μισές χώρες να στρέφονται υπό αυτή την κατεύθυνση, σε αντίθεση με το 50% του 2006. Αν και οι αριθμοί είναι ιστορικά συγκρίσιμοι σε σχέση με τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο, πρέπει να σημειωθεί, πως ο αριθμός των χωρών που συμπεριλαμβάνεται στη μέτρηση έχει

αυξηθεί σταθερά με τη διάρκεια των ετών.



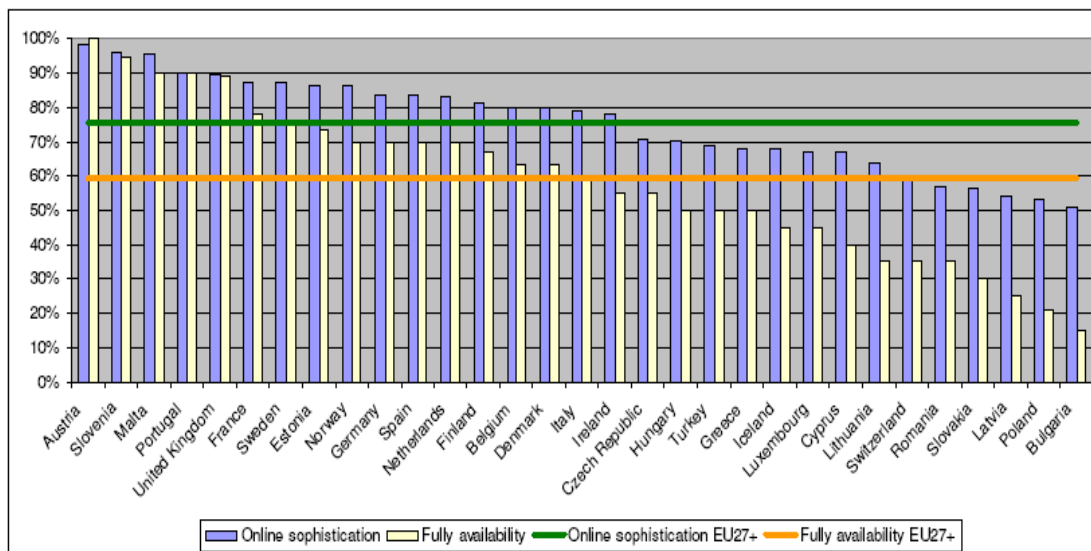
**Σχήμα 2.4** Πρόοδος παροχής πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο σε βάθος χρόνου.

Αν και κρίνοντας από το μέσο όρο των αποτελεσμάτων των χωρών, η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κυμαίνεται χαρακτηριστικά κάτω του μετρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ωστόσο μπορεί να θεωρηθεί ότι η γενική πρόοδος στην Ευρώπη είναι σημαντική και ευρεία. Η ταξινόμηση των χωρών από την άλλη παρουσιάζει ισχυρό συσχετισμό με τα αποτελέσματα της πολυπλοκότητας. Το εύρος των αποτελεσμάτων είναι εντούτοις μεγαλύτερο, επεξηγώντας την υψηλότερη πολυπλοκότητα στην επίτευξη της πλήρως διάθεσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.



**Σχήμα 2.5** Ταξινόμηση χωρών σχετικά με τη παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο.

Η πολυπλοκότητα και η παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, εμφανίζεται να έχουν μεταξύ τους έναν υψηλό συσχετισμό, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω γράφημα (Σχήμα 2.6). Τα επίπεδα πολυπλοκότητας εμφανίζονται να ξεπερνούν το μέσο όρο της παροχής πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο.



**Σχήμα 2.6** Σύγκριση μεταξύ πολυπλοκότητας και παροχής πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι το χάσμα μεταξύ των αποτελεσμάτων γίνεται μεγαλύτερο κατά την εξέταση των χώρων στο χαμηλότερο όριο της ταξινόμησης. Αυτό το γεγονός έρχεται να τονίσει πως η επίτευξη παροχής πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, απαιτεί την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών τόσο σε επίπεδο συστήματος, όσο και σε επίπεδο υπηρεσιών.

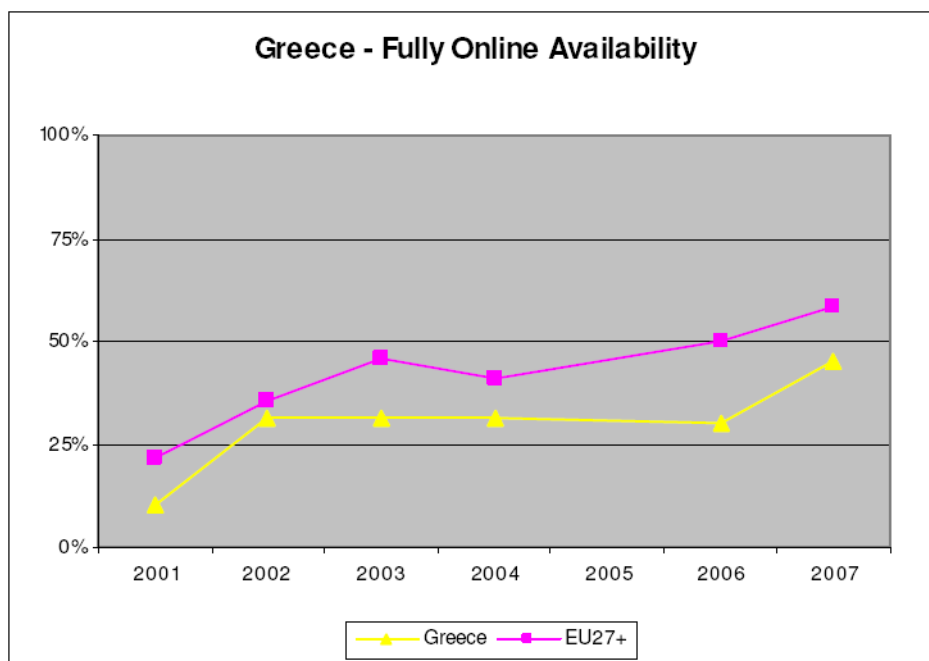
### *Ελλάδα*

Η Ελλάδα έχει επιτύχει μια σημαντική πρόοδο όσον αναφορά τη παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, και επιτυγχάνει ποσοστό 68%, 8% μόλις κάτω από το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EU27+) (Σχήμα 2.7). Σημειώνετε ότι όσον αναφορά τις φορολογικές υπηρεσίες, στην Ελλάδα έχει επιτευχθεί η παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, καθώς και ένα ικανοποιητικό επίπεδο πολυπλοκότητας. Άλλες υπηρεσίες βέβαια βρίσκονται ακόμη πίσω στη κατάταξη.

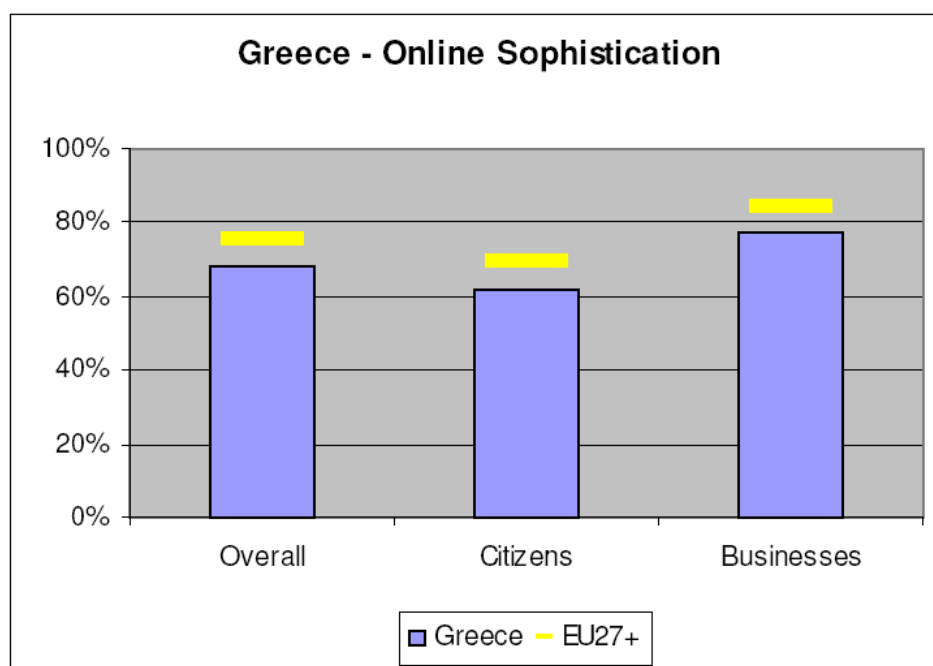
Μόνο μία από τις εννέα υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, επέτυχε ένα δυναμικό επίπεδο πολυπλοκότητας της τάξεως του 11%, έναντι 36% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σχήμα 2.8). Η υπηρεσία αυτή αντιστοιχίζεται με το διαδικτυακό τόπο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ, <http://www.kep.gov.gr>), και εμφανίζει εκπληκτικά αποτελέσματα της τάξης του 88%, έναντι 75% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο δικτυακός τόπος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του δημόσιου τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς στο διαδίκτυο για τις συναλλαγές των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων προς τα ΚΕΠ για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τέλος στη μελέτη της η Cap Gemini, επισημαίνει ότι η κατάσταση στην Ελλάδα αλλάζει με γρήγορους ρυθμούς και μια πρώτη πρωτοβουλία συνιστάτε στην εισαγωγή και χρήση ψηφιακών υπογραφών για έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ δημόσιων φορέων.





**Σχήμα 2.7** Παροχή πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στην Ελλάδα.



**Σχήμα 2.8** Επίπεδο πολυπλοκότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

### 3. TAXIS – TAXISnet

Στον τομέα της Δημοσίας Διοίκησης, εξέχουσα θέση, με μεγάλη εθνική σημασία, κατέχει η υλοποίηση των έργων Taxis και TaxisNet , που αφορούν σε ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Φορολογίας (Taxation System). Τα έργα αυτά συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των εσόδων του κρατικού μηχανισμού και στη βελτίωση της επικοινωνίας με τον πολίτη, εισάγοντας για πρώτη φορά την ευρεία χρήση του Διαδικτύου στις συναλλαγές με το Δημόσιο. Το TAXIS ( Taxation Information System ) είναι το κωδικό όνομα του έργου υλοποίησης του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης το οποίο καλύπτει ολόκληρο το σύστημα φορολογίας στην Ελλάδα.

Πρόκειται για ένα μεγάλο εγχείρημα του Ελληνικού Υπουργείου Οικονομικών προς τον εκσυγχρονισμό ολόκληρου του φορολογικού συστήματος με τους πάνω από έξι εκατομμύρια φορολογούμενους. Το σύστημα υποστηρίζεται από εκατοντάδες servers και χιλιάδες τοπικούς σταθμούς εργασίας, που βρίσκονται στις ΔΟΥ ολόκληρης της χώρας, καθώς και ένα κεντρικό σύστημα που βρίσκεται στο Κέντρο Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών. Αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό συσχετιζόμενων υποσυστημάτων. Η επεξεργασία και αντιπαραβολή των επιστροφών φόρου σε όλη τη χώρα, οι συνεχείς ενημερώσεις του φορολογικού αρχείου κάθε φορολογούμενου, η παραγωγή στατιστικών δεδομένων, και η αρχειοθέτηση αποτελούν μέρος της συνολικής λειτουργικότητας του ολοκληρωμένου αυτού συστήματος (Intracom IT Services).

Πρόκειται για ένα εκτεταμένο πρόγραμμα ολοκλήρωσης, καθώς επίσης και για ένα πολύπλοκο και ιδιαίτερου ενδιαφέροντος έργο από την άποψη της αρχιτεκτονικής του σχεδίασης. Συνεπώς, παγκόσμια γνώση και εμπειρία σε φορολογικά περιβάλλοντα, βαθιά γνώση και εμπειρία σε μεγάλα πληροφοριακά συστήματα, καθώς επίσης αποδοτικές αρχιτεκτονικές συστήματος ήταν απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την υλοποίηση του TAXIS. Το TAXIS είναι ένα σημαντικού μεγέθους & πολύπλοκο έργο, ακόμα και για τα διεθνή δεδομένα. Τούτο προκύπτει τόσο από τα αντικειμενικά στοιχεία του Έργου (π.χ. αρχιτεκτονική, γεωγραφική κατανομή, πλήθος Υπηρεσιών, πλήθος χρηστών, κλπ.) όσο και από τις ιδιαιτερότητες του Υπουργείου Οικονομικών και εν γένει του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα. Ο αριθμός των τελικών χρηστών και των διεσπαρμένων Υπηρεσιών (π.χ. Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) προσεγγίζει τους 10.000 χρήστες και 300 Υπηρεσίες αντιστοίχως (Intracom IT Services).

Το TAXIS αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα (Intracom IT Services):

- **Μητρώο Φορολογουμένων**

Το υποσύστημα *μητρώο* ήταν το πρώτο που υλοποιήθηκε και είναι αυτό που χειρίζεται τη δημιουργία του μοναδικού φορολογικού αριθμού για κάθε φορολογούμενο (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου- ΑΦΜ) καθώς και επιχειρηματικά πληροφοριακά στοιχεία.

- **Φόρος Προστιθεμένης Αξίας (Φ.Π.Α.)**

Το υποσύστημα *Φ.Π.Α.* υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες εγγραφής, τη διαχείριση και επιβεβαίωση όλων των δηλώσεων και αιτήσεων, καθώς επίσης την τιμολόγηση και παρακολούθηση όλων των σχετικών προστίμων.

- **Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών και μη Φυσικών/ Νομικών Προσώπων**

Το υποσύστημα *φορολογία εισοδήματος* υποστηρίζει το σύνολο των κεντρικών και τοπικών διαδικασιών που σχετίζονται με τη φορολογία εισοδήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, όλες οι ετήσιες δηλώσεις φόρου των φυσικών και νομικών προσώπων εγγράφονται και αξιολογούνται.

- **Φορολογία Κεφαλαίου**

Το υποσύστημα *φορολογία κεφαλαίου* διαχειρίζεται όλες τις δηλώσεις μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας, καθώς και τις δωρεές και κληρονομίες ακίνητης και κινητής περιουσίας, και εκδίδει όλα τα σχετικά πιστοποιητικά.

- **Έσοδα/ Λογιστική Εσόδων**

Το υποσύστημα *έσοδα* διαχειρίζεται λεπτομερείς οικονομικές πληροφορίες που σχετίζονται με πιστώσεις, πληρωμές, επιστροφές και διαγραφές.

- **Διαχείριση Ελέγχου Φορολογούμενων**

Το υποσύστημα *διαχείριση ελέγχου φορολογούμενων* καθορίζει τα κριτήρια ελέγχου για κάθε υπόθεση ή για παρόμοιες υποθέσεις, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες τους.

- **Εικόνα Φορολογούμενου**

Το υποσύστημα *εικόνα φορολογούμενου* περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τον φορολογούμενο, συλλεγόμενων από κάθε φορολογικές περιοχές, και που καθιστούν δυνατή τη δημιουργία συνολικής

εικόνας/ προφίλ για αυτόν τον φορολογούμενο .

- **Διασταυρώσεις**

Το υποσύστημα **Διασταυρώσεις** είναι μια διαδικασία επιλεκτικού διαχωρισμού/ ομαδοποίησης των φορολογουμένων, μέσα από την οποία οι πιθανοί φοροφυγάδες είναι δυνατό να αναγνωριστούν.

- **Φορολογία Οχημάτων**

Το υποσύστημα **φορολογία οχημάτων** διαχειρίζεται το μητρώο των οχημάτων. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τη διαδικασία αξιολόγησης, πιστοποίησης, και διαγραφής των τελών κυκλοφορίας, καθώς επίσης και την έκδοση ειδοποιητηρίων πληρωμής.

- **Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.)**

Το υποσύστημα **Κ.Β.Σ.** διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με την θεώρηση, πιστοποίηση και απώλεια του κώδικα βιβλίων και στοιχείων, καθώς επίσης και με δεδομένα σχετικά με τις ταμειακές μηχανές των εμπόρων (ΦΤΜ).

- **Δικαστικές Ενέργειες**

Το υποσύστημα **Δικαστικές Ενέργειες** παρακολουθεί το σύνολο των νομικών υποθέσεων και ενεργειών της ΔΟΥ, καθώς επίσης και τη διαχείριση των αναγκαστικών και ασφαλιστικών μέτρων διοικητικής εκτέλεσης. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τη διευθέτηση χρεών και εκδίδει αυτόματα όλα τα σχετικά έγγραφα.

- **Έξοδα/ Λογιστική Εξόδων**

Το υποσύστημα **έξοδα** χειρίζεται τα Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής και Τίτλων Αξιών και διατηρεί αρχείο της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που εξυπηρετούνται από την κάθε ΔΟΥ. Επίσης, παρακολουθεί και ενημερώνει σε καθημερινή βάση το λογιστικό κύκλωμα του τμήματος και το αρχείο των εγγράφων πληρωμών.

- **Φορολογία Λοιπών Φόρων**

Το υποσύστημα **φορολογία λοιπών φόρων** αυτοματοποιεί τις διαδικασίες προσδιορισμού, πληρωμής και παρακολούθησης των λοιπών φόρων, εκτός αυτών που έχουν περιγραφεί παραπάνω.

- **Πρωτόκολλο/ Σύστημα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης**

Το υποσύστημα **πρωτόκολλο** διαχειρίζεται τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα των ΔΟΥ, καθώς επίσης τις αποδείξεις και την αλληλογραφία. Επιπρόσθετα, καθιστά δυνατή την εγγραφή, με τη χρήση

σαρωτών, αλλά και την ταξινόμηση, αρχειοθέτηση, και την αναζήτηση εγγράφων.

- ***Επιθεώρηση και Έλεγχος ΔΟΥ***

Το υποσύστημα ***επιθεώρηση και έλεγχος ΔΟΥ*** παρακολουθεί τη λειτουργία των ΔΟΥ και παράγει στατιστικά δεδομένα για τον επιχειρηματικό κύκλο τους.

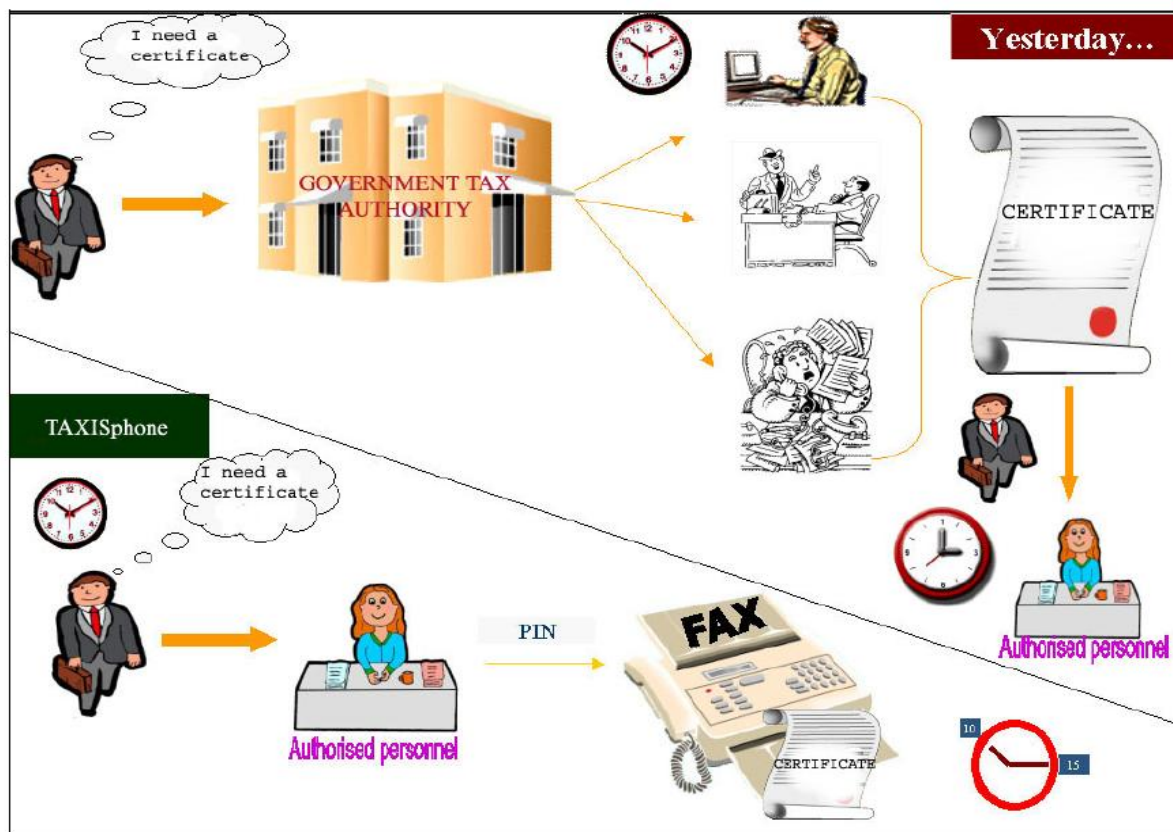
- ***Υπολογισμός Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ)***

Το υποσύστημα ***ΑΠΑΑ*** περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με τις οικιστικές ζώνες και το κόστος τους για τον υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων, καθώς επίσης και την αξία ενοικίασης για τον υπολογισμό του ελάχιστου εισοδήματος.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται παραστατικά η διαδικασία έκδοσης ενός παραστατικού με τη χρήση του συστήματος TAXIS, σε αντιπαράθεση με τον παλαιό γραφειοκρατικό τρόπο (Σχήμα 3.1).

Τα προκύπτοντα οφέλη για το Υπουργείο Οικονομικών από την υιοθέτηση ενός συστήματος όπως το TAXIS ( Taxation Information System ) συνοψίζονται ως εξής:

- ***Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας:*** Αύξηση των φορολογικών εσόδων , μείωση της φορολογικής διαφυγής , καλύτερος προγραμματισμός και έλεγχος , βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων.
- ***Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις :*** Εισαγωγή νέων φόρων ,προσαρμογή των εξελίξεων της νομοθεσία για τη φορολογία.
- ***Παροχή βέλτιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών*** στους φορολογούμενους.
- ***Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Υπουργείου.***
- ***Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.***



**Σχήμα 3.1.** Το χθες και το σήμερα της δημόσιας διοίκησης.  
(Πηγή: Observatory on Interoperable e-Government Services, Papadimitriou, 2004 )

Με την ανάπτυξη του Πληροφοριακού Συστήματος TAXIS και τη δημιουργία των αναγκαίων ηλεκτρονικών υποδομών (Βάσεις Δεδομένων), αναπτύχθηκαν εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδύκτιο. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και λειτουργεί παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών, μέσω του Internet.

Αποτελέσματα αυτής της επιλογής είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, πολιτών και επιχειρήσεων και η απλούστευση των ακολουθούμενων διαδικασιών. Παράλληλο όφελος είναι η εξοικονόμηση πόρων, με την απαλλαγή των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών από χρονοβόρες συναλλαγές. Τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ. και εφαρμογές που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αποβλέπουν στην ένταξη των πολιτών στο επίκεντρο της εξυπηρέτησης, συνιστούν το TAXISnet.

Με το NEO TAXISnet επιτυγχάνεται:

- Υποβολή δηλώσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ.
- Αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., λόγω της μειωμένης προσέλευσης των

πολιτών σε αυτές, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

- Υποβολή δηλώσεων σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα.
- Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση του πολίτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αποτελεσματική προστασία όλων των διακινούμενων στο διαδίκτυο προσωπικών δεδομένων.

Όμως όπως κάθε πληροφοριακό σύστημα, έτσι και το TAXISnet έχει και τα αδύνατα του σημεία:

- Σχέδιο υποδομής που έχει φθάσει στα όριά του.
- Στοιχειώδης υπηρεσία σύνδεσης με σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

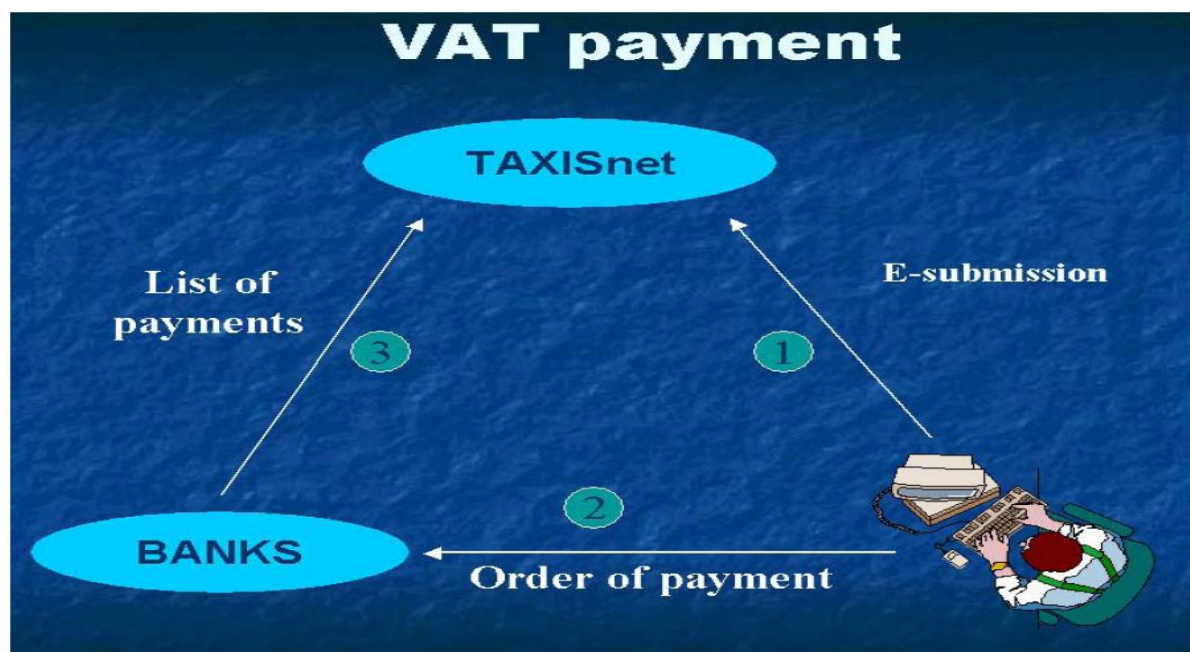
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του TAXISnet, απευθύνονται σε (Πηγή: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, <http://www.gsis.gr>):

- Σε όλους τους πολίτες προκειμένου να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9)
- Σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προκειμένου να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α.
- Σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προκειμένου να υποβάλουν τριμηνιαίους ανακεφαλαιωτικούς πίνακες ενδοκοινοτικών αποκτήσεων / παραδόσεων (δηλώσεις V.I.E.S.).
- Σε όλους τους πολίτες/επιτηδευματίες και τις επιχειρήσεις προκειμένου να υποβάλουν συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών-προμηθευτών.
- Σε όλες τις επιχειρήσεις προκειμένου να υποβάλουν Οριστική Δήλωση Εκκαθάρισης Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ).
- Σε όλες τις επιχειρήσεις πώλησης πετρελαίου θέρμανσης προκειμένου να υποβάλουν τις Συγκεντρωτικές Καταστάσεις Πωλήσεων Πετρελαίου Θέρμανσης.
- Σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που επιθυμούν να αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης για τις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. (Έκδοση Πιστοποιητικών, e- ΑΠΑΑ, ενημέρωση Εκκαθάρισης, κ.λπ.).

Για τις περισσότερες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του TAXISnet οι ενδιαφερόμενοι απαιτείται να αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης, συμπληρώνοντας μια ηλεκτρονική αίτηση εγγραφής. Οι ανωτέρω υπηρεσίες που προσφέρονται από το TAXISNet συμμορφώνονται με 2 εκ των 5 βασικών κανόνων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών που καθορίζονται από τη πρωτοβουλία Ηλεκτρονική Ευρώπη (e-Europe) (Papadimitriou, 2004). Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η διαδικασία εξόφλησης και υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. ηλεκτρονικά, μέσω του συστήματος TAXISNet (Σχήμα 3.2).

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων προσφέρει ακόμη από το 2006 την πρωτοποριακή υπηρεσία M-TAXIS (Mobile TAXIS). Η υπηρεσία αυτή αξιοποιεί τις δυνατότητες που προσφέρει η κινητή τηλεφωνία, καθώς και τη μεγάλη της διείσδυση στην κοινωνία. Εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής για την εξυπηρέτηση και την ενημέρωση του πολίτη στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό και μέσω όλων των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Η υπηρεσία M-TAXIS προσφέρει τη δυνατότητα στους πολίτες να ενημερωθούν έγκαιρα και έγκυρα για την εκκαθάριση της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος τους. Η υπηρεσία εγκαινιάζει ένα νέο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών σε θέματα φορολογίας, μετά την υφιστάμενη τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης σε θέματα εκκαθάρισης δηλώσεων φόρου εισοδήματος και την αντίστοιχη ηλεκτρονική υπηρεσία Ενημέρωση Εκκαθάρισης.



**Σχήμα 3.2** Διαδικασία εξόφλησης και υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α.(Πηγή: Observatory on Interoperable e-Government Services, Papadimitriou, 2004 )



Με την εγγραφή του στην υπηρεσία, ο πολίτης εξασφαλίζει ενημέρωση για την εκκαθάριση της δήλωσής του, όποτε και αν αυτή πραγματοποιηθεί, ενώ στην περίπτωση που η δήλωση είναι χρεωστική, ο πολίτης λαμβάνει έγκαιρες προειδοποιήσεις για την καταβολή των τυχόν οφειλομένων δόσεων. Επίσης υπάρχουν ειδοποιήσεις για ειδικές καταστάσεις που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαδικασία επεξεργασίας και εκκαθάρισης της δήλωσης. Κάθε ενημέρωση του πολίτη πραγματοποιείται μέσω αποστολής ενός SMS σε αυτόν.

[Type text]

#### 4. Δεδομένα και Μεθοδολογία

Η έρευνα αυτή στηρίχθηκε στη χρήση ενός ερωτηματολογίου το οποίο αποτελείται από 7 μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από 7 ερωτήσεις οι οποίες έχουν ως σκοπό τη συλλογή των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος. Αξίζει να σημειωθεί πως στο δείγμα συμπεριλαμβάνονται μόνο λογιστές, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από το σύστημα TAXISnet για την διεκπεραίωση των εργασιών τους.

<b>1. Φύλο:</b>	<input type="checkbox"/>	Ανδρας		<b>2. Ηλικία :</b>	<input type="checkbox"/>	20-29
	<input type="checkbox"/>	Γυναίκα			<input type="checkbox"/>	30-39
					<input type="checkbox"/>	40-49
					<input type="checkbox"/>	50-59
					<input type="checkbox"/>	59+
<b>3. Επίπεδο εκπαίδευσης:</b>				Γυμνάσιο		<input type="checkbox"/>
				Λύκειο		<input type="checkbox"/>
				ΤΕΙ		<input type="checkbox"/>
				ΑΕΙ		<input type="checkbox"/>
				Μεταπτυχιακές σπουδές		<input type="checkbox"/>
				Άλλο, τι:		<input type="checkbox"/>
<b>4. Ποιες υπηρεσίες του συστήματος TAXISnet χρησιμοποιείται;</b>				.....		
				.....		
				.....		
				.....		
				.....		
<b>5. Εμπειρία στη χρήση Η/Υ:</b>				Πολύ χαμηλή		<input type="checkbox"/>
				Χαμηλή		<input type="checkbox"/>
				Μέση		<input type="checkbox"/>
				Υψηλή		<input type="checkbox"/>
<b>6. Χρόνος εμπειρίας στη χρήση Η/Υ;</b>				Καθόλου		<input type="checkbox"/>
				<1 έτος		<input type="checkbox"/>
				1-2 έτη		<input type="checkbox"/>
				3-4 έτη		<input type="checkbox"/>
				5-6 έτη		<input type="checkbox"/>
				Πάνω από 6 έτη		<input type="checkbox"/>
<b>7. Εμπειρία στη χρήση internet (διαδικτύου):</b>				Πολύ χαμηλή		<input type="checkbox"/>
				Χαμηλή		<input type="checkbox"/>
				Μέση		<input type="checkbox"/>
				Υψηλή		<input type="checkbox"/>

[Type text]

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 5 ερωτήσεις (ερ. 1-5) οι οποίες καθορίζουν την ποιότητα του συστήματος, η οποία, όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, αποτελεί τη μεταβλητή της μέτρησης των επιθυμητών χαρακτηριστικών ενός συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου. Η χρηστικότητα, η διαθεσιμότητα, η αξιοπιστία, η συνδεσιμότητα, και ο χρόνος απόκρισης, αποτελούν μεταβλητές με τις οποίες αξιολογείτε ένα σύστημα από τους χρήστες.

<b>SQ1</b>	Τα βήματα διαδικασιών χρήσης του συστήματος TAXISnet είναι εύκολα;	<i><b>Χρηστικότητα</b></i>
<b>SQ1</b>	Το σύστημα TAXISnet σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες;	<i><b>Διαθεσιμότητα</b></i>
<b>SQ3</b>	Το σύστημα TAXISnet λειτουργεί αξιόπιστα;	<i><b>Αξιοπιστία</b></i>
<b>SQ4</b>	Το σύστημα TAXISnet είναι γρήγορο;	<i><b>Χρόνος απόκρισης</b></i>
<b>SQ5</b>	Το σύστημα TAXISnet είναι συμβατό με τα λογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιεί το γραφείο σας;	<i><b>Συνδεσιμότητα</b></i>

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 4 ερωτήσεις (ερ. 6-9) οι οποίες, όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, καθορίζουν την ποιότητα των πληροφοριών (Information Quality), η οποία αναφέρεται στο περιεχόμενο ενός συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι πληροφορίες που παρέχονται πρέπει να είναι εξατομικευμένες, ολοκληρωμένες, σχετικές, ενημερωμένες, ποιοτικές, εύκολες να κατανοηθούν και πάνω από όλα ασφαλής.

<b>1</b>	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης;	<b><i>Ποιοτικές πληροφορίες</i></b>
<b>2</b>	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση;	<b><i>Ολοκληρωμένες πληροφορίες</i></b>
<b>3</b>	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει ενημερωμένη πληροφόρηση;	<b><i>Ενημερωμένες πληροφορίες</i></b>
<b>4</b>	Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το σύστημα TAXISnet είναι εύκολα κατανοητές;	<b><i>Εύκολη κατανόηση</i></b>

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 3 ερωτήσεις (ερ. 10-12) οι οποίες, όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, καθορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Service Quality). Η ποιότητα των υπηρεσιών, αναφέρεται στη γενική υποστήριξη που παρέχεται μέσα στα πλαίσια ενός συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου, από οποιαδήποτε αρμόδια υπηρεσία, και συνδέεται με την έννοια της διασφάλισης της λειτουργικότητας, της ασφάλειας, της κατανόησης του χρήστη, και της απόκρισης έναντι σε οποιοδήποτε πρόβλημα. Αποτελεί μια πολύ σημαντική διάσταση, στη μέτρηση της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος, δεδομένης της εξέχουσας σημασίας της τεχνικής υποστήριξης, ειδικά σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου όπου η εξυπηρέτηση πελατών κρίνεται κρίσιμη.

<b>SV1</b>	Το σύστημα TAXISnet παρέχει ασφάλεια στις συναλλαγές σας;	<i>Ασφάλεια</i>
<b>SV2</b>	Το σύστημα TAXISnet προσφέρει ορθότητα υπολογισμών;	<i>Διασφάλισης λειτουργικότητας</i>
<b>SV3</b>	Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος TAXISnet, η εξυπηρέτηση πελατών σας βοηθάει στην επίλυση του;	<i>Εξυπηρέτηση χρηστών</i>

Το πέμπτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείτε από 4 ερωτήσεις (ερ. 13-16) οι οποίες καθορίζουν τη χρήση του συστήματος (Usage). Η χρήση του συστήματος αναφέρεται στο λόγο χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, στον τρόπο πλοήγησης μέσα σε αυτή, και μετρά ακόμη και τον αριθμό των δικτυακών τόπων που επισκέφθηκαν, των αριθμών των συναλλαγών που εκτελέστηκαν, καθώς και την ανάκτηση πληροφοριών. Επίσης, στην έννοια της χρήσης του συστήματος πρέπει να συνυπολογιστεί η συχνή χρήση ως ένα φαινόμενο το οποίο εμπεριέχει τη φύση, το επίπεδο, και τη καταλληλότητα της χρήσης, και δεν πρέπει να μετρηθεί απλά και μόνο η συχνότητα της χρήσης.

[Type text]

<b>U1</b>	Χρησιμοποιείται συχνά το σύστημα TAXISnet;	<b><i>Συχνότητα χρήσης</i></b>
<b>U2</b>	Η πλοήγηση στο σύστημα TAXISnet είναι εύκολη;	<b><i>Ευκολία πλοήγησης</i></b>
<b>U3</b>	Εξαρτάστε από το σύστημα TAXISnet για την διεκπεραίωση της εργασίας σας;	<b><i>Φύση χρήσης</i></b>
<b>U4</b>	Χρησιμοποιείται όλες τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται και σας είναι απαραίτητες μέσα από το σύστημα TAXISnet;	<b><i>Καταλληλότητα χρήσης</i></b>

Το έκτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 2 ερωτήσεις (ερ. 17-18) οι οποίες καθορίζουν την ικανοποίηση του χρήστη (User Satisfaction). Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, η ικανοποίηση του χρήστη παραμένει ως ένα σημαντικό μέσο για τη μέτρηση της συνολικής εικόνας που σχηματίζει ο χρήστης σχετικά με το σύστημα ηλεκτρονικού εμπορίου, και πρέπει να καλύπτει όλα τα στάδια της αλληλεπίδρασης του χρήστη με το σύστημα, από την ανάκτηση των πληροφοριών μέσω της αγοράς, της πληρωμής, της παραλαβής, και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όλα αυτά συμβάλλουν στην επαναχρησιμοποίηση του συστήματος από τον εκάστοτε χρήστη.

[Type text]

<b>QS1</b>	Το σύστημα TAXISnet ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου;	<i><b>Επαναχρησιμοποίηση</b></i>
<b>QS2</b>	Νιώθω ικανοποιημένος από το σύστημα TAXISnet	<i><b>Ικανοποίηση χρήστη</b></i>

Το έβδομο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 3 ερωτήσεις (ερ. 19-21) οι οποίες, όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, καθορίζουν το αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος (Net Benefit), το οποίο αποτελεί τη σημαντικότερη μονάδα μέτρησης της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου, δεδομένου ότι συλλαμβάνει την ισορροπία των θετικών και αρνητικών επιδράσεων του συστήματος στους χρήστες, στους προμηθευτές, στους υπαλλήλους, στις οργανώσεις, στις αγορές, στις βιομηχανίες, στις οικονομίες, ακόμη και στις κοινωνίες. Στα πλαίσια μιας μέτρησης, το καθαρό όφελος πρέπει να καθορίζεται και να εξειδικεύεται, έτσι ώστε να δίνει απαντήσεις σύμφωνα με το πλαίσιο και τους στόχους του κάθε πληροφοριακού συστήματος.

<b>NB1</b>	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet διεκπεραιώνω πιο αποτελεσματικά την εργασία μου.	<i><b>Αποτελεσματική διεκπεραίωση</b></i>
<b>NB2</b>	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet εξοικονομώ χρόνο και χρήματα.	<i><b>Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος</b></i>
<b>NB3</b>	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet διασφαλίζεται η εγκυρότητα των εργασιών.	<i><b>Εγκυρότητα των εργασιών</b></i>

[Type text]

Κάθε στοιχείο προσαρμόστηκε έτσι ώστε να αναφέρεται συγκεκριμένα στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης TAXISnet. Για όλες τις ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert (1-7), της οποίας οι απαντήσεις κυμαίνονται από το “1 = Διαφωνώ πλήρως” έως το “7 = συμφωνώ πλήρως”

Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**1:** Διαφωνώ πλήρως

**2:** Διαφωνώ πολύ

**3:** Διαφωνώ λίγο

**4:** Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ

**5:** Συμφωνώ λίγο

**6:** Συμφωνώ πολύ

**7:** Συμφωνώ πλήρως



## Ερωτηματολόγιο

1	Τα βήματα διαδικασιών χρήσης του συστήματος TAXISnet είναι εύκολα;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
2	Το σύστημα TAXISnet σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
3	Το σύστημα TAXISnet λειτουργεί αξιόπιστα;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
4	Το σύστημα TAXISnet είναι γρήγορο;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	

5	Το σύστημα TAXISnet είναι συμβατό με άλλα προγράμματα που κυκλοφορούν ευρέως στην αγορά;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
6	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
7	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
8	Το σύστημα TAXISnet σας παρέχει ενημερωμένη πληροφόρηση;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
9	Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το σύστημα TAXISnet είναι εύκολα κατανοητές;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
10	Το σύστημα TAXISnet παρέχει ασφάλεια στις συναλλαγές σας;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
11	Το σύστημα TAXISnet προσφέρει ορθότητα υπολογισμών;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
12	Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος TAXISnet, η εξυπηρέτηση πελατών σας βοηθάει στην επίλυση του;
Διαφωνώ πλήρως    1 2 3 4 5 6 7    Συμφωνώ πλήρως	
13	Χρησιμοποιείται συχνά το σύστημα TAXISnet;

	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
14	Η πλοήγηση στο σύστημα TAXISnet είναι εύκολη;								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
15	Εξαρτάστε από το σύστημα TAXISnet για την διεκπεραίωση της εργασίας σας;								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
16	Πραγματοποιείται όλες τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται και σας είναι απαραίτητες μέσα από το σύστημα TAXISnet;								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
17	Το σύστημα TAXISnet ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου;								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
18	Νιώθω ικανοποιημένος από το σύστημα TAXISnet.								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
19	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet διεκπεραιώνω πιο αποτελεσματικά την εργασία μου.								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
20	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet εξοικονομώ χρόνο και χρήματα.								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως
21	Με τη χρήση του συστήματος TAXISnet διασφαλίζεται η εγκυρότητα των εργασιών.								
	Διαφωνώ πλήρως	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ πλήρως

[Type text]

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 131 ερωτηματολόγια, τα οποία συμπληρώθηκαν από λογιστές, οι οποίοι χρησιμοποιούν το σύστημα TAXISnet, και δραστηριοποιούνται στους Νομούς της Κορινθίας και της Εύβοιας. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε ξεχωριστά από κάθε άτομο.

## 5. Στατιστική Ανάλυση – Ευρήματα

Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα SPSS 16.0 for Windows Evaluation Version. Αρχικά η καταχώρηση των αποτελεσμάτων έγινε σε ένα αρχείο του προγράμματος Microsoft Excel και στη συνέχεια τα αποτελέσματα αυτά περάστηκαν στο SPSS.

Τα στατιστικά αποτελέσματα σχετικά με το δείγμα των λογιστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο της έρευνας παρουσιάζονται παρακάτω:

Όσον αφορά το φύλο των ερωτηθέντων, από τα 131 άτομα τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα τα 70 ήταν άντρες και τα 61 γυναίκες.

### Φύλλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	70	53,4	53,4	53,4
	Γυναίκα	61	46,6	46,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.1.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Φύλλο*

Όσον αφορά την ηλικία των ερωτηθέντων, από τα 131 άτομα τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα τα 40 ήταν μεταξύ των 20 και 29 ετών, τα 43 μεταξύ των 30 και 39 ετών, τα 30 μεταξύ των 40 και 49 ετών, τα 16 μεταξύ των 50 και 59 ετών,

[Type text]

ενώ μόλις 1 άτομο ήταν άνω των 59 ετών. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 32.1% είναι απόφοιτοι Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, αμέσως μετά ακολουθούν οι απόφοιτοι Λυκείου σε ποσοστό 30.5%, οι απόφοιτοι Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων ανέρχονται σε 39 άτομα με ποσοστό 29.8 % επί του συνολικού δείγματος, ενώ μόλις το 2.3% και 1.5% απαρτίζουν οι απόφοιτοι Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και οι κάτοχοι Μεταπτυχιακών Τίτλων Σπουδών αντίστοιχα.

### Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-29	40	30,5	30,5	30,5
30-39	43	32,8	32,8	64,1
40-49	30	22,9	22,9	87,0
50-59	16	12,2	12,2	99,2
59+	1	0,8	0,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.2.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Ηλικία*

**Επίπεδο Εκπαίδευσης**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΕΙ	39	9,8	29,8	29,8
	ΙΕΚ	3	2,3	2,3	32,1
	ΛΥΚΕΙΟ	40	0,5	30,5	62,6
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	2	1,5	1,5	67,9
	ΤΕΙ	42	2,1	32,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.3. Δημογραφικά Στοιχεία: Επίπεδο Εκπαίδευσης**

Όσον αναφορά την εμπειρία των λογιστών του δείγματος στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, το 54.2% απαντά πως κατέχει μέση εμπειρία, το 38.9% υψηλή εμπειρία, το 4.6% χαμηλή εμπειρία, ενώ μόλις το 2.3% του δείγματος απαντά πως κατέχει πολύ χαμηλή εμπειρία στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών. Παράλληλα, ένα εντυπωσιακό ποσοστό της τάξης του 66.4% απαντά πως κατέχει πάνω από 6 έτη εμπειρίας στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, το 16% από 5 έως 6 έτη εμπειρίας, το 8.4% 1 έως 2 έτη εμπειρίας, ένα ποσοστό 6.9% απαντά πως κατέχει 3 έως 4 έτη εμπειρίας, και τέλος το 2.3% κατέχει μόνο 1 έτος εμπειρίας στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

[Type text]

### Εμπειρία στη Χρήση Η/Υ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΣΗ	71	54,2	54,2	54,2
	ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΗ	3	2,3	2,3	56,5
	ΧΑΜΗΛΗ	6	4,6	4,6	61,1
	ΥΨΗΛΗ	51	38,9	38,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.4.** Δημογραφικά Στοιχεία: Εμπειρία στη Χρήση Η/Υ

### Χρόνος Εμπειρίας στη Χρήση Η/Υ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>6	87	66,4	66,4	66,4
	1	3	2,3	2,3	68,7
	1-2	11	8,4	8,4	77,1
	3-4	9	6,9	6,9	84,0
	5-6	21	16,0	16,0	100,0
		131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.5.** Δημογραφικά Στοιχεία: Χρόνος Εμπειρίας στη Χρήση Η/Υ



[Type text]

Όσον αναφορά την εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου των λογιστών του δείγματος, τα 71 άτομα απάντησαν πως κατέχουν μέση εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου, τα 42 άτομα υψηλή εμπειρία, τα 10 άτομα πως κατέχουν πολύ χαμηλή εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου και τέλος μόνο τα 8 άτομα κατέχουν χαμηλή εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου.

### Εμπειρία στη Χρήση Διαδικτύου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΣΗ	71	54,2	54,2
	ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΗ	10	7,6	61,8
	ΧΑΜΗΛΗ	8	6,1	67,9
	ΥΨΗΛΗ	42	32,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0

**Πίνακας 5.6.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Εμπειρία στη Χρήση Διαδικτύου*

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται τα ποσοστά χρήσης των υπηρεσιών, που προσφέρονται μέσα από το TAXISnet, από τους λογιστές τους δείγματος της έρευνας. Συνοπτικά αναφέρεται πως το 93.9% του δείγματος χρησιμοποιεί την υπηρεσία υποβολής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας, παράλληλα ένα ποσοστό της τάξεως του 73.3% χρησιμοποιεί την υπηρεσία Κ.Β.Σ.

[Type text]

### Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Φ.Π.Α

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	6,1	6,1	6,1
ΦΠΑ	123	93,9	93,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.7.** Δημογραφικά Στοιχεία: Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Φ.Π.Α

### Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Κ.Β.Σ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	6,7	26,7	26,7
ΚΒΣ	96	3,3	73,3	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.8.** Δημογραφικά Στοιχεία: Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Κ.Β.Σ

[Type text]

Παράλληλα ένα ποσοστό της τάξεως του 52.7% χρησιμοποιεί την υπηρεσία Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών, ενώ σε ποσοστό 48.1% οι λογιστές του δείγματος χρησιμοποιούν την υπηρεσία υποβολής του Ε9, και τέλος σε ποσοστό αρκετά μεγάλο, 73.3%, χρησιμοποιούν την υπηρεσία υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων.

### Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Φ.Μ.Υ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	62	47,3	47,3	47,3
ΦΜΥ	69	52,7	52,7	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.9.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Φ.Μ.Υ*

### Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Υποβολή Ε9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	68	51,9	1,9	51,9
Ε9	63	48,1	8,1	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.10.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Υποβολή Ε9*

### Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	26,7	26,7	26,7
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΗΛΩΣΕΩΝ	96	73,3	73,3	100,0
Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.11.** *Δημογραφικά Στοιχεία: Χρησιμοποιούμενη Υπηρεσία Υποβολή  
Φορολογικών Δηλώσεων*

Προχωρώντας στη στατιστική ανάλυση, για όλα τα αξιολογούμενα χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος TAXISnet, υπολογίστηκαν οι δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς όπως και ο μέσος όρος, η διάμεσος, η τυπική απόκλιση και το εύρος τους, όπως παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Χρηστικότητα</i>	131	5,00	2,00	7,00	5,8550	1,09630
<i>Διαθεσιμότητα</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,1298	1,29137
<i>Αξιοπιστία</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,8626	1,14195
<i>Χρόνος απόκρισης</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,3282	1,34989
<i>Συνδεσιμότητα</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,6412	1,43617
<i>Ποιοτικές πληροφορίες</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,7252	1,23446
<i>Ολοκληρωμένες πληροφορίες</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,3053	1,27637
<i>Ενημερωμένες πληροφορίες</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,5725	1,23432
<i>Εύκολη κατανόηση</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,7405	1,15417
<i>Ασφάλεια</i>	131	5,00	2,00	7,00	5,7099	1,17335
<i>Διασφάλιση λειτουργικότητας</i>	131	5,00	2,00	7,00	5,9389	1,02098
<i>Εξυπηρέτηση χρηστών</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,1450	1,37069
<i>Συχνότητα χρήσης</i>	131	6,00	1,00	7,00	6,1679	1,19713

<i>Ευκολία πλοήγησης</i>	131	4,00	3,00	7,00	5,8397	1,06567
<i>Φύση χρήσης</i>	131	5,00	2,00	7,00	5,7786	1,22343
<i>Καταλληλότητα χρήσης</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,6336	1,34282
<i>Επαναχρησιμο ποίηση</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,3893	1,16072
<i>Ικανοποίηση χρήστη</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,4046	1,17525
<i>Αποτελεσματική διεκπεραίωση</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,8015	1,13286
<i>Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος</i>	131	5,00	2,00	7,00	6,0382	1,13276
<i>Εγκυρότητα των εργασιών</i>	131	6,00	1,00	7,00	5,9389	1,16193
Valid N (listwise)	131					

**Πίνακας 5.12.** Περιγραφική στατιστική: περιγραφή του συνόλου των δεδομένων

Αναφορικά με το παραπάνω πίνακα πρέπει να σημειωθεί πως η τιμή *Mean* αντιστοιχεί στο μέσο όρο που δείχνει την τιμή που θα είχαν όλες οι περιπτώσεις αν θα είχαν την ίδια τιμή, η τιμή *Std. Deviation* αντιστοιχεί στη τυπική απόκλιση, η οποία δείχνει πόσο πολύ "απλώνονται" οι τιμές της κατανομής. Η τυπική απόκλιση εκφράζεται σε μονάδες μέτρησης ίδιες με αυτές του μέσου όρου, και όσο μικρότερη είναι τόσο πιο κοντά στο μέσο όρο είναι οι περισσότερες τιμές της κατανομής. Η τιμή *Range* αντιστοιχεί στο

εύρος. Το εύρος είναι η έκταση του μικρότερου διαστήματος που περιέχει όλα τα δεδομένα και προκύπτει από τη διαφορά της μικρότερης παρατηρούμενης τιμής από τη μεγαλύτερη παρατηρούμενη τιμή.

Από τον παραπάνω πίνακα αντλούνται πολύ χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης των λογιστών του δείγματος στα αξιολογούμενα χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος TAXISnet. Ξεκινώντας από την Χρηστικότητα του συστήματος, παρατηρείται πως αυτή αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 83%, παράλληλα η Διαθεσιμότητα του συστήματος αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 73%, η Αξιοπιστία του συστήματος αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 83,5%, ο Χρόνος απόκρισης του συστήματος αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 76%, ενώ η Συνδεσιμότητα του συστήματος αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 80%.

Περνώντας στο κομμάτι της Ποιότητας των Πληροφοριών, η παροχή Ποιοτικών πληροφοριών αξιολογήθηκε θετικά με ποσοστό πάνω από 81,5%, παράλληλα η παροχή Ολοκληρωμένων πληροφοριών αξιολογήθηκε θετικά με ποσοστό πάνω από 75%, η παροχή Ενημερωμένων πληροφοριών αξιολογήθηκε και αυτή θετικά με ποσοστό πάνω από 79,5%, ενώ η Εύκολη κατανόηση των πληροφοριών αξιολογήθηκε θετικά με ποσοστό πάνω από 82%.

Όσον αναφορά το κομμάτι της Ποιότητας των Υπηρεσιών, η Ασφάλεια των συναλλαγών αξιολογείται θετικά με ποσοστό πάνω από 81,57%, παράλληλα η Διασφάλιση της λειτουργικότητας αξιολογείται και αυτή θετικά με ποσοστό πάνω από 84,5% και τέλος απρόσμενα θετικά αξιολογείται και η Εξυπηρέτηση των χρηστών με ποσοστό που αγγίζει το 73,5%.

Αναφορικά με το κομμάτι της Χρήσης του συστήματος, η Συχνότητα χρήσης συναντάτε σε ποσοστό πάνω από 88%, γεγονός που μαρτυρά και την πολύ συχνή χρήση του συστήματος TAXISnet από τους Έλληνες λογιστές Η Ευκολία πλοήγησης στο σύστημα, αξιολογείται θετικά με ποσοστό 83,4%, η Φύση της χρήσης αξιολογείται με ποσοστό 82,5%, γεγονός που επίσης μαρτυρά την εξάρτηση των λογιστών – χρηστών από το σύστημα, ενώ τέλος σε ποσοστό πάνω από 80%, υποστηρίζεται πως πραγματοποιούν όλες τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται και που τους είναι απαραίτητες.

Ένα πολύ σημαντικό ποσοστό των λογιστών του δείγματος, της τάξεως του 76.9% υποστηρίζει πως το Ηλεκτρονικό Φορολογικό Σύστημα TAXISnet, ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, και πως νιώθει ικανοποιημένος από αυτό σε ποσοστό 77,2%. Τέλος με ποσοστό 82,8% υποστηρίζεται η αποτελεσματική διεκπαιρέωση εργασιών με τη χρήση του συστήματος, παράλληλα με ποσοστό 86,2% αξιολογείται θετικά η εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, ενώ με 84,8% υποστηρίζεται η εγκυρότητα των εργασιών.

[Type text]

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται συνοπτικά η ανάλυση των ανεξάρτητων μεταβλητών, όπως αυτές ορίστηκαν στο ερευνητικό μοντέλο.

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<b>Ποιότητα Συστήματος</b>	131	5,00	2,00	7,00	5,5634	0,90121
<b>Ποιότητα Πληροφοριών</b>	131	5,75	1,25	7,00	5,5859	1,05510
<b>Ποιότητα Υπηρεσιών</b>	131	4,33	2,67	7,00	5,5980	0,93892
<b>Χρήση</b>	131	4,75	2,25	7,00	5,8550	0,91670
<b>Ικανοποίηση Χρήστη</b>	131	6,00	1,00	7,00	5,3969	1,08081
<b>Καθαρό Όφελος</b>	131	4,67	2,33	7,00	5,9262	0,98301
Valid N (listwise)	131					

**Πίνακας 5.13.** Περιγραφική στατιστική: περιγραφή των μεταβλητών

Πιο συγκεκριμένα, όσον αναφορά το Καθαρό Όφελος, το οποίο αποτελεί και τη σημαντικότερη μονάδα μέτρησης της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μπορούμε να εξετάσουμε και τους παρακάτω πίνακες συχνοτήτων, οι οποίοι αναφέρονται αρχικά στις μεμονωμένες μεταβλητές μέτρησης του καθαρού οφέλους (Αποτελεσματική Διεκπαιρέωση, Εξοικονόμηση Χρόνου και Χρήματος, και Εγκυρότητα των Εργασιών), και στο τέλος συνοπτικά. Όσο αναφορά την οριζόμενη μεταβλητή της Αποτελεσματικής Διεκπαιρέωσης των εργασιών, ένα ποσοστό της τάξεως του 42,7% του δείγματος συμφωνεί πολύ με αυτήν την διατύπωση, ενώ το 27,5% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα.



### Αποτελεσματική Διεκπαιρέωση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,8	0,8	0,8
	2	1	0,8	0,8	1,5
	3	5	3,8	3,8	5,3
	4	6	4,6	4,6	9,9
	5	26	19,8	19,8	29,8
	6	56	42,7	42,7	72,5
	7	36	27,5	27,5	100,0
Total		131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.14.** Πίνακας Συχνοτήτων: Αποτελεσματική Διεκπαιρέωση

Όσο αναφορά την οριζόμενη μεταβλητή της Εξοικονόμησης Χρόνου και Χρήματος, ένα όφελος το οποίο απορρέει από τη χρήση των υπηρεσιών του συστήματος TAXISnet, ένα ποσοστό της τάξεως του 38.2% του δείγματος συμφωνεί πολύ με αυτήν την διατύπωση, ενώ το 40,5% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα.

### Εξοικονόμηση Χρόνου και Χρήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,1	3,1	3,1
	3	1	0,8	0,8	3,8
	4	6	4,6	4,6	8,4
	5	17	13,0	13,0	21,4
	6	50	38,2	38,2	59,5
	7	53	40,5	40,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

**Πίνακας 5.15.** Πίνακας Συχνοτήτων: Εξοικονόμηση Χρόνου και Χρήματος

Όσο αναφορά την οριζόμενη μεταβλητή της Εγκυρότητας των Εργασιών που προσφέρονται μέσα από το σύστημα TAXISnet, ένα ποσοστό της τάξεως του 39.7% του δείγματος συμφωνεί πολύ με αυτήν την διατύπωση, ενώ παράλληλα το 35,9% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα.

### Εγκυρότητα των Εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1	0,8	,8	0,8
	2	2	1,5	1,5	2,3
	3	2	1,5	1,5	3,8
	4	9	6,9	6,9	10,7
	5	18	3,7	13,7	24,4
	6	52	9,7	39,7	64,1
	7	47	5,9	35,9	100,0
Total	131	100,0	100,0		

**Πίνακας 5.16.** Πίνακας Συχνοτήτων: Εγκυρότητα των Εργασιών

Συνοψίζοντας, όσο αναφορά το γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος το οποίο «εισπράττει» ο χρήστης – λογιστής του συστήματος, παρατηρείται πως το 51,1% του δείγματος έχει αξιολογήσει πολύ υψηλά τα αποκομισθέντα οφέλη, με βαθμολογία 6 στα 7 της κλίμακας Likert, ενώ παράλληλα το 29% του δείγματος έχει βαθμολογήσει με άριστα (7 στα 7 της κλίμακας Likert) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Φορολογικού Συστήματος TAXISnet.

**Καθαρό Όφελος**

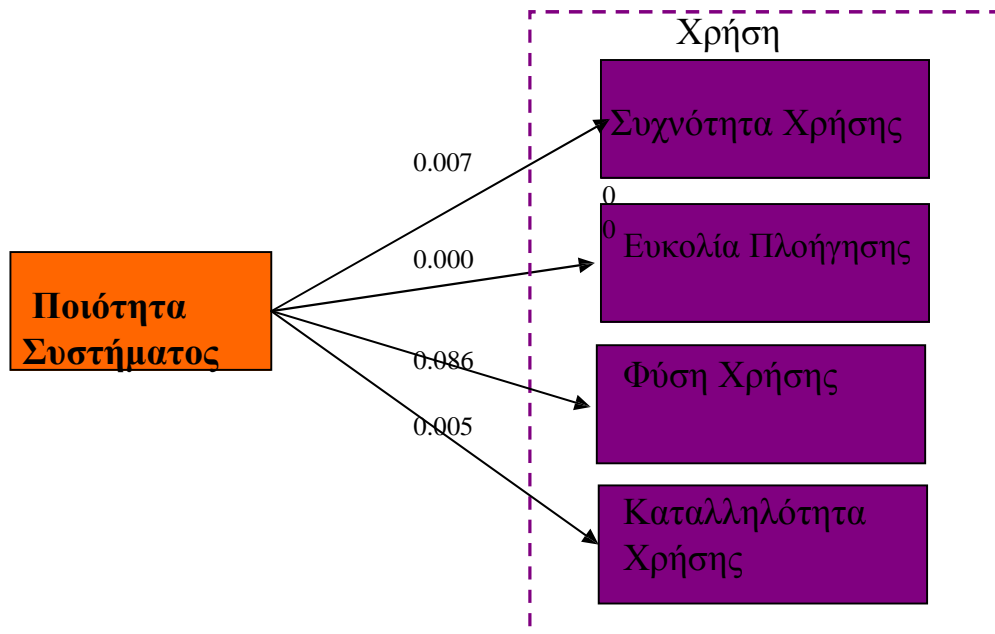
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	0,8	0,8	0,8
	3	5	3,8	3,8	4,6
		5	3,8	3,8	8,4
	4	15	11,5	11,5	19,8
	5	67	51,1	51,1	71,0
		38	29,0	29,0	100,0
	6	131	100,0	100,0	
	7				
Total					

**Πίνακας 5.17. Πίνακας Συχνοτήτων: Καθαρό Όφελος*****Oneway Anova***

Στο επόμενο μέρος της στατιστικής ανάλυσης, για τον έλεγχο των υποθέσεων και την επαλήθευση του ερευνητικού μοντέλου της παρούσας έρευνας παρουσιάζεται η ανάλυση διακύμανσης (διασποράς) κατά ένα παράγοντα (*Oneway Anova*). Η ανάλυση διακύμανσης χρησιμοποιείται για να εξεταστεί η υπόθεση ότι οι μέσοι όροι μιας μέτρησης (εξαρτημένη μεταβλητή, ποσοτική) δεν διαφέρουν μεταξύ ομάδων που δημιουργεί μια ανεξάρτητη μεταβλητή (ποιοτική). Η ανάλυση αυτή μπορεί να συμπεριλαμβάνει στην ανάλυση περισσότερες των δύο ομάδες. Εξετάζει δηλαδή τη σχέση της εξαρτημένης μεταβλητής με την ανεξάρτητη, υπολογίζοντας στην ουσία το αν η μεταβλητότητα των τιμών της εξαρτημένης μεταβλητής *Y* εξηγείται από την ανεξάρτητη μεταβλητή *X*.

### Έλεγχος Υπόθεσης 1

«Η ποιότητα του συστήματος θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet.»



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, αναφορικά με τους παράγοντες της Συχνότητας Χρήσης, της Ευκολίας Πλοήγησης και της Καταλληλότητας Χρήσης, και εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα του συστήματος και στους τρεις από τους τέσσερις παράγοντες που ορίζουν τη χρήση του συστήματος. Όσον αφορά όμως τον παράγοντα της Φύσης Χρήσης, αν και το  $F$  εμφανίζεται  $> 1$ , ωστόσο το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (Sig.) εμφανίζεται  $> 0.05$  και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα του συστήματος θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet» επιβεβαιώνεται μερικώς.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

[Type text]

### ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean	F	Sig.
ακρίβεια	Between Groups	48,207	18	2,678	2,172	0,007
	Within Groups	138,098	112	1,233		
	Total	186,305	130			
ακρίβεια	Between Groups	63,789	18	3,544	4,734	0,000
	Within Groups	83,844	112	0,749		
	Total	147,634	130			
ακρίβεια Χρήσης	Between Groups	38,805	18	2,156	1,550	0.086
	Within Groups	155,775	112	1,391		
	Total	194,580	130			
ακρίβεια	Between Groups	62,864	18	3,492	2,280	0.005
	Within Groups	171,548	112	1,532		
	Total	234,412	130			

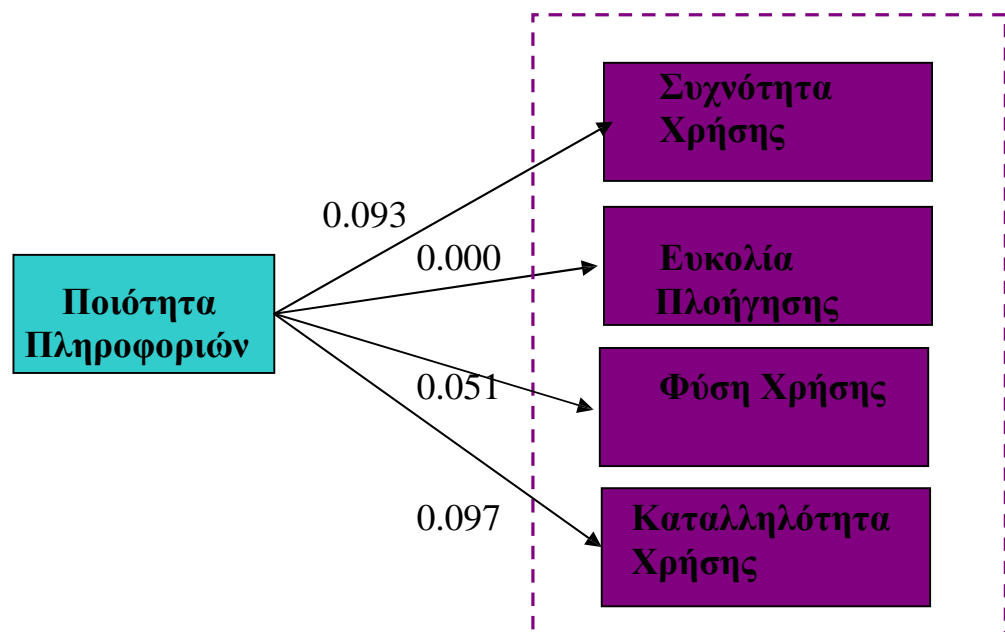
**Πίνακας 5.18. Oneway Anova: Υπόθεση 1**

*Ποιότητα Συστήματος → Χρήση*

## Έλεγχος Υπόθεσης 2

«Η ποιότητα των πληροφοριών θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet..»

Οι τιμές που εμφανίζονται στο παρακάτω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, αναφορικά με τον παράγοντα της Ευκολίας Πλοήγησης, και εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα των πληροφοριών και στο παράγοντα της Ευκολίας Πλοήγησης. Όσον αφορά όμως τους παράγοντες της Συχνότητας Χρήσης, της Φύσης Χρήσης και της Καταλληλότητας Χρήσης αν και το  $F$  εμφανίζεται  $> 1$ , ωστόσο τα επίπεδα στατιστικής σημαντικότητας (Sig.) εμφανίζονται  $> 0.05$  και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα των πληροφοριών θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet» δεν επιβεβαιώνεται..** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:



[Type text]

## ANOVA

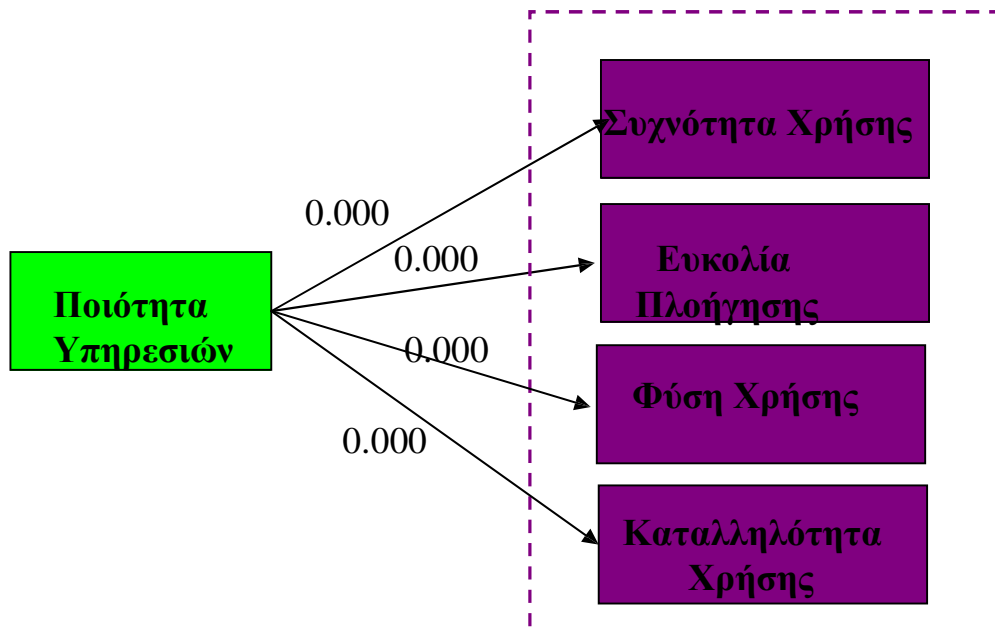
		Sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Συχνότητα Χρήσης	Between Groups	33,398	16	2,087	1,556	0,093
	Within Groups	152,907	114	1,341		
	Total	186,305	130			
Ευκολία Πλοήγησης	Between Groups	61,923	16	3,870	5,148	0,000
	Within Groups	85,710	114	0,752		
	Total	147,634	130			
Φύση Χρήσης	Between Groups	37,979	16	2,374	1,728	0,051
	Within Groups	156,601	114	1,374		
	Total	194,580	130			
Καταλληλότητα Χρήσης	Between Groups	41,714	16	2,607	1,542	0,097
	Within Groups	192,698	114	1,690		
	Total	234,412	130			

**Πίνακας 5.19.** *Oneway Anova: Υπόθεση 2*  
*Ποιότητα Πληροφοριών → Χρήση*



### Έλεγχος Υπόθεσης 3

«Η ποιότητα των υπηρεσιών θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet..»



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα των υπηρεσιών και στους τέσσερις παράγοντες της χρήσης, και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα των υπηρεσιών θα επηρεάσει θετικά τη χρήση του συστήματος TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### ANOVA

	Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Συχνότητα Χρήσης Between Groups	58,466	13	4,497	4,116	0,000

[Type text]

	Within Groups	127,839	117	1,093		
	Total	186,305	130			
Ευκολία Πλοήγησης	Between Groups	67,507	13	5,193	7,583	
	Within Groups	80,127	117	0,685		
	Total	147,634	130			
Φύση Χρήσης	Between Groups	53,965	13	4,151	3,454	0,000
	Within Groups	140,615	117	1,202		
	Total	194,580	130			
Καταλληλότητα Χρήσης	Between Groups	72,250	13	5,558	4,010	0,000
	Within Groups	162,163	117	1,386		
	Total	234,412	130			

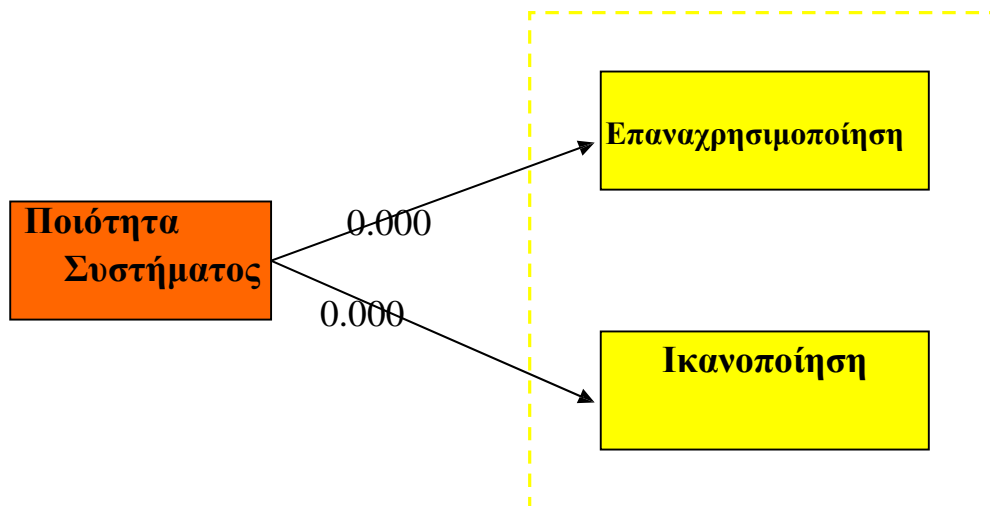
**Πίνακας 5.20. Oneway Anova: Υπόθεση 3**

*Ποιότητα Υπηρεσιών → Χρήση*

### Έλεγχος Υπόθεσης 4

«Η ποιότητα του συστήματος θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη του συστήματος TAXISnet.»

Ικανοποίηση Χρήστη



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα του συστήματος και στους δύο παράγοντες της ικανοποίησης του χρήστη, και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα του συστήματος θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη του συστήματος TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

[Type text]

### ANOVA

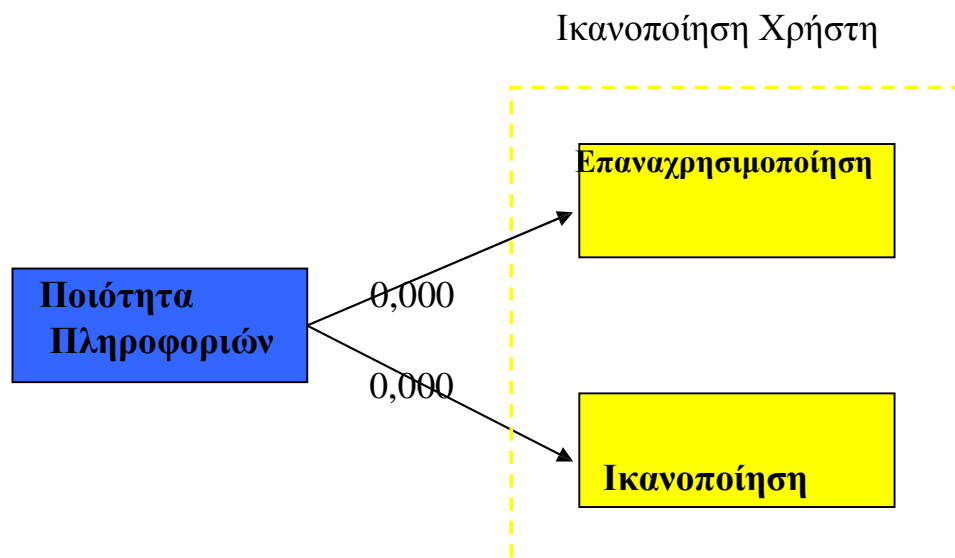
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig	
Επαναχρησι- μοποίηση	Between Groups	83,409	18	4,634	5,657	0,000
	Within Groups	91,736	112	0,819		
	Total	175,145	30			
Ικανοποίηση Χρήστη	Between Groups	85,447	18	4,747	5,649	0,000
	Within Groups	94,110	112	0,840		
	Total	179,557	130			

**Πίνακας 5.21. Oneway Anova: Υπόθεση 4**

*Ποιότητα Συστήματος → Ικανοποίηση Χρήστη*

#### Έλεγχος Υπόθεσης 5

«Η ποιότητα των πληροφοριών θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.»



[Type text]

Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $Sig. < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα των πληροφοριών και στους δύο παράγοντες της ικανοποίησης του χρήστη, και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα των πληροφοριών θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### ANOVA

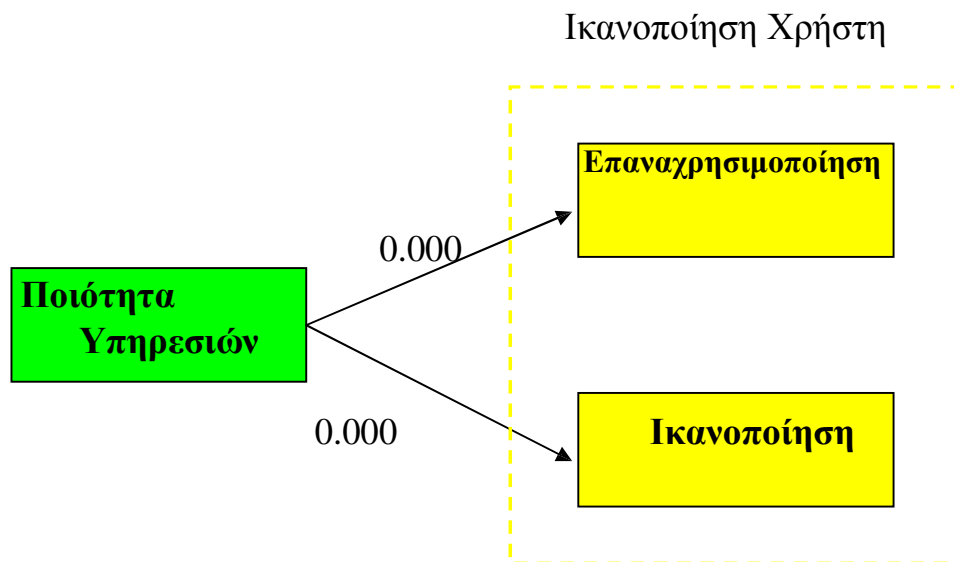
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Επαναχρη- σιμοποίηση	Between Groups	92,330	16	5,771	7,944	0,000
	Within Groups	82,815	114	0,726		
	Total	175,145	130			
Ικανοποίηση Χρήστη	Between Groups	81,311	16	5,082	5,897	0,000
	Within Groups	98,246	114	0,862		
	Total	179,557	130			

**Πίνακας 5.22. Oneway Anova: Υπόθεση 5**

*Ποιότητα Πληροφοριών → Ικανοποίηση Χρήστη*

### Έλεγχος Υπόθεσης 6

«Η ποιότητα των υπηρεσιών θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.»



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $Sig. < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ποιότητα των υπηρεσιών και στους δύο παράγοντες της ικανοποίησης του χρήστη, και επομένως **η υπόθεση: «Η ποιότητα των υπηρεσιών θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

[Type text]

## ANOVA

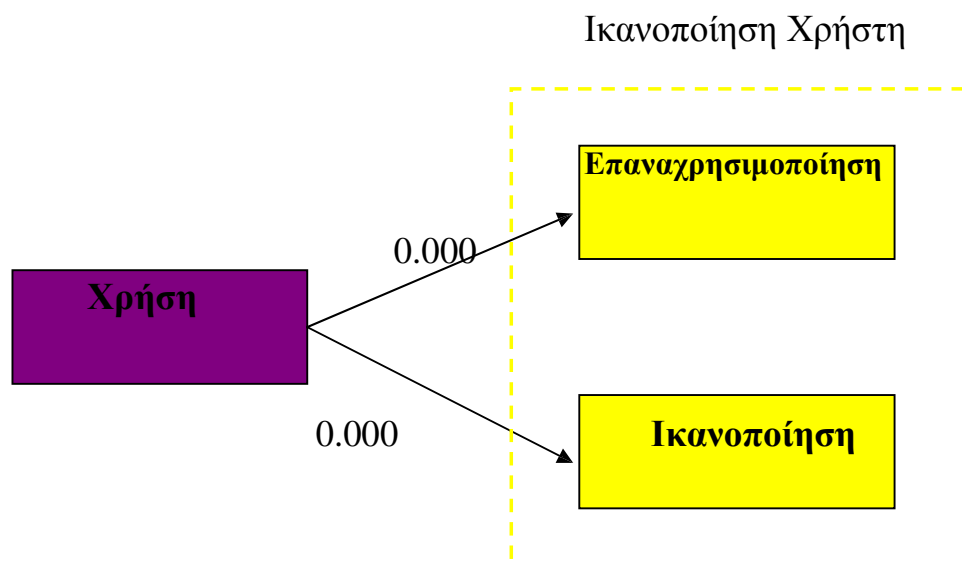
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Επαναχρη- σιμοποίηση	Between Groups	68,864	13	5,297	5,831	0,000
	Within Groups	106,281	117	0,908		
	Total	175,145	130			
Ικανοποίηση Χρήστη	Between Groups	88,865	13	6,836	8,819	0,000
	Within Groups	90,692	117	0,775		
	Total	179,557	130			

**Πίνακας 5.23.** *Oneway Anova: Υπόθεση 6*

*Ποιότητα Υπηρεσιών → Ικανοποίηση Χρήστη*

### *Έλεγχος Υπόθεσης 7*

«Η χρήση του συστήματος θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από σύστημα TAXISnet.»



[Type text]

Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $Sig. < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην χρήση του συστήματος και στους δύο παράγοντες της ικανοποίησης του χρήστη, και επομένως **η υπόθεση: «Η χρήση του συστήματος θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση του χρήστη από σύστημα TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Επαναχρη- σιμοποίηση	Between Groups	62,343	15	4,156	4,237	0,000
	Within Groups	112,802	115	0,981		
	Total	175,145	130			
Ικανοποίηση Χρήστη	Between Groups	79,148	15	5,277	6,043	0,000
	Within Groups	100,410	115	0,873		
	Total	179,557	130			

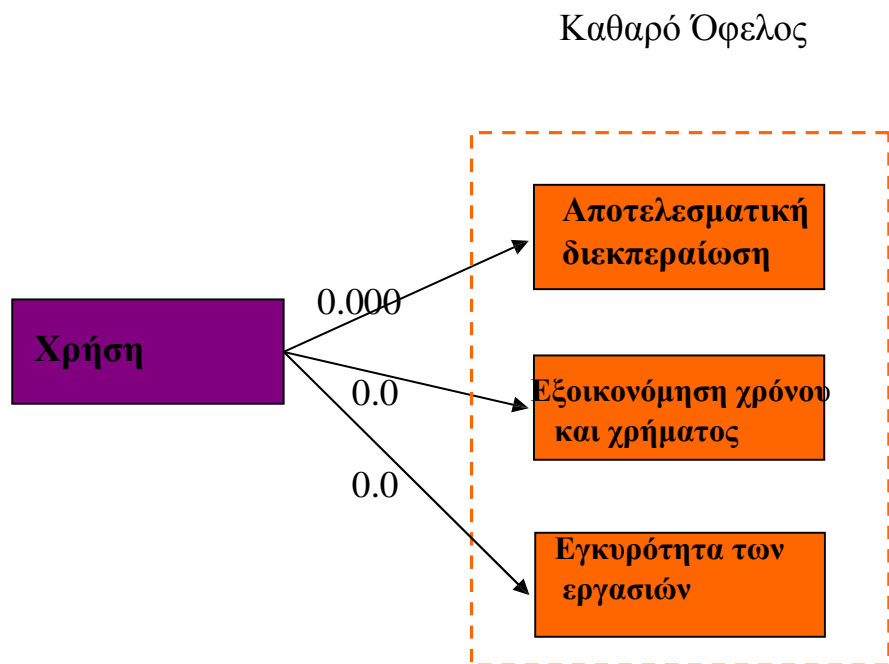
**Πίνακας 5.24.** *Oneway Anova: Υπόθεση 7*

*Χρήση → Ικανοποίηση Χρήστη*



### Έλεγχος Υπόθεσης 8

«Η χρήση του συστήματος θα επηρεάσει θετικά το καθαρό Αντιλαμβανόμενο όφελος του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.»



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην χρήση του συστήματος και στους τρεις παράγοντες του αντιλαμβανόμενου καθαρού οφέλους, και επομένως **η υπόθεση: «Η χρήση του συστήματος θα επηρεάσει θετικά το καθαρό αντιλαμβανόμενο όφελος του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

## ANOVA

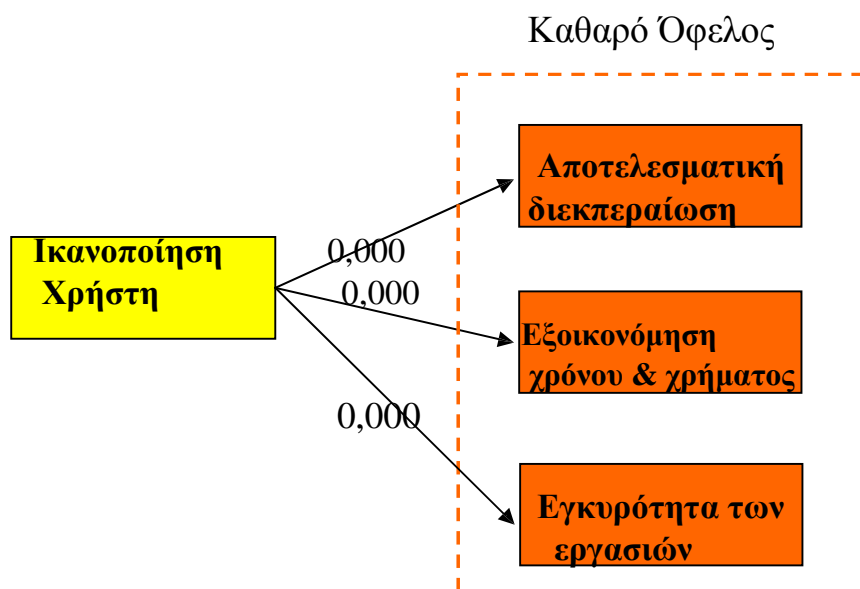
		Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Αποτελεσματική διεκπεραίωση	Between Groups	93,035	15	6,202	9,664	0,000
	Within Groups	73,805	115	0,642		
	Total	166,840	130			
Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος	Between Groups	63,853	15	4,257	4,755	0,000
	Within Groups	102,957	115	0,895		
	Total	166,809	130			
Εγκυρότητα εργασιών	Between Groups	97,540	15	6,503	9,591	0,000
	Within Groups	77,972	115	0,678		
	Total	175,511	130			

Πίνακας 5.25. Oneway Anova: Υπόθεση 8

Χρήση → Καθαρό όφελος

### Έλεγχος Υπόθεσης 9

«Η ικανοποίηση του χρήστη θα επηρεάσει θετικά το καθαρό αντιλαμβανόμενο όφελος του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.»



Οι τιμές που εμφανίζονται στο παραπάνω διάγραμμα αφορούν το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας Sig. που προέκυψε από την εφαρμογή της One-Way Anova (για significance level = 0.05). Σύμφωνα λοιπόν με την ανάλυσή, εφόσον  $F > 1$  και  $\text{Sig.} < 0.05$ , εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην ικανοποίηση του χρήστη του συστήματος και στους τρεις παράγοντες του αντιλαμβανόμενου καθαρού οφέλους, και επομένως **η υπόθεση: «Η ικανοποίηση του χρήστη θα επηρεάσει θετικά το καθαρό αντιλαμβανόμενο όφελος του χρήστη από το σύστημα TAXISnet.» επιβεβαιώνεται.** Οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

## ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Αποτελεσματική διεκπεραίωση	Between Groups	77,748	11	7,068	9,441	0,000
	Within Groups	89,091	119	0,749		
	Total	166,840	130			
Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος	Between Groups	71,427	11	6,493	8,101	0,000
	Within Groups	95,382	119	0,802		
	Total	166,809	130			
Εγκυρότητα εργασιών	Between Groups	100,461	11	9,133	14,481	0,000
	Within Groups	75,050	119	0,631		
	Total	175,511	130			

**Πίνακας 5.26. Oneway Anova: Υπόθεση 9**

*Ικανοποίηση Χρήστη → Καθαρό όφελος*

### **Crosstabs**

Στο επόμενο μέρος της στατιστικής ανάλυσης, παρουσιάζονται μερικές συσχετίσεις μεταξύ μεταβλητών, με τη μέθοδο Crosstabs, έτσι ώστε να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα για την γενική χρήση του Ηλεκτρονικού Φορολογικού Συστήματος TAXISnet.

[Type text]

### Χρήση ΦΠΑ\* Καθαρό Όφελος Crosstabulation

		Καθαρό Όφελος						
		2	3	4	5	6	7	Total
Χρήση ΦΠΑ Υπηρεσίας Υποβολής	OXI Count	0	0	0	2	6	0	8
	% within Χρήση ΦΠΑ	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	9,0%	0,0%	6,1%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	4,6%	0,0%	6,1%
	NAI Count	1	5	5	13	61	38	123
	% within Χρήση	0,8%	4,1%	4,1%	10,6%	49,6%	30,9%	100,0%

	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	86,7%	91,0%	100,0%	93,9%
	% of Total	0,8%	3,8%	3,8%	9,9%	46,6%	29,0%	93,9%
Total	Count	1	5	5	5	7	38	131
	% within Χρήση ΦΠΑ	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%

Πίνακας 5.27. Crosstab:

Χρήση ΦΠΑ → Καθαρό όφελος

[Type text]

Η πρώτη συσχέτιση των μεταβλητών πραγματοποιείται ανάμεσα στη Χρήση της Υπηρεσίας Υποβολής Φ.Π.Α και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης – λογιστής. Από τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης προκύπτει πως οι χρήστες της υπηρεσίας υποβολής Φ.Π.Α αξιολογούν σε ποσοστό 49.6% το σύστημα TAXISnet με 6 στα 7 της κλίμακας Likert, όπως αυτό προκύπτει μέσα από τον προσδιορισμό του καθαρού οφέλους, ενώ σε ποσοστό 30.9% με 7 στα 7 της κλίμακας. Τα αντίστοιχα ποσοστά από τους μη χρήστες της υπηρεσίας είναι 25% αξιολόγησαν με 6 στα 7 της κλίμακας το σύστημα TAXISnet, ενώ το 75% αξιολόγησαν με 7 στα 7 της κλίμακας.

### Χρήση Υπηρεσίας ΚΒΣ \* Καθαρό Όφελος Crosstabulation

		Καθαρό Όφελος						Total
		2	3	4	5	6	7	
Χρήση Υπηρεσίας ΚΒΣ	OXI Count	0	0	3	4	20	8	
	% within Χρήση ΚΒΣ	0,0%	0,0%	8,6%	11,4%	57,1%	22,9%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	0,0%	0,0%	60,0%	26,7%	29,9%	21,1%	26,7%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,3%	3,1%	15,3%	6,1%	26,7%
NAI	Count	1	5	2	11	47	30	96
	% within Χρήση ΚΒΣ	1,0%	5,2%	2,1%	11,5%	49,0%	31,2%	100,0%

[Type text]								
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	40,0%	73,3%	70,1%	78,9%	73,3%
	% of Total	0,8%	3,8%	1,5%	8,4%	35,9%	22,9%	73,3%
Total	Count	1	5	5	15	67	38	131
	% within Χρήση ΚΒΣ	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%

**Πίνακας 5.28. Crosstab:**

*Χρήση ΚΒΣ → Καθαρό όφελος*

Η δεύτερη συσχέτιση των μεταβλητών που επιλέχθηκε πραγματοποιείται ανάμεσα στη Χρήση της Υπηρεσίας Κ.Β.Σ και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης – λογιστής. Από τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης προκύπτει πως οι χρήστες της υπηρεσίας ΚΒΣ αξιολογούν σε ποσοστό 49% το σύστημα TAXISnet με 6 στα 7 της κλίμακας Likert, όπως αυτό προκύπτει μέσα από τον προσδιορισμό του καθαρού οφέλους, ενώ σε ποσοστό 31.2% με 7 στα 7 της κλίμακας. Τα αντίστοιχα ποσοστά από τους μη χρήστες της υπηρεσίας είναι 57.1% αξιολόγησαν με 6 στα 7 της κλίμακας το σύστημα TAXISnet, ενώ το 22.9% αξιολόγησαν με 7 στα 7 της κλίμακας. Σε αυτή τη συσχέτιση τα αποτελέσματα που προκύπτουν δεν διαφέρουν ποσοστιαία και πολύ μεταξύ τους, δηλ. θα μπορούσε να διατυπωθεί η πρόταση πως οι χρήστες του συστήματος TAXISnet αξιολογούν το σύστημα αρκετά υψηλά άσχετα με τις εκάστοτε υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, και πως το επίπεδο αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι λίγο πολύ το ίδιο.

Η τρίτη συσχέτιση των μεταβλητών που επιλέχθηκε πραγματοποιείται ανάμεσα στη Χρήση της Υπηρεσίας Φ.Μ.Υ και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης – λογιστής. Από τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης προκύπτει πως οι χρήστες της υπηρεσίας ΦΜΥ αξιολογούν σε ποσοστό 53.7% το σύστημα TAXISnet με 6 στα 7 της κλίμακας Likert, όπως αυτό προκύπτει μέσα από τον προσδιορισμό του καθαρού οφέλους, ενώ σε ποσοστό 60.5% με 7 στα 7 της κλίμακας. Τα αντίστοιχα ποσοστά από τους μη χρήστες της υπηρεσίας είναι 46.3% αξιολόγησαν με 6

[Type text]

στα 7 της κλίμακας το σύστημα TAXISnet, ενώ το 39.5% αξιολόγησαν με 7 στα 7 της κλίμακας. Και σε αυτή τη συσχέτιση παρατηρείται πως τα αποτελέσματα που προκύπτουν δεν διαφέρουν ποσοστιαία και πολύ μεταξύ τους, δηλ. οι χρήστες του συστήματος TAXISnet αξιολογούν το σύστημα αρκετά υψηλά άσχετα με τις εκάστοτε υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.

### Χρήση Φ.Μ.Υ \* Καθαρό Όφελος Crosstabulation

		Καθαρό Όφελος						Total
		2	3	4	5	6	7	
Χρήση Φ.Μ.Υ	OXI Count	0	2	4	10	31	15	62
	% within Χρήση Φ.Μ.Υ	0,0%	3,2%	6,5%	16,1%	50,0%	24,2%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	0,0%	40,0%	80,0%	66,7%	46,3%	39,5%	47,3%
	% of Total	0,0%	1,5%	3,1%	7,6%	23,7%	11,5%	47,3%
NAI	Count	1	3	1	5	36	23	69
	% within Χρήση Φ.Μ.Υ	1,4%	4,3%	1,4%	7,2%	52,2%	33,3%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	60,0%	20,0%	33,3%	53,7%	60,5%	52,7%
	% of Total	0,8%	2,3%	,8%	3,8%	27,5%	17,6%	52,7%
Total	Count	1	5	5	15	67	38	131
	% within Χρήση Φ.Μ.Υ	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%

#### Πίνακας 5.29. Crosstab:

*Χρήση ΦΜΥ → Καθαρό όφελος*

Η τέταρτη συσχέτιση των μεταβλητών που επιλέχθηκε πραγματοποιείται ανάμεσα στη Χρήση της Υπηρεσίας Υποβολής Ε9 και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης –



[Type text]

λογιστής. Από τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης προκύπτει πως οι χρήστες της υπηρεσίας υποβολής Ε9 αξιολογούν σε ποσοστό 46.0% το σύστημα TAXISnet με 6 στα 7 της κλίμακας Likert, όπως αυτό προκύπτει μέσα από τον προσδιορισμό του καθαρού οφέλους, ενώ σε ποσοστό 31.7% με 7 στα 7 της κλίμακας. Τα αντίστοιχα ποσοστά από τους μη χρήστες της υπηρεσίας είναι 56.7% αξιολόγησαν με 6 στα 7 της κλίμακας το σύστημα TAXISnet, ενώ το 47.4% αξιολόγησαν με 7 στα 7 της κλίμακας.

### Χρήση Υπηρεσίας Υποβολής Ε9 \* Καθαρό Όφελος Crosstabulation

		Καθαρό Όφελος						Total
		2	3	4	5	6	7	
Χρήση Υπηρεσίας Υποβολής Ε9	OXI Count	0	1	3	8	38	18	68
	% within Χρήση Ε9	0%	1,5%	4,4%	11,8%	55,9%	26,5%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	0,0%	20,0%	60,0%	53,3%	56,7%	47,4%	51,9%
	% of Total	0,0%	0,8%	2,3%	6,1%	29,0%	13,7%	51,9%
NAI	Count	1	4	2	7	29	20	63
	% within Χρήση Ε9	1,6%	0,3%	3,2%	11,1%	46,0%	0,7%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	80,0%	40,0%	46,7%	43,3%	52,6%	48,1%
	% of Total	0,8%	3,1%	1,5%	5,3%	22,1%	0,3%	48,1%
Total	Count	1	5	5	15	67	38	131
	% within Χρήση Ε9	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,8%	3,8%	,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%

**Πίνακας 5.30. Crosstab:**

*Χρήση Ε9 → Καθαρό όφελος*

[Type text]

Η πέμπτη και τελευταία συσχέτιση των μεταβλητών που επιλέχθηκε πραγματοποιείται ανάμεσα στη Χρήση της Υπηρεσίας Υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης – λογιστής. Από τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης προκύπτει πως οι χρήστες της υπηρεσίας υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων αξιολογούν σε ποσοστό 51.6% το σύστημα TAXISnet με 6 στα 7 της κλίμακας Likert, όπως αυτό προκύπτει μέσα από τον προσδιορισμό του καθαρού οφέλους, ενώ σε ποσοστό 32.6% με 7 στα 7 της κλίμακας. Τα αντίστοιχα ποσοστά από τους μη χρήστες της υπηρεσίας είναι 50% αξιολόγησαν με 6 στα 7 της κλίμακας το σύστημα TAXISnet, ενώ το 19.4% αξιολόγησαν με 7 στα 7 της κλίμακας.

### Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων \* Καθαρό Όφελος Crosstabulation

			Καθαρό Όφελος						Total
			2	3	4	5	6	7	
Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων	OXI	Count	0	1	3	7	18	7	36
		% within Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων	0,0%	2,8%	8,3%	19,4%	50,0%	19,4%	100,0%
		% within Καθαρό Όφελος	0,0%	20,0%	60,0%	46,7%	26,9%	18,4%	27,5%
		% of Total	0,0%	0,8%	2,3%	5,3%	13,7%	5,3%	27,5%
NAI	Count	1	4	2	8	40	31	85	
	% within Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων	1,1%	4,2%	2,1%	8,4%	51,6%	32,6%	100,0%	

[Type text]

	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	80,0%	40,0%	53,3%	73,1%	81,6%	72,5%
	% within Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων	0,8%	3,1%	1,5%	6,1%	37,4%	23,7%	72,5%
Total	Count	1	5	5	15	67	38	131
	% within Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%
	% within Καθαρό Όφελος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,8%	3,8%	3,8%	11,5%	51,1%	29,0%	100,0%

**Πίνακας 5.31. Crosstab:**

*Χρήση Υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων → Καθαρό όφελος*

## **6. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

### **Γενικά**

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης σήμερα είναι τα μεγάλα ελλείμματα των ασφαλιστικών ταμείων, με αποτέλεσμα να απειλείται η βιωσιμότητά του. Κύρια αίτια της ύπαρξης ελλειμμάτων είναι η γήρανση του πληθυσμού, η κρατική υποχρηματοδότηση, η εισφοροδιαφυγή και τα μεγάλα χρέη των επιχειρήσεων. Σε μια εποχή που η συζήτηση για το ασφαλιστικό έχει ανοίξει και η εξοικονόμηση και ανεύρεση πόρων θεωρείται επιθυμητή από όλους τους κοινωνικούς εταίρους προκειμένου να αποφευχθούν οι περικοπές των κοινωνικών παροχών, η συζήτηση για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και τη χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών είναι περισσότερο επίκαιρη από ποτέ.

Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, σε οικονομικό επίπεδο, μπορεί να επιτύχει: ο Χαμηλότερου κόστους κανάλια επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα τα κανάλια επικοινωνίας με τις επιχειρήσεις συνιστούν έναν πρόσθετο τρόπο επικοινωνίας που κοστίζει πολύ λιγότερο από άλλες μορφές εξυπηρέτησης.

ο Αυξημένη αποτελεσματικότητα. Η ικανότητα ανταλλαγής πληροφοριών ανάμεσα σε υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα είναι ένα από τα οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για τους ίδιους τους οργανισμούς. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία μειώνει το κόστος χαρτιού και αποστολής των εγγράφων, καθώς επίσης και το χρόνο μεταφοράς τους. Άμεση, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του κοινού, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική του θέση, για τις δραστηριότητες της κυβέρνησης και τις διαδικασίες συναλλαγών με τη Δημόσια Υπηρεσία.

Με απώτερο σκοπό τον εντοπισμό προβλημάτων και τη δημιουργία προτάσεων για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, στο κεφάλαιο αυτό θα πραγματοποιηθεί αναλυτική παρουσίαση των προσφερόμενων Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης.

Συγκεκριμένα θα επιχειρηθεί:

1. Σύντομη ιστορική πορεία του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και γενική παρουσίαση της σημερινής οργάνωσης και λειτουργίας του.
2. Τεκμηρίωση της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για την κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών.
3. Παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών των τριών κυριότερων ασφαλιστικών ταμείων .
4. Διατύπωση παρατηρήσεων και συμπερασμάτων.

## **6.1. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης: Ιστορική αναδρομή και γενικά χαρακτηριστικά της σημερινής λειτουργίας.**

Το εθνικό μοντέλο κοινωνικής προστασίας στη χώρα μας αποτελείται από τρία συστήματα: α) το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης για την προστασία των εργαζομένων, β) το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας για την φροντίδα των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης(επαγγελματικά ταμεία) και γ) το εθνικό σύστημα υγείας για την κάλυψη όλων των ατόμων που διαμένουν στην Ελληνική επικράτεια. Από διοικητική άποψη, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης συντονίζεται και εποπτεύεται κατά κύριο λόγο από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, ενώ τα συστήματα υγείας και πρόνοιας συντονίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Πάντως,μέχρι σήμερα η πορεία της Κοινωνικής Ασφάλισης διαγράφεται διοικητικά με πλήρη αυτονομία και αυτοτέλεια και ανεξάρτητη από τους λοιπούς τομείς του Υπουργείου στο οποίο κατά καιρούς υπαγόταν.

Το *Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης* αποτελεί τον κύριο άξονα του Ελληνικού μοντέλου κοινωνικής προστασίας. Η λειτουργία του, όπως έχει διαμορφωθεί ιστορικά από τη δεκαετία του 1950 μέχρι σήμερα, επιδιώκει την κάλυψη των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι, χορηγώντας παροχές και υπηρεσίες που αναπληρώνουν τη μείωση ή την

απώλεια εισοδήματος από απασχόληση. Πρόκειται για ένα σύστημα κύριας και επικουρικής δημόσιας ασφάλισης, το οποίο λειτουργεί με βάση αυτόνομους ασφαλιστικούς φορείς.

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα πρωτοεμφανίζεται ως θεσμός με το διάταγμα της 15ης Δεκεμβρίου 1836, με το οποίο συστήθηκε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (NAT), που όμως άρχισε να λειτουργεί από το 1861. Η νομοθετική κατοχύρωση του θεσμού εξασφαλίστηκε το 1922 με την ψήφιση του Ν. 2868/1922 *«Περί υποχρεωτικής ασφάλισεως των εργατών και ιδιωτικών υπαλλήλων»*. Ο νόμος αυτός αποτέλεσε τη βάση για την ίδρυση κατά τη διάρκεια του μεσοπολέμου κλαδικών ασφαλιστικών ταμείων. Το 1934 ψηφίστηκε ο βασικός νόμος 6298/1934 *«Περί Κοινωνικών Ασφαλίσεων»*. Την ίδια περίοδο προωθήθηκαν επίσης νομοθετικά μέτρα για την ίδρυση φορέων κύριας ασφάλισης, όπως

του Ταμείου Ασφαλίσεως Εμπόρων (ΤΑΕ) και του Ταμείου Επαγγελματιών και Βιοτεχνών (ΤΕΒΕ), που άρχισαν να λειτουργούν το 1940.

Το 1935 καθιερώθηκε η υποχρεωτική ασφάλιση όλων των μισθωτών στο Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), που αποτέλεσε το γενικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης των μισθωτών. Η επέκταση της ασφαλιστικής προστασίας του πληθυσμού εξασφαλίστηκε

[Type text]

το 1961 με την ίδρυση του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), ο οποίος κάλυψε σχεδόν το σύνολο του αγροτικού πληθυσμού.

Σήμερα, η κοινωνική ασφάλιση ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Εργασίας & κοινωνικών ασφαλίσεων. Το ασφαλιστικό μας σύστημα αποτελείται από τέσσερα είδη φορέων:

1. Φορείς κύριας ασφάλισης (23 περίπου φορείς εκ των οποίων κυριότεροι είναι το ΙΚΑ, το ΟΓΑ, το ΟΑΕΕ, το ΤΣΑΥ και το ΤΣΜΕΔΕ).
2. Φορείς επικουρικής ασφάλισης (π.χ. Ταμείο Επικουρικής Ασφαλίσεως Προσωπικού Αεροπορικών Επιχειρήσεων, ΤΕΑΠΟΚΑ κ.α.).
3. Φορείς ασθένειας (π.χ. Ταμείο Ασφαλίσεως Ξενοδοχοϋπαλλήλων, Ταμ. Υγείας Δικηγόρων Επαρχιών κ.α.).
4. Φορείς πρόνοιας (π.χ. Ταμείο Πρόνοιας Δικαστικών Επιμελητών, Ταμείο Πρόνοιας Ορθοδόξου Εφημεριακού Κλήρου Ελλάδος).

Το δημόσιο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στηρίζεται κατά βάση σε ένα τριμερές μοντέλο χρηματοδότησης (κράτος, εργοδότες, εργαζόμενοι). Συγκεκριμένα, οι φορείς και οι παροχές του πρώτου πυλώνα χρηματοδοτούνται από σύνθετους μηχανισμούς που περιλαμβάνουν:

- εισφορές εργαζομένων
- εισφορές εργοδοτών
- τακτική συμμετοχή του κρατικού προϋπολογισμού
- κοινωνικούς πόρους (έμμεσοι φόροι)
- έκτακτη κρατική επιχορήγηση
- πόρους από την αξιοποίηση της κινητής και ακίνητης περιουσίας των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης.

## **6.2. Μεθοδολογία έρευνας**

Δεδομένου ότι ο σκοπός της έρευνας είναι η κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης από πελατοκεντρική άποψη (*usercentric approach*), επιλέχθηκε η μέθοδος της ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου (*qualitative website analysis*), αφού ο ιστοτόπος συνιστά το σημείο διεπαφής με το χρήστη και απεικονίζει τη front-office οργάνωση. Δεδομένου ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνίσταται στον επιτυχή συνδυασμό front-office και back-office οργάνωσης, θα γίνει αναφορά και στις ενδοεπιχειρησιακές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν για την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών.

### **Μοντέλα ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου**

Σχετικά με τη χρήση της μεθόδου της ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου εντοπίστηκαν τρία μοντέλα. Το πρώτο μοντέλο (Neuer και Landtsheer, 2005) και χρησιμοποιεί ως κριτήρια το περιεχόμενο, τη διάδραση, την ευχρηστία και την αισθητική. Το δεύτερο μοντέλο χρησιμοποιήθηκε (Merkuryeva et al., 2005) για την ανάλυση των Διαδικτυακών υπηρεσιών στο St. Petersburg και θέτει ως κριτήρια τη λειτουργικότητα, την προσβασιμότητα και την ευχρηστία. Το τρίτο μοντέλο (Peters et al, 2004) θέτει ως μεταβλητές το σημείο διεπαφής (interface), την πλοήγηση, το περιεχόμενο, την αξιοπιστία και τις τεχνικές προδιαγραφές. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα μοντέλα αξιολόγησης με τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν (Πίνακας 6.1.):

<b>ΜΟΝΤΕΛΑ</b>	<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b>	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ</b>
<b>Neuer και Landtsheer</b>	Περιεχόμενο	Σκοπός, έκταση πληροφορίας, ανανέωση πληροφορίας.
	Διάδραση	Χρήστη προς χρήστη, χρήστη προς έγγραφα, χρήστη προς σύστημα.
	Ευχρηστία	Πλοήγηση, σύνδεσμοι, γραφικά/πολυμέσα, πρόσβαση.
	Αισθητική	Χρήση ήχου, γραφικών, δυναμικής κίνησης, ύφος και γλώσσα.
<b>Merkuryeva et al.</b>	Λειτουργικότητα	Προσανατολισμός στο χρήστη, κάλυψη σε υπηρεσίες, ποιότητα και ακρίβεια πληροφόρησης, διάδραση.
	Προσβασιμότητα	Πρόσβαση στο site, πρόσβαση στο περιεχόμενο του site.

	Ευχρηστία	Αρχιτεκτονική και σχεδιασμός, σύνδεσμοι, πλοήγηση, μεταδεδομένα.
<b>Peters et al.</b>	Σημείο διεπαφής (interface)	Γραφικός σχεδιασμός, πολυμέσα, ύφος και κείμενα, ευελιξία και συμβατότητα.
	Πλοήγηση	Λογική δομή, ευχρηστία, μηχανές αναζήτησης.
	Περιεχόμενο	Πληροφορίες για τις υπηρεσίες, πληροφορίες για επικοινωνία, ποιότητα της πληροφορίας, διάδραση.
	Αξιοπιστία	Αποθήκευση προφίλ χρήστη, αποτελεσματικότητα στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας, αποκρισιμότητα του συστήματος, εξυπηρέτηση πελάτη-χρήστη.
	Τεχνολογία συστήματος	Ταχύτητα, ασφάλεια, λογισμικό και βάσεις δεδομένων, σχεδιασμός συστήματος.

**Πίνακας 6.1.** Μοντέλα ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπων.

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.1, οι επιμέρους μεταβλητές των παραπάνω μοντέλων είναι παρόμοιες και αλληλεπικαλύπτονται. Οι μεταβλητές του πρώτου μοντέλου των Neuer και Landtsheer κρίθηκαν ως οι πληρέστερες και περισσότερο περιεκτικές. Οι επιμέρους μεταβλητές της “Λειτουργικότητας” του μοντέλου των Merkurycena et al καλύπτονται από τις μεταβλητές “Περιεχόμενο” και “Διάδραση” του πρώτου μοντέλου. Η μεταβλητή “Προσβασιμότητα” του μοντέλου των Merkurycena et al καλύπτεται επίσης από τη μεταβλητή “Ευχρηστία” του μοντέλου των Neuer και Landtsheer. Οι μεταβλητές “Σημείο διεπαφής” και “Πλοήγηση” του μοντέλου των Peters et al καλύπτονται από τις μεταβλητές “Ευχρηστία” και “Αισθητική” του πρώτου μοντέλου. Οι μεταβλητές “Αξιοπιστία” και “Τεχνολογία συστήματος” καλύπτονται από το μοντέλο Accenture, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την



αξιολόγηση Διαδικτυακών υπηρεσιών και αναλύεται στην επόμενη ενότητα του παρόντος κεφαλαίου. Οι επιμέρους μεταβλητές του μοντέλου των Neuer και Landtsheer, το οποίο τελικά θα χρησιμοποιηθεί για την ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου, παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

### **1.Περιεχόμενο**

Ως περιεχόμενο νοείται η γραπτή και οπτική πληροφορία. Οι επιμέρους δείκτες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση του περιεχομένου είναι:

- *Εστίαση στις ανάγκες των χρηστών.* Αυτό σημαίνει ότι τόσο η δομή του ιστοτόπου όσο και η ταξινόμηση της πληροφορίας δεν πρέπει να ακολουθεί τη δομή του οργανισμού, αλλά να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών ή των ομάδων χρηστών. Επιπλέον, η ταξινόμηση της πληροφορίας θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να οδηγεί το χρήστη σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες με τις κατάλληλες πληροφορίες.

- *Εμφανής σκοπός του ιστότοπου.* Ο σκοπός ύπαρξης του ιστότοπου καθώς και το κοινό στο οποίο απευθύνεται πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια στην αρχική σελίδα. Ο ιστότοπος υποχρεωτικά θα πρέπει να περιλαμβάνει περιεχόμενο που αντιστοιχεί στον περιγραφόμενο σκοπό αλλά και στις ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

- *Έκταση της πληροφορίας.* Η ποσότητα της πληροφορίας πρέπει να είναι τόση ώστε να ικανοποιείται πλήρως ο σκοπός του ιστοτόπου, ενώ περιττές λεπτομέρειες πρέπει να αποφεύγονται. Είναι σαφές ότι ένας ιστότοπος δημόσιου οργανισμού, τόσο για λόγους ενημέρωσης του πολίτη όσο και για λόγους διαφάνειας, πρέπει να διαθέτει περιεχόμενο που να σχετίζεται με τη δομή και την οργάνωσή του, τα διοικητικά του όργανα, καθώς και για την αποστολή και το μελλοντικό του όραμα ως οργανισμού. Η πρόσβαση σε εσωτερικές πληροφορίες αλλά και η γνώση των εσωτερικών διαδικασιών λήψης απόφασης ενός οργανισμού συνιστούν εργαλεία άσκησης δημοκρατικού ελέγχου για τον πολίτη. Πολύ σημαντική είναι και η τοποθέτηση στον ιστότοπο των εγγράφων που έχει δημοσιεύσει ο οργανισμός τα τελευταία χρόνια μέχρι και σήμερα, τα οποία συνιστούν πληρέστερη πληροφόρηση και διασφάλιση της συνέχειας του οργανισμού «στα μάτια» των πολιτών.

- *Ανανέωση της πληροφορίας.* Η συχνότητα ανανέωσης της πληροφορίας δείχνει πόσο σοβαρά αντιμετωπίζει ένας οργανισμός τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσα από τον ιστότοπό του. Η ανανέωση της πληροφορίας πιστοποιεί την αξιοπιστία του περιεχομένου, αλλά και δείχνει αν ο οργανισμός πράγματι θεωρεί τον ιστότοπό του ως σημείο διεπαφής με το χρήστη. Σημειώνεται ότι η ανανέωση του περιεχομένου

οφείλει όχι μόνο να υπάρχει αλλά και να φαίνεται ότι υπάρχει σε κάθε σημείο του ιστοτόπου.

## **2. Διάδραση**

Η διάδραση αναφέρεται στην κατεύθυνση και τον τύπο της επικοινωνίας. Η λογική της διάδρασης στηρίζεται στην άποψη ότι η καλύτερη διακυβέρνηση επιτυγχάνεται μέσα από τις περισσότερο «ανοιχτές» δημόσιες υπηρεσίες και την καλύτερη πρόσβαση του πολίτη στις εσωτερικές διοικητικές πληροφορίες. Η διάδραση μετρά την ευκολία με την οποία ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που παρέχονται από τον ιστότοπο. Οι τύποι της επικοινωνίας είναι οι κάτωθι:

- *Χρήστη προς χρήστη (user-to-user interaction)*: Επιτυγχάνεται μέσα από φόρουμ, chat rooms και άλλες μορφές αμιβαίας ανταλλαγής πληροφοριών.
- *Χρήστη προς έγγραφα (human-to-documents)*: Αναφέρεται στη διαθεσιμότητα φορμών και εγγράφων για download.
- *Χρήστη προς σύστημα (human-to-system interactivity)*: Αναφέρεται στην επικοινωνία με τον ιστότοπο και περιλαμβάνει την online βοήθεια, τις συναλλαγές, την τροφοδότηση του συστήματος και την πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.

Σημαντικό στοιχείο συνιστά και η παροχή στοιχείων τόσο online όσο και offline επικοινωνίας, με τον διαχειριστή του ιστότοπου αλλά και με τις κατάλληλες υπηρεσίες του οργανισμού.

Σκόπιμη είναι και η ύπαρξη online δημοσκοπήσεων που θα καταγράφουν τόσο την ικανοποίηση του χρήστη από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ιστότοπος, όσο και την άποψή τους για τη λειτουργία του οργανισμού ή για κάποια πρόσφατη σημαντική απόφαση. Οι online δημοσκοπήσεις συνιστούν εργαλείο ταχείας καταγραφής της κοινής γνώμης και μπορούν, αν και μη θεσμοθετημένες, να θεωρηθούν ως στοιχείο δημοκρατικής συμμετοχής.

## **3. Ευχρηστία**

Η ευχρηστία εκφράζεται μέσα από τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται στο χρήστη οι διάλογοι, οι εντολές, τα μενού, οι εικόνες, το σύστημα πλοήγησης και οι διάφορες πληροφορίες, καθώς επίσης και μέσα από τον τρόπο με τον οποίο αυτά υποστηρίζουν την εργασία του χρήστη. Οι επιμέρους μεταβλητές που ορίζουν το κριτήριο της ευχρηστίας είναι οι κάτωθι:

- *Πλοήγηση*: Η πλοήγηση σχετίζεται με την οργάνωση της πληροφορίας και τη λογική ταξινόμηση του περιεχομένου σε μενού. Πολύ σημαντική είναι η ύπαρξη χάρτη του site, καθώς και μηχανών αναζήτησης, επειδή βοηθούν το χρήστη να εντοπίσει την πληροφορία που χρειάζεται ευκολότερα αλλά και επειδή του δίνουν την αίσθηση του ελέγχου πάνω στον ιστότοπο.
- *Σύνδεσμοι*: Οι σύνδεσμοι πρέπει να είναι σχετικοί με το περιεχόμενο στο οποίο αναφέρονται και ενσωματωμένοι στα κατάλληλα σημεία του κειμένου. Πολύ σημαντικό είναι να μην υπάρχουν «σπασμένοι» σύνδεσμοι (broken links- σύνδεσμοι που δεν οδηγούν πουθενά), αλλά και σελίδες υπό κατασκευή.

[Type text]

- *Γραφικά/πολυμέσα:* Τα γραφικά πρέπει να μην εμποδίζουν την αναγνωσιμότητα των σελίδων, ενώ πρέπει να είναι όμοια σε όλες τις σελίδες προκειμένου να εξασφαλίζεται η συνοχή του ιστοτόπου.

- *Πρόσβαση:* Το κριτήριο της πρόσβασης επιμερίζεται σε δύο επιμέρους κριτήρια:

A. Πρόσβαση στον ιστότοπο (σύνδεσμοι άλλων ιστοτόπων που οδηγούν στον ιστότοπο του οργανισμού, URL αντίστοιχο με το όνομα του οργανισμού)

B. Πρόσβαση στο περιεχόμενο: (οδηγίες χρήσης, διαθέσιμο λογισμικό για downloading υλικού, περιεχόμενο αναγνώσιμο από αλλοδαπούς κατοίκους της χώρας και από άτομα με ειδικές ανάγκες).

#### **4. Αισθητική.**

Αναφέρεται στη βιωματική εμπειρία και αντίληψη της χρήση του ιστοτόπου και συνίσταται στα κάτωθι:

- Χρήση ήχου, γραφικών και δυναμικής κίνησης. Πολύ σημαντικό είναι να μην επιβραδύνουν σε υπερβολικό βαθμό το άνοιγμα των σελίδων.

- Ύφος γλώσσας. Η γλώσσα που χρησιμοποιείται πρέπει να είναι ξεκάθαρη και σαφής και να αντιστοιχεί στο κοινό στο οποίο απευθύνεται. Πρέπει να αποφεύγονται ορολογίες, προκαταλήψεις και κατηγορίες, ενώ το ύφος πρέπει να είναι φιλικό, βοηθητικό και ταυτόχρονα επαγγελματικό.

#### ***Μοντέλα αξιολόγησης Διαδικτυακών υπηρεσιών***

Για την κριτική παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών εντοπίστηκαν τρία μοντέλα ανάλυσης Διαδικτυακών υπηρεσιών τα οποία επικεντρώνουν στην πλευρά του χρήστη:

##### **Μοντέλο IDA**

Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των κρατών-μελών. Επιτρέπει την αξιολόγηση του βαθμού ωρίμανσης των Διαδικτυακών υπηρεσιών βάσει τριών μεταβλητών: προσβασιμότητα, ευχρηστία και βαθμός ικανοποίησης ανάγκης (Johansson, 2002).

##### **Μοντέλο Accenture**

Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε από τη διεθνή συμβουλευτική εταιρεία Accenture(2004) για την αξιολόγηση online υπηρεσιών. Το μοντέλο στηρίζεται σε δύο κριτήρια (Kustelj M. & Vintar M., 2004):

• Ωρίμανση υπηρεσιών (service maturity).

Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε τρία επίπεδα:

1. Το επίπεδο της δημοσίευσης (παθητική σχέση). Ο χρήστης δεν μπορεί να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με τον οργανισμό, ενώ ο οργανισμός επικοινωνεί με το χρήστη αποκλειστικά μέσω του περιεχομένου που δημοσιεύει.

2. Το επίπεδο της διάδρασης (ενεργητική-παθητική διάδραση). Ο χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με τον οργανισμό ή κάποια

υπηρεσία του, αλλά ο οργανισμός δεν επικοινωνεί απαραίτητα με το χρήστη. Αν και ο χρήστης μπορεί να λάβει εξατομικευμένες απαντήσεις, αυτού του είδους η επικοινωνία δεν θεωρείται συναλλαγή.

3. Το επίπεδο της συναλλαγής (ενεργητική-ενεργητική διάδραση). Ο χρήστης επικοινωνεί με τον οργανισμό και ο οργανισμός με το χρήστη. Η συναλλαγή υποκαθιστά μια τυπική διαδικασία που μέχρι πρότινος διεκπεραιωνόταν off-line. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη κάποιας ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων που να επιβεβαιώνει ότι η διαδικασία είναι έγκυρη.

• Διαχείριση πελατοκεντρικής σχέσης (customer relationship management).

Μετράει το βαθμό στον οποίο οι κυβερνητικοί οργανισμοί διαχειρίζονται και πραγματοποιούν συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ολοκληρωμένο τρόπο. Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται είναι:

1. Διορατικότητα (insight). Σχετίζεται με το αν το σύστημα αποθηκεύει τα στοιχεία του χρήστη μετά την πρώτη συναλλαγή ώστε να τα ανακαλεί στην επόμενη συναλλαγή προσφέροντας περισσότερο εξατομικευμένη υπηρεσία.

2. Εξυπηρέτηση χρήστη (customer service). Σχετίζεται με το αν ο ιστότοπος υποστηρίζει το χρήστη με πληροφορίες-οδηγίες κατά την πραγματοποίηση της συναλλαγής. Σημαντικό δεν είναι μόνο να υπάρχουν οδηγίες αλλά και να βρίσκονται σε ορατό σημείο.

3. Αλληλεπιδράσεις (interactions). Σχετίζεται με το αν οι υπηρεσίες που προσφέρονται online είναι διαθέσιμες και από άλλα κανάλια επικοινωνίας.

4. Οργάνωση (organization). Μετράει πόσο αποτελεσματικά διεκπεραιώνεται η υπηρεσία, αν είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών, αν είναι απαραίτητο να γνωρίζει εκ των προτέρων ο χρήστης την εσωτερική δομή του οργανισμού προκειμένου να βρει την υπηρεσία που επιθυμεί.

5. Δίκτυα (networks). Μετράει κατά πόσο ο οργανισμός έχει ενσωματώσει τις υπηρεσίες του σε ιστοτόπους άλλων οργανισμών και στα κανάλια επικοινωνίας του προκειμένου να διευκολύνει τον πολίτη και να του προσφέρει περισσότερα σημεία πρόσβασης.

6. Υποστήριξη (support). Σχετίζεται με το αν ο οργανισμός διαθέτει άλλα κανάλια επικοινωνίας, όπως ένα τηλεφωνικό κέντρο, για να δίνει πληροφορίες σχετικά με μια συναλλαγή ή να βοηθά στην ολοκλήρωσή της.

## **Μοντέλο EC2**

Το μοντέλο αυτό (European Commission, 2003) ερευνά την ποιότητα των Διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίου ή συνέντευξης. Τα ερωτήματα που τίθενται αφορούν τη συνολική αξιολόγηση των υπηρεσιών (με εξαβάθμια κλίμακα), την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας (προσβασιμότητα, κατανόηση γλώσσας, ταχύτητα απόκρισης του συστήματος) και τα οφέλη από

[Type text]

τη χρήση της υπηρεσίας (εξοικονόμηση χρόνου/χρήματος, ταχύτητα διεκπεραίωσης, καλύτερη πληροφόρηση, καλύτερος έλεγχος στη διαδικασία). Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα μοντέλα αξιολόγησης με τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν (Πίνακας 6.2.):

**Πίνακας 6.2.** Μοντέλα αξιολόγησης Διαδικτυακών υπηρεσιών.

ΜΟΝΤΕΛΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ
EC2	Συνολική αξιολόγηση υπηρεσιών	Συνολική ικανοποίηση χρήστη,ικανοποίηση των προσδοκιών του.
	Ευχρηστία	Ευκολία χρήσης, κατανόηση γλώσσας,ταχύτητα διεκπεραίωσης
	Οφέλη από τη χρήση	Εξοικονόμηση χρόνου, ευελιξία,περισσότερη πληροφόρηση,γρηγορότερη διεκπεραίωση, έλεγχος της διαδικασίας από το χρήστη, εξοικονόμηση χρημάτων.
IDA	Προσβασιμότητα	Ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες από πολίτες της χώρας, ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες από πολίτες της Ε.Ε., δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών από το εξωτερικό.
	Ευχρηστία	Κάλυψη των πραγματικών αναγκών του πολίτη, ευκολία χρήσης, ευκολία εκμάθησης της χρήσης, διασφάλιση όσο δυνατόν λιγότερων λαθών από το χρήστη, ευχαρίστηση από τη χρήση,παρουσίαση της υπηρεσίας σε 1-2 γλώσσες, παρουσίαση της υπηρεσίας σε 3 ή περισσότερες γλώσσες
	Ικανοποίηση ανάγκης	Πληρότητα υπηρεσίας, ποιότητα υπηρεσίας.
ACCENTURE	Ωρίμανση υπηρεσιών	Παρουσία στο διαδίκτυο, διάδραση, συναλλαγή.
	Διαχείριση πελατοκεντρικής σχέσης	Διορατικότητα, εξυπηρέτηση χρήστη,αλληλεπιδράσεις, οργάνωση δίκτυα,υποστήριξη.

Το βασικό αρνητικό στοιχείο του μοντέλου IDA είναι ότι πολλές από τις επιμέρους μεταβλητές που χρησιμοποιεί επικεντρώνουν στη δυνατότητα προσφοράς διασυννοριακών υπηρεσιών (π.χ. ευκολία με την οποία μια υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το εξωτερικό, ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας από πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ποσότητα γλωσσών στις οποίες είναι διαθέσιμη κ.λπ.). Το μοντέλο IDA αξιολογεί μόνο τη διασυννοριακότητα των υπηρεσιών και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που πλαισιώνουν τις Διαδικτυακές υπηρεσίες (προσβασιμότητα και ευχρηστία), ενώ δεν είναι ιδιαίτερα εύστοχο για την αξιολόγηση του ίδιου του τρόπου εκφοράς και λειτουργίας των Διαδικτυακών υπηρεσιών. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο το μοντέλο αυτό χρησιμοποιείται μόνο για γενικές προκαταρκτικές μετρήσεις.

Από την άλλη μεριά, το μειονέκτημα του μοντέλου EC2 είναι ότι στηρίζεται σε υποκειμενικές αξιολογήσεις χρηστών, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι σε θέση να αξιολογούν το βαθμό ολοκλήρωσης και την ποιότητα των υπηρεσιών. Η ικανοποίηση και η εκτίμηση των χρηστών σε σχέση με την ποιότητα μια Διαδικτυακής υπηρεσίας, εξαρτάται από υποκειμενικούς παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν σημαντικά την κρίση τους. Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι η εμπειρία των χρηστών στη χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών, η γνώση που έχουν για τις τεχνολογικές δυνατότητες κ.λπ.

Επιπλέον, η μεταβλητή “Συνολική αξιολόγηση υπηρεσιών” μπορεί να φανεί χρήσιμη για έναν οργανισμό που διαθέτει Διαδικτυακές υπηρεσίες, αλλά δεν επιτρέπει εμβάθυνση στους λόγους για τους οποίους ένας χρήστης αξιολογεί θετικά ή αρνητικά μια υπηρεσία.

Επιπλέον, εφόσον το ερωτηματολόγιο ορίζει τις διαθέσιμες θετικές ή αρνητικές απαντήσεις, περιορίζεται το φάσμα των μεταβλητών και δεν είναι δυνατόν να αναδειχθούν επιπρόσθετα πλεονεκτήματα ή δυσλειτουργίες που προκύπτουν από τη χρήση των υπηρεσιών.

Στην εργασία αυτή επιλέχτηκε να χρησιμοποιηθεί το μοντέλο Accenture για την αξιολόγηση των Διαδικτυακών υπηρεσιών γιατί λαμβάνει υπόψη και τον τεχνολογικό παράγοντα και την ποιότητα πρόσβασης και χρήσης της υπηρεσίας. Παρόλο που το μοντέλο αυτό δε λαμβάνει υπόψη τη back-office οργάνωση των διαδικασιών, επιτρέπει την αξιολόγηση των υπηρεσιών ανάλογα με το πόσο αποτελεσματικά προσφέρονται: αν είναι σχεδιασμένες με βάση τις ανάγκες των χρηστών, αν οι χρήστες πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την επιχειρησιακή λειτουργία προκειμένου να εντοπίσουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται και, σε αντίθεση με τα προαναφερόμενα μοντέλα, εξετάζει το βαθμό στον οποίο οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι ολοκληρωμένες ή όχι. Σημειώνεται ότι η ως άνω μεθοδολογία θα εφαρμοστεί σε τρεις φορείς κύριας ασφάλισης, το ΙΚΑ, το

ΟΓΑ και ο ΟΑΕΕ, γιατί καλύπτουν ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της έρευνας, η ανάλυση για κάθε ασφαλιστικό οργανισμό θα ακολουθήσει τα εξής βήματα:

1. Γενικά χαρακτηριστικά ασφαλιστικού ταμείου, είδος και αριθμός πληθυσμού που καλύπτει, ενδοεπιχειρησιακή οργάνωση και λειτουργία.
2. Νομικό πλαίσιο λειτουργίας των Διαδικτυακών υπηρεσιών. Το νομικό πλαίσιο ορίζει τη λειτουργία των υπηρεσιών και πολλές φορές απεικονίζει τις ενδοεπιχειρησιακές αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί με σκοπό την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών. \_\_
3. Κριτική παρουσίαση ιστοτόπου ως πλατφόρμα Διαδικτυακών υπηρεσιών βάσει μοντέλων ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου.
4. Κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών.

### **6.3. Η περίπτωση του ΙΚΑ**

#### ***Γενικά χαρακτηριστικά – Οργάνωση και λειτουργία***

Το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων-Ενιαίο Ταμείο Μισθωτών) είναι ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός οργανισμός της χώρας<sup>48</sup>. Καλύπτει 5.550.000 εργάτες και υπαλλήλους και χορηγεί συντάξεις σε 845.000 συνταξιούχους. Το ΙΚΑ ασφαλίζει τα πρόσωπα που έχουν ως κύριο επάγγελμα την παροχή έμμεσης εξαρτημένης εργασίας, καθώς και ειδικές κατηγορίες προσώπων (ορκωτοί λογιστές, εφημεριδοπώλες, συγγραφείς, μαθητευόμενοι). Οι κίνδυνοι που καλύπτονται περιλαμβάνουν τη μητρότητα, τα οικογενειακά βάρη, την ασθένεια, το γήρας, την αναπηρία, το θάνατο, το εργατικό ατύχημα και την επαγγελματική ασθένεια, καθώς και την ανεργία.

Πιο συγκεκριμένα, το ΙΚΑ καλύπτει τους εργαζομένους που παρέχουν:

- Εξαρτημένη εργασία ανεξάρτητα από την ιδιότητα του εργοδότη τους (Ιδιωτικός Τομέας - Δημόσιος Τομέας, ΝΠΔΔ κ.λπ.) και εφόσον για την εργασία τους αυτή δεν υπάγονται στην ασφάλιση κάποιου άλλου Φορέα Κύριας Ασφάλισης.
- Εξαρτημένη εργασία στο εξωτερικό για λογαριασμό εργοδότη που εδρεύει στην Ελλάδα, με την προϋπόθεση η χώρα που εργάζεται να μην έχει με την Ελλάδα διμερή σύμβαση ή να μην ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Την προσωπική τους εργασία με σύμβαση εκμίσθωσης έργου κατά κύριο ή συγκύριο επάγγελμα, εφόσον για την εργασία τους αυτή δεν υπάγονται στην ασφάλιση κάποιου άλλου Φορέα Κύριας Ασφάλισης.
- Τα μέλη οικογένειάς τους.
- Τους αλλοδαπούς.

Επίσης καλύπτονται διάφορες κατηγορίες προσώπων, που παρέχουν την εργασία τους σε μη σταθερό εργοδότη και οι αυτοτελώς απασχολούμενοι, που

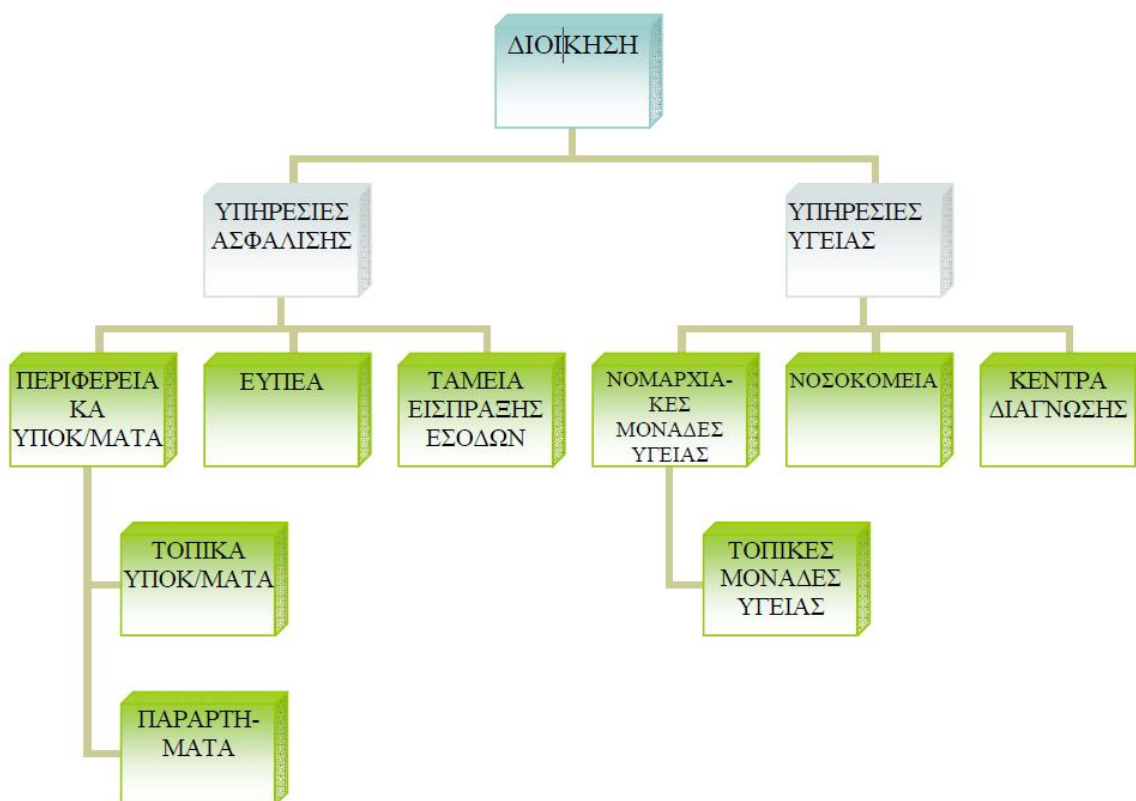
[Type text]

στερούνται επαγγελματικής στέγης (φορτοεκφορτωτές, στιλβωτές υποδημάτων, πωλητές Λαϊκού Λαχείου, εφημεριδοπώλες, εκδοροσφαγείς, νεκροπομποί, αποκλειστικές νοσοκόμες, πλανόδιοι και υπαίθριοι μικροπωλητές). Η ασφάλιση των προσώπων αυτών γίνεται μέσω σωματείων ή ασφαλιστικών συνεταιρισμών.

Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική και όχι προαιρετική. Αυτό σημαίνει ότι, η ασφάλιση δεν εξαρτάται από τη θέληση του εργαζομένου ή του εργοδότη και αρχίζει από την πρώτη μέρα εργασίας. Με την ασφάλισή του ο εργαζόμενος γίνεται δικαιούχος πολλών παροχών τόσο από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ όσο και από άλλους Οργανισμούς.

Η οργάνωση του ΙΚΑ απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 6.1):

**Σχήμα 6.1.** Η δομή του ΙΚΑ

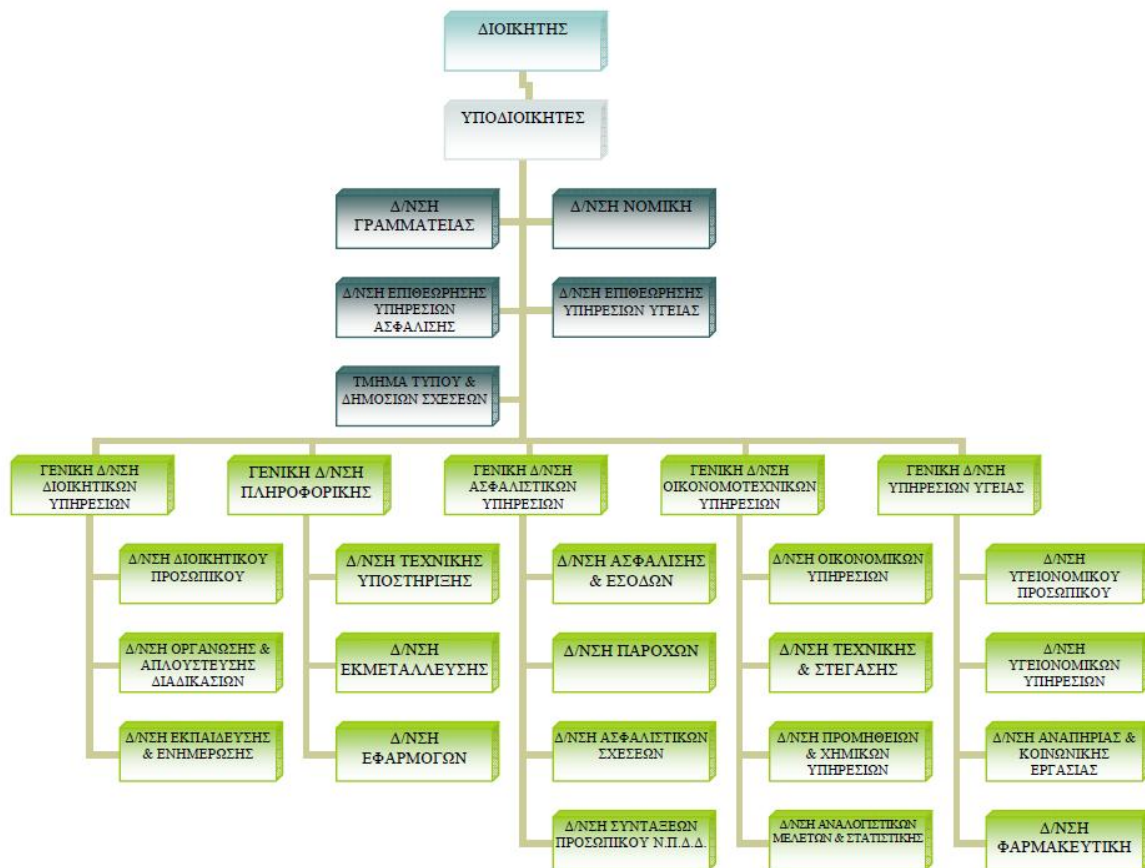


Πηγή: Οργανισμός ΙΚΑ (Π.Δ. 266/89)



Η οργάνωση της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 6.2):

**Σχήμα 6.2.** Η εσωτερική οργάνωση του ΙΚΑ.



Πηγή: Οργανισμός ΙΚΑ (Π.Δ. 266/89)

Το ΙΚΑ διαθέτει 331 Μονάδες Ασφάλισης και 364 Μονάδες Υγείας. Όργανα λήψης αποφάσεων είναι το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού και η Στρατηγική Επιτροπή Έργων Εκσυγχρονισμού, ο ρόλος της οποίας θα εξηγηθεί παρακάτω.

### **Γενικά χαρακτηριστικά ιστοτόπου**

Κατά την ανάγνωση της αρχικής σελίδας δομείται το μεγαλύτερο μέρος της σχέσης του χρήστη με τον ιστοτόπο, γιατί μέσα σε αυτή συνοψίζονται οι πληροφορίες και οι δυνατότητες που παρέχονται. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από τον ιστοτόπο του ΙΚΑ διακρίνονται σε υπηρεσίες πληροφόρησης, υπηρεσίες επικοινωνίας και υπηρεσίες ολοκληρωμένης

[Type text]

συναλλαγής. Το περιεχόμενο του ιστοτόπου δομείται στη βάση των δύο μενού που φαίνονται στην αρχική σελίδα. Το οριζόντιο μενού περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες:

#### ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

Περιλαμβάνει Τελευταία Νέα, Δελτία Τύπου και Εγκυκλίου. Σχετικές συντομεύσεις υπάρχουν και στην αρχική σελίδα.

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Περιλαμβάνει υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υποβολής Α.Π.Δ., έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας, επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας, καθώς επίσης και οδηγίες εγγραφής και χρήσης των προαναφερόμενων υπηρεσιών.

#### SITE MAP

#### ΒΟΗΘΕΙΑ

Περιλαμβάνει οδηγίες στους εργοδότες για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφορίες προς τους ασφαλισμένους σχετικά με την έκδοση βιβλιαρίου υγείας, τις υπηρεσίες υγείας και παροχές μητρότητας.

#### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Περιλαμβάνει φόρμα επικοινωνίας, τηλεφωνικό κατάλογο των διοικητικών και υγειονομικών μονάδων και των Δ/σεων της Διοίκησης, καθώς και ωράριο συναλλαγής διοικητικών υπηρεσιών.

Το κάθετο μενού σε πολλά σημεία περιέχει αλληλεπικαλύψεις με το οριζόντιο και περιλαμβάνει τις παρακάτω κατηγορίες:

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (αλληλεπικάλυψη)

##### ΟΔΗΓΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Απευθύνεται στους εργοδότες και δίνει πληροφορίες για τη σχέση των εργοδοτών με το Ίδρυμα (π.χ. ενημέρωση για Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη, Συνέπειες μη εκπλήρωσης υποχρεώσεων, Βεβαιώσεις Ασφαλιστικής Ενημερότητας κ.λπ.)

##### ΟΔΗΓΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ

Απευθύνεται στους ασφαλισμένους και παρέχει πληροφορίες για θέματα ασφάλισης, παροχών, συντάξεων και άλλα συναφή θέματα όπως το Κέντρο Ανακεφαλαίωσης (Κ.ΑΝ.), πρόσκληση Μελλοντικών Συνταξιούχων και ενημέρωση για την κοινωνική μέριμνα του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για τους αναπήρους και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

##### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

Περιλαμβάνει οδηγός αναζήτησης προϋποθέσεων θεμελίωσης συνταξιοδοτικού δικαιώματος, την υπηρεσία υπολογισμού βασικού ποσού σύνταξης, καθώς και πληροφορίες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για χορήγηση σύνταξης.

##### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Παρέχει πληροφορίες για το κέντρο παιδοψυχικής υγιεινής και τα νοσοκομεία του ΙΚΑ και επιτρέπει τον εντοπισμό των ιατρείων για τα οποία ισχύει η

[Type text]

υπηρεσία των τηλεφωνικών ραντεβού “184”.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ (αλληλεπικάλυψη)

ΔΙΕΘΥΝΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Περιγράφεται η διάρθρωση της υπηρεσίας, δίνονται στοιχεία επικοινωνίας και πληροφορίες για τους διαγωνισμούς (προαναγγελίες, προδιαγραφές, περιλήψεις διακηρύξεων και διαγωνισμών). Παρόλο που υπάρχουν επιμέρους μηχανές αναζήτησης για τους διαγωνισμούς, αυτό το κομμάτι του ιστοτόπου δεν φαίνεται να ανανεώνεται συχνά.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ Δ/ΝΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

Επιτρέπει την αναζήτηση μέσω μηχανής και την προβολή στατιστικών δελτίων, δελτίων εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών νόσων σε ετήσια βάση καθώς και μηνιαίων δελτίων απασχόλησης.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Περιγράφεται ο σκοπός και η διάρθρωση της υπηρεσίας και δίνονται δυνατότητες επικοινωνίας μέσω τηλεφώνων και αποστολής φόρμας στην αρμόδια υπηρεσία. Υπάρχει η δυνατότητα ανάγνωσης των ανακοινώσεων της υπηρεσίας καθώς και εντοπισμού μέσω μηχανής αναζήτησης μισθώσεων και διαγωνισμών. Ωστόσο καμία από τις δύο υπηρεσίες δεν είναι ενημερωμένη.

ΕΝΤΥΠΙΑ

Δίνεται η δυνατότητα download και ηλεκτρονικής συμπλήρωσης φορμών και αιτήσεων. Παράλληλα διατίθεται για download το απαραίτητο λογισμικό.

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Ουσιαστικά πρόκειται για την ανακοίνωση πιλοτικής λειτουργίας του Κ.ΑΝ. Γίνεται αναφορά στα απαραίτητα διακιολογητικά.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού αφορά μόνο τη δημιουργία και επέκταση του ΟΠΣ. Γίνεται αναφορά στα έργα που έχουν υλοποιηθεί και στο οργανωτικό σχήμα διοίκησης έργων εκσυγχρονισμού.

ΕΡΓΑ ΕΝΤΑΓΜΕΝΑ ΣΤΟ Γ’ Κ.Π.Σ. 2000-2006

Περιλαμβάνει λίστα ενταγμένων έργων του ΙΚΑ στο Γ’ Κ.Π.Σ.

ΓΕΝΙΚΑ

Περιλαμβάνει πληροφορίες και βιογραφικά του Διοικητή και των Υποδιοικητών, αναφέρει ονομαστικά τους προηγούμενους Διοικητές, υπενθυμίζει στους χρήστες ότι το Ίδρυμα σέβεται τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και τέλος αναφέρεται στο ευρώ και τις επιπτώσεις της εισαγωγής του σε διάφορες λειτουργίες του ΙΚΑ.

SITE MAP (αλληλεπικάλυψη)

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (αλληλεπικάλυψη)

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΕΠ

Ενημερώνει για το ποιες υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να διεκπεραιωθούν από τα ΚΕΠ και από την ιστοσελίδα του ΚΕΠ.

### Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου

Ο πρώτος ιστότοπος του ΙΚΑ άρχισε να λειτουργεί από το Νοέμβρη του 1998.Μορφολογικά έχει τη σημερινή του μορφή από το 2002. Ακολουθεί η ποιοτική ανάλυση του ιστοτόπου, όπως είναι σήμερα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	
Εστίαση στο χρήστη	Φαίνεται με σαφήνεια στο μενού ο διαχωρισμός εργοδότη και ασφαλισμένου (“οδηγός εργοδότη” και ”οδηγός ασφαλισμένου”).Θα μπορούσε επίσης να ειπωθεί ότι εντοπίζεται έμμεση αναγνώριση του μελλοντικού συνταξιούχου (“Υπολογισμός σύνταξης”, “Μείωση χρόνου απονομής συντάξεων”).
Σκοπός ιστοτόπου	Ο σκοπός ύπαρξης του ιστοτόπου δεν φαίνεται πουθενά. Φαίνεται μόνο η αποστολή του Ιδρύματος στην πρώτη σελίδα που εισάγει το χρήστη στον ιστότοπο: “Σκοπός αυτού η προστασία των παρ’αυτώ ησφαλισμένων κατά των κινδύνων, ασθενείας, αναπηρίας, ατυχήματος, γήρατος κλπ...” – Ιδρυτικός Νόμος.
Έκταση/εύρος πληροφορίας	Σε γενικές γραμμές ικανοποιητικό. Υπάρχει συνέχεια στο περιεχόμενό του ιστοτόπου, δεδομένου ότι υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στα Δελτία Τύπου, τις Εγκυκλίους και τις Ανακοινώσεις από το 2005 και μετά. Ωστόσο, δεν εντοπίζονται ιστορικά στοιχεία, εκτός από την αναφορά στα ονόματα των Διοικητών. Δεν υπάρχουν πληροφορίες για τη δομή και την οργάνωση του ΙΚΑ ως οργανισμού (πλήρης απουσία περιγραφικής ή σχηματικής απεικόνισης). Εξαίρεση αποτελεί η αναφορά στο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και τη Διοίκησή του.Δεν είναι ξεκάθαρες οι λειτουργίες του Ιδρύματος παρά μόνο έμμεσα μέσα από το μενού και την πλοήγηση. Δεν δίνονται πληροφορίες για τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, αλλά ούτε και πρόσβαση στις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.Αξιοσημείωτο είναι πως δεν υπάρχουν πληροφορίες για τις πολιτικές του ΙΚΑ (π.χ. πώληση μετοχών), αλλά και δηλώσεις ή δράσεις στελεχών του (π.χ. δηλώσεις Διοικητή για το ασφαλιστικό). Η πληροφόρηση αφορά μόνο διοικητικά θέματα και αφορά το ρόλο του ως ασφαλισμένο και όχι ως πολίτη.
Ανανέωση πληροφορίας	Το βασικό ανανεώσιμο τμήμα του ιστοτόπου, που φαίνεται και στην αρχική σελίδα, δηλαδή οι Ανακοινώσεις, οι Εγκύκλιοι και τα Δελτία Τύπου,

	<p>ανανεώνεται αρκετά συχνά και φαίνονται οι ημερομηνίες εισαγωγής. Ωστόσο, δεν υπάρχει στην αρχική σελίδα συγκεκριμένο μήνυμα που να αναφέρει την τελευταία ημερομηνία ενημέρωσης του ιστοτόπου. Η επιλογή του μενού Τεχνική Υπηρεσία ουσιαστικά δεν ανανεώνεται, αν κρίνει κανείς από το περιεχόμενο, ενώ όσον αφορά την κατηγορία Δ/ση Προμηθειών, εντοπίστηκαν μόνο τρεις καταχωρήσεις στην υποκατηγορία Διακηρύξεις διαγωνισμών και άλλες τρεις στην υποκατηγορία Δημόσια διαβούλευση (οι υπόλοιπες υποκατηγορίες δεν έχουν καταχωρήσεις). Ενώ οι καταχωρήσεις έχουν ημερομηνία, δεν υπάρχει και εδώ ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης.</p>
<b>ΔΙΑΔΡΑΣΗ</b>	
Χρήστη προς χρήστη	Δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα. Δεν υπάρχει chat, forum.
Χρήστη προς έγγραφα	Διατίθενται ηλεκτρονικά οι αιτήσεις και οι οδηγίες συμπλήρωσής τους. Υπάρχουν και έντυπα που αναφέρουν απαραίτητα δικαιολογητικά για διάφορες παροχές, ωστόσο αυτά τα δικαιολογητικά δεν αναφέρονται στα αντίστοιχα τμήματα. Για παράδειγμα, δεν γίνεται αναφορά στα δικαιολογητικά για τη λουτροθεραπεία στο αντίστοιχο τμήμα της κατηγορίας Οδηγός ασφαλισμένου.
Χρήστη προς σύστημα	Οι υπηρεσίες συναλλαγής που προσφέρονται είναι: Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ., έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας, επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας. Διατίθεται online βοήθεια μέσα από το κεντρικό μενού με τη μορφή των ερωτήσεων και απαντήσεων. Πάντως, οι ερωτήσεις είναι υποθετικές, δεν έχουν διατυπωθεί από τους χρήστες, παρά τον τίτλο “Απαντήσεις στα ερωτήματά σας”. Η ίδια βοήθεια υπάρχει και στην κατηγορία Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μαζί με ένα αρχείο που περιέχει οδηγίες έκδοσης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου. Οι οδηγίες είναι σαφείς και σε απλή γλώσσα. Σημειώνεται ότι δεν υπάρχει σχετική αναφορά για την προστασία προσωπικών δεδομένων των χρηστών που προκύπτουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ούτε γενικότερα των χρηστών του ιστοτόπου (υπάρχει σε άλλο σημείο του ιστοτόπου σε μη εμφανές σημείο).

Επικοινωνία	<p>Πρόκειται για ξεχωριστή κατηγορία του μενού. Δίνει τη δυνατότητα αποστολής φόρμας με επιλογή θέματος που ενδιαφέρει το χρήστη. Υπάρχουν διευθύνσεις, τηλέφωνα, φαξ και e-mail για όλες τις μονάδες του ΙΚΑ, καθώς επίσης και τα ωράρια των υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι τα e-mail δεν απαντώνται. Δεν εντοπίστηκε σημείο που να ζητείται η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ιστοτόπου από τους χρήστες ή οι προτάσεις τους για βελτίωση.</p>
<b>ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ</b>	
Πλοήγηση	<p>Η πλοήγηση διέπεται από συνοχή με την έννοια ότι η μορφολογία είναι κοινή σε κάθε σελίδα (όμοιο banner, οριζόντιο μενού και ένα εξειδικευμένο ανάλογα με την κατηγορία και υποκατηγορία του μενού κάθετο μενού στα αριστερά της σελίδας). Η αρχιτεκτονική του ιστοτόπου παρουσιάζει προβλήματα. Δεν υπάρχει σαφής και λογικός διαχωρισμός ανάμεσα στο οριζόντιο και στο κάθετο μενού της αρχικής σελίδας. Υπάρχουν αλληλεπικαλύψεις στα μενού (για παράδειγμα η κατηγορία Ανακοινώσεις εντοπίζεται τρεις φορές στην αρχική σελίδα).Επιπλέον, δεν υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης των επιμέρους υποκατηγοριών κάθε κατηγορίας του μενού με το σύρσιμο του ποντικιού, στοιχείο που θα διευκόλυνε αρκετά την πλοήγηση του χρήστη. Η κατηγορία Δ/ση Προμηθειών και Τεχνική Υπηρεσία δεν είναι σαφές σε ποια κατηγορία χρηστών απευθύνονται.Επιπλέον, αφού δεν έχουν ουσιαστικό περιεχόμενο δεν έχουν και λόγο ύπαρξης. Ο τίτλος “μείωση απονομής συντάξεων” δεν αντιστοιχεί νοηματικά στο περιεχόμενο της κατηγορίας αφού φαίνεται περισσότερο σαν ανακοίνωση. Ο τίτλος της κατηγορίας Γενικά δεν υποδηλώνει το περιεχόμενό της. Επιπλέον, οι υποκατηγορίες που περιλαμβάνει είναι άσχετες μεταξύ τους (ιστορική αναδρομή, Διοικητές, ευρώ, προστασία προσωπικών δεδομένων).Υπάρχει χάρτης του site και μηχανές αναζήτησης. Οι μηχανές αναζήτησης όμως βρίσκονται σε διάφορα τμήματα του ιστότοπου και μοιάζουν με ευρετήρια. Κεντρική μηχανή αναζήτησης δεν υπάρχει.</p>
Σύνδεσμοι	<p>Σε γενικές γραμμές οι σύνδεσμοι είναι λίγοι, ενσωματωμένοι στο κείμενο και λειτουργικοί και παραπέμπουν σε ιστοτόπους επίσημων φορέων (π.χ.</p>

	ΚΕΠ, ΟΑΕΔ).
Γραφικά/ πολυμέσα	Το banner που βρίσκεται στην κορυφή της αρχικής σελίδας και το σήμα του ΙΚΑ είναι κοινά σε όλες τις σελίδες. Τα υπόλοιπα banners και flash, ελάχιστα στον αριθμό, δεν εμποδίζουν την αναγνωσιμότητα των σελίδων.
Πρόσβαση	Όσον αφορά την πρόσβαση στον ιστότοπο, σύμφωνα με στοιχεία της Alexa.com, εντοπίζονται συνολικά 208 σύνδεσμοι στον ιστότοπο του ΙΚΑ. Όσον αφορά την πρόσβαση στο περιεχόμενο, εντοπίζονται οδηγίες χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ διατίθεται το απαραίτητο λογισμικό για download. Επιπλέον, ενώ φαίνεται ότι ο ιστότοπος είναι αναγνώσιμος σε επτά γλώσσες εκτός από την ελληνική (γεγονός αυτονόητο λόγω του αριθμού μεταναστών που ζουν στη χώρα μας), το περιεχόμενο που είναι διαθέσιμο στις γλώσσες αυτές είναι ελάχιστο ενώ δεν διατίθενται οι υπηρεσίες συναλλαγής. Ο ιστότοπος δεν είναι στο σύνολό του προσβάσιμος από άτομα με ειδικές ανάγκες.
ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ	Αισθητικά μάλλον φτωχή. Δεν υπάρχουν ιδιαίτερα γραφικά, αρχεία ήχου και δυναμική κίνηση. Η γλώσσα είναι σαφής, τυπική και δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως φιλική ή ευχάριστη. Δεν απευθύνεται σε β' ενικό πρόσωπο στις ομάδες χρηστών.

Πίνακας 6.3. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου του ΙΚΑ.

### Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΙΚΑ

Από τον ιστότοπο του ΙΚΑ ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά δύο υπηρεσίες:

- Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης.

Είναι η Δήλωση η οποία υποβάλλεται από τον εργοδότη και περιλαμβάνει πληροφορίες ή στοιχεία που αφορούν το χρόνο απασχόλησης κάθε ασφαλισμένου, την αμοιβή, τους κλάδους ασφάλισης, καθώς και το ύψος των ασφαλιστικών εισφορών. (άρθρο 8 παρ. 6 Ν.2972/2001). Οι εργοδότες οικοδομοτεχνικών έργων υποχρεούνται σε υποβολή ΑΠΔ σε μηνιαία βάση, ενώ οι εργοδότες κοινών επιχειρήσεων σε τριμηνιαία.

- Έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας.

Πρόκειται για την έκδοση βεβαίωσης η οποία πιστοποιεί ότι ο εργοδότης δεν έχει απλήρωτες οφειλές προς το ΙΚΑ. Η βεβαίωση αυτή είναι απαραίτητη για διάφορες πράξεις, όπως γονική παροχή, ίδρυση εταιρείας, λήψη δανείων κ.λπ. και έχει ορισμένη χρονική ισχύ (ένα έτος για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων και έξι μήνες για κάθε νόμιμη χρήση).

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνιστούν ξεχωριστή κατηγορία και των δύο μενού που εντοπίζονται στην αρχική σελίδα και σε κάθε σελίδα του ιστότοπου, οπότε είναι πολύ εύκολα εντοπίσιμες. Σημειώνεται ότι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστότοπου του ΙΚΑ απευθύνονται μόνο σε εργοδότες• ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους ασφαλισμένους δεν διατίθενται. Προϋπόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Δικαίωμα εγγραφής έχουν όλοι οι εργοδότες φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν Α.Μ.Ε. και Α.Φ.Μ., οι ιδιώτες/κύριοι Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο Α.Μ.Ο.Ε. και οι εταιρείες χωρίς Α.Μ.Ε. που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο Α.Μ.Ο.Ε.).

#### Διαδικασία εγγραφής

Ο χρήστης, προκειμένου να εγγραφεί στην υπηρεσία, πρέπει να δηλώσει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του. Πολύ σύντομα αποστέλλεται από το σύστημα στο χρήστη e-mail που περιέχει ένα σύνδεσμο και έναν προσωρινό κωδικό. Ακολουθώντας το σύνδεσμο ζητείται από το χρήστη η συμπλήρωση στην οθόνη της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης και του προσωρινού κωδικού. Σε άλλη χρονική στιγμή αποστέλλονται και πάλι με e-mail στο χρήστη το όνομα χρήστη, ο κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK). Σημειώνεται ότι σε αυτή τη φάση ζητείται από το χρήστη η αλλαγή του ονόματος χρήστη και του κωδικού πρόσβασής του για λόγους ασφαλείας.

#### Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ

Μετά την είσοδο του χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη χρήση των ατομικού ονόματος χρήστη και κωδικού του, μπαίνει σε μια οθόνη καλωσορίσματος όπου περιγράφονται συνοπτικά οι δυνατότητες που έχει σε αυτό το τμήμα του ιστότοπου. Από το αριστερό κάθετο μενού της ίδιας οθόνης μπορεί να επιλέξει αν θα δημιουργήσει νέα δήλωση, θα συνεχίσει εκκρεμούσα ή θα ζητήσει πρόσβαση σε δήλωση που έχει ήδη υποβάλλει (μπορεί να δει με ποιο μέσο την έχει υποβάλλει, να εκτυπώσει τη δήλωση ή να δει τα αποδεικτικά παραλαβής και να τα εκτυπώσει). Επιλέγοντας Νέα/Εκκρεμή Δήλωση, εμφανίζεται η επόμενη οθόνη στην οποία καλείται να επιλέξει ανάμεσα σε δήλωση ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων ή οικοδομοτεχνικού έργου. Σημειώνεται ότι υπάρχει σαφής διαχωρισμός στους δύο τύπους δηλώσεων και στον τρόπο συμπλήρωσής τους, ωστόσο ο τρόπος λειτουργίας και υποβολής και οι δυνατότητες που προσφέρει το σύστημα είναι πανομοιότυπα και στις δύο περιπτώσεις. Στη συνέχεια, μετά την επιλογή τύπου δήλωσης, ο χρήστης μεταφέρεται σε μια οθόνη όπου εμφανίζονται οι εκκρεμείς του δηλώσεις, αν υπάρχουν, αλλιώς καλείται να επιλέξει τη μισθολογική περίοδο για την οποία επιθυμεί να υποβάλει δήλωση και τον τύπο της δήλωσης (κανονική ή συμπληρωματική). Στο επόμενο βήμα του δίνονται οι εξής δυνατότητες μέσα



από το σχετικό κάθετο αριστερό μενού:

- Συμπλήρωση ΑΠΔ
- Τρέχουσα κατάσταση ΑΠΔ
- Αναζήτηση εγγραφής ΑΠΔ
- Οριστικοποίηση ΑΠΔ
- Διαγραφή εκκρεμούς ΑΠΔ
- Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου
- Upload αρχείου

Ο χρήστης, κάθε φορά που εισάγεται στο σύστημα, έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει κάποια εγγραφή ή να κάνει κάποια διόρθωση και ύστερα να αποθηκεύει τις αλλαγές του στο σύστημα. Ωστόσο, αυτή η δυνατότητα υπάρχει μέχρι την οριστικοποίηση της δήλωσης• μετά την υποβολή δεν υπάρχει δυνατότητα διόρθωσης. Εκτός από την ηλεκτρονική υποβολή μέσω συμπλήρωσης φόρμας, υπάρχει και η υποβολή μέσω uploading αρχείου. Αυτή η δυνατότητα επιτρέπει την αποστολή αρχείου με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές που έχει δημιουργηθεί από πρόγραμμα μισθοδοσίας. Τα στοιχεία που πρέπει να συμπληρωθούν στη φόρμα αποστολής αρχείου (Upload) είναι το σύνολο Ασφαλισμένων, τα σύνολα Εισφορών, Ημερών Ασφάλισης και Αποδοχών. Στη συνέχεια πρέπει να γίνει Αναζήτηση/Browse του αρχείου υποβολής Α.Π.Δ. από το αντίστοιχο και υποβολή. Στη συνέχεια αποστέλλεται στο χρήστη αποδεικτικό παραλαβής το οποίο μπορεί να εκτυπώσει.

Τα βασικά βήματα της διαδικασίας συνοψίζονται στα κάτωθι:

1. Είσοδος χρήστη στο σύστημα
2. Επιλογή τύπου δήλωσης
3. Συμπλήρωση ή διαχείριση της δήλωσης
4. Οριστικοποίηση ή upload
5. Αποδεικτικό παραλαβής

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υπάρχουν σαφείς οδηγίες και πλήκτρα Βοηθείας που καθοδηγούν τις ενέργειες του χρήστη.

Χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου

Η διαδικασία χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου είναι ακόμα πιο απλή. Και πάλι απαιτείται η είσοδος στο σύστημα χρησιμοποιώντας το όνομα και τον κωδικό χρήστη. Στη συνέχεια, ζητείται από το χρήστη να συμπληρώσει μια ΦΟΡΜΑ-ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ με τα στοιχεία του ως εργοδότη και να δώσει τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας. Απαιτείται επίσης η συμπλήρωση των λόγων για τους οποίους

αιτείται την ασφαλιστική ενημερότητα και η αποδοχή των όρων της υπεύθυνης δήλωσης. Μετά την αποστολή της αίτησης εμφανίζεται στην οθόνη η ασφαλιστική ενημερότητα, είτε, σε περίπτωση οφειλής, προτροπή του χρήστη να απευθυνθεί στο υποκ/μα που υπάγεται η έδρα της επιχείρησής του.

Νομικό πλαίσιο Διαδικτυακών υπηρεσιών ΙΚΑ

Η βασική νομοθεσία που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το ΙΚΑ είναι η εξής:

Νόμος 2972/2001 Εκσυγχρονισμός της οργάνωσης και της λειτουργίας του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων και άλλες διατάξεις. Περιλαμβάνει προσαρμογή της νομοθεσίας ΙΚΑ στο ΟΠΣ (αφορά κυρίως την ΑΠΔ), την καταβολή εισφορών και άλλες ρυθμίσεις.

Υπ. Απόφαση Φ.21/οικ.2739/23-1-2002 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) μέσω Διαδικτύου. Αναφέρεται στην εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ ως προϋπόθεση της ηλεκτρονικής υποβολής ΑΠΔ, στη λήψη αποδεικτικού παραλαβής και στα στοιχεία που αυτό περιλαμβάνει, καθώς επίσης και προσδιορίζεται ο τρόπος διαχείρισης των ΑΠΔ που υποβάλλονται ηλεκτρονικά σε σχέση με αυτές που υποβάλλονται εγγράφως στο υποκ/μα.

Υπ. Απόφαση Φ21/544 /2002 Κανονισμός διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. Περιγράφεται η διαδικασία απόκτησης αριθμού μητρώου εργοδότη, ο τρόπος υποβολής ΑΠΔ και τα είδη της ΑΠΔ (κοινών επιχειρήσεων ή οικοδομοτεχνικών έργων και η διαίρεση αυτών σε τύπους: κανονική, έκτακτη,επανυποβολή, συμπληρωματική).

Υπ. Απόφαση Φ11321/12490/878 ΦΕΚ 1138 Β'/11-8-2003 Παροχή τηλεομοιοτυπίας προς πιστοποιημένους στο ΙΚΑ φορείς, υπηρεσίες και πρόσωπα, για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας συναλλασσόμενου με αυτούς. Αφορά την αποστολή με φαξ ασφαλιστικής ενημερότητας στον αιτούμενο.

Υπ. Απόφαση Φ11321/25586/1706 ΦΕΚ 1818 Β'/5-12-2003 Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Ορίζονται οι όροι χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας, το περιεχόμενο, η διάρκεια ισχύος της και οι υποχρεώσεις των χρηστών.

Υπ. Απόφαση Φ11321/30819/1997/2004 Τροποποίηση του Κανονισμού διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. ΦΕΚ Β/496. Ορίζεται ποιοι υποχρεωτικά υποβάλλουν ΑΠΔ με μαγνητικό μέσο ή από το Διαδίκτυο, οι προθεσμίες υποβολής, ο τρόπος υποβολής με την ολοκλήρωση του Ολοκληρωμένου

Πληροφοριακού Συστήματος και η διαχείριση των λαθών.

Υπ. Απόφαση Φ10021/27429/1867/2004 ΦΕΚ 1817 Β'/8-12-2004

Σύσταση

Οργανωτικού Σχήματος για την υλοποίηση των έργων του προγράμματος εκσυγχρονισμού του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Το οργανωτικό σχήμα συνιστά μια ξεχωριστή διοικητική δομή που ως στόχο έχει τη διοίκηση, τη διαχείριση και την υλοποίηση του προγράμματος εκσυγχρονισμού. Επί της ουσίας το οργανωτικό σχήμα είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία, επέκταση και

[Type text]

υποστήριξη του ΟΠΣ ΙΚΑ και αποτελεί μέρος του διοικητικού ανασχεδιασμού του Ιδρύματος για την ενσωμάτωση του ΟΠΣ. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα, αποτελείται από τρία διακριτά επίπεδα:

**Σχήμα 6.3.** Οργανωτικό σχήμα διοίκησης έργων εκσυγχρονισμού ΙΚΑ.



Πηγή: [www.ika.gr](http://www.ika.gr)

□ Στρατηγικό

Η Στρατηγική Επιτροπή αποτελείται από τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης και την ηγεσία του ΙΚΑ. Έχει αποφασιστικό ρόλο (μαζί με το Δ.Σ.) και λαμβάνει αποφάσεις πολιτικού και στρατηγικού χαρακτήρα σε σχέση με τον εκσυγχρονισμό του Ιδρύματος.

□ Διαχειριστικό

Σε αυτό το επίπεδο βρίσκεται η Επιτροπή Διαχείρισης, η οποία συντονίζει τις επιχειρησιακές ομάδες και τις ομάδες υποδομών και

[Type text]

φροντίζει για την υλοποίηση των αποφάσεων της στρατηγικής επιτροπής.

□ Εκτελεστικό

Αποτελείται από πέντε επιχειρησιακές ομάδες και επτά ομάδες υποδομών. Ανάμεσα στις ομάδες υποδομών βρίσκεται και η ομάδα υποδομών Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης και Τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η οποία έχει ως αρμοδιότητες την παρακολούθηση εφαρμογών, firewalls, web servers, δικτύου βάσεων δεδομένων σχετικά με τον τομέα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, την επικαιροποίηση του περιεχομένου του ιστοτόπου, τις απαντήσεις σε e-mail από συναλλασσόμενους του ΙΚΑ για την επίλυση των ζητημάτων τους ή τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την παρακολούθηση του έργου ΙΚΑΝΕΤ σχετικά με την παροχή υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων, φωνής και εικόνας μέσω ιδιωτικού ιδεατού δικτύου (VPN).

*Ασφάλεια*

Παρόλο που ο ιστοτόπος γενικά δεν διαθέτει πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων, στην αρχική σελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντοπίζεται δήλωση που αφορά την ασφάλεια του συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών: «Οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ προστατεύονται με κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Για λόγους ασφαλούς λειτουργίας των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά (PIN, PUK) που εκδίδονται από το ΙΚΑ για κάθε χρήστη είναι μοναδικοί και προσωπικοί για αυτόν. Κάθε επιχείρηση που εγγράφεται στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες είναι υπεύθυνη για τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές που πραγματοποιούνται με χρήση του κωδικού της και του συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο εργοδότης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή, να γνωστοποιήσει τον κωδικό και το συνθηματικό στο Φοροτέχνη ή Λογιστή μέσω του οποίου διενεργεί τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές».

Σημειώνεται ότι κάθε φορά που ο χρήστης καλείται να δώσει τους κωδικούς πρόσβασής του, υπάρχει ειδικό σήμα που πιστοποιεί ότι η συναλλαγή είναι κρυπτογραφημένη.

*Αξιολόγηση υπηρεσιών*

Σύμφωνα με το μοντέλο Accenture, η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα γίνει στη βάση δύο κριτηρίων: της ωρίμανσης υπηρεσιών και της διαχείρισης πελατοκεντρικής σχέσης (Πίνακας 6.4.).

<b>ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ(Service maturity)</b>	
Παθητική σχέση	Το μεγαλύτερο μέρος του ιστοτόπου παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης, οι οποίες αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους ασφαλισμένους, είτε υπηρεσίες ασφάλισης είτε υγείας, τις υποχρεώσεις των εργοδοτών, τον τρόπο

	<p>συμπλήρωσης και υποβολής ΑΠΔ κ.λπ. Πέρα από αυτή τη σταθερή πληροφόρηση, υπάρχουν και καταχωρήσεις δελτίων τύπου, εγκυκλίων και ανακοινώσεων.</p>
<p>Ενεργητική-παθητική επικοινωνία</p>	<p>Τέτοιες υπηρεσίες θεωρούνται:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Η επικοινωνία μέσω συμπλήρωσης φόρμας που διατίθεται στο κεντρικό μενού.</li> <li>2. Η επικοινωνία μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κάθε υπηρεσία του ΙΚΑ (τα e-mail κάθε υπηρεσίας υπάρχουν μαζί με τον τηλεφωνικό κατάλογο και δεν είναι εύκολα εντοπίσιμα από την αρχική σελίδα).</li> <li>3. Ο μηχανισμός υπολογισμού σύνταξης. Ο χρήστης εισάγει στο σύστημα στοιχεία που αφορούν το ασφαλιστικό του καθεστώς και το σύστημα αποκρίνεται αναλόγως. Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του όπως η διαδοχική ασφάλιση, η συναλλαγή δεν είναι πιστοποιημένη και δεν καταχωρείται πουθενά.</li> </ol>
<p>Ενεργητική-ενεργητική επικοινωνία</p>	<p>Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν η ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ και η χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου. Η διαδικασίες είναι τυποποιημένες, η συναλλαγή υποκαθιστά πλήρως τη φυσική παρουσία, ενώ το σύστημα επικυρώνει τη συναλλαγή μέσω βεβαιώσεων που αποστέλλει στο χρήστη.</p>
<p><b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ (CRM)</b></p>	
<p>Διορατικότητα</p>	<p>Σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το σύστημα «θυμάται» το χρήστη, αφού αποθηκεύει όλες τις ΑΠΔ που έχει ξεκινήσει ή που έχει υποβάλει, καθώς και την ημερομηνία υποβολής τους. Ωστόσο, το ηλεκτρονικό σύστημα δεν φαίνεται να συνεργάζεται με το σύστημα καταχώρησης των υποκ/μάτων, αφού «θυμάται» μόνο τις ΑΠΔ που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά. Αν κάποια έχει υποβληθεί στο υποκ/μα δεν αποθηκεύεται στο λογαριασμό του χρήστη. Σημειώνεται ότι ο ιστότοπος διαθέτει πρόγραμμα ελέγχου ορθότητας της υποβαλλόμενης ΑΠΔ, όμως το πρόγραμμα αυτό εντοπίζει λάθη που σχετίζονται με τη</p>

	<p>συμβατότητα του αρχείου σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζει το ΙΚΑ, εξασφαλίζοντας ότι το αρχείο είναι επεξεργάσιμο και όχι ότι τα στοιχεία που περιλαμβάνει είναι ορθά (υπάρχει και ειδικό αρχείο που επεξηγεί τα λάθη που εντοπίζει το σύστημα βάσει κωδικών λάθους). Συνολικά πάντως ο ιστότοπος δεν δίνει δυνατότητες personalization και customization, ώστε να μπορεί ο χρήστης να διαμορφώνει το περιεχόμενο με βάση τις ανάγκες του.</p>
Εξυπηρέτηση χρήστη	<p>Εξυπηρέτηση χρήστη Ο ιστότοπος δίνει αρκετές πληροφορίες σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στον οδηγό εργοδότη δίνονται σε pdf αρχεία οδηγίες για τη συμπλήρωση των ΑΠΔ, είτε κοινών επιχειρήσεων είτε οικοδομοτεχνικών έργων. Όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στην αρχική σελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπάρχουν έξι αρχεία που περιγράφουν αναλυτικά τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών, είτε μέσω οδηγιών είτε μέσω έτοιμων ερωτο-απαντήσεων. Αν ο χρήστης συνεχίζει να έχει απορίες, καλείται να τις στείλει με e-mail. Επιπλέον, σε κάθε βήμα εντοπίζονται οδηγίες και διάφορες επισημάνσεις, όπως για παράδειγμα οι καταληκτικές ημερομηνίες υποβολής ΑΠΔ ή οι προθεσμίες διόρθωσής τους. Σημειώνεται ότι για την αποστολή ΑΠΔ με uploading αρχείου χρειάζεται ειδικό λογισμικό το οποίο μπορεί μεν να κατεβάσει ο χρήστης αλλά δεν εντοπίζεται εύκολα (βρίσκεται στην κατηγορία του μενού ΈΝΤΥΠΑ και όχι σε κάποια κατηγορία που ονομάζεται downloads).</p>
Αλληλεπιδράσεις	<p>Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διεπαιρνώσει κάποιες υπηρεσίες μέσω φυσικής παρουσίας σε ΚΕΠ ή μέσα από τον ιστότοπο του ΚΕΠ. Μέσω φυσικής παρουσίας σε ΚΕΠ διεπαιρώνονται διάφορες υποθέσεις που αφορούν το ΙΚΑ, όπως έκδοση βιβλιαρίων, χορήγηση επιδομάτων, συντάξεων κ.λπ. Ηλεκτρονικά μέσω του ιστοτόπου του ΚΕΠ πραγματοποιούνται οι εξής</p>

	<p>συναλλαγές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002)</li> <li>• Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002)</li> <li>• Έγγραφή-Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω ΚΕΠ η ΑΠΔ (ΦΕΚ τ.Β 777/17.06.2003).</li> </ul>
Οργάνωση	<p>Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει ο ιστότοπος είναι αρκετά εύχρηστες και αποτελεσματικές. Βρίσκονται σε εμφανές σημείο και ο χρήστης δεν χρειάζεται να έχει γνώσεις σχετικά με την εσωτερική οργάνωση του ΙΚΑ για να τις χρησιμοποιήσει. Σημειώνεται ότι έχει ληφθεί υπόψη ότι οι εργοδότες μπορεί να έχουν αναθέσει την υποβολή ΑΠΔ σε κάποιο λογιστή ή φοροτέχνη. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογιστής/φοροτέχνης πραγματοποιεί ξεχωριστή εγγραφή κάθε εργοδότη στο σύστημα αλλά δίνοντας το δικό του e-mail.</p>
Δίκτυα	<p>Δεν υπάρχει συνεργασία του ΙΚΑ με ηλεκτρονικά συστήματα άλλων φορέων για τη διεκπεραίωση υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Είχε προγραμματιστεί η αξιοποίηση δεδομένων TAXIS σε σχέση με την υποβολή ΑΠΔ, αλλά τελικά δεν υλοποιήθηκε.</p>
Υποστήριξη	<p>Το ΙΚΑ δεν διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο ή άλλο κανάλι επικοινωνίας (π.χ. φαξ, όπως το ΚΕΠ) μέσα από το οποίο να μπορεί ο χρήστης να βρει πληροφορίες ή να ολοκληρώσει συναλλαγή.</p>

Πίνακας 6.4. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ.

Σε γενικές γραμμές, ο τρόπος παροχής υπηρεσιών από τον ιστότοπο του ΙΚΑ είναι ικανοποιητικός. Ωστόσο, σαν πολύ γενικές παρατηρήσεις μπορούν να αναφερθούν τα κάτωθι:

- Ο αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ιστότοπο του ΙΚΑ είναι μικρός σε σχέση με τις λειτουργίες και τις συναλλαγές που πραγματοποιεί το ΙΚΑ σαν οργανισμός με τους πολίτες.
- Δεν διατίθεται καμία υπηρεσία για τους πολίτες, παρά μόνο για τις

[Type text]

επιχειρήσεις.

- Δεν εντοπίζονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.



## 7. Συμπεράσματα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η αξιολόγηση της επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων (IS – Information Systems), έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές, λίγες μελέτες όμως έχουν πραγματοποιηθεί για να αξιολογήσουν την επιτυχία των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η αξιολόγηση των παρεχόμενων φορολογικών υπηρεσιών προς τους Έλληνες λογιστές, μέσω του Ηλεκτρονικού Φορολογικού Συστήματος TAXISnet που λειτουργεί παραγωγικά στην Ελλάδα.

Βασιζόμενη στο μοντέλο των DeLone και McLean (2003), αυτή η εργασία προτείνει τη χρήση ενός περιεκτικού και πολυδιάστατου μοντέλου αξιολόγησης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο θεωρεί πως η ποιότητα των πληροφοριών (Information Quality), η ποιότητα των συστημάτων (System Quality), η ποιότητα των υπηρεσιών (Service Quality), η χρησιμοποίηση (Use), η ικανοποίηση των χρηστών (User Satisfaction), και το αντιληπτό καθαρό όφελος (Perceived Net Benefit) είναι μεταβλητές μέτρησης της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, η χρήση του συστήματος (Use), συνεχίζει να χρησιμοποιείται ως εξαρτώμενη μεταβλητή σε διάφορες εμπειρικές μελέτες, και συνεχίζει να αναπτύσσεται και να δοκιμάζεται από πολλούς ερευνητές.

Εφόσον αυτή η μελέτη εστιάζει στη μέτρηση της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως το TAXISnet από την προοπτική των πολιτών, δηλαδή των λογιστών – χρηστών του, το καθαρό όφελος σε αυτήν την μελέτη αναφέρεται στο αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζεται από τη σκοπιά του πολίτη. Οι λογιστές και γενικά οι χρήστες του συστήματος μπορεί να επιθυμούν αυτό το όφελος που θα ήθελαν να αποκομίζουν, να απεικονίζεται σε εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών, καθώς και εγκυρότητα των εργασιών από το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά συνέπεια, το “αντιληπτό καθαρό όφελος” αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο μέτρησης της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Wang & Liao, 2007).

Τα αποτελέσματα της έρευνας βασίστηκαν σε δείγμα 131 λογιστών, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου, και δραστηριοποιούνται στους Νομούς της Θεσσαλονίκης και του Κιλκίς.

Συμπερασματικά μπορεί να σημειωθεί πως όσον αφορά το Αντιλαμβανόμενο Καθαρό Όφελος, το οποίο αποτελεί και τη σημαντικότερη μονάδα μέτρησης της επιτυχίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και το οποίο «εισπράττει» ο χρήστης – λογιστής του συστήματος,

παρατηρήθηκε πως το 51,1% του δείγματος έχει αξιολογήσει πολύ υψηλά τα αποκομισθέντα οφέλη, με βαθμολογία 6 στα 7 της κλίμακας Likert, ενώ παράλληλα το 29% του δείγματος έχει βαθμολογήσει με άριστα (7 στα 7 της κλίμακας Likert) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Φορολογικού Συστήματος TAXISnet.

Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί πως οι χρήστες του συστήματος TAXISnet αξιολογούν το σύστημα αρκετά υψηλά άσχετα με τις εκάστοτε υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, και πως το επίπεδο αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι λίγο πολύ το ίδιο, γεγονός που προκύπτει από τις συσχετίσεις των μεταβλητών που πραγματοποιήθηκαν ανάμεσα στις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες του συστήματος και στο γενικό αντιλαμβανόμενο καθαρό όφελος που αποκομίζει ο χρήστης – λογιστής.

Όσον αναφορά το ερευνητικό μοντέλο, πρέπει να σημειωθεί πως επιβεβαιώθηκε μερικώς, μέσα από τον έλεγχο 9 υποθέσεων. Πιο συγκεκριμένα, στην πρώτη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στην Ποιότητα του Συστήματος και τη Χρήση, η ανάλυση διακύμανσης επιβεβαίωσε την θετική επίδραση ανάμεσα στους τρεις από τους τέσσερις παράγοντες της Χρήσης και την Ποιότητα του Συστήματος, την Συχνότητα Χρήσης, την Ευκολία Πλοήγησης και την Καταλληλότητα Χρήσης, ενώ απέρριψε την ενδεχόμενη επίδραση στο παράγοντα της Φύση Χρήσης, ο οποίος αναφέρεται στην εξάρτηση για την διεκπαιρέωση εργασιών από το σύστημα TAXISnet. Άρα χρήσιμο θα ήταν να ειπωθεί πως η Χρηστικότητα, η Διαθεσιμότητα, η Αξιοπιστία, ο Χρόνος απόκρισης και η Συνδεσιμότητα επηρεάζουν σημαντικά την Συχνότητα Χρήσης, την Ευκολία Πλοήγησης και την Καταλληλότητα Χρήσης, και όχι τόσο την Φύση της Χρήσης.

Στη δεύτερη υπόθεση, στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στην Ποιότητα των Πληροφοριών και τη Χρήση, η ανάλυση διακύμανσης επιβεβαίωσε την θετική επίδραση ανάμεσα στον ένα από τους τέσσερις παράγοντες της Χρήσης και τη Ποιότητα των Πληροφοριών, την Ευκολία Πλοήγησης ενώ

απέρριψε την ενδεχόμενη επίδραση στους υπόλοιπους τρεις παράγοντες, τη Φύση Χρήσης, τη Συχνότητα Χρήσης και τη Καταλληλότητα Χρήσης. Σε αυτό το σημείο μπορεί να διατυπωθεί η πρόταση πως οι παράγοντες που ορίζουν τη μεταβλητή της Ποιότητας των Πληροφοριών, δηλ. ***πως οι Ποιοτικές πληροφορίες, οι Ολοκληρωμένες πληροφορίες, οι Ενημερωμένες πληροφορίες και η Εύκολη Κατανόηση αυτών δεν επηρεάζουν σημαντικά την Χρήση του συστήματος.***

Στη τρίτη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Ποιότητα των Υπηρεσιών και τη Χρήση του συστήματος, εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην Ποιότητα των Υπηρεσιών και

στους τέσσερις παράγοντες που ορίζουν τη χρήση του συστήματος, και επομένως μπορεί να σημειωθεί πως ***η Ασφάλεια, η Διασφάλιση της Λειτουργικότητας και η Εξυπηρέτηση των Χρηστών επηρεάζουν καθοριστικά τη Χρήση του συστήματος.***

Στη τέταρτη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Ποιότητα του Συστήματος και την Ικανοποίηση από τη Χρήση του συστήματος, εμφανίζεται σημαντική επίδραση ανάμεσα στην Ποιότητα του Συστήματος και στους δύο παράγοντες που ορίζουν την Ικανοποίηση από τη Χρήση και επομένως μπορεί να σημειωθεί πως ***η Χρηστικότητα, η Διαθεσιμότητα, η Αξιοπιστία, ο Χρόνος απόκρισης και η Συνδεσιμότητα επηρεάζουν σημαντικά την Επαναχρησιμοποίηση και την Ικανοποίηση του Χρήστη.***

Στη πέμπτη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Ποιότητα των Πληροφοριών και την Ικανοποίηση από τη Χρήση του συστήματος, εμφανίζεται σημαντική επίδραση από την ανάλυση διακύμανσης ανάμεσα στις δύο μεταβλητές. Σε αυτό το σημείο μπορεί να διατυπωθεί η πρόταση πως οι παράγοντες που ορίζουν τη μεταβλητή της Ποιότητας των Πληροφοριών, ***οι Ποιοτικές πληροφορίες, οι Ολοκληρωμένες πληροφορίες, οι Ενημερωμένες πληροφορίες και η Εύκολη Κατανόηση αυτών επηρεάζουν σημαντικά την Επαναχρησιμοποίηση και την Ικανοποίηση του Χρήστη.***

Στην έκτη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Ποιότητα των Υπηρεσιών και την Ικανοποίηση από τη Χρήση του συστήματος, εμφανίζεται σημαντική επίδραση από την ανάλυση διακύμανσης ανάμεσα στις δύο μεταβλητές. Έτσι μπορεί να διατυπωθεί η πρόταση πως οι παράγοντες που ορίζουν τη μεταβλητή της Ποιότητας των Υπηρεσιών, ***η Ασφάλεια, η Διασφάλιση της Λειτουργικότητας και η Εξυπηρέτηση των Χρηστών επηρεάζουν καθοριστικά την Ικανοποίηση από τη Χρήση του συστήματος.***

Στην έβδομη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Χρήση του Συστήματος και την Ικανοποίηση από τη Χρήση του Συστήματος, η ανάλυση διακύμανσης επιβεβαίωσε την θετική επίδραση ανάμεσα στη Χρήση και τους δύο παράγοντες που ορίζουν την Ικανοποίηση από τη Χρήση, δηλ. την Επαναχρησιμοποίηση και την Ικανοποίηση του Χρήστη. Άρα *η Συχνότητα Χρήσης, η Ευκολία Πλοήγησης, η Φύση της Χρήσης και η Καταλληλότητα της Χρήσης επηρεάζουν καθοριστικά την Ικανοποίηση από τη Χρήση του συστήματος.*

Στην όγδοη υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στη Χρήση του συστήματος και το Αντιλαμβανόμενο Καθαρό Όφελος, η ανάλυση διακύμανσης επιβεβαίωσε την θετική επίδραση ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές, και επομένως μπορεί να σημειωθεί πως *η Συχνότητα Χρήσης, η Ευκολία Πλοήγησης, η Φύση της Χρήσης και η Καταλληλότητα της Χρήσης επηρεάζουν καθοριστικά το Αντιλαμβανόμενο Καθαρό Όφελος.*

Στην ένατη και τελευταία υπόθεση στην οποία εξετάστηκε η θετική επίδραση ανάμεσα στην Ικανοποίηση από τη Χρήση και το Αντιλαμβανόμενο Καθαρό Όφελος, η ανάλυση διακύμανσης επιβεβαίωσε την θετική επίδραση ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές, και επομένως μπορεί να σημειωθεί πως *η Επαναχρησιμοποίηση και η Ικανοποίηση του Χρήστη επηρεάζουν θετικά την Αποτελεσματική διεκπεραίωση, την Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος και την Εγκυρότητα των εργασιών.*

Βάση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας κρίνεται σημαντική, για μελλοντική έρευνα, η αναθεώρηση και ο καλύτερος προσδιορισμός των παραγόντων που ορίζουν κάθε μεταβλητή του ερευνητικού μοντέλου και ειδικά την μεταβλητή της Ποιότητας των Πληροφοριών, η οποία εμφανίζεται να μην επηρεάζει σημαντικά την Χρήση του Συστήματος, ενώ αντίθετα επηρεάζει σημαντικά την Ικανοποίηση από τη Χρήση του Συστήματος. Παράλληλα σκόπιμο κρίνεται να μελετηθούν οι αρνητικές επιδράσεις μεταξύ του Αντιλαμβανόμενου Καθαρού Οφέλους και της Χρήσης, καθώς επίσης και μεταξύ του Αντιλαμβανόμενου Καθαρού Οφέλους και της Ικανοποίησης από τη Χρήση.

## 8. Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία

1. Barnes, S.J. and Vidgen, R.T. (2003), “Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue”, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Vol. 2 No1, p 22
2. Chia-Hui Yen and Hsi-Peng Lu, “Effects of e-service quality on loyalty intention: an empirical study in online auction”, *Managing Service Quality*, Vol. 18 No. 2, 2008, pp. 127-146
3. Barnes, S.J. and Vidgen, R.T. (2002), “Assessing the Quality of a Cross- National e-Government Web Site: a Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange”, *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2002
4. Iwaarden, J., Wiele, T., Ball, L. and Millen, R. (2003), “Applying SERVQUAL to web sites: an exploratory study”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20 No. 8, pp. 919-35.
5. Lee, G.G. and Lin, H.F. (2005), “Customer perceptions of e-service quality in online shopping”, *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 33 No. 2, pp. 161-76.
6. Oreste, S. (2005), “A comprehensive model for web sites quality”, *Proceedings of the 2005 Seventh IEEE International Symposium on Web Site Evolution (WSE’05)*, Budapest, 26 September.
7. Cai, S. and Jun, M. (2003), “Internet users’ perceptions of online service quality: a comparison of online buyers and information searchers”, *Managing Service Quality*, Vol. 13 No. 6, pp. 504-19.
8. Sukasame N. (2004), “The Development of e-Service in Thai Government”, *BU Academic Review*, Vol. 3
9. Mohd Hasan Selamat, Ramlah Hussein and Nor Shahriza Abdul Karim, “The impact of technological factors on information systems success in the electronic-government context”, *Business Process Management Journal*, Vol. 13, No. 5, 2007

10. Yi-Shun Wang and Yi-Wen Liao, “Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success”, *Government Information Quarterly* xx (2007) xxx–xxx

11. I-Chiu Chang, , Yi-Chang Li, Won-Fu Hung and Hisn-Ginn Hwang (2005), “An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems” *Government Information Quarterly*, Volume 22, Issue 3, Pages 389-410

12. Lin, C.S. and Wu, S. (2002), “Exploring the impact of online service quality on portal site usage”, *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on Systems Science*, Hawaii, USA.

13. Loiacono, E.T., Watson, R.T. and Goodhue, D.L. (2000), “WebQual: a web site quality instrument”, Working Paper 2000-126-0, University of Georgia, Atlanta, GA.

14. Eriksson, L.,Friman, M. and Norman, C.(2007), “Electronic Service Quality:Public Transport Information on the Internet”, *Journal of Public Transportation*, Vol. 10, No. 3, 2007

15. Gounaris, S. and Dimitriadis, S. (2003), “Assessing service quality on the web: evidence from business-to-consumer portals”, *Journal of Services Marketing*, Vol. 17 No. 5, pp. 529-48.

16. Kelly, B. and Vidgen, R. (2005), “A quality framework for web site quality: user satisfaction and quality assurance”, paper presented at the WWW 2005, Chiba, May 10-14.

17. Terzis, V. and Economides, A.A. (2006), “Internet-based tax filling”, *Proceedings First International Conference in Accounting and Finance*, ICAF 2006.

18. Horan, T.A.,Abhichandani, T. and Rayalu, R.(2006), «Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality- in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS)», *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2006

19. Jen-Ruei Fu a., Cheng-Kiang Farn and Wen-Pin Chao (2006), “Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions”, *Information & Management* 43 109–126.

20. Maria E. Alva O., Ana B. Martínez P., Juan M. Cueva L., T. Hernán Sagástegui Ch., and Benjamín López P., (2003) “Comparison of Methods and Existing Tools for the Measurement of Usability in the Web”, ICWE 2003, LNCS 2722, pp. 386–389.
21. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003), “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten year update”, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
22. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992), “Information systems success: The quest for the dependent variable”, *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
23. Grafton Whyte and Andy Bytheway (1996), “Factors affecting information systems success”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 1, 1996, pp. 74-93.
24. Charalambos Spathis and John Ananiadis (2005), “Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management”, *The Journal of Enterprise Information Management* Vol. 18 No. 2, 2005 pp. 195-210
25. Rahat H. Bokhari (2005), “The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis”, *The Journal of Enterprise Information Management* Vol. 18 No. 2, 2005 pp. 211-234
26. Patrick Wauters (2006), “Benchmarking e-government policy within the e- Europe programme”, *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* Vol. 58 No. 5, 2006 pp. 389-403
27. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, <http://www.gsis.gr>
28. Observatory on Interoperable e-Government Services, Papadimitriou, 2004
29. “EU 27+ eGovernment Benchmark”, Cap Gemini, 2007
30. Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002), “Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis.” *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.
31. Seddon, P. B. (1997), “A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success”, *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
32. Seddon, P. B. & Kiew, M.-Y. (1994), “A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success”, In J. I. DeGross, S. L. Huff, & M. C. Munro (Eds.), *Proceedings of the international conference on information systems* (pp. 99–110), Atlanta, GA: Association for Information Systems.

[Type text]

33. Seddon, P. B., Staples, D. S., Patnayakuni, R., & Bowtell, M. J. (1999), "The dimensions of information systems success", *Communications of the Association for Information Systems*, 2(20).

34. Prattipati, S. N. (2003), "Adoption of eGovernment: Differences between countries in the use of online government service", *Journal of American Academy of Business*, 3(1/2), 386–391.

35. Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005), "EGovernment developments on delivering public services among EU cities", *Government Information Quarterly*, 22(2), 217–238.

36. West, D. M. (2002), "Global eGovernment",  
<http://www.insidepolitics.org>

37. Jaeger, P. T. (2003), "The endless wire: EGovernment as global phenomenon", *Government Information Quarterly*, 20(4), 323–331.

38. Gupta, M. P., & Jana, D. (2003), "EGovernment evaluation: A framework and case study", *Government Information Quarterly*, 20(4), 365–387.

39. Etezadi-Amoli, J., & Farhoomand, A. F. (1996), "A structural model of end user computing satisfaction and user performance", *Information and Management*, 30(2), 65–73.

40. Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994), "Perceived service quality and user satisfaction with the information services function", *Decision Sciences*, 25(5), 737–766.

41. McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003), "User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model", *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45.

42. Akman, I., Ali, Y., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005), «EGovernment: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens», *Government Information Quarterly*, 22(2), 239–257.

43. Brynjolfsson, E. (1996), «The contribution of information technology to consumer welfare» *Information Systems Research*, 7(3), 281–300.

44. Heo, J., & Han, I. (2003), «Performance measure of information systems (IS) in evolving computing environments: An empirical investigation», *Information and Management*, 40(4), 243–256.



[Type text]

[Type text]