

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»

Διπλωματική Εργασία

«Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Μετανάστευσης στην Ελλάδα»

Γραϊκούση Νικ.Χρυσάνθη

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής Γιωτόπουλος Κωνσταντίνος	
Α΄ Συν-Επιβλέπων Παπαδόπουλος Δημήτριος	Β΄ Συν-Επιβλέπων Χαλκιάπουλος Κωνσταντίνος

Πάτρα, Φεβρουάριος 2022

Διπλωματική Εργασία

**«Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος
Μετανάστευσης στην Ελλάδα»**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την περάτωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας νιώθω την βαθιά επιθυμία, να εκφράσω πολλά ευχαριστώ σε όλους εκείνους τους ανθρώπους, που ο καθένας με τον τρόπο του συνέβαλλε και στήριξε αυτή την προσπάθεια, που είχε μείνει ατελέσφορη στα προηγούμενα χρόνια της νιότης.

Αρχικά την εμπνεύστρια και Διευθύντρια του προγράμματος «Ψηφιακή Καινοτομία και Διοίκηση» για την ευκαιρία που μου έδωσε να συμμετάσχω σε ένα τόσο καινοτόμο και πρωτοποριακό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών, κα **Ήρα Αντωνοπούλου**.

Στη συνέχεια στον επιβλέποντα κ. **Κωνσταντίνο Γιωτόπουλο**, που με ενθάρρυνε να εμβαθύνω και να αναλύσω το συναφές με την επαγγελματική μου δραστηριότητα θέμα, ως υπάλληλος του Κράτους.

Ξεχωριστή, γιατί είναι ανεκτίμητη όσο και καθοριστική η βοήθεια και η υποστήριξη από την υποψήφια Διδάκτορα του Πανεπιστημίου Πατρών και κόρη μου, **Δανάη Κατσαντά**.

Επίσης ευχαριστώ τους συναδέλφους μου στη Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής της ΑΠ.Δ.ΠΕ.ΔΕ&Ι όπως και τα στελέχη του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, για την βοήθεια τους στην αναζήτηση των πληροφοριών και του αρχειακού υλικού, από την έναρξη λειτουργίας του ΠΣ «Μετανάστευση».

Τέλος ευχαριστώ την οικογένεια μου για την ένθερμη παρότρυνση τόσο στην εισαγωγή όσο και κατά την διάρκεια παρακολούθησης, ώστε να συμπληρωθεί, έστω και μετά από πολλά χρόνια, ο κύκλος σπουδών μου, αν και τελικά η μάθηση είναι δια βίου!

«Το Δημόσιο είναι ένας μεγάλος αλγόριθμος: παράγει τα αποτελέσματα για τα οποία έχει σχεδιαστεί. Τώρα δουλειά μας είναι να τον επανασχεδιάσουμε σωστά»

(Κυριάκος Πιερρακάκης, Υπ.Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ αποτελεί θεμελιώδες εργαλείο στον Δημόσιο Τομέα καθώς συμβάλλουν καθοριστικά στην αποτελεσματικότερη και ποιοτικότερη προσφορά δημόσιας υπηρεσίας προς τον πολίτη. Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Δημόσια Διοίκηση, κατακτούν ολοένα και περισσότερο έδαφος στην ατζέντα της κυβερνητικής πολιτικής όλων των ανεπτυγμένων χωρών, αφού η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμφανίζεται να ηγείται του ψηφιακού εκσυγχρονισμού των χωρών. Στην Ελλάδα, ο Ψηφιακός μετασχηματισμός του Δημοσίου παρουσιάζει άλμα βελτίωσης καθώς η πανδημία Covid-19, έδωσε στην Δημόσια Διοίκηση την ώθηση για ενδυνάμωση της καινοτομίας, της συμμετοχικότητας, της προσβασιμότητας, της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας των πολιτών και των επιχειρήσεων, με στόχο την διευκόλυνση των συναλλαγών τους με το Δημόσιο.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα ερευνητική εργασία κάνει χρήση μελέτης περίπτωσης, ενός Πληροφοριακού Συστήματος του Δημοσίου που εκσυγχρονίστηκε κατά την προαναφερθείσα περίοδο: το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων για χορήγηση Άδειας διαμονής σε Υπαλλήλους Τρίτων Χωρών (ΥτΧ) του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Η ιδιαιτερότητα του συγκεκριμένου ΠΣ που προκάλεσε και το ερευνητικό ενδιαφέρον είναι πως αποτελεί ένα επικαιροποιημένο σύστημα το οποίο έχει λιγότερο από ένα έτος χρήσης με την παρούσα μορφή του και κυρίως ότι είναι η πρώτη ουσιαστικά φορά που αξιολογείται. Σκοπός είναι μέσω της παρούσας έρευνας να αποτυπωθούν τα δυνατά σημεία και οι αδυναμίες που παρουσιάζει, να προταθούν βελτιώσεις και να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες που προκύπτουν κατά τη χρήση του, τόσο από την πλευρά των εσωτερικών χρηστών (υπάλληλοι των Υπηρεσιών μιας Στάσης/ΑΠ.Δ) όσο και από εκείνη των εξωτερικών χρηστών (Πολίτες Τρίτων Χωρών και οι πληρεξούσιοι αυτών).

Η μικρή διάρκεια χρήσης του προαναφερθέντος ΠΣ, αποτέλεσε έναν σοβαρό περιορισμό που αποδείχθηκε ότι παίζει και καθοριστικό ρόλο στην αξιολόγηση του ΠΣ και από τις δύο κατηγορίες χρηστών, αφού η εξοικείωση με αυτό επηρεάζει καθοριστικά την συνολική ικανοποίηση του χρήστη. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε αφορούσε στην δημιουργία ενός υβριδικού μοντέλου αξιολόγησης, βασιζόμενο σε μεταβλητές από δύο πρότυπα μοντέλα αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων: α) το Delone & McLean (IS Success Model) και β) το Technology Acceptance Model του Davis (TAM). Μέσω της διατύπωσης ερευνητικών υποθέσεων, δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια, ένα για κάθε είδος χρήστη. Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων τους μέσω SPSS, συνέβαλλε στο να γίνει σωστή αξιολόγηση και να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης και επαλήθευσης των ερευνητικών υποθέσεων, με παραμέτρους τις ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν

σε σύγκριση με τη συμβολή τους στη εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση του χρήστη από τις παροχές του ΠΣ».

Στα γενικά συμπεράσματα καταγράφεται η συνολική ικανοποίηση όλων των χρηστών παρά την πολυπλοκότητα χρήσης και τις κάποιες αστοχίες που εμφανίζει.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ : αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μοντέλο Delone & McLean, μοντέλο TAM,

ABSTRACT

The utilization of ICT is a fundamental tool in the Public Sector as contributes decisively to the most efficient and high-quality public service offer to the citizen. Information Systems in Public Administration are gaining more and more ground in the agenda of Government policy of all developed countries, since e-government appears to be leading the digital modernization of countries. In Greece, the Digital Transformation of the State shows a leap of improvement as the Covid-19 pandemic, gave the Public Administration the impetus to strengthen innovation, participation, accessibility, privacy and security of citizens and businesses, with the aim of facilitating of their transactions with the State.

In this context, the present research work uses a case study of a Public Information System that was modernized during the aforementioned period: the Information Management System for the issuance of a Residence Permit of the Ministry of Immigration and Asylum in Greece. The peculiarity of this IS that caused the research interest is that it is a new system that has less than a year of use in its current form and is essentially the first time it is evaluated. The purpose of this research is to capture the strengths and weaknesses it presents, to suggest improvements and to understand the needs that arise during its use, both from the side of internal users (employees of One Stop Services) and from that of external users (third-country nationals and their proxies).

The short duration of use of the aforementioned IS, was a serious limitation that proved to play a decisive role in the evaluation of the IS by both users, since familiarity with it decisively affects the overall satisfaction of the user. The methodology followed was to create an hybrid evaluation model, based on variables from two standard information systems evaluation models: a) Delone & McLean (*IS Success Model*) and b) Davis *Technology Acceptance Model* (TAM). Through the formulation of research hypotheses, two questionnaires were created, one for each type of user. The statistical analysis of their results through SPSS, contributed to the correct evaluation and measurement of the degree of satisfaction and verification of research hypotheses, with parameters of the independent variables used in comparison with their contribution to the dependent variable "total user satisfaction from benefits of the PS".

The general conclusions record the overall satisfaction of all users despite the complexity of use and the failures it displays.

KEYWORDS: information systems evaluation, e-government, Delone & McLean model, TAM model,

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	14
1.1. Εισαγωγή	14
1.2 Βασικές Έννοιες.....	14
1.3. Γενικά για τα Πληροφοριακά Συστήματα	15
1.4. Η Δομή ενός Πληροφοριακού Συστήματος.....	16
1.5. Συστατικά Πληροφοριακών Συστημάτων	17
1.6. Κατηγορίες Πληροφοριακών Συστημάτων.....	18
1.7 . Χρήστες ΠΣ	19
1.8. Σκοπός Πληροφοριακών Συστημάτων στον Δημόσιο Τομέα.....	20
1.9. Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων	22
1.10 Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων	22
1.11. Ιδιωτικότητα πληροφοριών-Προσωπικά Δεδομένα-Προσβασιμότητα.....	23
1.12. Λόγοι αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	25
2.Εισαγωγή	25
2.1.Η Σημασία της Βιβλιογραφικής Ανασκόπησης.....	25
2.2. Μεθοδολογία Βιβλιογραφικής Ανασκόπησης	26
2.3. Τι έδειξε η έρευνα έως σήμερα.....	28
2.4.Το «μοντέλο επιτυχίας» DeLone & McLean.....	29
2.5. Το μοντέλο TAM-Technology Acceptance Model.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	38
3. Εισαγωγή	38
3.1. Η Εξέλιξη της Ηλ. Διακυβέρνησης στην Ευρώπη	40
3.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	52
4. Εισαγωγή	52
4.1.Ορίζοντας την «Αξιολόγηση».....	53
4.2 Μεθοδολογία Αξιολόγησης ενός Πληροφοριακού Συστήματος	54
4.3.Μοντελα αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων	57

4.3.1. Το «μοντέλο επιτυχίας» Delone & McLean	58
4.3.2. Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM-TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΔΕΙΩΝ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ & ΑΣΥΛΟΥ	67
Εισαγωγή	67
ΤΜΗΜΑ Α' - Η εξέλιξη της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής από το 1990 έως σήμερα ...	68
5.1 Οι κατηγορίες αλλοδαπών-πολιτών τρίτων χωρών που ζουν σήμερα στην Ελλάδα	68
5.2 Το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής-Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής. Ιστορική Αναδρομή-Νομοθετικό Πλαίσιο	69
5.3.Κατηγορίες Αδειών Διαμονής Πολιτών Τρίτων Χωρών	72
ΤΜΗΜΑ Β: Το Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης & Ασύλου	73
5.4. Η εξέλιξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος(ΟΠΣ) Αδειών Διαμονής	74
ΤΜΗΜΑ Γ: Παρουσίαση του Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής του Υπ.Μετανάστευσης & Ασύλου.....	82
ΤΜΗΜΑ Δ: Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής.....	84
5.5 Μεθοδολογία Έρευνας.....	85
5.5.1. Σκοπός έρευνας.....	85
5.5.2. Ερευνητικές Υποθέσεις-Ερευνητικά ερωτήματα.....	85
5.5.3.Πληθυσμός-Δείγμα-Διαδικασία λήψης ερωτηματολογίων.....	86
5.5.4. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	88
5.5.5. Μοντέλο Έρευνας	88
5.5.6.Κατανομή Ερωτήσεων Βάσει Προσδιοριστικών Μεταβλητών Αξιολόγησης.....	89
5.5.7. Μέθοδος Ανάλυσης Αποτελεσμάτων	99
ΤΜΗΜΑ Ε: Στατιστική Παρουσίαση-Ανάλυση-Επεξεργασία Αποτελεσμάτων-Συσχετίσεις.....	101
Στατιστική Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Εσωτερικοί-Εξωτερικοί Χρήστες)	101
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	152
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	160
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	166
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α-Ερωτηματολόγια Χρηστών.....	166
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β- Συνοπτική Παρουσίαση Πληροφοριακού Συστήματος.....	176

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσω της παρούσας μεταπτυχιακής έρευνας, επιδιώκεται, να αξιολογηθεί για πρώτη φορά το Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου στην Ελλάδα. Παρότι το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα ξεκίνησε το 2006, ουσιαστικά ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2011 εντούτοις στη σημερινή του μορφή επικαιροποιήθηκε μόλις το 2020 για τους υπαλλήλους των Υπηρεσιών μιας Στάσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων (ως *Government to Public Administration* υπηρεσία) ενώ μόλις τον Ιούλιο του 2021 (σ.σ. την περίοδο εκπόνησης της παρούσας ερευνητικής εργασίας) διατέθηκε προς χρήση και στους πολίτες τρίτων χωρών και τους πληρεξουσικούς τους (ως *Government to Citizen* υπηρεσία). Η ειδική χρήση του ΠΣ από συγκεκριμένη ομάδα υπαλλήλων ή και πολιτών δεν έχει δώσει την ευκαιρία για αξιολόγησή του έως τώρα. κάτι το οποίο θα δείξει και το πόσο αυτός ο παράγοντας θα ικανοποιηθεί τελικά την ποιότητα του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος.

Στόχο αποτελεί, η αξιολόγηση να οδηγήσει στη μέτρηση του βαθμού συνολικής ικανοποίησης όλων των χρηστών του ΠΣ, εσωτερικών ή εξωτερικών και αφού εντοπιστούν οι αδυναμίες του συστήματος, να γίνουν προτάσεις βελτίωσης ώστε να μετατραπεί σε ένα πληροφοριακό σύστημα που θα είναι χρήσιμο εργαλείο στην καθημερινότητα των χρηστών και η χρήση του θα προσφέρει την απαραίτητη ικανοποίηση στις προσδοκίες τους.

Όπως αναφέρθηκε ήδη, το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα δεν έχει αξιολογηθεί άλλη φορά όμως υπάρχει πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων τα οποία έχουν αναπτυχθεί για χρήση από ή στον Δημόσιο τομέα στη χώρα μας. Τα συστήματα αυτά, έχουν αξιολογηθεί σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση που έγινε, κάνοντας χρήση μοντέλων αξιολόγησης τα οποία έχουν γίνει αποδεκτά από την ερευνητική κοινότητα, τόσο στην αρχική τους μορφή όσο και με τις βελτιωμένες εκδόσεις αυτών. Τα περισσότερα πληροφοριακά συστήματα που αξιολογήθηκαν αφορούσαν κυρίως την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών -υπαλλήλων δημοσίων φορέων (όπως «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ», «MySchool», TAXIS, TAXISNET, ΕΡΓΑΝΗ, Σύστημα Δικαιοσύνης «Σόλων», κ.ά.). Ως μεθοδολογία αξιολόγησης που έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν, καταγράφεται η χρήση μεμονωμένα είτε του μοντέλου επιτυχίας IS Success Model των Delone & McLean ή του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας-Technology Acceptance Model (TAM) του Davis. Έχουν όμως καταγραφεί και προσεγγίσεις που επιχειρούν να συνδυάσουν τα δύο μοντέλα ή να δημιουργήσουν υβριδικό μοντέλο (Τσίγκος, 2011), (Λύγκος, 2013), (Χράς, 2021), (Κικίλια, & Ρεϊζή, 2021). Στους τρόπους αξιολόγησης από άλλες ερευνητικές εργασίες, έχει

χρησιμοποιηθεί η δημιουργία ερωτηματολογίων (ηλεκτρονικών ή μη) όπως και οι προσωποποιημένες συνεντεύξεις με χρήστες των συστημάτων που εξετάζονταν.

Η παρούσα ερευνητική εργασία, αφού έκανε διεξοδική βιβλιογραφική έρευνα τόσο σε βιβλία, ερευνητικά άρθρα σε έγκριτα επιστημονικά περιοδικά, δημοσιευμένες μελέτες ιδιωτικών αλλά και εθνικών ή ευρωπαϊκών θεσμών (όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή) αλλά και του διαδικτύου, προχώρησε σε σύγκριση μεθοδολογίας και των αποτελεσμάτων στα οποία κατέληξαν οι πλέον σχετικές ερευνητικές εργασίες. Καταγράφηκαν τα μοντέλα τα οποία χρησιμοποίησαν, οι διάκριση σε εξαρτημένες και ανεξάρτητες μεταβλητές με τις οποίες γινόταν η αξιολόγηση αλλά και η διάσταση με την οποία εξετάζονταν. Μέσω αυτής της διαδικασίας, έγινε προσπάθεια ώστε η εστίαση να αφορά εκείνες τις μεταβλητές που ουσιαστικά καθορίζουν την ικανοποίηση του χρήστη του Πληροφοριακού Συστήματος. Ουσιαστικά, έγινε προσέγγιση με βάση τον χρήστη ώστε να εξαχθεί το συμπέρασμα για το αν το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα κρίνεται ως ικανοποιητικό για τον μέσο χρήστη. Με επίκεντρο τον χρήστη, δημιουργήθηκαν οι Ερευνητικές Υποθέσεις οι οποίες και διατυπώθηκαν αντίστοιχα.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι το Πληροφοριακό Σύστημα το οποίο ερευνάται, χρησιμοποιείται από δύο είδη χρηστών διαφορετικών αναγκών, τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς, καθώς επίσης και ότι οι χρήστες «λειτουργούν» σε διαφορετικά περιβάλλοντα του ΠΣ, κρίθηκε αναγκαίο να δημιουργηθούν δύο διαφορετικά ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια, προκειμένου να φανεί η οπτική προσέγγιση του κάθε χρήστη. Ιδιαίτερη αναφορά όμως εδώ πρέπει να γίνει στο γεγονός ότι σαφώς οι εσωτερικοί χρήστες, λόγω του υποχρεωτικού χαρακτήρα χρήσης του ΠΣ που τους επιβάλλει η εργασία τους, είχαν να αξιολογήσουν ένα ΠΣ με περισσότερες δυνατότητες από τους εξωτερικούς που αξιολόγησαν ένα σύστημα υποβολής αιτημάτων και παρακολούθησης της πορείας του αιτήματος. Η συλλογή ενός αρκετά ικανοποιητικού αριθμού ερωτηματολογίων από τους εσωτερικούς χρήστες κι ενός μικρού αριθμού-λόγω αντικειμενικής δυσκολίας εύρεσης των πληρεξουσίων εκπροσώπων/των αιτούντων πολιτών τρίτων χωρών-συλλογής περισσότερων ερωτηματολογίων από τους εξωτερικούς χρήστες, ήταν το πρώτο βήμα. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων και η ανάλυση αυτών με χρήση του πακέτου SPSS, ήταν μονόδρομος για την αποτύπωση των αποτελεσμάτων με ακρίβεια. Παράλληλα, έγινε διάκριση εκείνων των μεταβλητών που θεωρήθηκαν ως πιο ακριβείς και επαρκείς ώστε ο βαθμός ικανοποίησής τους να δείξει και το πόσο επηρεάζουν την επιτυχία του ΠΣ. Οι μεταβλητές επιλέχθηκαν από τα δύο μοντέλα αξιολόγησης Delone & McLean και TAM ενώ ορίστηκαν οι εξαρτημένες και οι ανεξάρτητες μεταβλητές. Η καινοτομία που εισάχθηκε εδώ ήταν ότι έγινε προσπάθεια αντιστοίχισης των

ερωτήσεων των 2 ερωτηματολογίων, σε εκείνες τις μεταβλητές τις οποίες «απαντούν», ούτως ώστε κατά την τελική ερμηνεία των στατιστικών αποτελεσμάτων να διευκολυνθεί η διαδικασία ελέγχου ικανοποίησης ή επαλήθευσης των ερευνητικών υποθέσεων.. Η αντιστοίχιση αυτή έγινε με τη δημιουργία δύο πινάκων, ένα για κάθε τύπο ερωτηματολογίου.

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή θα μελετηθεί η αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής που χειρίζεται το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής στην Ελλάδα. Ειδικότερα, η μελέτη θα περικλείεται σε Έξι κεφάλαια.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** θα παρατεθεί η εννοιολογική προσέγγιση των πληροφοριακών συστημάτων, παρουσιάζοντας αρχικά τις βασικές έννοιες που τα χαρακτηρίζουν (πληροφορία-σύστημα-δεδομένα), τη δομή και τις κατηγορίες των ΠΣ, τα συστατικά τους και τους τύπους χρηστών. Ακόμα παρουσιάζεται ο σκοπός τους προκειμένου να γίνει αντιληπτή η αναγκαιότητά τους, γίνεται αναφορά στην διαλειτουργικότητα που σήμερα τα χαρακτηρίζει αλλά και οι λόγοι για τους οποίους αποτυγχάνουν. Στο **δεύτερο κεφάλαιο**, γίνεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση όπου παρουσιάζεται ποια είναι η σημασία αυτή και το πώς έγινε η μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας. Σε αυτό το σημείο, διαπιστώνεται ότι μελετήθηκαν συγκεκριμένα θέματα και προσεγγίσεις, όπως η αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων και ιδιαίτερα τα μοντέλα αξιολόγησης Delone & McLean και Technology Acceptance Model (TAM) τα οποία αποτέλεσαν και το κύριο μέρος μελέτης στην παρούσα ερευνητική εργασία. Καθώς το ΠΣ που μελετάται αποτελεί ΠΣ του Δημοσίου Τομέα, ήταν απαραίτητη και η αναζήτηση της σχετικής βιβλιογραφίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να ληφθούν υπόψη όλοι οι παράγοντες που καθορίζουν ένα ΠΣ στην Δημόσια Διοίκηση.

Στο **τρίτο κεφάλαιο**, γίνεται προσπάθεια μιας επαρκούς παρουσίασης της μετάβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, όπως συντελέστηκε η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα συγκεκριμένα. Στόχος να αποτυπωθεί χρονικά, η πορεία που είχαν τα πληροφοριακά συστήματα στη δημόσια Διοίκηση και πώς επηρέασε και οδήγησε η εισαγωγή των ΤΠΕ στην καθημερινή της λειτουργία και στην Ψηφιακή Διακυβέρνηση του σήμερα. Το αποτέλεσμα αυτής της συνέργειας, αποτέλεσε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Θεωρώντας ως δεδομένο πως ένα από τα μεγαλύτερα και πιο πολυσυζητημένα προβλήματα του ελληνικού κράτους είναι η γραφειοκρατία και, ειδικότερα, η θρυλική και διαχρονική δυσλειτουργικότητα της δημόσιας διοίκησης (Δ.Σπινέλλης, 2018), εξετάζεται το πώς θα μπορούσαν τεχνολογικές λύσεις και πληροφοριακά συστήματα να βοηθήσουν στην επίλυση του προβλήματος ενώ παρουσιάζεται και η Εθνική Στρατηγική για

τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του Δημοσίου, στη βάση της οποίας εξελέχθηκε το Πληροφοριακό Σύστημα που καλούμαστε να αξιολογήσουμε στη συνέχεια.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** επιδιώκεται να δοθεί μια επαρκής παρουσίαση στην έννοια της αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων, προσεγγίζοντας έννοιες όπως ο σχεδιασμός της αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων και τις αρχές στις οποίες βασίζεται. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται τόσο οι προκλήσεις που καταγράφονται κατά την αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων όσο και η επίδραση που έχει καταγραφεί έως σήμερα, κυρίως σε Ελληνικούς Δημόσιους οργανισμούς. Κρίσιμης σημασίας θεωρείται στο κεφάλαιο αυτό, η παρουσίαση των βασικών μοντέλων αξιολόγησης των ΠΣ και συγκεκριμένα εκείνου των Delone & McLean καθώς και το TAM-Technology Acceptance Model.

Το **Πέμπτο κεφάλαιο**, διακρίνεται σε 5 Τμήματα: στο *ΤΜΗΜΑ Α'- Η εξέλιξη της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής από το 1990 έως σήμερα*, παρουσιάζεται η διαδικασία μετάβασης της Δημόσιας Διοίκησης για την έκδοση αδειών διαμονής και την μετεξέλιξη των αρμόδιων υπηρεσιών σε ανεξάρτητο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, λόγω του μεγάλου διοικητικού όγκου εργασιών που δημιουργήθηκαν από το 1990 έως σήμερα (σ.σ. 2022) για την αντιμετώπιση του Μεταναστευτικού προβλήματος αλλά και της παραμονής και διαμονής πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα. Στο *ΤΜΗΜΑ Β': Το Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης & Ασύλου*, παρουσιάζεται η εξέλιξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου μέσω των αναβαθμίσεων που του έγιναν. Στο *ΤΜΗΜΑ Γ: γίνεται συνοπτική περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής του Υπ.Μετανάστευσης και Ασύλου* ενώ περισσότερες λεπτομέρειες για τα υποσυστήματα αυτού, δίνονται στα Παραρτήματα μέσω εικόνων (screenshots). Στο *ΤΜΗΜΑ Δ': Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής* παρουσιάζεται η μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε, τίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα και διατυπώνονται οι ερευνητικές υποθέσεις. Παρουσιάζεται το Μοντέλο έρευνας που επιλέχθηκε ενώ περιγράφεται και η σύνταξη των δύο τύπων ερωτηματολογίων. Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης σε πίνακα ανα είδος ερωτηματολογίου, των προσδιοριστικών μεταβλητών που ικανοποιούνται από κάθε ερώτηση(μέσω αντιστοιχισής) καθώς και Μοντέλου Αξιολόγησης. Τέλος, στο *ΤΜΗΜΑ Ε'* γίνεται η Στατιστική Ανάλυση και Επεξεργασία των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την συλλογή των ερωτηματολογίων αλλά και οι συσχετίσεις που δημιουργήθηκαν με βάση τις μεταβλητές αξιολόγησης που επιλέχθηκαν κατά το προηγούμενο κεφάλαιο.

Τελευταίο παρουσιάζεται το **έκτο κεφάλαιο**, το οποίο αφορά ουσιαστικά στα συμπεράσματα στα οποία καταλήγει η έρευνα που προηγήθηκε και το κατά πόσο τελικά επαληθεύονται οι ερευνητικές υποθέσεις που έγιναν, πόσο ικανοποιούνται αλλά και το αν δίνεται απάντηση στα Ερευνητικά ερωτήματα. Επίσης, αντί επιλόγου, γίνονται κάποιες προτάσεις για μελλοντική βελτίωση του ερευνώμενου Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου που λόγω της ευαισθησίας και των δεδομένων που το χαρακτηρίζουν επιβάλλεται να είναι συνεχώς ενημερωμένο αλλά και απόλυτα φιλικό προς τον χρήστη.

Η ιδιαιτερότητα μάλιστα του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος είναι πως έπειτα από μια συνεχή εξέλιξη/αναβάθμιση που συντελέστηκε σε βάθος δεκαετίας, η σημερινή του έκδοση (2021) τέθηκε στη διάθεση Ελλήνων Πολιτών και Αλλοδαπών Υπηκόων, με την μορφή πλατφόρμας μόλις τον Ιούλιο του 2021, ως μέρος του Ψηφιακού Άλματος που συντελέστηκε στη χώρα, με την ψηφιοποίηση περισσότερων από 1000 διαδικασιών του Δημοσίου προς τους πολίτες, στη πύλη gov.gr με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τέλος, Στην μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε εφαρμόστηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση από δημοσιεύσεις επιστημονικών άρθρων και παρουσιάσεων σε συνέδρια, πηγές από βιβλία αλλά και τεκμήρια από ηλεκτρονικές πηγές. Με χρήση ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου που μοιράστηκε σε δείγμα 75 ερωτώμενων, επιδιώχθηκε η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των διαφορετικού τύπου χρηστών, από την χρήση του συγκεκριμένου ΠΣ, η αποδοτικότητα, λειτουργικότητα, χρηστικότητα και ευχρηστία αυτού αλλά και η συνεισφορά του στην εύρυθμη λειτουργία της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων, έγιναν με χρήση excel, google forms και spss ενώ η περαιτέρω ανάλυση των στατιστικών αποτελεσμάτων έγινε βάσει του *συντελεστή συνάφειας Cronbach's alpha* έλεγχος κανονικότητας μέσω του Kolmogorov-Smirnov ελέγχου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1.1. Εισαγωγή

Ζούμε στην «εποχή της πληροφορίας» κατά την οποία η ταχύτητα με την οποία μεταδίδονται οι πληροφορίες αλλά και η ποσότητα στην οποία διατίθενται, δημιουργεί από μόνη της πολυπλοκότητα. Οι πληροφορίες μεταφέρονται με εκπληκτική ταχύτητα μέσα από τα δίκτυα ΤΠΕ, δίνοντας τη δυνατότητα στην ανθρωπότητα να προχωρήσει με πολλούς τρόπους. Ο άνθρωποι, οι επιχειρήσεις και φυσικά η Δημόσια Διοίκηση καλούνται να επεξεργάζονται, διαχειρίζονται και «φιλτράρουν» την πληθώρα πληροφορίας που τους παρέχεται ή παρέχουν σε καθημερινή βάση, κατά τέτοιον τρόπο ώστε να συμβαδίσουν με την τάση των ημερών, την μετατροπή δηλαδή της κοινωνίας μας σε κοινωνία της πληροφορίας. Η διείδυση των ΤΠΕ είναι αναπόφευκτη στη ζωή των ανθρώπων όσο και στη ζωή των οργανισμών επηρεάζοντας την καθημερινότητα των πολιτών και την ποιότητα της ζωής τους.

1.2 Βασικές Έννοιες

Η **πληροφορία** αποτελεί το σύνολο των δεδομένων τα οποία υπόκεινται σε επεξεργασία ώστε να παρέχουν νόημα στον δέκτη και να συμβάλλουν στην προοπτική λήψης αποφάσεων ικανοποιώντας βασικές πληροφοριακές ανάγκες λειτουργιών του οργανισμού. Επομένως, η ανάπτυξη ή η παροχή εκείνων των πληροφοριακών συστημάτων που κρίνονται ως κατάλληλα για την παροχή σωστών και έγκυρων πληροφοριών, δηλαδή διαθέτουν την κατάλληλη δομή (μέρη-σχέσεις-διαδικασίες), τροφοδοτούνται με συγκεκριμένα δεδομένα και παράγουν τις ζητούμενες πληροφορίες, οφείλουν και μπορούν να αποτελέσουν καθοριστικό παράγοντα επιτυχημένης και άρτιας λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Τα δεδομένα (data) αποτελούν την πρώτη ύλη για την πληροφορία.

Σύστημα σημαίνει ένα σύνολο στοιχείων, σχέσεων και διαδικασιών, του οποίου η δομή παρουσιάζει συγκεκριμένη οργανωτική διάρθρωση και είναι μια ανεξάρτητη υπόσταση σε σχέση με το περιβάλλον της. Εκτελεί δραστηριότητες ενώ σκοπός του είναι η επιτυχημένη ολοκλήρωση συγκεκριμένων διαδικασιών-ενεργειών. Αποτελείται από υποσυστήματα που αλληλοεξαρτώνται και αλληλεπιδρούν και τα οποία μπορεί να μεταβάλλονται ανάλογα με τις ανάγκες και την εξέλιξή τους με το πέρασμα των χρόνων. *Η έννοια του συστήματος είναι επίσης ευρέως διαδεδομένη, καθώς ακούγονται συνεχώς τα επιχειρηματικά συστήματα, βιολογικά συστήματα, κοινωνικά πληροφοριακά συστήματα συστημάτων κ.λπ. (Πολλάλης & Βοζίκης, 2012) (Χαϊνιάς, 2005).* Το Σύστημα αποτελείται από πλήθος οντοτήτων όπως άνθρωποι,

μηχανές κ.λπ., τα οποία έχουν άμεση συνεργασία προκειμένου να επιτύχουν ένα στόχο. Ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί και το λόγο που έχει δημιουργηθεί το σύστημα αυτό.

Δεδομένα: Ένα πληροφοριακό σύστημα τροφοδοτείται με δεδομένα και παράγει πληροφορία. Ως δεδομένα νοούνται τα ανεπεξέργαστα στοιχεία που ενδιαφέρουν τον οργανισμό και προέρχονται τόσο από τον ίδιο (εσωτερικά δεδομένα) όσο και από το περιβάλλον του (εξωτερικά δεδομένα) αλλά δεν έχουν ακόμα οργανωθεί και διαμορφωθεί ώστε να είναι κατανοητά και χρήσιμα. Μέσα από την κατάλληλη επεξεργασία τα δεδομένα αποκτούν νόημα και μετατρέπονται σε πληροφορία (Δουκίδης, 2011) .

1.3. Γενικά για τα Πληροφοριακά Συστήματα

Το πληροφοριακό σύστημα είναι το αποτέλεσμα της άμεσης σύνδεσης διάφορων μερών τα οποία λειτουργούν σε περιβάλλον συνεργασίας προκειμένου να συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και να διαχέουν πληροφορίες με τελικό σκοπό τον υποστηρικτικό τους ρόλο για τη λήψη αποφάσεων, συντονίζοντας και ελέγχοντας τις αναλύσεις δεδομένων, μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα αποτελούν ένα διεπιστημονικό πεδίο καθώς συγκεντρώνουν στοιχεία τόσο της Πληροφορικής επιστήμης όσο και της επιχειρησιακής έρευνας, της οικονομίας ακόμα και τις κοινωνιολογίας. Στην βιβλιογραφία είναι διαθέσιμοι αρκετοί ορισμοί για τα «πληροφοριακά συστήματα», που διαφέρουν περισσότερο ή λιγότερο. Ο πιο κοινός ορισμός τους είναι πως αποτελούν *«ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για τη συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών. Τα συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος ενώ [...] αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών»*¹. Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων είναι να μετατρέπουν τα δεδομένα σε πληροφορίες (Δουκίδης, 2011) . Σε μια ευρεία έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί τόσο στις ΤΠΕ που εφαρμόζονται σε ένα φορέα, όσο και στην επικοινωνία ανθρώπου-μηχανής για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής.

Ορισμένοι συγγραφείς θεώρησαν μάλιστα ότι ο όρος «Πληροφοριακό Σύστημα» είναι συνώνυμο του «*Συστήματα επεξεργασίας δεδομένων που βασίζονται σε υπολογιστή*», κάτι που δεν ισχύει, γιατί αφενός μια πληροφορία σύστημα μπορεί να είναι χειρόγραφο ή ηλεκτρονικό

¹ Ορισμός Πληροφοριακών Συστημάτων :

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC_%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1 (Προσπελάστηκε 2/10/2021)

και επομένως όχι απαραίτητα βασίζεται σε υπολογιστή και μπορεί να βασίζεται σε υπολογιστή, αλλά όχι για παροχή πληροφοριών στη διοίκησή του οργανισμού, όπως για παράδειγμα ένα σύστημα μισθοδοσίας προσωπικού, περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με χρεώσεις και κρατήσεις επι του μισθού όμως δεν εξυπηρετεί την διοίκηση αναφορικά με πιο προσωποποιημένη πληροφόρηση (Δουκίδης, 2011).

Σύμφωνα με τους (Laudon & Laudon, 2009) πληροφοριακό σύστημα είναι ένα επιχειρησιακό σύστημα το οποίο υλοποιείται με υπολογιστικά συστήματα, τεχνολογία πληροφορικής και τεχνολογία διαδικτύου.

Αναφορικά με το επιχειρηματικό σύστημα η κάθε επιχείρηση επιλέγει το πληροφοριακό της σύστημα με βάση τις επιχειρησιακές της ανάγκες και δραστηριότητες. Έτσι θα κριθεί ποιο σύστημα είναι χρήσιμο και αποτελεσματικό για να επιτευχθούν οι επιχειρησιακοί της στόχοι.

Η σχέση μεταξύ του Πληροφοριακού Συστήματος και τεχνολογιών πληροφορικής είναι εξαιρετικά σημαντική και γι' αυτό οι τεχνολογίες πληροφορικής είναι εργαλεία και τεχνικές που υποστηρίζουν την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων. Τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται σε κάθε σύγχρονη επιχείρηση και διευκολύνουν τις λειτουργίες και αποφάσεις των οργανισμών αυτών.

1.4. Η Δομή ενός Πληροφοριακού Συστήματος

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν μεταβάλλει αρκετά τον τρόπο εργασίας εντός των οργανισμών τα τελευταία χρόνια. Ένας οργανισμός μπορεί να θεωρηθεί και ληφθεί υπόψη ως ένα σύστημα (Μητάκος, 2015). Ένα πληροφοριακό σύστημα συστηματοποιεί τις εξής δραστηριότητες προκειμένου να παράγει πληροφορία (τελικό αποτέλεσμα):

1. **Εισροές (input)** : Η *σύλληψη πρωτογενών* ακατέργαστων δεδομένων μέσα από τον οργανισμό ή το εξωτερικό περιβάλλον του με σκοπό την επεξεργασία τους σε ένα σύστημα πληροφοριών. Τις εισροές συνήθως αποτελούν *οι άνθρωποι, υλικοί, φυσικοί πόροι και πληροφορίες, που είναι απαραίτητοι για τη παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών.*

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



2. **Επεξεργασία** ή διαδικασία μετασχηματισμού (transformation process ή Processing) : δηλαδή η μετατροπή , η κατάλληλη διαχείριση και η ανάλυση της πρωτογενούς εισόδου σε μια μορφή περισσότερο κατανοητή από τους ανθρώπους. Ουσιαστικά πρόκειται για τις διοικητικές ή/ και τεχνολογικές διαδικασίες που είναι απαραίτητο να γίνουν για τη μετατροπή των εισροών σε εκροές.
3. **Εκροές (ή έξοδος) (output) :** Το αποτέλεσμα που εξάγεται έπειτα από την διεργασία της επεξεργασίας που υφίσταται ένα σύνολο πληροφοριών και το οποίο θα αποτελέσει στοιχείο προς χρήση από τους τους ανθρώπους για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων των δικών τους ή του οργανισμού.
4. **Το σύστημα ανατροφοδότησης (ή αναπληροφόρησης) (feedback) :** Πρόκειται για την έξοδο που επιστρέφει (μεταφέρει) τις πληροφορίες για τα αποτελέσματα και τη θέση της επιχείρησης (θεωρείται μία απαραίτητη διαδικασία).

1.5. Συστατικά Πληροφοριακών Συστημάτων

Ένα Πληροφοριακό Σύστημα αποτελείται από συστατικά:

- *Υλικό* (μηχανήματα, εγκαταστάσεις, δίκτυο)
- *Λογισμικό* (εφαρμογές-εντολές και προγράμματα)
- *Βάσεις Δεδομένων* (το στοιχείο αυτό έχει σχέση με το σύνολο των πληροφοριών, βάσεις μοντέλων, βάσεις γνώσεων).

- *Ανθρώπινοι πόροι* (στο στοιχείο αυτό, εννοείται το σύνολο του ανθρώπινου στοιχείου που έχουν διάφορους ρόλους για το σύστημα, χρήστες, διαχειριστές, προγραμματιστές, αναλυτές, σχεδιαστές).
- *Διαδικασίες*: το σύνολο των οδηγιών για τη χρήση και τον σχεδιασμό όλων των στοιχείων της υποδομής ενός ΠΣ, δηλαδή εισαγωγή, ανάκτηση δεδομένων, υπολογισμός στατιστικών στοιχείων.

Ουσιαστικά τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης είναι η μελέτη των ανθρώπων, της τεχνολογίας, των οργανισμών και των σχέσεων μεταξύ τους.

1.6. Κατηγορίες Πληροφοριακών Συστημάτων

Η κατηγοριοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων γίνεται ανάλογα με τη λειτουργική περιοχή του οργανισμού ή ιεραρχικά με βάση τα επίπεδα διοίκησης και λειτουργίας. Επιγραμματικά διακρίνονται σε:

- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS)
- Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)
- Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)
- Πληροφοριακά Συστήματα ανώτατων στελεχών (EIS)
- Πληροφοριακά Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου (OIS)
- Έμπειρα συστήματα (ES)
- Συστήματα διαχείρισης γνώσης (KMS)
- Συστήματα Υποστήριξης Στελεχών (ESS)

Οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα παραπάνω διαφορετικά συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών, το καθένα με λειτουργικότητα που βοηθά στη διαχείριση μιας συγκεκριμένης επιχειρηματικής μονάδας ή οργανωτικού επιπέδου. Επειδή το επιχειρηματικό περιβάλλον έχει ένα ευρύ φάσμα απαιτήσεων δεδομένων, τα συστήματα τεχνολογίας επιχειρηματικής ευφυΐας βοηθούν κάθε τμήμα να διαχειρίζεται και να οργανώνει όλα τα δεδομένα του με τρόπο που βοηθά τα μέλη της μονάδας να επιτύχουν βασικούς στόχους.

Εάν τα δεδομένα που συλλέγονται από ένα πληροφοριακό σύστημα είναι σχετικά και ακριβή, ο οργανισμός μπορεί να τα χρησιμοποιήσει για τον εξορθολογισμό των εργασιών, τον εντοπισμό αναποτελεσματικών στοιχείων και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Οι επιτυχημένες εταιρείες συνήθως χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα για να διασφαλίσουν ότι κάθε πτυχή των δεδομένων του οργανισμού τυγχάνει σωστής διαχείρισης και χρήσης για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων και της επίλυσης προβλημάτων.

1.7 . Χρήστες ΠΣ

Οι χρήστες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος ενός συστήματος διαχείρισης πληροφοριών. Οι χρήστες είναι αυτοί για αυτούς για τους έχει σχεδιαστεί το σύστημα και για όσους το χρησιμοποιούν τελικά. Η επιτυχία ενός συστήματος πληροφοριών διαχείρισης, λοιπόν, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους χρήστες καθώς η αξιολόγηση ενός ΠΣ με επίκεντρο τον χρήστη, υποδηλώνει την ενεργό συμμετοχή του στη διαδικασία. «Παρά τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά ενός τέτοιου συστήματος, η επιτυχία του είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το βαθμό στον οποίο οι χρήστες αντλούν ικανοποίηση από αυτό». (Πολλάλης & Βοζίκης, 2012) καθώς το ίδιο το σύστημα όπως και παρεμφερή Πληροφοριακά Συστήματα αποτελούν τα μέσα εκείνα με τα οποία «θα πετύχουν οι χρήστες τους στόχους τους στην εργασία τους» (Μητάκος, 2015). Η ικανοποίηση του χρήστη αφορά στην «έκταση στην οποία οι χρήστες πιστεύουν ότι οι πληροφορίες που τους προσφέρει το σύστημα ικανοποιούν τις ανάγκες τους» (Ives, et al., n.d.) Επιπλέον, είναι σημαντικό να μοντελοποιηθεί η αλληλεπίδραση μεταξύ του συστήματος και του χρήστη με απλό και κατανοητό τρόπο.

Ο όρος "χρήστης" σε ένα σύστημα πληροφοριών διαχείρισης σημαίνει κάθε άνθρωπο ή άλλο σύστημα που δύναται να κάνει χρήση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος. «Επομένως, ο χρήστης μπορεί να μην είναι άνθρωπος, αλλά κάποιο άλλο σύστημα ή μια συσκευή» (Μητάκος, 2015). Ωστόσο, σε αυτό το κεφάλαιο θα χρησιμοποιήσουμε αυτόν τον όρο μόνο για ανθρώπους-χρήστες χρησιμοποιώντας ένα μόνο σύστημα. Ειδικότερα, δεν εστιάζουμε σε ένα πλήθος χρηστών αλλά μόνο σε έναν, αυτόν για τον οποίο σχεδιάστηκε, δηλαδή τον τελικό χρήστη ο οποίος θα είναι ο τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών.

Άρα «οι τελικοί χρήστες ως όρος δεν περιλαμβάνει τους τεχνικούς που αναπτύσσουν, συντηρούν ή επιβλέπουν ένα σύστημα, ούτε εκείνους που χρηματοδότησαν τη δημιουργία του» (Χαϊνάς, 2005). Η συμμετοχή των χρηστών στην αξιολόγηση ενός συστήματος ενώ είναι απαραίτητη και η εμπλοκή τους πρέπει να είναι οργανώνεται συστηματικά, όμως εγείρει ζητήματα όπως ο εντοπισμός και η καταλληλότητα επιλογής, κίνητρα και ανταμοιβή συμμετοχής.

Οι χρήστες εμπλέκονται οργανωμένα και συστηματικά στην αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων. Η επιλογή των χρηστών θα πρέπει να περιλαμβάνει χρήστες με τις κατάλληλες πτυχές εμπειρίες, αντιπροσωπευτικούς προς το απευθυνόμενο κοινό, να έχουν το ανάλογο προφίλ βάσει δημογραφικών χαρακτηριστικών όπως της ηλικίας, του φύλου, της εκπαίδευσης και του επιπέδου των τεχνολογικών γνώσεων (Κουτσαμπάσης, 2015). Η εμπειρία του χρήστη αξιολογείται με πολλές μεθόδους μέτρησης όπως π.χ. ερωτηματολόγια,

συνεντεύξεις κλπ. Τα ερωτηματολόγια, είναι μια κλασική μέθοδος έρευνας για την εμπειρία του χρήστη και τις προσδοκίες του καθώς αποκαλύπτει άμεσα ή έμμεσα πτυχές από τις προσδοκίες του κατά τη στιγμή που αυτές διαμορφώνονται στον χώρο που ασχολείται (πχ. Στο γραφείο του) με την ερευνώμενη δραστηριότητα. Η αξιολόγηση της προσδοκώμενης χρήσης αναφέρεται στο τί περιμένουν να καταλάβουν ή και να αισθανθούν οι χρήστες από την επίδρασή τους στο σύστημα. Όμως η εμπειρία του χρήστη είναι δύσκολο να περιγραφεί με ακρίβεια, με λεκτικές περιγραφές ή με ποσοτικούς όρους, εφόσον σαν έννοια είναι δυναμική, ρευστή και αλλάζει στο βάθος του χρόνου.

Άρρηκτα συνδεδεμένο στοιχείο κάθε ΠΣ, αποτελούν οι χρήστες του. (Μητάκος, 2015). Τελικός στόχος κάθε πληροφοριακού συστήματος είναι να παρέχει στους χρήστες του τις πληροφορίες που χρειάζονται με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες απαιτήσεις του συστήματος. Επιπλέον, η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος εξαρτάται από το βαθμό στον οποίο ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών του. Έτσι, η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις δυνατότητες και τις συνήθειες των χρηστών και εστιάζει κυρίως στις ανάγκες του χρήστη παράλληλα με τις τεχνολογικές τις δυνατότητές του. (Πολλάλης & Βοζίκης, 2012). Οι παράγοντες που καθορίζουν τη στάση ενός χρήστη απέναντι σε ένα πληροφοριακό σύστημα δεν έχουν σαφώς προσδιοριστεί αφού οι προσεγγίσεις προσδιορισμού τους είναι ποικίλες. Όμως έπειτα από μελέτες, κατά κοινή διαπίστωση οι παράγοντες αυτοί μπορούν να ομαδοποιηθούν σε:

- Αποτελεσματικότητα του συστήματος
- Αποτελεσματικότητα του χρήστη
- Προσπάθεια του χρήστη
- Χαρακτηριστικά του χρήστη

Ως προς την αξιολόγηση της εξέλιξης, η αλληλεπίδραση ανθρώπου-υπολογιστή ταξινομείται ως φάση αναγνώρισης τους χρηστών. Αναγνωρίζεται δηλαδή η ανάγκη να κατανοηθεί η συμπεριφορά των χρηστών και η σημασία της στην απόδοση των χρηστών. Μετά το 2000, η εμπειρία του χρήστη στην ενασχόλησή του με τους Η/Υ αξιολογείται, ως κοινωνική δραστηριότητα που μπορεί «να του προσφέρει ευχάριστες εμπειρίες και να τον συνδέσει με άλλους χρήστες και κοινότητες». (Κουτσαμπάσης, 2015)

1.8. Σκοπός Πληροφοριακών Συστημάτων στον Δημόσιο Τομέα

Ο βασικός σκοπός ενός πληροφοριακού συστήματος της δημόσιας διοίκησης είναι να παρέχει μια πλήρη και οργανωμένη υποστήριξη σε όλες τις εσωτερικές λειτουργίες ενός δημόσιου οργανισμού, βοηθώντας τους χρήστες να αποκτήσουν αξία από τις πληροφορίες του

ΠΣ. Συνήθως αποτελείται από έναν αριθμό συνδεδεμένων υποσυστημάτων που δίνουν τη δυνατότητα όχι μόνο για ηλεκτρονική πληροφόρηση και συναλλαγή αλλά και συνεργασία με άλλους δημόσιους οργανισμούς, άμεσα συνδεδεμένους μεταξύ τους. Λειτουργούν μέσα σε ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας (interoperability) που στηρίζεται κυρίως στην δυνατότητα των συστημάτων πληροφορικής που χρησιμοποιούνται από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, να συνεργάζονται παρέχοντας μηχανισμούς ενημέρωσης, επικοινωνίας και συναλλαγών. Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Δημόσια Διοίκησης υποστηρίζουν τις βασικές επιχειρησιακές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, συμβάλλουν στη διαμόρφωση δημόσιας πολιτικής και των εσωτερικών διαδικασιών. Τα πληροφοριακά συστήματα επιτρέπουν στους χρήστες (υπαλλήλους δημόσιων υπηρεσιών ή και πολίτες) να συλλέγουν, να αποθηκεύουν, να οργανώνουν και να διανέμουν δεδομένα - λειτουργίες που μπορούν να εξυπηρετήσουν διάφορους σκοπούς για την καθημερινή λειτουργία τους ή εξυπηρέτησή τους.

Τα πληροφοριακά συστήματα διαθέτουν καθοριστικό ρόλο στην δημιουργία και υλοποίηση μίας ισχυρής, αποτελεσματικής διαχείρισης και διοίκησης στον δημόσιο τομέα. Μάλιστα, αναφορικά με τον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, το μέσο για την ευρύτερη αναδιοργάνωση και διαμόρφωση των υπηρεσιών στήριξης του μεταναστευτικού ζητήματος αποτελεί η εισχώρηση των πληροφοριακών συστημάτων. Η εισαγωγή και η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων στις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς διασφαλίζει ένα αναβαθμισμένο διοικητικό και λειτουργικό ηλεκτρονικό πλαίσιο. Η γραφειοκρατική και χειρωνακτική εργασία μπορεί να αντικατασταθεί από ολοκληρωμένα πληροφορικά συστήματα που θα ρυθμίζουν διοικητικά ζητήματα και θα διευκολύνουν την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Συνεπώς, η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί κομμάτι του ευρύτερου εκσυγχρονισμού της διοίκησης, της εκπαίδευσης και της δράσης της «κοινωνίας της πληροφορίας» για ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government). Ουσιαστικά με την χρήση πληροφοριακών συστημάτων βελτιώνονται αυτομάτως οι δημόσιες υπηρεσίες, ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι διαδικασίες στήριξης της δημόσιας πολιτικής. Αξίζει να αναφερθεί πως η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης ενός οργανισμού ή επιχείρησης καλύπτει ζητήματα που αφορούν τόσο τη διεύθυνση της μονάδας, δηλαδή νομικά, ανάπτυξης και σχεδιασμού όσο και της διοίκησης δημόσιου τομέα, όπως αποτελεί το υπό μελέτη πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Μετανάστευσης. Εν κατακλείδι, ο σκοπός των πληροφοριακών συστημάτων που αναπτύσσονται και θέτουν σε λειτουργία οι δημόσιοι οργανισμοί είναι να προσφέρουν στους συναλλασσόμενους πολίτες και επιχειρήσεις, νέες δυνατότητες και να αποτελούν καινοτόμες δράσεις.

1.9. Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων αφορά σε οντότητες και αντικείμενα που αξίζει να προστατευτούν ή να μειωθούν οι επιπτώσεις των παραβιάσεων, σε στοιχεία όπως δεδομένα, πληροφορίες, και γενικά το Πληροφοριακό σύστημα. Αναφέρεται σε εκείνες τις διαδικασίες που απαιτούνται να γίνουν προκειμένου να προστατευτούν τα υπολογιστικά συστήματα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες όπως επίσης και τα μέτρα εκείνα που θα εξασφαλίσουν την διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, εγκυρότητας, αυθεντικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας πληροφοριών (Κάτσικας, et al., 2004). Σε περιπτώσεις οργανισμών, τόσο δημοσίων όσο και ιδιωτικών, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην επιχειρησιακή συνέχεια του οργανισμού, δηλαδή στη δυνατότητά του να αντιμετωπίζει τα περιστατικά εκείνα τα οποία τυχόν να θέσουν σε αμφισβήτηση τη ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του. Μια τέτοια περίπτωση είναι η απρόσκοπτη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων για την επίτευξη της οποίας καταρτίζονται συχνά από τους οργανισμούς σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας για τα πληροφοριακά συστήματα του οργανισμού (Κάτσικας, et al., 2021).

1.10 Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων

Η **διαλειτουργικότητα** είναι η ικανότητα των κυβερνητικών οργανισμών να μοιράζονται και να ενσωματώνουν πληροφορίες χρησιμοποιώντας κοινά πρότυπα. Με μια στενή έννοια, ο όρος διαλειτουργικότητα χρησιμοποιείται συχνά για την περιγραφή τεχνικών συστημάτων. Με μια ευρεία έννοια, λαμβάνονται επίσης υπόψη κοινωνικοί, πολιτικοί και οργανωτικοί παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των συστημάτων.

Το πλαίσιο διαλειτουργικότητας και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών, σκοπεύει να καλύψει τις ανάγκες επικοινωνίας, συνεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Η έννοια της διαλειτουργικότητας έχει τέσσερις (4) διαστάσεις: η σημαντικότερη είναι η τεχνική διάσταση επειδή αναφέρεται στην ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με όμοιο τρόπο ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και τους οργανισμούς. Οι άλλες τρεις (3) είναι η θεσμική, η οργανωσιακή και η σημασιολογική.

Η διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματοποιείται όταν ανεξάρτητα ή ετερογενή πληροφοριακά συστήματα ή τα συστατικά τους που ελέγχονται από διαφορετικές δικαιοδοσίες / διοικήσεις ή από εξωτερικούς συνεργάτες ομαλά και αποτελεσματικά συνεργάζονται με προκαθορισμένο και συμφωνημένο τρόπο.

Ένα παράδειγμα εφαρμογής διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων στον Δημόσιο τομέα είναι η αναζήτηση δικαιολογητικών που αποσκοπεί στον περιορισμό των δια ζώσης συναλλαγών του πολίτη με τους φορείς του Δημοσίου.

1.11. Ιδιωτικότητα πληροφοριών-Προσωπικά Δεδομένα-Προσβασιμότητα

Η προσβασιμότητα αναφέρεται στην εξασφάλιση ότι υπάρχει πρόσβαση με μια ποικιλία τρόπων για τα άτομα με μειωμένη προσβασιμότητα, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν απρόσκοπτα τους διαδικτυακούς τόπους. Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συλλέγουν και επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα, οφείλουν να μεριμνούν για την προστασία της ιδιωτικότητας των πληροφοριών και των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των αποδεκτών των υπηρεσιών έτσι ώστε αυτά να μην μπορούν να αποκαλυφθούν και να δημοσιοποιηθούν. Η υποχρέωση αυτή απορρέει από το ισχύον Θεσμικό πλαίσιο του Ν.4624/2019 (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα/GDPR).

1.12. Λόγοι αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων

Είναι προφανές πως τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία δημιουργούνται από τον άνθρωπο για τον άνθρωπο, προφανώς και μπορούν να αποτύχουν. Ο κίνδυνος να καταγραφεί ένα ΠΣ ως αποτυχημένο ελλοχεύει συχνά και συνήθως κύρια αιτία είναι η λανθασμένη ανάπτυξη του και ο λανθασμένος του σχεδιασμός που συνήθως δε λαμβάνει πραγματικά υπόψη τον τελικό χρήστη και τις ανάγκες του. Αρκετές μάλιστα είναι οι φορές που η έλλειψη κατανόησης των δυνατοτήτων της τεχνολογίας πληροφορικής από το διοικητικό προσωπικό (Anon., χ.χ.), οδηγεί σε λανθασμένη χρήση του ΠΣ και συχνά σε λανθασμένη αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς του. Η κακή εκπαίδευση-εκμάθηση ενός νέου ΠΣ από το προσωπικό που πρόκειται να το χειριστεί, καθώς και εξωγενείς παράγοντες όπως η ψυχολογία του χρήστη ή και οι κοινωνικές σχέσεις αυτού, αποτελούν παράγοντες ιδιαίτερα σημαντικούς που οδηγούν εύκολα σε μη αποδοχή του συστήματος από τους χρήστες του.

Είναι δεδομένο ότι δεν ευθύνεται πάντα ο ανθρώπινος παράγοντας και δη ο χρήστης στο πόσο επιτυχημένο θα χαρακτηριστεί ένα ΠΣ. Αρκετά συχνά, η ίδια η τεχνολογία «μπλοκάρει» ένα σύστημα αφού ο ρυθμός εξέλιξής της δε συμβαδίζει με την ωριμότητα του ΠΣ σε εκείνη τη χρονική στιγμή. Έτσι συναντάμε ασυμβατότητα μεταξύ λογισμικού και υλικού που μπορεί να οδηγήσει σε αδυναμία εκπλήρωσης της εργασίας που του ανατίθεται ή και παντελή αδυναμία προσέγγισης του θέματος.

Το αποτέλεσμα σε τέτοιες περιπτώσεις είναι ο τελικός χρήστης να αδυνατεί να το χειριστεί, ο διοικητικός υπάλληλος στην υπηρεσία του Δημοσίου να μην μπορεί να διεκπεραιώσει το αίτημα του πολίτη κι έτσι να δημιουργούνται συνέπειες καθυστέρησης και γραφειοκρατίας που κάθε άλλο παρά επιθυμητές είναι. Η δυσαρμονία μεταξύ πληροφοριακού συστήματος και στρατηγικής της Δημόσιας υπηρεσίας είναι πιθανή λόγω των παραπάνω λόγων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.Εισαγωγή

Μια ερευνητική εργασία οφείλει να αξιοποιεί την υπάρχουσα επιστημονική γνώση και τα ερευνητικά δεδομένα που έχουν διεξαχθεί στο διάστημα που προηγήθηκε, αναφορικά με ένα συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο ή ένα εξειδικευμένο θέμα. Η *βιβλιογραφική ανασκόπηση* όπως ονομάζεται αποτελεί συνήθως εισαγωγικό μα καθοριστικό κεφάλαιο οποιαδήποτε ερευνητικής εργασίας, καθώς παρουσιάζει εκείνο το υλικό που ο ερευνητής έχει μελετήσει και αξιολογήσει ως το ιδανικό για να τεκμηριώσει επαρκώς και σωστά όσα του προσέφερε στην ανάπτυξη της δικής του ερευνητικής εργασίας. Ουσιαστικά πρόκειται για το θεωρητικό υπόβαθρο (Ζαφειρόπουλος, 2015) στο οποίο στηρίζεται ο ερευνητής κάθε φορά, περιλαμβάνει όλες τις ερευνητικές αναφορές που έχουν προηγηθεί της δικής του ενώ μπορεί να περιλαμβάνει και τις τρέχουσες εξελίξεις στο συναφές ερευνητικό ερώτημα που έχει θέση ο ερευνητής.

Στόχος του παρόντος κεφαλαίου είναι να αναδειχθεί η σημασία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης στο θέμα της Αξιολόγησης των Πληροφοριακών Συστημάτων γενικά, ανατρέχοντας σε αντίστοιχες και συναφείς ερευνητικές εργασίες, δημοσιεύσεις άρθρων σε επιστημονικά περιοδικά, ακαδημαϊκά βιβλία αλλά και μελέτες ή την εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, όπως καθόρισαν επιλεγμένα μοντέλα αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων. Εν προκειμένω, η βιβλιογραφική ανασκόπηση θα οδηγήσει με ασφάλεια στην αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος που επιλέχθηκε ως μελέτη περίπτωσης για την παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή.

2.1.Η Σημασία της Βιβλιογραφικής Ανασκόπησης

Οι βιβλιογραφικές αναφορές αποτελούν την βάση στην οποία στηρίζεται η ερευνητική εργασία. Διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες (Ζαφειρόπουλος, 2015): α) *την ενδεικτική βιβλιογραφία* που περιλαμβάνει εγχειρίδια ή εκπαιδευτικά βοηθήματα, χρήσιμα για τον ερευνητή για να αναζητήσει το διαθέσιμο υλικό που θα χρειαστεί για την εκπόνηση της εργασίας του και β) *την καθαυτό βιβλιογραφία*, δηλαδή την πιο σχετική με τη έρευνα που γίνεται. Όταν επιδιώκεται μια πιο ποιοτική μελέτη της έρευνας που έχει γίνει στο παρελθόν, τότε προϋπόθεση για μια επιτυχημένη βιβλιογραφική ανασκόπηση είναι η κριτική αποτίμηση από τον ερευνητή των στοιχείων που εντοπίζει, διαφορετικά κινδυνεύει απλά να παραθέτει γραπτά τεκμήρια. Μέσω δηλαδή της κριτικής αποτίμησης, ο ερευνητής μπορεί πρώτα να καταγράψει και κατανοήσει την υφιστάμενη κατάσταση στο θέμα που πραγματεύεται ενώ παράλληλα να διαπιστώσει ποιο είναι το «έλλειμμα» το οποίο εκείνος αντιμετωπίζει ως πρόκληση πρώτα να διερευνήσει και στη συνέχεια να απαντήσει.

Στον επιστημονικό χώρο των πληροφοριακών συστημάτων, υπάρχει πληθώρα βιβλιογραφικών αναφορών. Η δυσκολία εντοπίζεται στο γεγονός ότι η πληροφορική γενικά αποτελεί κλάδο της επιστήμης ο οποίος εξελίσσεται ταχύτητα με αποτέλεσμα αρκετά συχνά να θεωρούνται κάποιες βιβλιογραφικές αναφορές, ως παρωχημένες. Έτσι και στην αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων, πεδίο της παρούσας ερευνητικής εργασίας, έγινε προσπάθεια κάλυψης του θέματος μέσω βιβλιογραφίας που διατηρεί τον αντίκτυπο της έρευνας που είχε προηγηθεί.

Επιπρόσθετα, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, επιτυγχάνεται «η συγκρότηση και η θεμελίωση της προβληματικής της έρευνας, του θεωρητικού και του μεθοδολογικού πλαισίου της». Θεωρείται θέσφατο πως η βιβλιογραφική ανασκόπηση εστιάζει στη σύνθεση επιστημονικών κειμένων, συναφών με το θέμα που διερευνά η κάθε ερευνητική εργασία, και, κυρίως, στην κριτική εξέταση αυτής της σύνθεσης.

2.2. Μεθοδολογία Βιβλιογραφικής Ανασκόπησης

Η μεθοδολογία που ακολουθείται για την εκτέλεση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, κρίνεται ως ιδιαίτερα σημαντική καθώς καθορίζει το πόσο κατανοητή έχει γίνει η ορολογία που καλύπτει το προς εξέταση ερευνητικό θέμα. Οι μεθοδολογίες που συναντώνται συνήθως είναι δύο: 1) η πρώτη η εννοιολογική αποτελεί *σύνθεση ερευνών*, η εστίαση δηλαδή στην κάθε έννοια και η καταγραφή πως περισσότερο του ενός συγγραφείς έχουν διατυπώσει γνώμη πάνω στην συγκεκριμένη έννοια. Η συγκεκριμένη έννοια είναι μάλιστα και η πιο διαδεδομένη ως η πιο ασφαλής μέθοδος. 2) η δεύτερη έννοια είναι η *γραμμαμική παρουσίαση ερευνών* και δεν ακολουθείται συχνά καθώς παρουσιάζει αποσπασματικά την έννοια που θέλει ο ερευνητής να αναλύσει οπότε εύκολα οδηγεί σε εξαγωγή λανθασμένων συμπερασμάτων.

Η παρούσα ερευνητική εργασία αναπτύχθηκε ακολουθώντας την πρώτη μεθοδολογία, δηλαδή της σύνθεσης ερευνών. Κατά την μελέτη και καταγραφή της βιβλιογραφίας, επιδιώχθηκε να αποφευχθούν αναφορές σε ερευνητικές προσεγγίσεις που έχουν πλέον αντικατασταθεί με νεότερες λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης αλλά και αποτίμησης αυτής. Επιδιώχθηκε να αναζητηθεί η πρωτότυπη πηγή καθώς διαπιστώθηκαν πολλές ετεροαναφορές με επανάληψη ίδιων διατυπώσεων.

Ως διαδοχικά στάδια βιβλιογραφικής ανασκόπησης, χρησιμοποιήθηκαν με την εξής σειρά (και επαναλήφθηκαν όσες φορές χρειάστηκε):

- 1) Διατύπωση ερευνητικού ερωτήματος

- 2) Αναζήτηση μέσω βιβλιογραφικών πηγών διαθέσιμων στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών lib.upatras.gr (συμπεριλαμβάνονταν ακαδημαϊκές εργασίες που παρουσιάζουν το state-of-the-art στο εξεταζόμενο πεδίο)².
- 3) Αναζήτηση ερευνητικών άρθρων στο διαδίκτυο και συγκεκριμένα σε βάσεις ερευνητικής βιβλιογραφίας, κάνοντας χρήση λέξεις-κλειδιά (όπως Scopus, Google Scholar etc.)
- 4) Μελέτη και αποδελτίωση των πηγών, μέσω εντοπισμού της προσέγγισης, των ερευνητικών ερωτημάτων, της μεθόδου ανάλυσης, των αποτελεσμάτων-συμπερασμάτων που εξήχθησαν.
- 5) Εξαγωγή δεδομένων και κριτική αξιολόγηση των μελετών
- 6) Ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων των μελετών που επιλέχθηκαν
- 7) Χρονολογική κατάταξη των πηγών ώστε να είναι εφικτή μια χρονική αποτίμηση της μελέτης έως σήμερα.
- 8) Σύνθεση των διακριτών εννοιών που καταγράφηκαν από τα επιλεγμένα γραπτά τεκμήρια ώστε να δημιουργηθεί ένα εννοιολογικό πλαίσιο αναφορικά με «την Αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων» και την «σημασία της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος για την Δημόσια Διοίκηση», πάνω στο οποίο θα στηριχθεί όλη η έρευνα.

Το χρονοδιάγραμμα αναζήτησης της σχετικής με την παρούσα έρευνα βιβλιογραφίας, τοποθετήθηκε όσο το δυνατόν χρονικά στην τελευταία δεκαετία ενώ προκειμένου να εξασφαλιστεί η αναφορά στα πλέον πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα, η επικαιροποίηση των στοιχείων έγινε έως και την ολοκλήρωση συγγραφής της ερευνητικής εργασίας.

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος έκδοσης αδειών-ανανέωσης αδειών διαμονής του Υπ.Μετ.Πολ.Ας, το οποίο χρησιμοποιήθηκε στην σημερινή μορφή του μόλις λίγους μήνες πριν την συγγραφή της παρούσας εργασίας, αλλά και η μέτρηση της επιτυχίας αυτούς για την Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα.

² Όπ.αναφ. Ε.Καλύβα, «Ανασχεδιασμός Διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης με χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων», Διπλωματική εργασία, ΜΔΕ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2011

Σκιαγραφώντας το πεδίο της παρούσας έρευνας, μπορούν να θεωρηθούν ως πρωτογενείς εννοιολογικές οντότητες που χρησιμοποιήθηκαν οι κάτωθι:

- Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται στη Δημόσια Διοίκηση
- Η αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων
- Το μοντέλο αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων Delone & Maclean
- Το μοντέλο αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων TAM-Technology Acceptance Model του Davis

Ενώ ως όροι (λέξεις-κλειδιά) για τα οποία έγινε αναζήτηση για σχετική βιβλιογραφία στις βάσεις επιστημονικών άρθρων, σε βιβλία αλλά και σε σχετικές ερευνητικές μελέτες, ήταν οι κάτωθι:

“information systems”, “evaluation of information systems”, “Delon & Maclean”, “Technology Acceptance Model”, “e-government” όπως και οι αντίστοιχοι όροι στην Ελληνική γλώσσα, “Πληροφοριακά Συστήματα», «Αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων», «Μοντέλο Delon & McLean”, «Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας», «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση».

2.3. Τι έδειξε η έρευνα έως σήμερα

Στην βιβλιογραφία έχει αναπτυχτεί από διάφορους ερευνητές ένα μεγάλο πλήθος μοντέλων, μεθοδολογιών και πλαισίων που χρησιμοποιούνται προκειμένου να μετράται η απόδοση, η ποιότητα η αποτελεσματικότητα και να ερμηνευτεί η επίδραση ενός ΠΣ στον οργανισμό και στην επίδοση του (Κατσανάκης, 2015). Σε γενικές γραμμές, η αναζήτηση βιβλιογραφίας κινήθηκε γύρω από τον άξονα των δύο κυρίαρχων προσεγγίσεων στην αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων που ασχολούνται είτε με την ικανοποίηση χρήστη είτε με το πώς αποδέχεται την τεχνολογία ο χρήστης. Ο λόγος προφανής: αφού γίνει κατανοητή η κάθε μία από τις μεθοδολογίες, να μπορεί να αξιολογηθεί ποια θεωρείται η πλέον κατάλληλη για να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα μελέτη ή ποια στοιχεία της καθεμίας αντιπροσωπεύουν περισσότερο το μοντέλο εκείνο που θα μπορούσε να αξιολογήσει το επιλεγμένο πληροφοριακό σύστημα. Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας ενός ΠΣ αποτελεί ένα από τα βασικότερα ζητήματα στην έρευνα των ΠΣ. Κυρίαρχα, η επιτυχία ενός ΠΣ εξαρτάται από την ποιότητα των πληροφοριών που δίνονται στους χρήστες, από τον αντίκτυπο αυτών των πληροφοριών στις αποφάσεις και στις ενέργειες των χρηστών και στα οφέλη που προκύπτουν για τον οργανισμό από το ΠΣ.

Στο σημείο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να προσδιοριστεί η έννοια «Αξιολόγηση (evaluation)» σύμφωνα με την βιβλιογραφία όπου δηλώνεται «στην συνειδητή ή ασυνείδητη διεργασία» (Sherwook-Smith, 1997) , μέσω της οποίας επιτρέπεται, από ένα σύνολο ξεχωριστών αν και αλληλένδετων στοιχείων, όπως το ανθρώπινο δυναμικό και ο τρόπος της μεταξύ του επικοινωνίας, η λήψη αποφάσεων όταν υπάρχει ανάγκη για αλλαγές και οι επιπτώσεις τους, το κοινωνικό πλαίσιο, τα επαγγελματικά πρότυπα, η επίδραση της τεχνολογίας, να καθοριστεί, να αναγνωρισθεί, να αποτυπωθεί, η αξία, η εκτίμηση και επίδραση ενός έργου στην ικανοποίηση των τελικών χρηστών (Κατσανάκης, 2015).

2.4. Το «μοντέλο επιτυχίας» DeLone & McLean

Η πρώτη περίπτωση αξιολόγησης της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος, αρχικά παρουσιάστηκε και καθιερώθηκε μέσω του λεγόμενου «Μοντέλου επιτυχίας πληροφοριακού συστήματος (IS Success Model) των DeLone & McLean (DeLone & McLean, 1992) υποστηρίζοντας την θεωρία πως «Η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους χρήστες» και βασίστηκε στο μοντέλο 6 αλληλένδετων μεταβλητών που επηρεάζουν την ταξινόμηση και το πλαίσιο μέτρησης των ανεξάρτητων μεταβλητών επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος: (1) Ποιότητα συστήματος (system quality), (2) ποιότητα πληροφορίας (information quality), (3) χρήση (use), (4) ικανοποίηση χρήστη (user satisfaction), (5) επίδραση στο χρήστη (individual impact), and (6) επίδραση στον οργανισμό (organizational impact). Από τότε και έως το 2007, περισσότερα από 180 ερευνητικά άρθρα έχουν δημοσιευθεί όπου εξετάζουν σε ένα βαθμό το συγκεκριμένο μοντέλο. Το μοντέλο αυτό επεκτάθηκε το 1997 από τον (Seddon, 1997) ο οποίος τέσταρε ένα μέρος του DeLone & McLean μοντέλου κάνοντας χρήση τεσσάρων μεταβλητών σε σχέση με τους DeLone & McLean που χρησιμοποίησαν 6 μεταβλητές. Ο Seddon ενώ διατύπωσε την θεωρία πως «οι μεταβλητές χρήσης και η ικανοποίηση χρήστη αλληλοεπηρεάζονται και πρέπει να προηγηθεί η χρήση της ικανοποίησης χρήσης σε μια διαδικασία αίσθησης» μέσω τριών κλάσεων: 1) με μέτρηση της πληροφόρησης και της ποιότητας του συστήματος 2) με την γενική αντίληψη της μέτρησης των πλεονεκτημάτων από τη χρήση ΠΣ και 3) μέσω άλλων μετρήσεων του καθαρού οφέλους από τη χρήση ενός ΠΣ. Το συμπέρασμα όπου κατέληξε είναι ότι το μοντέλο των (DeLone & McLean, 1992) χρήζει βελτίωσης καθότι δημιουργείται σύγχυση. Οι ίδιοι συγγραφείς του αρχικού μοντέλου, (DeLone & McLean) εντυπωσιάστηκαν από την αποδοχή που είχε το μοντέλο που πρότειναν από την ερευνητική κοινότητα και εργάστηκαν σε αυτό ώστε να το βελτιώσουν.

Η βελτιωμένη εκδοχή του μοντέλου τους δημοσιεύτηκε το 2003 (DeLone & McLean, 2003) όπου οι ερευνητές συμφώνησαν με τον (Seddon, 1997) και με τη θεωρία του ότι το

αρχικό τους μοντέλο δημιουργεί σύγχυση. Τότε πρότειναν ένα νέο μοντέλο προσθέτοντας μια επιπλέον διάσταση, την «ποιότητα υπηρεσίας» (Service Quality) ενώ ομαδοποίησαν όλα τα μέτρα των επιπτώσεων σε μία ενιαία κατηγορία οφέλους την οποία ονόμασαν «καθαρό όφελος» (net benefit). Η «χρήση» (Use) και η «ικανοποίηση του χρήστη» (User satisfaction), έγιναν προφανώς έννοιες αλληλένδετες για τους DeLone & McLean. Λίγα χρόνια αργότερα, σε σχετική κατεύθυνση με το βελτιωμένο μοντέλο (DeLone & McLean, 2003), οι (Yi-Shun Wang, 2008), αναγνωρίζοντας τη συμβολή της μεθοδολογίας αξιολόγησης με βάση την «ικανοποίηση του χρήστη», για την επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων, πρότειναν τη θεώρηση οι 6 μεταβλητές του (DeLone & McLean, 2003) να αποτελούν «μεταβλητές επιτυχίας» στα πληροφοριακά συστήματα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ η μελέτη τους αποτέλεσε την πρώτη εμπειρική μελέτη εφαρμογής του μοντέλου DeLone & McLean σε σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι (Sedera & Gable, 2004) μελέτησαν την ανάπτυξη τυποποιημένων μεταβλητών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση των διαφόρων διαστάσεων της επιτυχίας ενός Πληροφοριακού συστήματος, όπως καθορίζεται από το D&M μοντέλο αξιολόγησης, ελέγχοντας την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του μοντέλου μέσω «επιβεβαιωτικής ανάλυσης νέων δεδομένων». Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι υφίστανται «τέσσερις διακριτές και ξεχωριστά σημαντικές διαστάσεις που οι συγγραφείς πιστεύουν ότι μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε αξιολόγηση ΠΣ. Οι δομές ενός ΠΣ συνδέονται θετικά μεταξύ τους μόνο όταν συνδυάζονται μπορούν να αποδώσουν ένα κοινό μέτρο συνολικής επιτυχίας.

Οι Petter, DeLone & McLean, κατάφεραν να συγκεντρώσουν σε βάθος σχεδόν μιας δεκαετίας (1992-2007) όλες τις δημοσιεύσεις που εξέτασαν το μοντέλο αξιολόγησης που θέτει στο επίκεντρο τον χρήστη και εφαρμόζοντας ποιοτική βιβλιογραφική ανασκόπηση εξέτασαν (Petter, et al., 2008) την επιτυχία του DeLone & McLean μοντέλου σε ατομικό και οργανωτικό επίπεδο ανάλυσης. Διαπίστωσαν ότι «η επιστήμη της μέτρησης της επιτυχίας των πληροφοριών ή η απόδοση σε εμπειρικές μελέτες έχει δει μικρή βελτίωση κατά την δεκαετία» 1992-2007.

Πέντε χρόνια αργότερα, οι ίδιοι ερευνητές (Petter, et al., 2013), επέκτειναν την καταγραφή της βιβλιογραφίας που εξέτασαν σε περισσότερες από 600 δημοσιεύσεις, επισημαίνοντας τους «σημαντικούς» παράγοντες επιτυχίας που έχουν αποδειχθεί με συνέπεια ότι επηρεάζουν την επιτυχία ενός ΠΣ. Τότε εφαρμόσαν μια μεθοδολογία όπου προσδιορίζοντας 43 συγκεκριμένες μεταβλητές οι οποίες δύνανται να επηρεάσουν την επιτυχία ενός ΠΣ, στη συνέχεια προσδιόρισαν 15 διαπιστωμένους παράγοντες επιτυχίας ενός ΠΣ. Όμως κατέληξαν εκ νέου στο συμπέρασμα ότι είναι πραγματικά δύσκολο να προσδιορίσει

κανείς με σαφήνεια «τί είναι αυτό που προκαλεί την επιτυχία ενός ΠΣ», δεδομένου ότι η επιτυχία του είναι μια εξαρτημένη μεταβλητή που εξαρτάται από ανεξάρτητες μεταβλητές τις οποίες ορίζουν οι παράγοντες επιτυχίας. Εντόπισαν έτσι τα κενά που υπάρχουν ενώ ξεκάθαρα τόνισαν την ανάγκη περαιτέρω έρευνας σχετικά με μεταβλητές που έως τώρα δεν έχουν μελετηθεί.

Το 2016, οι (Darko Stefanovic, χ.χ.) εφάρμοσαν το μοντέλο DeLone & McLean, κάνοντας χρήση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των χρηστών του ΠΣ ως παράγοντα επιρροής της απόδοσης ενός ΠΣ για τους τελικούς του χρήστες. Στη μελέτη που έκαναν και αφορούσε στην κεντρική κυβερνητική πύλη της Σερβίας για παροχή G2B και G2C υπηρεσίες, κατέληξαν στο συμπέρασμα πως η απόδοση του e-συστήματος εξαρτάται από το αν κατά τον σχεδιασμό του ελήφθησαν υπόψη παράμετροι όπως α) η ευκολία χρήσης, β) η φιλικότητα προς τον χρήστη και γ) η χρηστικότητα του ίδιου του συστήματος. Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, οι πατέρες του πιο διαδεδομένου μοντέλου αξιολόγησης της επιτυχίας ενός ΠΣ, με νέα τους δημοσίευση (DeLone & McLean, 2016) κατηγοριοποίησαν τις μελέτες και δημοσιεύσεις που έγιναν από την δημοσίευση του αρχικού τους D&M IS μοντέλου, στις εξής 2 χρονικές κατηγορίες: από το 1991-2000 σε «Strategic and personal computing era» ενώ από το 2001 έως το 2016 σε «Customer focused era» κατά την οποία οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα «να λάβουν εξατομικευμένες εμπειρίες με βάση τα ενδιαφέροντα, τις προτιμήσεις ή τους ρόλους τους». Μάλιστα διαπίστωσαν ότι οι χρήστες-πολίτες ή και πελάτες αλληλοεπιδρούν καλύτερα με το πληροφοριακό σύστημα ενός οργανισμού παρά με το προσωπικό του ίδιου οργανισμού. Μάλιστα όσο περισσότερη πρόσβαση έχει ένας πολίτης/ ή πελάτης σε ένα πληροφοριακό σύστημα και τις δυνατότητες αυτού, τόσο περισσότερη εξουσία περνάει από το σύστημα προς τον πολίτη παρά προς τον οργανισμό άρα κατά τον σχεδιασμό ενός ΠΣ πρέπει να λαμβάνεται αυτό το γεγονός υπόψη ώστε να παράγει αξία και για τις δύο πλευρές.

2.5. Το μοντέλο TAM-Technology Acceptance Model

Η δεύτερη περίπτωση αφορούσε στο Μοντέλο αξιολόγησης με αποδοχή της τεχνολογίας το «Technology Acceptance Model» που προτάθηκε από τον Davis για πρώτη φορά το 1986 και είχε στόχο την μοντελοποίηση της αποδοχής των πληροφοριακών συστημάτων από τους χρήστες. (Davis, F. , et al., 1989). Ουσιαστικά πρόκειται για εκείνη τη μέθοδο με την οποία η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος αξιολογείται και επηρεάζεται από τη συμπεριφορά του χρήστη, την πεποίθησή του, τις αντιλήψεις του σχετικά με την τεχνολογία. Όπως χαρακτηριστικά έχει αναφερθεί «Η TAM εφαρμόζεται ευρέως για να καταλάβουμε τι στάση κρατάει κάποιος σχετικά με την χρήση της τεχνολογίας, στοιχείο που αξιοποιείται για να προβλέψουμε την υιοθέτηση και την χρήση της τεχνολογίας της

πληροφορίας» (Τσίγκος, 2011). Το αρχικό μοντέλο του Davis, βασίστηκε στην *θεωρία της αιτιολογημένης δράσης* (Theory of Reasoned Action, TRA) η οποία αναπτύχθηκε από τους Ajzen και Fishbein ώστε να εξηγήσει το πώς συμπεριφέρονται τα άτομα απέναντι στην τεχνολογία της πληροφορίας προκειμένου να την αποδεχτούν (Wikipedia)³ έχοντας όμως ως δεδομένο ότι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν εντέλει τη συμπεριφορά του.

Μετά την επίσημη πρώτη παρουσίαση του μοντέλου του (Davis, 1989) , ο Davis συνέχισε να το μελετά προκειμένου να το βελτιώσει, προσαρμόζοντας μεταβλητές από το TRA, (Davis, F. , et al., 1989), μεταβλητές από το αρχικό TAM (Davis, 1989) και ορίζοντας δύο νέες μεταβλητές: α) *αυτή της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (Perceived Usefulness)* δηλαδή «τον βαθμό, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία του» και β) εκείνη της *αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης (Perceived ease of use)* δηλαδή «τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρησιμοποίηση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα είναι χωρίς προσπάθεια», οι οποίες θεωρούνται πως αποτελούν τους εξωτερικούς παράγοντες υιοθέτησης μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας. Η τρίτη μεταβλητή που χρησιμοποίησε αφορούσε γ) στην «*στάση προς τη χρήση*» (*Attitude towards use*), δηλαδή στη στάση ενός χρήστη απέναντι στη χρήση και αξιολόγηση ενός συστήματος. Ο Davis, τις σύγκρινε και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το πόσο εύκολα αντιλαμβάνεται ο χρήστης πώς να λειτουργήσει ένα Πληροφοριακό σύστημα, επηρεάζει το πόσο χρήσιμο αντιλαμβάνεται πως είναι το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα καθώς ότι η ευκολία χρήσης γίνεται ασήμαντη όταν υπερισχύει ο παράγοντας «εμπειρία χρήσης». Η βιβλιογραφική ανασκόπηση δείχνει «ότι βασικό ρόλο στην υιοθέτηση μίας νέας τεχνολογίας μέσω της χρήσης ενός συστήματος έχει η μεταβλητή *Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα*, η οποία συνδέεται σημαντικά με την *πρόθεση χρήσης* ενός συστήματος, ενώ αντίθετα η μεταβλητή *Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης* έχει μόνο δευτερεύοντα ρόλο και επηρεάζει την πρόθεση χρήσης είτε με άμεσο τρόπο (απευθείας), είτε συνήθως μέσω της μεταβλητής *Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητάς*».

Έπειτα από αρκετές εφαρμογές και αντίστοιχες μελέτες, ο Davis προχώρησε σε αναθεώρηση του μοντέλου του το 1993, δημοσιεύοντας μια βελτιωμένη εκδοχή του (D.Davis, 1993). Έως τότε, το TAM περιλάμβανε τουλάχιστον μία μεταβλητή αποτελέσματος, την *πρόθεση συμπεριφοράς* (Behavioral Intention to Use, BI) το μέτρο δηλαδή της πιθανότητας του να χρησιμοποιήσει το άτομο το ΠΣ. Το βελτιωμένο μοντέλο του Davis (D.Davis, 1993), δεν

3

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%BF_%CE%B1%CF%80%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%87%CE%AE%CF%82_%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CF%82

εμφανίζει πλέον τη μεταβλητή αυτή, αφού όπως αναφέρει ο ίδιος «η στάση απέναντι στη χρήση ενός συστήματος επηρεάζεται άμεσα από την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης». Ο λόγος της βελτίωσης του αρχικού TAM ήταν ότι διαπιστώθηκε πως το αρχικό εμφάνιζε αδυναμία στο να αποδώσει επαρκώς το πώς ο χρήστης κρίνει ως χρήσιμο το πληροφοριακό σύστημα (Μαμμά, 2008). Οι Taylor και Todd μελετώντας το 1995 τον ρόλο της προηγούμενης εμπειρίας στους χρήστες κατέληξαν ότι αυτός επιδρά σημαντικά την Στάση προς τη Χρήση. Έκτοτε έγιναν αρκετές προσπάθειες (Davis & Venkatesh, 2000), (Venkatesh & Morris, 2000), (Venkatesh V., 2003) για επέκταση και βελτίωση του μοντέλου TAM οι οποίες όμως καταγράφονται σε 3 κυρίως κατευθύνσεις:

Στην Πρώτη κατεύθυνση, η Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης ενισχύθηκαν με την *εισαγωγή κοινωνικών παραγόντων* όπως τα Υποκειμενικά πρότυπα (όπως είναι η εικόνα και κοινωνική επιρροή/(image and social influence) ενώ προστέθηκαν οι έννοιες του *εθελοντισμού (voluntariness)* και της *εμπειρίας (Experience)*, αλλά και τις γνωστικές διαδικασίες όπως η *σχετικότητα εργασίας (job relevance)*, η ποιότητα απόδοσης (output quality), ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος συμπεριφοράς, και η αυτό-αποτελεσματικότητα- (*Αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων (result demonstrability)*). Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (TRA) και κατ' επέκταση η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (TPB) που αποτελεί προέκτασή της, αναφέρουν ότι τα πρότυπα, επηρεάζουν την πρόθεση συμπεριφοράς (Hsu & Lu, 2004) οδηγώντας έτσι στο συμπέρασμα πως «η κοινωνική επιρροή, θεωρείται σημαντική στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς ενός χρήστη» (Λύγκος, 2013). Η παραπάνω κατεύθυνση οδήγησε στο μοντέλο TAM 2 και περιγράφει τους καθοριστικούς παράγοντες στο Αναθεωρημένο μοντέλο TAM2. Ένα ενδιαφέρον εύρημα που προέκυψε από την έρευνα του TAM2 ήταν «η αλληλεπίδραση ανάμεσα στη σχετικότητα του πληροφοριακού συστήματος με την εργασία των χρηστών (job relevance) και την ποιότητα του αποτελέσματος (output quality)», που επιδρούν στην Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ντέκα, 2018).

Η δεύτερη προσέγγιση περιείχε την «εισαγωγή επιπρόσθετων και εναλλακτικών παραγόντων πεποίθησης» στο μοντέλο, των Venkatesh et al. (2003) με την *Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας* (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

Η τρίτη προσέγγιση αφορά «στις εξωτερικές μεταβλητές που δημιουργούν ή που ρυθμίζουν την επιρροή στην ευκολία χρήσης και στην χρησιμότητα στην TAM», όπως προσωπικά γνωρίσματα και δημογραφικά χαρακτηριστικά που οδήγησαν στο *μοντέλο TAM 3* (Venkatesh & Bala, 2008). Οι Venkatesh & Bala, θέλησαν να καλύψουν το κενό της κατανόησης του πώς διάφορες παρεμβάσεις μπορούν να επηρεάσουν τους γνωστούς καθοριστικούς παράγοντες της

υιοθέτησης και χρήσης της πληροφορικής. Έτσι παρουσίασαν μια ερευνητική ατζέντα επικεντρωμένη σε πιθανές παρεμβάσεις πριν και μετά την εφαρμογή που μπορούν να ενισχύσουν την υιοθέτηση και χρήση της πληροφορικής από τους εργαζόμενους. Συνδύασαν το TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000) και το μοντέλο των καθοριστικών παραγόντων της αντιληπτής ευκολίας χρήσης (Venkatesh, 2000) και ανέπτυξαν ένα ολοκληρωμένο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας.

Σε γενικές γραμμές, το TAM έχει εφαρμοστεί σε διαφορετικές τεχνολογίες. Μια τέτοια εφαρμογή είναι τα διαδικτυακά παιχνίδια για την πρόβλεψη του προφίλ των χρηστών (Hsu & Lu, 2004) όπου η έρευνα έδειξε πως «τα κοινωνικά προτυπα, η στάση και η εμπειρία που αποκομίζουν οι χρήστες των διαδικτυακών παιχνιδιών, επηρεάζουν την γενικότερη πρόθεση συμμετοχής τους σε αυτά και η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης, την στάση απέναντι στη συμμετοχή σε αυτά». Η εφαρμογή του TAM στον Παγκόσμιο Ιστό (Hsu & Lin, (2007), επιβεβαίωσε την θετική επίδραση της στάσης στην πρόθεση χρήσης πληροφοριακών συστημάτων, (Lederer, et al., 2000) , (Shih, 2004) ενώ έδειξε πως θετική επίδραση στη στάση των ερωτώμενων-δυνητικών χρηστών του, ήταν η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή απόλαυση. Στην ίδια κατεύθυνση, η εφαρμογή του TAM και σε άλλες, διαφορετικές καταστάσεις (π.χ. χρόνο και κουλτούρα) με διαφορετικούς παράγοντες ελέγχου όπως το φύλο και διαφορετικά θέματα όπως η εφαρμογή της τεχνολογίας στους φοιτητές ή και σε εργαζόμενους (Venkatesh & Morris, 2000). Μάλιστα, η έρευνα έδειξε πως οι διευθύνσεις των οργανισμών δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, πρέπει να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν αποτελεσματικές παρεμβάσεις προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την υιοθέτηση και χρήση της πληροφορικής από τους εργαζομένους (Cohen, 2005) (Venkatesh & Bala, 2008). Το γεγονός αυτό οδήγησε τους ερευνητές στο συμπέρασμα ότι το TAM αποτελεί ένα σταθερό μοντέλο στο οποίο μπορεί να στηριχθεί η έρευνα (Lee, et al., 2003). Οι ερευνητές το μελέτησαν σε διάφορες φάσεις, αρχικά προσπάθησαν να αποδείξουν πως αποτελεί ένα σταθερό μοντέλο, στη συνέχεια το συνέκριναν με το TRA από το οποίο και προήλθε ενώ κατά τη διάρκεια σχεδόν μιας δεκαπενταετούς έρευνας, επιβεβαιώθηκε η αξιοπιστία και εγκυρότητα του λόγω της κατανοητότητας και της απλότητας που το διέπουν (King & He, 2006) ως μοντέλο, με βάση στο οποίο αξιολογείται η επιτυχία ενός ΠΣ, αφορά και εξαρτάται απόλυτα από τη συμπεριφορά του χρήστη.

Σύμφωνα με την παραπάνω παρουσίαση των δύο μοντέλων, διαπιστώνουμε εύλογα πως τα δύο μοντέλα έχουν εκτενώς μελετηθεί από ερευνητές ενώ ανάλογες δημοσιεύσεις έχουν γίνει. Ο χρήστης γίνεται ο άξονας γύρω από τον οποίο κινείται η διαδικασία αξιολόγησης της επιτυχίας ενός Πληροφοριακού συστήματος, όπως και ο (Shneiderman, 1998) έχει

χαρακτηριστικά επισημάνει «...η παλιά έννοια της πληροφορικής αφορούσε σε αυτά που οι υπολογιστές μπορούσαν να κάνουν, ενώ η νέα τάση στα πληροφοριακά συστήματα είναι γι' αυτά που οι άνθρωποι μπορούν να κάνουν χρησιμοποιώντας τα».

Μελετώντας την σχετική βιβλιογραφία, διαπιστώθηκε ότι η υιοθέτηση ενός μοντέλου αξιολόγησης που συνδυάζει τα δυο προαναφερθέντα, προσαρμοσμένο κάθε φορά στο πληροφοριακό σύστημα που αξιολογείται, έχει ερευνηθεί αρκετές φορές έως σήμερα (Wixom B.H. & P. A.Todd, 2005), (Τσίγκος, 2011), (Τσοτουλίδου, 2020) και (Χράς, 2021). Χαρακτηριστικά αναφέρονται οι περιπτώσεις των :

- (Τσοτουλίδου, 2020): ασχολήθηκε με την αξιολόγηση του ΠΣ «Σόλων» του Συστήματος Δικαιοσύνης
- (Τσίγκος, 2011): μελέτησε την εφαρμογή μοντέλου αξιολόγησης ΠΣ σε Δίκτυο Τηλε-Ιατρικής
- (Χράς, 2021): Προσπάθησε να μετρήσει τον βαθμό ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από τη χρήση του ΟΠΣ, τα τμήματα συντάξεων , του e-ΕΦΚΑ Αττικής

Σε αυτή την κατεύθυνση κινήθηκε και η παρούσα ερευνητική εργασία, αφού κρίθηκε πως για το προς εξέταση πληροφοριακό σύστημα, ήταν πιο ασφαλής η υιοθέτηση ενός υβριδικού μοντέλου που θα εξετάζει και από τις δύο πλευρές την επιτυχία του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος.

Ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας που καθόρισε και την βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε στη παρούσα μελέτη, αφορούσε στο γεγονός ότι ενώ από το 1992 διάφορες έρευνες έχουν εφαρμόσει μεθοδολογία εμπειρικής μελέτης των πολυδιάστατων σχέσεων που υπάρχουν μεταξύ των μεταβλητών ενός πληροφοριακού συστήματος, εντούτοις περιορισμένη (Yi-Shun Wang, 2008) και (Darko Stefanovic, χ.χ.) είναι η έρευνα που έχει γίνει αναφορικά με την επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων Government to Citizen (G2C). Παρότι η μέτρηση της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμφανίζεται σήμερα (2021) να είναι επιτακτική ανάγκη, πριν σχεδόν 20 έτη, αντιμετωπιζόταν ως ένα «σύνθετο ζήτημα» Liao (Yi-Shun Wang, 2008). το οποίο έχρηζε εξέτασης σε διαφορετικές διαστάσεις Μάλιστα οι Wang & Liao (Yi-Shun Wang, 2008) υποστήριξαν πως η επιτυχία ενός G2C πληροφοριακού συστήματος, εξαρτάται από του πολίτες, δηλαδή από το πώς εκείνοι αντιμετωπίζουν το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα. Παράλληλα, στις βάσεις επιστημονικών αναφορών, έγινε χρήση φίλτρου αναφοράς κατά την χρονική περίοδο 2000-2021 ενώ μελετήθηκαν και καταγράφηκαν και αναφορές παλαιότερης περιόδου οι οποίες παρουσίαζαν υψηλό impact factor και θεωρούνται πρότυπες μελέτες έως σήμερα.

Στην κατεύθυνση αυτή κινήθηκε και η αναζήτηση της σχετικής με την *ηλεκτρονική διακυβέρνηση* βιβλιογραφίας προκειμένου να γίνει σαφής η σημασία της και συνεπώς η βάση στην οποία γίνεται η αξιολόγηση του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος της Δημόσιας Διοίκησης που ανήκει σε υπηρεσία της Κεντρικής Κυβέρνησης. Κατά τον Jeong (2007), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και άλλων εφαρμογών διαδικτύου τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών, με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας στην παροχή υπηρεσιών από τον Δημόσιο τομέα». Στην ίδια λογική, είναι και η προσέγγιση του ΟΗΕ, που ορίζει ως ΗΔ, «την αξιοποίηση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικών πληροφορικών και υπηρεσιών προς τους πολίτες». Σύμφωνα δε με τον (Αποστολάκης, et al., 2008) «ορίζεται ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάσει τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει άλλωστε όλες εκείνες τις ενέργειες (ηλεκτρονικές ή και αυτοματοποιημένες) που γίνονται μεταξύ διαφορετικών τμημάτων της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της Δημόσιας Διοίκησης και των Πολιτών ή και των Επιχειρήσεων (Λιάρος, 2011). Μία από τις σημαντικές προκλήσεις (Παπαστάμου, 2020) είναι «η σωστή ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών σε διοικητικές διαδικασίες». Αυτό που θεωρείται καθοριστικό είναι πρωτίστως η αλλαγή της υφιστάμενης νοοτροπίας που φαίνεται να δίνει περισσότερη έμφαση στο τί μπορεί να προκαλέσει η ψηφιοποίηση και λιγότερο στα πλεονεκτήματα αυτής. (Gerton & Mitchell, 2019).

Τα Πληροφοριακά Συστήματα εμφανώς κατέχουν περίοπτη θέση στον Δημόσιο τομέα αφού αποτελούν ένα «εργαλείο»⁴ για ενίσχυση των κυβερνητικών υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενισχύοντας την διαύγεια των προσφερόμενων υπηρεσιών αλλά και την αποτελεσματικότητά τους ειδικά όταν η εφαρμογή γίνεται στο Δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με αντίστοιχη έρευνα που έχει γίνει πρόσφατα (Μάγγα, 2020) στην Δημόσια Διοίκηση συναντάμε δύο βασικές κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων: α)τα εσωτερικά και β) τα εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα.

Σύμφωνα με αντίστοιχη έρευνα που έχει γίνει πρόσφατα (Μάγγα, 2020) στην Δημόσια Διοίκηση συναντάμε δύο βασικές κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων:

α)τα εσωτερικά και β) τα εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα.

⁴ Όπως αναφέρθηκε από (Παπαστάμου, 2020) με αναφορά στους (Ziemba & Oblak, 2014)

Τα μεν πρώτα, τα γνωστά ως Intranet, αφορούν σε υποσυστήματα τα οποία σχετίζονται άμεσα με τις εσωτερικές διαδικασίες μιας δημόσιας υπηρεσίας, δηλαδή είναι «αυτά στα οποία μπορούν να καταχωρηθούν δεδομένα, να επεξεργαστούν και να εξαχθούν συμπεράσματα, να γίνει παρακολούθηση των εργασιών και ο έλεγχος της παραγωγικότητας των υπαλλήλων» (Μάγγα, 2020). Τα εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα αφορούν στην παροχή προσβασιμότητας σε πολίτες ή και άλλους δημόσιους φορείς. Τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (ΟΠΣ) αποτελούνται από διάφορα υποσυστήματα τα οποία εκτελούν μια σειρά εργασιών. Τα περισσότερα δημιουργήθηκαν μετά από την ανάγκη ενοποίησης διάφορων μικρότερων συστημάτων που εκτελούσαν διαφορετικές εργασίες και ικανοποιούσαν τις ανάγκες της δημόσιας υπηρεσίας χωρίς όμως να έχουν διαλειτουργικότητα μεταξύ τους. Με την ένωση αυτών των συστημάτων συγκεντρώθηκαν και ενοποιήθηκαν δεδομένα, τα οποία σε αρκετές περιπτώσεις ήταν κοινά, με αποτέλεσμα να μειωθεί ογκος των δεδομένων, να είναι ευκολότερη η διαχείριση και η εξαγωγή πληροφοριών, να μειωθούν τα λειτουργικά έξοδα και να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας (Μάγγα, 2020).

Εκτός όμως από τα παραπάνω, στην μελέτη της βιβλιογραφίας έγινε προσπάθεια να καταγραφεί ένα ιστορικό της εξέλιξης του συστήματος έκδοσης/ ανανέωσης αδειών διαμονής αλλοδαπών στην Ελλάδα καθώς και το κατά περιόδους Πληροφοριακό Σύστημα που ήταν διαθέσιμο για χρήση. Καθότι δεν υπάρχει επίσημα βιβλιογραφία για το κομμάτι αυτό, η καταγραφή έγινε βάσει της προσωπικής εμπειρίας της συγγραφέως αυτής της εργασίας, υπαλλήλων του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής, μέσω εγκυκλίων, διοικητικών αποφάσεων, νόμων αλλά και άλλων αποφάσεων που τέθηκαν κατά καιρούς σε ισχύ καθώς και των τροποποιήσεων του ΠΣ όπως γίνονταν και γνωστοποιούνταν εγγράφως κάθε φορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3. Εισαγωγή

Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας αποτελεί μοναδικό εργαλείο προς χρήση για τη δημόσια διοίκηση, αφού η κατάλληλη χρήση τους και εφαρμογή τους μπορεί να διαμορφώσει μια νέα εποχή για την άσκηση της Δημόσιας Διοίκησης. «Η ανάδειξη της καινοτομίας ως κομβική και στρατηγική» (ΟΟΣΑ, 2019) για τις καθημερινές διοικητικές και όχι μόνο διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από την Δημόσια Διοίκηση και τους Δημοσίους Υπαλλήλους, δεν αποτελεί μόνο πρόκληση για τον Δημόσιο τομέα αλλά αποτέλεσε και αντικείμενο «Διακήρυξης»⁵ η οποία υιοθετήθηκε από μέλη του ΟΟΣΑ. «Ο δημόσιος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο της Ευρώπης, εξασφαλίζει την κοινωνικοοικονομική συνοχή και στηρίζει τη λειτουργία του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά»⁶. Σήμερα ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζει προκλήσεις σε πολλαπλά επίπεδα, καλείται να υιοθετήσει συχνές θεσμικές αλλαγές αλλά και να αντιμετωπίσει άμεσα και αποτελεσματικά τις μακροχρόνιες όπως δείχνουν πως θα είναι οι επιπτώσεις της πανδημίας Covid-19. Μία από αυτές τις προκλήσεις είναι η αναθεώρηση από τις δημόσιες διοικήσεις των καθιερωμένων τρόπων λήψης αποφάσεων αλλά και η προσαρμογή τους στις ανάγκες της εποχής που απαιτούν λιγότερες συναλλαγές με φυσική παρουσία και ενίσχυση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Θεμελιώδες εργαλείο αποτελούν οι ΤΠΕ, οι οποίες συμβάλουν καθοριστικά στην αποτελεσματικότητα και την ποιοτικότερη προσφορά δημόσιας υπηρεσίας προς τον πολίτη. Η ψηφιακή και ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελούν όρους συνώνυμους με την χρήση ΤΠΕ σε κυβερνητικούς φορείς. Οι κυβερνήσεις ακολουθώντας την τάση των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τα εργαλεία της τεχνολογίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) σε κυβερνητικές υπηρεσίες, ακολουθώντας νέες προκλήσεις για τον τρόπο λειτουργίας των Δημόσιων Υπηρεσιών και άσκησης της Δημόσιας Διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες μέσω διαδικτύου. Οι υπηρεσίες για τις οποίες εφαρμόζεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, δύναται να αφορούν τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις αλλά και ακόμα και μεταξύ των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Ουσιαστικά πρόκειται για τις υπηρεσίες που συναντώνται συχνά ως:

⁵ Διακήρυξη για την Καινοτομία του Δημόσιου Τομέα, ΟΟΣΑ 2019

⁶ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – “Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης”/ CELEX:52003DC0567

- *Κυβέρνηση προς πολίτες-G2C*: απευθύνεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και Πολιτών .
- *Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις-G2B* : απευθύνεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και Επιχειρήσεων .
- *Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση-G2G*: απευθύνεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ τμημάτων της Δημόσιας Διοίκησης
- *Κυβέρνηση προς Εργαζόμενοι Δημοσίου-G2E*: απευθύνεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και των εργαζομένων σε αυτή.

Οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται ήδη ευρέως από κυβερνητικούς φορείς οι οποίοι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αναπτύσσουν απλά ψηφιακές εφαρμογές αλλά εξετάζουν τρόπους και τακτικές προκειμένου όλοι οι πόροι της δημόσιας διοίκησης (δημόσιοι υπάλληλοι, διαδικασίες, νοοτροπίες κ.ά.) να προσαρμοστούν κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να παρέχονται πιο αποτελεσματικά στους πολίτες.

Οι ενέργειες όμως αυτές, δε γίνονται μόνο σε Εθνικό επίπεδο αλλά και σε διακρατικό όπως και σε Ευρωπαϊκό, αφού αποτελεί προτεραιότητα και των κρατών -μελών της ΕΕ, η εξασφάλιση των διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που θα επιτρέπουν στους Ευρωπαίους πολίτες, όχι μόνο να κυκλοφορούν ελεύθερα αλλά και να συναλλάσσονται, να εργάζονται και να διεκπεραιώνουν ακόμα και επιχειρηματικές δραστηριότητες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης χωρίς εμπόδια και καθυστερήσεις.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Ε.Ε. αναλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις για την ανάπτυξη διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν σε αυτό το σημείο:

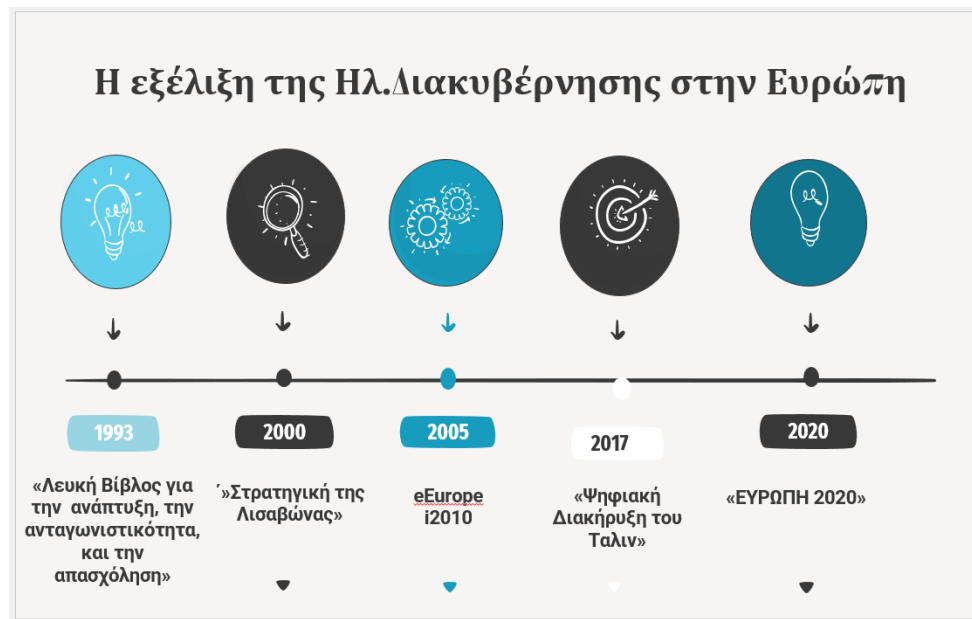
- η δημιουργία ευρωπαϊκών διαλειτουργικών πλατφορμών, όπως ένα κοινό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διαχείριση ταυτότητας των πολιτών (eID),
- η προώθηση της καινοτομίας μέσω χρηματοδότησης εφαρμογών-πilotων μεγάλης κλίμακας, δράσεις και πρόνοια αναφορικά με «Έξυπνες δημόσιες υπηρεσίες και περιβάλλοντα»
- η δημιουργία μιας Ψηφιακής πύλης (Digital Single Gateway) που θα επιτρέπει στους χρήστες να λαμβάνουν όλες τις πληροφορίες, βοήθεια και υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων
- η διασύνδεση όλων των μητρώων των επιχειρήσεων και των μητρώων αφερεγγυότητας και η σύνδεσή τους με την πύλη eJustice,

- Η βοήθεια προς τα κράτη-μέλη της ΕΕ να αναπτύξουν διασυνοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας όπως την ηλεκτρονική συνταγογράφηση
- η επιτάχυνση της μετάβασης στις ηλεκτρονικές συμβάσεις (e-procurements)

3.1. Η Εξέλιξη της Ηλ. Διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη εξελίχθηκε σταδιακά. Σε μια μορφή χρονογραφήματος όπως φαίνεται στην εικόνα παρακάτω

Σχήμα 3.1⁷: Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη



διαπιστώνεται πως η πρώτη ενέργεια έγινε το 1993 με τη Δημοσίευση της *«Λευκής Βίβλου για την ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την απασχόληση»*. Συνεχίστηκε με την *«Στρατηγική της Λισαβώνας»* το 2000 ενώ από το 2005 με την *πρωτοβουλία e Europe* και τις τροποποιήσεις αυτής μέχρι την *πρωτοβουλία i2010*. Το 2017 με την *«Ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν»* ενώ φτάνουμε στο 2020 με την Στρατηγική *«Ευρώπη 2020»*.

Πιο συγκεκριμένα, το 2001, στη *“Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση”*, η Ε.Ε. προσδιόρισε πέντε (5) αρχές στις οποίες βασίζεται η χρηστή διακυβέρνηση:

1. Διαφάνεια
2. Συμμετοχή
3. Λογοδότηση
4. Αποτελεσματικότητα
5. Συνοχή.

Η πολυεπίπεδη διακυβέρνηση διασφαλίζει την υλοποίηση των αρχών αυτών, την επέκταση και τη συμπλήρωσή τους⁷.

⁷ Λευκή βίβλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής COM(2001) 428

Σύμφωνα με τον “*Διακηρυγμένο στόχο των αρχηγών κρατών*” που συμμετείχαν στη Σύνοδο Κορυφής στην Λισαβόνα το 2002, από την οποία επήλθε και η «*Στρατηγική της Λισαβόνας*»: στόχος είναι η ανάδειξη της ΕΕ “*στην πιο ανταγωνιστική και δυναμική, βασισμένη στη γνώση οικονομία στον κόσμο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή*”. Η Κοινωνία των πληροφοριών αποτέλεσε έναν από τους πυλώνες της στρατηγικής αυτής.

Η “*πρωτοβουλία eEurope*” υπεγράφη από τα κράτη μέλη για πρώτη φορά το 1999 και τροποποιήθηκε αρκετές φορές (1999,2002, 2005, 2007, 2010) ανάλογα με την ωριμότητα και την ανταπόκριση των κρατών-μελών στους στόχους που είχαν τεθεί. Η *πρωτοβουλία eEurope* δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με 3 καίριους στόχους:

- να εισάγει όλους τους Ευρωπαίους στην ψηφιακή εποχή και να αποκαταστήσει για όλους την ηλεκτρονική σύνδεση
- να δημιουργήσει την ψηφιακά εγγράμματη Ευρώπη που θα στηρίζεται σε επιχειρηματική παιδεία
- να διασφαλίσει ότι η διαδικασία δε θα δημιουργεί κοινωνικό αποκλεισμό και ότι θα συμβάλει στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.

Η **πρωτοβουλία i2010** αποτέλεσε την διάδοχο της eEurope, το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που καθορίσε τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας. Αποσκοπούσε στο συντονισμό της δράσης των κρατών μελών για να διευκολυνθούν η ψηφιακή σύγκλιση και η αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας. Μεταξύ των στόχων δράσης αυτής συμπεριλαμβάνεται η κοινωνία και η διακυβέρνηση με γνώμονα την κοινωνική ένταξη ως εξής:

- i. Κοινωνική ένταξη
- ii. βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και
- iii. της ποιότητας ζωής

Το «**Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020**», προτείνει ένα φιλόδοξο όραμα ως εξής⁸:

⁸ Όπως αναφέρεται στην ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, Βρυξέλλες, 19.4.2016, COM(2016) 179 final

- να καταστήσει τις δημόσιες διοικήσεις και τους δημόσιους θεσμούς στην Ευρωπαϊκή Ένωση ανοιχτές, αποτελεσματικές και χωρίς αποκλεισμούς,
- την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών χωρίς όρια, εξατομικευμένων, φιλικών προς το χρήστη, όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ.
- Την εφαρμογή καινοτόμων προσεγγίσεων, για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Φωτογραφία 3.1: Αποτύπωση του Σχεδίου Δράσης της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Προκειμένου να επιτύχει αυτούς τους στόχους, προσδιορίζει τρεις (3) Προτεραιότητες πολιτικής και δράσεις:

1. Τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων με τη χρήση βασικών ψηφιακών μέσων (π.χ. τεχνικές δομικές μονάδες, όπως τα CEF DSIs όπως eID, eSignature, eDelivery κλπ.),
2. Την διευκόλυνση της κινητικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω διασυνοριακής διαλειτουργικότητας,
3. Την διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ διοικήσεων και πολιτών / επιχειρήσεων για δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Το σχέδιο δράσης που υλοποιεί τις προτεραιότητες μέσω συγκεκριμένων δράσεων, περιελάμβανε αρχικά 20 δράσεις ενώ νέες δράσεις – που προτείνονται από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση –προστίθενται καθ ‘όλη τη διάρκεια της ζωής του. Για να γίνει αυτό, έχει δοθεί σε χρήση η ηλεκτρονική πλατφόρμα **egovernment4EU**⁹ που πλέον ονομάζεται **FUTURIUM**¹⁰ μέσω της οποίας μπορούν οι Ευρωπαίοι πολίτες να κάνουν ανοιχτή διαβούλευση για τις Ευρωπαϊκές πολιτικές που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Δημόσιου Τομέα.

Με την **Ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν το 2017**, τέθηκαν στόχοι για τη ληψη μέτρων από τα κράτη – μέλη (2018-2022) για:

- Εξασφάλιση ποιοτικότερης πρόσβασης στις υπηρεσίες και να δύναται ο πολίτης να έχει πρόσβαση και από το κινητό του,
- Εξασφάλιση της ανεμπόδιστης παροχής υπηρεσιών σε όλους τους τομείς
- Ψηφιοποίηση των απαραίτητων δεδομένων & εφαρμογών για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και διασυνοριακά («Μια φορά»)
- Αξιοπιστία και ασφάλεια (εισαγωγή πιστοποιητικών εξακρίβωσης γνησιότητας και ηλεκτρονικές σφραγίδες κλπ)
- Διαφάνεια (Αύξηση των διαθέσιμων ανοικτών κυβερνητικών δεδομένων προς τους πολίτες, ειδικά σε θέματα οικονομίας και περιβάλλοντος)

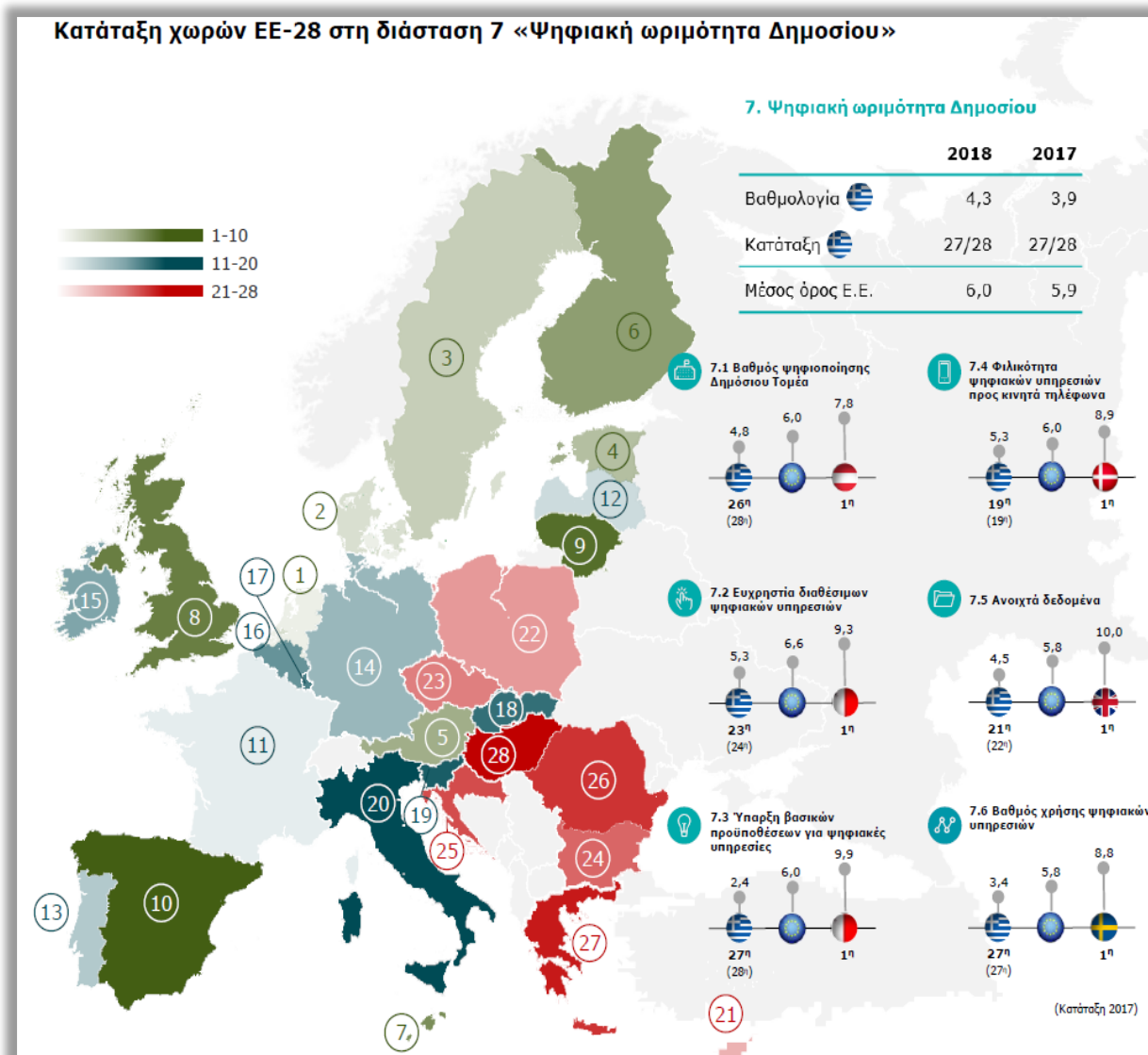
Σε μελέτη¹¹ που έκανε η DELOITTE για το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού και τον ΣΕΒ, το 2019, με θέμα «Ψηφιακή και τεχνολογική ωριμότητα οικονομίας και επιχειρήσεων», θέτοντας την «Ψηφιακή Ωριμότητα του Δημοσίου τομέα» ως έναν από τους 7 πυλώνες –προϋπόθεση για να ωριμάσουν ψηφιακά τόσο η οικονομία όσο και το επιχειρείν, απεικονίζεται η πορεία των κρατών-μελών της ΕΕ, από το 1993 έως το 2019,

⁹ [eGovernment4EU](https://egovernment4eu.eu/en)

¹⁰ <https://futurium.ec.europa.eu/en>

¹¹ Μελέτη ψηφιακής και τεχνολογικής ωριμότητας οικονομίας και επιχειρήσεων | SEV Digital Maturity Index (DELOITTE HELLAS για το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 1^η έκδοση, Ιούλιος 2019)

Φωτογραφία 3.2. Κατάταξη χωρών ΕΕ-28 στη διάσταση 7 «Ψηφιακή ωριμότητα Δημοσίου»



Πηγή: DELOITTE HELLAS για το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Συμπεραίνουμε ότι:

- Σημαντική ένδειξη της ψηφιακής ωριμότητας της οποιαδήποτε χώρας είναι ο βαθμός ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Οι πολίτες, είναι επίσης «πελάτες» που απαιτούν ολοένα και πιο γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση από τους δημόσιους φορείς

Είναι εμφανής η θέση της Ελλάδας, ως τελευταία στην κατάταξη των 28 κρατών-μελών (να αναφέρω εδώ ότι τα στοιχεία αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν έως το 2018 αν και η θέση της Ελλάδας δεν έχει βελτιωθεί σημαντικά παρόλη την προσπάθεια που θα δούμε στη συνέχεια), και η αναγκαιότητα άμεσης παρέμβασης.

3.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η πορεία που ακολούθησε η Ελλάδα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση αν και εμφανίζεται ανοδική, εντούτοις στο μεγαλύτερο τμήμα της οι ρυθμοί ήταν κυριολεκτικά χελώνας για λόγους που θα αναφερθούν στη συνέχεια. Μια χώρα με τόσο έντονα χαρακτηριστικά γραφειοκρατίας και πολυπλοκότητα στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, αναλογιζόμαστε πόσο δύσκολο είναι να ακολουθήσει την Ευρωπαϊκή πορεία και να συγχρονιστεί με τα υπόλοιπα κράτη-μέλη. Πάλι με την χρήση ενός χρονογραφήματος, θα γίνει προσπάθεια παρουσίασης του πλαισίου και της πορείας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και πώς οδηγηθήκαμε στον σημερινό Ψηφιακό Μετασχηματισμό του Ελληνικού Δημοσίου.

Σχήμα 3.2. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα



Ξεκινώντας από το 1994, εντοπίζεται η πρώτη προσπάθεια εφαρμογής του πλαισίου για την ΗΔ στην Ελλάδα, η οποία άρχισε από τις υποδομές, δηλαδή από την εξασφάλιση του εξοπλισμού. Με το πρόγραμμα “Κλεισθένης”, έγινε η πρώτη προσπάθεια ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και του Δημοσίου τομέα όπου στο διάστημα 1994-1999 οι δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ενώ εγκαταστάθηκαν οι πρώτες δικτυακές υποδομές.

Το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Κοινωνία της Πληροφορίας”** αποτέλεσε όραμα για την Ελλάδα στην εποχή της Πληροφορίας, το οποίο στηρίχθηκε μέσω του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και εκτελέστηκε την περίοδο 2000-2006. Από αυτό χρηματοδοτήθηκε κυρίως η

ενίσχυση με υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ της Δημόσιας Διοίκησης, σε βασικούς της κλάδους όπως η Υγεία, η Παιδεία και όλο το εύρος των συναλλαγών του Δημοσίου με τον πολίτη. Αποτέλεσε το σημαντικότερο βήμα του δημόσιου τομέα στην προσπάθεια της χώρας να συμβαδίσει με τα ευρωπαϊκά δεδομένα (της Λευκής Βίβλου που αναφέρθηκε παραπάνω).

Το **2000** ξεκίνησε να υλοποιείται το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “ΠΟΛΙΤΕΙΑ”** (και επεκτάθηκε και για την περίοδο 2005-2007 & 2008-2010) το οποίο έδωσε κατευθύνσεις για τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση με γνώμονα και βασικό στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Επίσης το 2000 υιοθετήθηκε το **Πρόγραμμα “ΑΡΙΑΔΝΗ”** με κυριότερη δράση την ίδρυση των ΚΕΠ ως διοικητικών κέντρων εξυπηρέτησης, ένα σύστημα σύμφωνα με το οποίο, μέσω 1000 πιλοτικών κόμβων επικοινωνίας σε περιφέρειες, τις τότε νομαρχίες και τους δήμους, που έδινε μεταξύ άλλων:

- τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες της Δημόσιας Διοίκησης μέσω κέντρων κλήσης (αριθμός 1464)
- την ανάπτυξη ενός portal στο διαδίκτυο για τον πολίτη
- τη διασύνδεση των ΟΤΑ
- την εφαρμογή συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων των πολιτών

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 διαμορφώθηκε **στο πλαίσιο του Ψηφιακού Θεματολογίου i2020** που αποτελεί πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αντικατέστησε τη Λευκή Βίβλο, ενίσχυσε το υφιστάμενο πρόγραμμα της ΚτΠ διορθώνοντας τις στοχεύσεις του, ενώ αποτέλεσε την 1η ολοκληρωμένη πρόταση για την αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα ο 5ος τομέας («Ριζική Αναθεώρηση του τρόπου Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου») εστιάζει στην Η.Δ με 2 στόχους στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

1. για τις επιχειρήσεις & 2. στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

Το **Πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»** αποτελεί σχεδιασμό του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και προσφέρει από το 1/1/2006 ευρυζωνικές υπηρεσίες δικτύου και διακίνησης Φωνής-Εικόνας-Δεδομένων σε φορείς του Ελληνικού Δημοσίου ως μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής πάνω στην οποία αναμενόταν να στηριχθεί όλη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αποτέλεσε το δίκτυο μέσω του οποίου επετεύχθη η επικοινωνία μεταξύ Δημοσίων υπηρεσιών πολιτών και επιχειρήσεων .

Το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»** και το **Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση»**, αποτέλεσαν τα χρηματοδοτικά εργαλεία για τη μεταρρύθμιση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο ΕΣΠΑ 2007-2013. Κατά το ίδιο διάστημα, τέθηκε σε εφαρμογή η **Εθνική Κυβερνητική Πύλη ΕΡΜΗΣ** **“www.ermis.gov.gr”** ως κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δ.Δ. Παρόλο που είχε θέση συστήματος κορμού και αναφοράς, λόγω ελλιπούς σχεδιασμού βιωσιμότητας οι πληροφορίες που παρουσίαζε δεν ήταν επικαιροποιημένες, όπως επίσης και λόγω έλλειψης πόρων συντήρησης και αναβάθμισης.

Το Πρόγραμμα Διαύγεια: τέθηκε σε εφαρμογή το 2010 και έχει ως αντικείμενο την υποχρεωτική ανάρτηση όλων των αποφάσεων των υπηρεσιών στο διαδίκτυο εκτός των δημόσιας ασφάλειας και προσωπικών δεδομένων με το χαρακτηριστικό ΑΔΑ, επιβάλλοντας έτσι άμεση λογοδοσία και ριζική διαφάνεια. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι το Πρόγραμμα Δι@υγεια έχει λάβει Διεθνή αναγνώριση καθώς:

- Έχει βραβευθεί ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα
- Παρουσιάστηκε ως καλή πρακτική στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση
- Παρουσιάστηκε ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας Ευρώπη, ΗΠΑ και Βραζιλία

Κατά την περίοδο 2010-2018 λειτούργησαν ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη κομβικά έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως :

- Το **Μητρώο www.apografi.gov.gr** δημιουργήθηκε ως μνημονική Υποχρέωση το 2010 και αποτελεί το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου, περιλαμβάνει όλους τους υπαλλήλους που αμείβονται με το σύστημα ΔΙΑΣ, μέσω της Ενιαίας Αρχής Πληρωμής της ΓΓΠΣ-Υπουργείου Οικονομικών. Εξελίχθηκε το 2016 σε *Ψηφιακή Αξιολόγηση Δημοσίων Υπαλλήλων (HRMS)* ως σύστημα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης ως επέκταση του apografi.gov.gr
- Το 2011 τίθεται σε πλήρη λειτουργία το **ΗΔΙΚΑ-Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ** : φορέας που ιδρύθηκε το 1969, άλλαξε αρκετές φορές σχήμα και κατέληξε το 2011 να γίνει ΑΕ με αντικείμενο όμως από το 2017 μέσω του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση και Διοικητική Μεταρρύθμιση : *«να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις υψηλής ποιότητας στον τομέα της πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες θα υποστηρίζουν την ορθή, πλήρη και*

αποτελεσματική λειτουργία των φορέων της κοινωνικής ασφάλισης και παροχής υγείας σε βάθος χρόνου και την εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω της παροχής σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών».

- Το 2011 ξεκινάει επίσης η χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) ενώ από το 2017 ξεκινάει την λειτουργία του το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Συμβάσεων -ΚΗΜΔΗΣ, με αποδέκτες δημοσίους και οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του Δημοσίου, όπως επίσης για την διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000€ και ανω, για προμήθειες και υπηρεσίες καθώς και για ανάρτηση όλων των δημοσίων συμβάσεων ανω των 1000 ευρώ.
- Το 2013 τίθεται σε λειτουργία το πληροφοριακό σύστημα «Εργάνη», ως εργαλείο συλλογής στατιστικών δεδομένων και, παράλληλα, έναν κομβικό μηχανισμό για την ποιοτική αναβάθμιση των πολιτικών του Υπουργείου Εργασίας για την αποτελεσματική καταπολέμηση της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας
- Όπως επίσης και το «ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ»: η δήλωση περιουσιακής κατάστασης για όσους κατέχουν συγκεκριμένες θέσεις ή αποτελούν μέλη επιτροπών διαγωνισμών δημοσίων συμβάσεων.

Φτάνοντας στο 2018 συναντάμε τις εξής καινοτομίες για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα με κυρίαρχη την μετάβαση της λειτουργίας των φορέων που υπάγονται στο Υπουργείο Εσωτερικών σε μια νέα ψηφιακή εποχή :

- Το Πρόγραμμα ΙΡΙΔΑ, που αποτελεί το Πληροφοριακό Σύστημα Διακίνησης Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων αποσκοπεί στην αντικατάσταση της έντυπης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, μέσα από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών πρωτοκόλλου, ψηφιακής διακίνησης και αρχειοθέτησης, λήψης υπογραφών και διεκπεραίωσης, φιλοξενείται στις υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους (G-cloud) της ΓΓΠΣΔΔ.
- Το Πρόγραμμα Open Gov.gr –ως διαδικτυακός τοπος ανάρτησης των σχεδίων νόμων και κανονιστικών πράξεων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση
- Το 2019 αρχίζει η πορεία της Ελλάδας προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό με την δημιουργία του ξεχωριστού Υπουργείου, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Με την δημοσίευση του ΠΔ 81 ΦΕΚ 119/τ.Α 8-7-2019, συστήνεται το Υπουργείο Ψηφιακής

Διακυβέρνησης, που αποτελεί την μια κεντρική δομή υπεύθυνη για το κεντρικό σχεδιασμό, συντονισμό και παρακολούθηση της υλοποίησης έργων.

Το Υπ.ΨΔ συγκεντρώνει τις δομές που σχετίζονται με την *παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας*. Πρωταρχικός, σκοπός του Υπουργείου είναι η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις πριν από την μετατροπή οποιαδήποτε διαδικασίας σε ψηφιακή αυτή να απλοποιείται προκειμένου να αποφεύγεται η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας και η πρόσβασή να γίνεται από ένα ενιαίο σημείο που καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης.

Τέλος Δεκεμβρίου 2020 δημοσιεύθηκε η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού για τα έτη 2020-2025. Πρόκειται για το «*Ευαγγέλιο της στρατηγικής της Κυβέρνησης για την ψηφιακή στροφή της χώρας*». Η ΒΨΜ αποτυπώνει¹² «τις κατευθυντήριες αρχές, τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό των συστημάτων, τους στρατηγικούς άξονες παρέμβασης, το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης και το σύνολο των οριζόντιων και κάθετων παρεμβάσεων που θα υλοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας. Μέσα από μια διαδικασία συν-διαμόρφωσης με όλους τους εμπλεκόμενους και ενδιαφερόμενους φορείς και οργανισμούς, αλλά και την κοινωνία των πολιτών, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτυπώνει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησης αυτής». Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού δεν είναι άλλο ένα «εξαγγελτικό» κείμενο στρατηγικής. Δίνεται έμφαση στην υλοποίηση – δηλαδή, όχι μόνο στο «τι» αλλά και στο «πώς». Ένα κείμενο όπου καταγράφονται οι απαραίτητες παρεμβάσεις στις τεχνολογικές υποδομές του κράτους, στην εκπαίδευση και την κατάρτιση του πληθυσμού, για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων καθώς και τον τρόπο που η χώρα αξιοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία. Αποτελεί ένα σύνθετο έργο που περιλαμβάνει 448 υπο-έργα.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της ΒΨΜ, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και οι εποπτευόμενοι φορείς του αναλαμβάνουν το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των έργων του ψηφιακού μετασχηματισμού. Τα έργα είτε έπρεπε να έχουν γίνει ώστε να μην κρατούν τη χώρα πίσω σε διάφορους δείκτες ωριμότητας σε σύγκριση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο είτε έχουν ξεκινήσει, και επιβάλλεται να ολοκληρωθούν ή να επισπευστούν. Ως προς την υλοποίηση, εκτείνεται έως το 2025 δεδομένης της φύσης των

¹² Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025: Διαθέσιμη Online <https://digitalstrategy.gov.gr/>
. Προσπελάστηκε: Μάρτιος 2021

έργων. Γίνεται απόπειρα να αξιοποιηθούν όλες οι σύγχρονες τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη και το G Cloud New Generation.

«Η Δημόσια Διοίκηση υλοποιεί ψηφιακά έργα που ενδυναμώνουν τη διαφάνεια, τη συμμετοχικότητα, την προσβασιμότητα, την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια των πολιτών και των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ύπαρξη μιας πανελλαδικής, σύγχρονης υποδομής επικοινωνιών και συνδεσιμότητας»¹³.

Στις δυσκολίες που είχε να αντιμετωπίσει ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης περιλαμβάνονται:

- πολύπλοκος δημόσιος τομέας
- με αργές διαδικασίες
- έλλειψη μηχανοργάνωσης & ψηφιακών γνώσεων
- αντίσταση των εμπλεκόμενων υπαλλήλων στην αλλαγή, για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο βαθμός υλοποίησης εστιάζεται στην τεχνολογική υποδομή, στην πληροφόρηση και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σύμφωνα με τη «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020», που δημοσιεύθηκε το 2012, στόχος της Ελλάδας εν όψει της ολοκλήρωσης της στρατηγικής το 2020, ήταν:

«η αξιοποίηση των ΤΠΕ ως καταλύτης ανάπτυξης και βασικό εργαλείο διακυβέρνησης καθιστώντας την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση άξια εμπιστοσύνης στους πολίτες, αποδοτικότερη και παραγωγικότερη παρέχοντας συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχοντας τον πολίτη σαν κεντρικό σημείο αναφοράς».

Ο Ελληνικός δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται από έντονη πολυπλοκότητα γεγονός που δυσκόλεψε την εφαρμογή και τη μετάβαση πιο γρήγορα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση του σήμερα. Μέχρι το 2019, η πραγματικότητα υποδεικνύει ότι η Ψηφιακή πολιτική, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, βρίσκονται κατακερματισμένες σε διαφορετικές διοικητικές δομές της Δημόσιας Διοίκησης. Αν και έχουν σημειώσει πρόοδο στην απλούστευση διαδικασιών και έχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης όμως οι ρυθμοί χαρακτηρίζονταν μέχρι πρότινος ως πολύ αργοί.

¹³ «Ανοιχτή Δημόσια Διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Διαθέσιμη: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?cat=22>, Προσπελάστηκε: Μάρτιος 2021

Αρκετά ήταν τα εμπόδια που χρειάστηκε να αντιμετωπιστούν, αρκετά από τα οποία δε έχουν ακόμα και το 2022 εξαλειφθεί. Το σημαντικότερο σημείο που καταγράφεται ως τώρα είναι η γραφειοκρατία που προκαλεί σοβαρές επιβαρύνσεις διοικητικής φύσης και επιπλέον κόστη. Επίσης, η απουσία κεντρικού σχεδιασμού και της υλοποίησης των έργων πληροφορικής και επικοινωνιών, απουσία που έχει οδηγήσει σε κατακερματισμό και επικαλύψεις ή επαναλήψεις. Χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες του συστήματος παραγωγής έργων και προμηθειών που δεν είναι συμβατές με τις απαιτήσεις του κύκλου ζωής των έργων.

Τίθεται λοιπόν το ερώτημα το αν είναι αναγκαίος ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Δημοσίων Υπηρεσιών και κατά συνέπεια η εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια διοίκηση. Εύκολα αντιλαμβάνεται κανείς πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιλαμβάνει όλες τις αλλαγές που πρέπει να υιοθετηθούν για να αξιοποιηθούν τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν το διαδίκτυο, τα ψηφιακά μέσα και οι νέες τεχνολογίες. Για το κράτος είναι μια μεγάλη εκκρεμότητα, είναι όμως κι ένα μέσο για να μπορέσουμε να λύσουμε χρόνιες παθογένειες σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση πολιτών.

Όπως διαπιστώνει το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ¹⁴, «με τον Ψ.Μ :

- οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο αναβαθμίζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ωφελεί και το ίδιο το Δημόσιο. Ψηφιακά εργαλεία «αυτοεξυπηρέτησης» επιτρέπουν στους δημόσιους φορείς να αφιερώνουν λιγότερους πόρους σε τηλεφωνικά κέντρα, γραφεία εξυπηρέτησης και άλλες υπηρεσίες μεγάλης έντασης εργασίας και ως εκ τούτου επιτυγχάνονται σημαντικές εξοικονομήσεις.
- Καλά σχεδιασμένες ψηφιακές υπηρεσίες ενθαρρύνουν τους πολίτες να συναλλάσσονται με το Δημόσιο κατά τρόπο που βοηθά και το Δημόσιο να επιτύχει τους στόχους του».

Ωστόσο τα παραπάνω οφέλη θα αξιοποιηθούν μόνο αν σχεδιαστούν ψηφιακές υπηρεσίες και εργαλεία που πραγματικά οι πολίτες κρίνουν και αξιολογήσουν ότι είναι εύκολα στη χρήση και αποτελεσματικά. Επομένως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία ουσιαστική ευκαιρία ριζικού ψηφιακού μετασχηματισμού για τη Δημόσια Διοίκηση και για τη λειτουργία του Δημοσίου.

¹⁴ Μελέτη ψηφιακής και τεχνολογικής ωριμότητας οικονομίας και επιχειρήσεων | SEV Digital Maturity Index (DELOITTE HELLAS για το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 1^η έκδοση, Ιούλιος 2019

Στην αυγή του 2022, η Ελλάδα έχει πλέον αντιληφθεί την αναγκαιότητα της μετάβασής της προς την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας δεν αποτελεί μελλοντική συνθήκη – αποτελεί τάση και δεν έχει γυρισμό». Ουσιαστικά η πανδημία COVID-19 για τη χώρα αποτέλεσε τον επιταχυντή για την ανάπτυξη, εφαρμογή και υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογικών λύσεων που δεν αποτελούν πλέον μια προαιρετική δράση αλλά υπηρεσία στην καθημερινότητα των πολιτών συμβάλλοντας στη μετάβαση και σύγκλιση της Ελλάδας στο σχεδιασμό του μέλλοντος προς την 4η Βιομηχανική Επανάσταση.

Μόλις σε διάστημα 2 ετών και συνθήκες κυρίως τηλεργασίας,

- Υπήρξε για 1η φορά συνεργασία μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών του Δημοσίου τομέα
- Τέθηκαν οι βάσεις για την δια-λειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης
- Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δούλεψε με ταχύτητα και εύρος αντιμετωπίζοντας τον Δημόσιο τομέα σαν μια start-up επιχείρηση.
- κατορθώνοντας να ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών για το Δημόσιο τομέα.
- Το Ελληνικό Δημόσιο αναβαθμίστηκε: «Χρειάστηκε να ανατραπούν τα χρονοδιαγράμματα και να υλοποιηθούν εμπροσθοβαρώς έργα για την ψηφιοποίηση του Δημοσίου, που ούτως ή άλλως ήταν υψηλής προτεραιότητας»¹⁵.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

4. Εισαγωγή

Η αξιολόγηση αποτελεί μια διαδικασία κρίσης των παρεμβάσεων ανάλογα με τα αποτελέσματα τις επιπτώσεις τους και τις ανάγκες που επιδιώκουν να καλύψουν. Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας ενός ΠΣ (σ.σ. του βαθμού επίτευξης των στόχων), της αποδοτικότητας-δηλαδή την καλύτερη σχέση μεταξύ χρησιμοποιούμενων και μη πόρων- καθώς και της καταλληλότητας μιας παρέμβασης-δηλ του βαθμού με τον οποίον οι στόχοι της

¹⁵ ΕΚΤ, Περιοδικό «Καινοτομία, Έρευνα & Ψηφιακή Οικονομία» , Τεύχος 118 | Άνοιξη-Καλοκαίρι 2020,Συνέντευξη: Λ. Χριστόπουλος, Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών, <https://www.ekt.gr/el/magazines/interviews/24399> (Προσπελάστηκε 22 Σεπτεμβρίου 2021)

παρέμβασης ανταποκρίνονται σε ανάγκες, προβλήματα και ζητήματα- αποτελεί ένα από τα βασικότερα ζητήματα στην έρευνα των ΠΣ. Η αξιολόγηση αποσκοπεί στο να βελτιωθεί ένα σύστημα περαιτέρω, να διαμορφωθεί και τέλος να ληφθεί η απόφαση για τη θετική ή αρνητική αποδοχή του (Κουτσαμπάσης, 2015). Σε γενικές γραμμές η επιτυχία ενός ΠΣ εξαρτάται από την ποιότητα των πληροφοριών που δίνονται στους χρήστες, από τον αντίκτυπο αυτών των πληροφοριών στις αποφάσεις και στις ενέργειες των χρηστών και στα οφέλη που προκύπτουν για τον οργανισμό από το ΠΣ. Όταν αξιολογούμε δηλαδή ένα πληροφοριακό σύστημα, ασχολούμαστε κατά κύριο λόγο με “την οργάνωση και τη διοίκηση ενός οργανισμού, καθώς και με τους χρήστες του” (Μαμμά, 2008). “Οι παράγοντες, οι οποίοι συναινούν στην επιτυχία και την αποτελεσματικότητα του πληροφοριακού συστήματος ενός οργανισμού, αποτελούν πάντοτε μία ουσιαστική και σημαντική πτυχή για τη δομή, την εύρωστη λειτουργία και την ανοδική πορεία των παραγόμενων υπηρεσιών και προϊόντων του οργανισμού στους τελικούς χρήστες του” (Μαμμά, 2008). Σε αυτό το πλαίσιο, τα κριτήρια με τα οποία δύναται να αξιολογηθεί ένα ΠΣ, μπορεί να είναι: οικονομικά, φιλικότητας του περιβάλλοντος διεπαφής, χρηστικότητα και παροχής βοήθειας προς τον χρήστη, λειτουργικότητας (δυνατότητες αναζήτησης, εμφάνισης αποτελεσμάτων, εκτύπωσης, αποθήκευσης κ.ά.), ταχύτητας απόκρισης, συνοδευτικών προγραμμάτων εμφάνισης και αποθήκευσης, ευκολιών εγκατάστασης ή/και παραμετροποίησης, διαλειτουργικότητας ή και κριτήρια που εστιάζουν στο χρήστη σχετικά με τις ζητούμενες από αυτόν πληροφορίες.

Γίνεται έτσι κατανοητό ότι η αξιολόγηση δεν είναι απλή διαδικασία ούτε ένας εύκολος στόχος. Ειδικότερα η ανάγκη αξιολόγησης για τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί μέρος του εκσυγχρονισμού του κράτους, καθώς μέσω της εισαγωγής της βελτίωσης και της ενίσχυσης τους, επιτυγχάνεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας, καθιστώντας τη Δημόσια Διοίκηση αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

4.1.Ορίζοντας την «Αξιολόγηση»

Ο Όρος **Αξιολόγηση** (evaluation) αναφέρεται στην συνειδητή ή ασυνείδητη διεργασία (Sherwook-Smith, 1997), μέσω της οποίας επιτρέπεται, από ένα σύνολο ξεχωριστών αν και αλληλένδετων στοιχείων, όπως το ανθρώπινο δυναμικό και ο τρόπος της μεταξύ του επικοινωνίας, η λήψη αποφάσεων όταν υπάρχει ανάγκη για αλλαγές και οι επιπτώσεις τους, το κοινωνικό πλαίσιο, τα επαγγελματικά πρότυπα, η επίδραση της τεχνολογίας, να καθοριστεί, να αναγνωριστεί, να αποτυπωθεί, η αξία, η εκτίμηση και επίδραση ενός έργου στην ικανοποίηση των τελικών χρηστών (Κατσανάκης, 2015). Η αξιολόγηση είναι ένα χρήσιμο εργαλείο ελέγχου (Μοσχολιδάκη, 2012), για την επιβεβαίωση της αποδοτικής και

αποτελεσματικής χρήσης των πόρων, για να πειστούν οι φορείς που εποπτεύουν αλλά και οι χρήστες της (αξιολογούμενης) υπηρεσίας ότι παρέχονται τα προσδοκώμενα οφέλη, για τον έλεγχο της καταλληλότητας και της εγκυρότητας των στόχων, κατανόηση λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος, της μέτρησης της αποδοτικότητας για να δικαιολογηθεί η υπάρχουσα κατάσταση, παροχή καλύτερων προϊόντων και υπηρεσιών (Τοράκη, 2004).

Σε πλείστες περιπτώσεις ο σκοπός που γίνεται η αξιολόγηση ενός Πληροφοριακού Συστήματος στην Δημόσια Διοίκηση είναι, να εξετασθεί η ιδιαιτερότητά του, η καταγραφή των μειονεκτημάτων του και των ατελειών του (Κικίλια, & Ρεϊζή, 2021) ώστε να μειωθεί το κόστος και να αυξηθεί η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητα (Τριανταφυλλοπούλου, 2013). Ακόμα να βελτιωθεί περαιτέρω το σύστημα καθώς και να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με την λήψη απόφασης εάν το σύστημα είναι αποδεκτό ή όχι (Κουτσαμπάσης, 2015). Η αξιολόγηση λοιπόν αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για να μετρηθεί ο βαθμός επιτυχίας και αποδοχής από τους χρήστες. Σε αυτό το σημείο να τονίσουμε ότι η αξιολόγηση με επίκεντρο τον χρήστη, συνήθως γίνεται κατά την χρήση ενός ΠΣ καθώς αποτελεί σημαντικό παράγοντα το σύστημα να αξιολογείται κατά τη λειτουργία του.

4.2 Μεθοδολογία Αξιολόγησης ενός Πληροφοριακού Συστήματος

Πριν ξεκινήσει η αξιολόγηση είναι σκόπιμο να αποφασιστεί η βάση της διαδικασίας που θα γίνει η αξιολόγηση. «Όταν αξιολογείται ένα ΠΣ, στην πραγματικότητα αξιολογούνται οι οντότητες που το συνθέτουν» (Μαμμά, 2008)¹⁶. Πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αναζητήσεις (Φουντουλάκη Α., 2006), που μπορούν να αξιολογηθούν μεταξύ των οποίων είναι: τί αξιολογούμε-γιατί αξιολογούμε-πώς αξιολογούμε-πού αξιολογούμε-πότε αξιολογούμε.

- **«Τι» αξιολογούμε;** Το στοιχείο αυτό αναφέρεται στο τι θα αξιολογηθεί. Συγκεκριμένα αναφέρεται στα ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα της αξιολόγησης τα οποία αποτελούν:
 - Συστατικά στοιχεία του συστήματος (π.χ. Ανθρώπους, εξοπλισμό, προγράμματα)
 - Πληροφοριακές Διεργασίες (π.χ. διατύπωση ενός ερωτήματος)
 - Προϊόντα & Υπηρεσίες (π.χ. αυτοματοποιημένα συστήματα)
 - Πληροφοριακές Λειτουργίες (π.χ. αναζήτηση πληροφοριών)
 - Ολόκληρο πληροφοριακό σύστημα
 - Περιβάλλον του Πληροφοριακού Συστήματος (Τοράκη, 2004) (ο οργανισμός και ο πληθυσμός που εξυπηρετείται) .

Ενώ η αξιολόγηση γίνεται με δύο παραμέτρους, είτε ως :

¹⁶ Όπως αναφέρθηκε και από (Τριανταφυλλοπούλου, 2013).

- *IT-system as such*- αξιολόγηση που το ΠΣ χωρίς την συμμετοχή του χρήστη (Φουντουλάκη Α., 2006) Ερευνάται τι είναι δυνατό να κάνει τα σύστημα (Cronholm & Goldkuhl, 2003) (Φουντουλάκη Α., 2006) ή τι μπορεί να κάνει το σύστημα χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι εκτιμήσεις των χρηστών για το πώς το σύστημα τους διευκολύνει ή τους ωφελεί στην εργασία τους. Αντικείμενο αξιολόγησης είναι το ίδιο το σύστημα (Φουντουλάκη Α., 2006), (Μοσχολιδάκη, 2012))

είτε ως:

- *IT-system in use*-αξιολόγηση όπου μελετάται η αλληλεπίδραση του χρήστη με το ΠΣ. Είναι πιο περίπλοκη κατάσταση γιατί περιλαμβάνει και ένα χρήστη (Φουντουλάκη Α., 2006)) και δίνει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα. «Η αξιολόγηση στο πεδίο (χώρο) αναφέρεται στη χρήση του συστήματος στο μέρος όπου δραστηριοποιούνται οι χρήστες έχει τα ακριβώς αντίθετα χαρακτηριστικά από τις δοκιμές στο εργαστήριο H/Y: είναι δύσκολη ως προς τον έλεγχο της διαδικασίας αλλά αποτελεί τον πιο φυσικό τρόπο του συστήματος» (Κουτσαμπάσης, 2015). Οι συνεντεύξεις και η γνώμη των χρηστών για την ποιότητα του συστήματος καθώς και οι παρατηρήσεις της αλληλεπίδρασης των χρηστών με το πληροφοριακό σύστημα αποτελούν τα δεδομένα για αυτή την στρατηγική αξιολόγησης (Μοσχολιδάκη, 2012), (Φουντουλάκη Α., 2006) , (Cronholm & Goldkuhl, 2003).
- **“Γιατί» αξιολογούμε;** Σύμφωνα με τις υπάρχουσες προσεγγίσεις, μας ενδιαφέρει να προσδιορίσουμε τα λειτουργικά και τεχνικά χαρακτηριστικά με στόχο την ελαχιστοποίηση των δυσμενών επιδράσεων στους χρήστες, την τεχνολογική αρτιότητα του συστήματος καθώς και να διαπιστώσουμε αν το σύστημα μεταφέρει και αποτυπώνει τις επιθυμητές πολιτικές .
- **«Πώς» αξιολογούμε;** Η προσέγγιση αυτή, αναφέρεται σε εργαλεία, μεθοδολογίες (Κατσανάκης, 2015) δηλαδή στον τρόπο που θα γίνει η αξιολόγηση (Κατσανάκης, 2015) και υπάρχουν πολλές προτάσεις για το πώς να αξιολογηθεί το σύστημα τρόπος οργάνωσης της συλλογής δεδομένων που καθορίζεται από τρεις διαφορετικές στρατηγικές (Μοσχολιδάκη, 2012), (Τριανταφυλλοπούλου, 2013), (Φουντουλάκη Α., 2006)), (Cronholm & Goldkuhl, 2003)
 - Αξιολόγηση βασισμένη στους στόχους (*Goal-based evaluation*) όπου η εστίαση γίνεται με σημείο αναφοράς την επίτευξη των στόχων και τα επιθυμητά αποτελέσματα. Οι στόχοι που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση προέρχονται από ένα συγκεκριμένο οργανωτικό πλαίσιο. (Φουντουλάκη Α., 2006). Στις

αξιολογήσεις που γίνονται με αυτό τον τύπο οι άνθρωποι που είναι υπεύθυνοι για την χρηματοδότηση και εκτέλεση του έργου καθορίζουν τους στόχους. (Τριανταφυλλοπούλου, 2013) Βασικός σκοπός αυτής της προσέγγισης είναι να αξιολογηθεί εάν το ΠΣ πληροί τους στόχους με την συγκεκριμένη προσέγγιση δηλ να γίνει μέτρηση της εκπλήρωσης των συγκεκριμένων στόχων ή όχι, σε πιο βαθμό συμβαίνει και με πιο τρόπο. Δεν ελέγχεται η εγκυρότητα του στόχου ούτε η αποτελεσματικότητα του συστήματος (Τριανταφυλλοπούλου, 2013). Η προσέγγιση είναι συμπερασματική. Χρησιμοποιούνται ποιοτικές και ποσοτικές μέθοδοι (Μοσχολιδάκη, 2012). Τι είναι αυτό που μετριέται εξαρτάται από τον χαρακτήρα των στόχων και γι' αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν και ποιοτικές και ποσοτικές μέθοδοι (Φουντουλάκη Α., 2006) (Cronholm & Goldkuhl, 2003).

- Αξιολόγηση ανευ στόχων (*Goal-free evaluation*) όπου κανένας ρητός στόχος δεν χρησιμοποιείται, δεν εστιάζεται ο στόχος. Είναι μία επαγωγική και κατά περίπτωση οδηγημένη στρατηγική. (Φουντουλάκη Α., 2006) (Μοσχολιδάκη, 2012) Σκοπός της είναι να ανακαλύψει την ποιότητα του αντικειμένου (Μοσχολιδάκη, 2012) Αυτή η αξιολόγηση είναι μια ερμηνευτική προσέγγιση που βλέπει το πληροφοριακό σύστημα σαν κοινωνικό σύστημα που σε αυτό έχει εισχωρήσει η τεχνολογία, και θεωρείται μια πιο «χαλαρή» και άτυπη στρατηγική (Τριανταφυλλοπούλου, 2013). Τα στοιχεία για την αξιολόγηση συλλέγονται απο μια ευρεία περιοχή πραγματικών αποτελεσμάτων και αξιολογείται η σημασία αυτών των αποτελεσμάτων. Μόνο τα αποτελέσματα του συστήματος μετριοούνται και οι επιπτώσεις τους (ακούσιες συνέπειες του έργου) χωρίς να προκαταλαμβάνονται για το ποιές μπορεί να είναι αυτές (Τριανταφυλλοπούλου, 2013). Η προσέγγιση έχει σκοπό να ανακαλύψει ποιότητες του αντικειμένου της μελέτης. Κάποιος μπορεί να πει ότι ο αξιολογητής ψάχνει για πιθανά προβλήματα και ότι η γνώση του αντικειμένου της μελέτης προκύπτει κατά την διάρκεια της αξιολόγησης (Φουντουλάκη Α., 2006) χωρίς να υπάρχουν αρχικές ενδείξεις (Cronholm & Goldkuhl, 2003)
- Αξιολόγηση βασισμένη στα κριτήρια (*Criteria-based evaluation*) όπου ως κριτήρια αξιολόγησης χρησιμοποιούνται μερικά ρητά γενικά κριτήρια από το οργανωτικό πλαίσιο που οδηγούν στην αξιολόγηση. Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται σε αντίθεση με την αξιολόγηση βασισμένη στους στόχους (*Goal-based evaluation*) προέρχονται από ένα συγκεκριμένο γενικό πλαίσιο (Cronholm & Goldkuhl, 2003) (Φουντουλάκη Α., 2006) (Μοσχολιδάκη, 2012). Υπάρχουν πολλές προσεγγίσεις αξιολόγησης με βάση τα κριτήρια, όπως: οι πίνακες ελέγχου, τα ευρήματα, οι αρχές ή τα ποιοτικά ιδανικά. Αυτό που είναι χαρακτηριστικό για

αυτές τις προσεγγίσεις είναι ότι το πληροφοριακό σύστημα και/ή η αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών και του πληροφοριακού συστήματος λειτουργούν σαν την βάση για την αξιολόγηση μαζί με ένα σύνολο προκαθορισμένων κριτηρίων.

- **«Που» αξιολογούμε;** αναφέρεται στη δυνατότητα αξιολόγησης στο χώρο: π.χ. το εργαστήριο (H/Y), το πεδίο(field), και ο παγκόσμιος ιστός (Κουτσαμπάσης, 2015).
- **«Πότε» αξιολογούμε;** Αναφέρεται στο στοιχείο του χρόνου: η αξιολόγηση γίνεται σε πραγματικό χρόνο, κατά τον χρόνο που ο χρήστης χρησιμοποιεί το σύστημα. Μπορεί όμως η αξιολόγηση να αφορά και στον χρόνο μετά την χρήση του συστήματος ή σε βάθος χρόνου (διάρκεια χρήσης του ΠΣ).
- **«Ποιοι» αξιολογούν:** Το στοιχείο αναφέρεται στα άτομα που θα συμμετέχουν στην αξιολόγηση.

4.3. Μοντελα αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων

Στην βιβλιογραφία έχει αναπτυχθεί από διάφορους ερευνητές ένα μεγάλο πλήθος μοντέλων, μεθοδολογιών και πλαισίων που χρησιμοποιούνται προκειμένου να μετράται η απόδοση, η ποιότητα η αποτελεσματικότητα και να ερμηνευτεί η επίδραση ενός ΠΣ στον οργανισμό και στην επίδοση του (Κατσανάκης, 2015). «Η αξιολόγηση της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος, αποτελεί εκ φύσεως ένα εγχείρημα ιδιαίτερα σύνθετο και περίπλοκο. Για να κριθεί ένα ΠΣ ως επιτυχημένο πρέπει να αποτυπωθεί η αξία των ενεργειών της διοίκησης και της επένδυσης» (Μοσχολιδάκη, 2012), να έχει καινοτόμους στόχους, να πληροί την προϋπόθεση της βιωσιμότητας εκτός από την ανάγκη της δημιουργίας του. Η μελέτη της βιβλιογραφίας συμπεραίνει ότι συγκεκριμένα βασικά μοντέλα προσφέρονται για την αξιολόγηση επιτυχίας των ΠΣ. Η επιτυχία μπορεί να μετρηθεί ή να εκτιμηθεί σε πολλαπλά επίπεδα (Μοσχολιδάκη, 2012). Τα επίπεδα αυτά σύμφωνα με τους (DeLone & McLean, 1992) και (Χράς, 2021) είναι τρία (3):

- I. Μέτρηση σε επίπεδο διαδικασιών ή λειτουργιών, ως προς τις ενέργειες που μειώνουν το χρόνο του κύκλου των επιμέρους διεργασιών, την αποτελεσματική χρήση των πόρων την ολοκλήρωση κλπ, αυξάνοντας την πιθανότητα επιτυχίας
- II. Μέτρηση σε επίπεδο οργανισμού ως οργανωτική απόδοση του τρόπου που συμβάλλει στη κερδοφορία, ως προς την συμφωνία με τους στρατηγικούς στόχους, διαθεσιμότητα του συστήματος, τα έσοδα, τα κέρδη, τους χρόνους απόκρισης.
- III. Μέτρηση σε επίπεδο ατόμου (ικανοποίηση χρηστών, στην αντίληψη των χρηστών για χρησιμότητα συστήματος)

Μελετώντας όμως πιο εμπεριστατωμένα το πώς αξιολογούμε, καταλήγουμε στην επικέντρωση σε δύο βασικές προσεγγίσεις-μοντέλα αξιολόγησης ενός πληροφοριακού συστήματος :

1. Στο μοντέλο επιτυχίας των DeLone & McLean (DeLone & McLean, 1992) & (DeLone & McLean, 2003)
2. Στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model, TAM) που αναπτύχθηκε από τον Davis (1986)

4.3.1. Το «μοντέλο επιτυχίας» DeLone & McLean

Από τις κατηγορίες μοντέλων αξιολόγησης που δημιουργήθηκαν και εφαρμόστηκαν, μια είναι εκείνη η κατηγορία που τα μοντέλα αξιολόγησης βασίζονται στην επιτυχία. Το χαρακτηριστικότερο παράδειγμα κατηγορίας επιτυχίας είναι το μοντέλο επιτυχίας “Information Success Model DeLone & McLean” (DeLone & McLean, 1992) το οποίο βασίζεται στην έρευνα των επικοινωνιών των Shannon and Weaver(1949) και στη θεωρία του Mason(1978). Το μοντέλο έχει γνωρίσει ευρεία αποδοχή καθώς αποτελεί ένα από τα πιο αποτελεσματικό και εφαρμοσμένο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας ενός ΠΣ. Επίσης έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές μελέτες για να μετρήσει την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Δασκαλοπούλου, 2012). Το D&M IS μοντέλο επιτυχίας αναδιατυπώθηκε σε πολλές ερευνητικές μελέτες, ακόμα και από τους αρχικούς εμπνευστές του (DeLone & McLean, 2003) (Petter, et al., 2013) (Κατσανάκης, 2015). Εξακολουθεί ακόμα και σήμερα όμως να παρέχει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με την επιτυχία ενός ΠΣ.

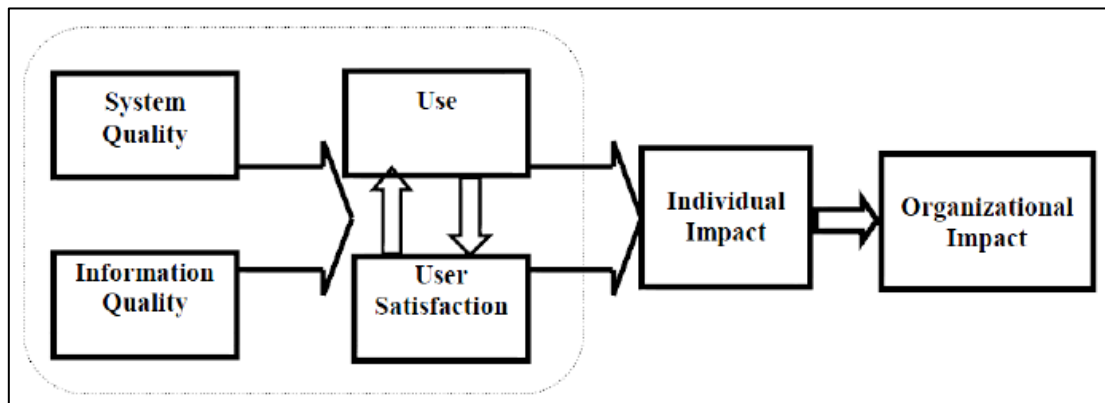
Η σημαντικότητα του μοντέλου εστιάζεται ότι μέσω αυτού εξετάζονται συστατικά και παράγοντες ουσιαστικοί, πολυδιάστατοι, με αλληλεξαρτώμενη φύση (Τσοτουλίδου, 2020) (Μοσχολιδάκη, 2012). Η ποιότητα του συστήματος αναφέρεται ως επιθυμητό χαρακτηριστικό του ίδιου συστήματος, ενώ οι παραγόμενες πληροφορίες ως επιθυμητά χαρακτηριστικά της ποιότητας των πληροφοριών (Φουντουλάκη Α., 2006)

Το συγκεκριμένο μοντέλο επιτυχίας ΠΣ υποστηρίζεται από τους DeLone&McLean) υποστηρίζει ότι *«η ποιότητα του συστήματος και η ποιότητα πληροφοριών επηρεάζουν μεμονωμένα αλλά και από κοινού την ικανοποίηση του χρήστη καθώς και της χρήσης. Επιπλέον, το ποσό της χρήσης επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη - θετικά ή αρνητικά - καθώς και το αντίθετο. Η χρήση και η ικανοποίηση χρήστη επιδρούν στο άτομο και τέλος, αυτή η επίδραση στην ατομική απόδοση έχει τελικά επίδραση στον οργανισμό»*. Αναλυτικότερα το μοντέλο απεικονίζεται (βλέπε σχήμα παρακάτω) με έξι (6) αλληλο-εξαρτώμενες κύριες μεταβλητές:

- 1) Ποιότητα συστήματος (System Quality-SQ),
- 2) Ποιότητα Πληροφορίας (Information Quality-IQ),
- 3) Χρήση του συστήματος (System Use-SU),

- 4) Ικανοποίηση χρήστη (User Satisfaction-US),
- 5) Επίδραση στο άτομο (Individual Impact-II)
- 6) Επίδραση στον οργανισμό (Organizational impact-OI)

Σχήμα 4.1.: Το μοντέλο DeLone & McLean (1992)



Πηγή: (DeLone & McLean, 1992)

Στο μοντέλο αυτό πάνω στο οποίο έχει γίνει πολύ έρευνα, ορίζεται η κάθε μεταβλητή του ως εξής:

A. Η *ποιότητα συστήματος (system quality)* είναι η μεταβλητή η οποία καταγράφει «τεχνική επιτυχία» (Δασκαλοπούλου, 2012) ((Μοσχολιδάκη, 2012). Σχετίζεται με την ακρίβεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος (Ντέκα, 2018) καθώς και τα επιθυμητά χαρακτηριστικά ενός ΠΣ. Ενδεικτικά, ορισμένοι παράγοντες που αξιολογούνται στην κατηγορία αυτή είναι:

1. Η ευκολία χρήσης (ease of use)
2. Η ευκολία πρόσβασης (convenience of access)
3. Η ευκολία εκμάθησης (ease of learning)
4. Η αξιοπιστία του συστήματος (system reliability)
5. Η ακρίβεια του συστήματος (system accuracy)
6. Ο χρόνος απόκρισης (response time)
7. Η ευελιξία του συστήματος (system flexibility)
8. Η αποδοτικότητα του συστήματος (system efficiency)

B. Η *ποιότητα πληροφορίας (information quality)* είναι η μεταβλητή η οποία «μετράει σημασιολογική επιτυχία» (Δασκαλοπούλου, 2012) και αφορά στην ικανότητα της πληροφορίας να «μεταφέρει» το πόσο καλό είναι το πληροφοριακό σύστημα όσον αφορά τις εκροές του (Μοσχολιδάκη, 2012). Αναφέρεται στην μέτρηση των σχετικών με την πληροφορία παραγόντων (Κατσανάκης, 2015) , (Χράς, 2021) όπως:

1. η ακρίβεια (accuracy),
2. η αξιοπιστία (reliability),
3. η σχετικότητα (relevance),
4. η πληρότητα (completeness),
5. η λεπτομέρεια (precision),
6. η περιεκτικότητα (conciseness),
7. η χρησιμότητα (usefulness),
8. η μορφή (format),
9. η σημαντικότητα (importance),
10. η επάρκεια (sufficiency).

Ενώ άλλες διαστάσεις που χρησιμοποιούν για τη μέτρηση της επιτυχίας ενός ΠΣ είναι:

- η χρήση του συστήματος (*system use*) αφορά στο αποτέλεσμα των εκροών που λαμβάνει ο χρήστης του Πληροφοριακού συστήματος. Αναφέρεται στη έκταση και την αξιοποίηση των πληροφοριών από το ίδιο το σύστημα. Οι παράγοντες που αξιολογούνται είναι:
 1. Η ποσότητα χρήσης (*amount of use*)
 2. Ο αριθμός των λειτουργιών που έχουν χρησιμοποιηθεί (*number of functions used*)
 3. Ο αριθμός των πληροφοριών (*number of inquires*)
 4. Ο αριθμός των αναφορών που δημιουργήθηκαν (*number of reports generated*)
 5. Ο αριθμός των αρχείων που έχουν χρησιμοποιηθεί (*number of records accessed*)
 6. Η συχνότητα πρόσβασης (*frequency of access*). (Χράς, 2021)
- η Ικανοποίηση χρήστη (*user satisfaction*), οι μετρήσεις αναφέρονται στην αντίληψη των χρηστών για το σύστημα κατά την χρήση του, πόσο ευχαριστημένοι είναι εκείνοι που το χρησιμοποιούν, πόσο ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του χρήστη για ευκολότερη εργασία και εξοικονόμηση χρόνου¹⁷. Απο μελέτες έχει προκύψει ότι η ικανοποίηση συνδέεται με τη συμπεριφορά απέναντι στους υπολογιστές (Κατσανάκης, 2015). Ο (Leclercq-Vandelannoitte, 2007) συμπεραίνει «ότι η ικανοποίηση του χρήστη έχει αναδειχτεί ως υποκατάστατο μέτρο μέτρησης της επιτυχίας του συστήματος και με τον τρόπο αυτό εμφανίζεται ως η πλέον κατάλληλη και χρησιμοποιούμενη εξαρτημένη μεταβλητή». Οι σημαντικότεροι παράγοντες είναι: Η διαφορά μεταξύ των απαιτούμενων και των ληφθέντων πληροφοριών (difference between information

¹⁷ Οι διαστάσεις της επιτυχίας του Ανανεωμένου Μοντέλου επιτυχίας των Delone & McLean

needed and received), η απόλαυση (enjoyment), η συνολική ικανοποίηση (overall satisfaction), η ικανοποίηση από το λογισμικό (software satisfaction), η ικανοποίηση από τις πληροφορίες (information satisfaction), η ικανοποίηση από τη λήψη αποφάσεων (decision making satisfaction).

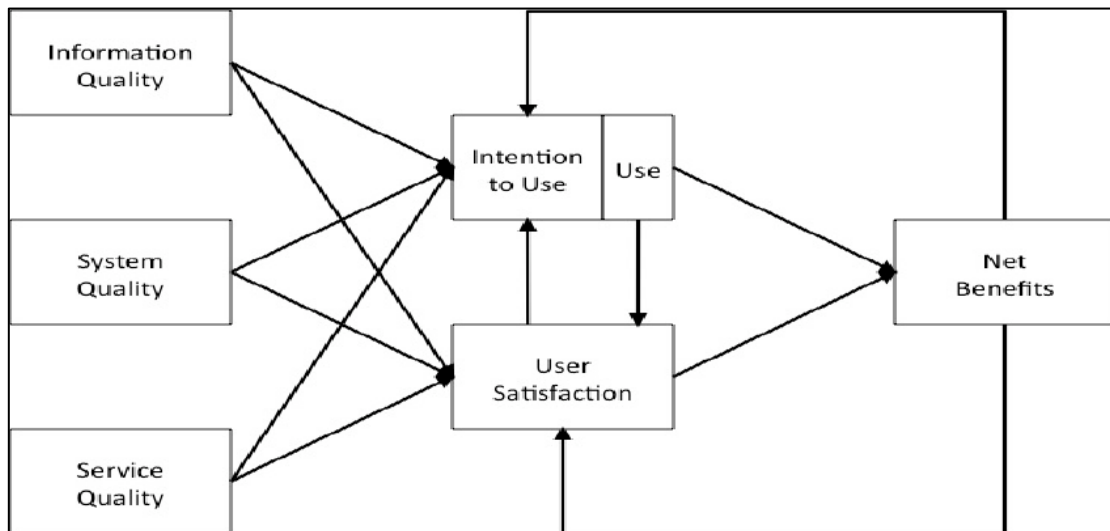
- η επίδραση στο άτομο (individual impact) εξετάζει ποιά είναι η συμπεριφορά του ατόμου από τη επίδραση του περιβάλλοντος των ΠΣ , δηλαδή πόσο το περιβάλλον των ΠΣ έχει αλλάξει την αντίληψη των χρηστών κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της εργασίας.
- η επίδραση στον οργανισμό (organizational impact) ως ένα ολόκληρο σύνολο μετράει την συνολική αποτελεσματικότητα του ΠΣ στην βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού.

Μετά από πληθώρα μελετών που έγιναν (βλ. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση) στο βάθος μιας δεκαετίας, το 2003 οι DeLone & McLean πρότειναν ένα νέο επικαιροποιημένο μοντέλο επιτυχίας των ΠΣ (DeLone & McLean, 2003), που συνεχίζει να είναι «το θεμέλιο για την σύγκριση της εμπειρικής έρευνας των ΠΣ» (Μοσχολιδάκη, 2012). Η βελτίωση που προτάθηκε αφορούσε στην προσθήκη δύο (2) νέων μεταβλητών όπως:

- C. η Ποιότητα Υπηρεσιών (*Services Quality*) για να μπορέσουν να μετρήσουν την διαβεβαίωση, την εμπάθεια και την ανταπόκριση των ΠΣ, και
- D. τα καθαρά οφέλη (*net benefits*), που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών και την περαιτέρω χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος (Μοσχολιδάκη, 2012) ομαδοποιώντας ουσιαστικά τις μεταβλητές «επίδραση στο άτομο (*individual impact*)» και «επίδραση στον οργανισμό (*organizational impact*)», ενώ διέσπασαν την διάσταση “χρήση”, σε *χρήση (Use)* και *Πρόθεση χρήσης (Intension to Use)* (Κατσανάκης, 2015), (Yi-Shun Wang, 2008)

Στο βελτιωμένο μοντέλο επιτυχίας αξιολόγησης ΠΣ των DeLone & McLean (2003),

Σχήμα 4.2 Το αναθεωρημένο μοντέλο των DeLone & McLean (2003)



Πηγή: (DeLone & McLean, 2003)

υποστηρίζεται η άποψη πως η ποιότητα των πληροφοριών και η ποιότητα του συστήματος, επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών και τη χρήση που με τη σειρά τους επηρεάζουν τη μεταβλητή «individual impact», δηλαδή το πώς εντέλει θα δράσει το άτομο-χρήστης απέναντι στο συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Φουντουλάκη Α., 2006) (Livari, 2005). Από την βιβλιογραφική ανασκόπηση, φάνηκε ότι οι περισσότεροι ερευνητές συμφωνούν με αυτή την άποψη, τη σημασία δηλαδή της «ποιότητας συστήματος», η οποία αν μετρηθεί σωστά οφείλει να συμπεριλαμβάνεται στα συστατικά ενός ΠΣ. Γίνεται προφανές ότι η χρήση και η ικανοποίηση του χρήστη είναι αλληλένδετες μεταβλητές και έννοιες για τους DeLone & McLean.

4.3.2. Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM-TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

Το 1986, ο Fred D. Davis ανέπτυξε τα Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας, ένα από τα πλέον διαδεδομένα μοντέλα για την κατανόηση ενός ΠΣ από τους χρήστες. Το συγκεκριμένο μοντέλο ανέπτυξε ο Davis στηριζόμενος κατά κύριο λόγο στη θεωρία TRA των Fishbein και Ajzen (1975). Η θεωρία αυτή είναι η θεωρία της δικαιολογημένης πράξης (Theory of Reasoned Action-TRA), που εστιάζει στη μέτρηση της πρόθεσης (intention) και ερμηνεύει την διαμόρφωση της ανθρώπινης συμπεριφοράς

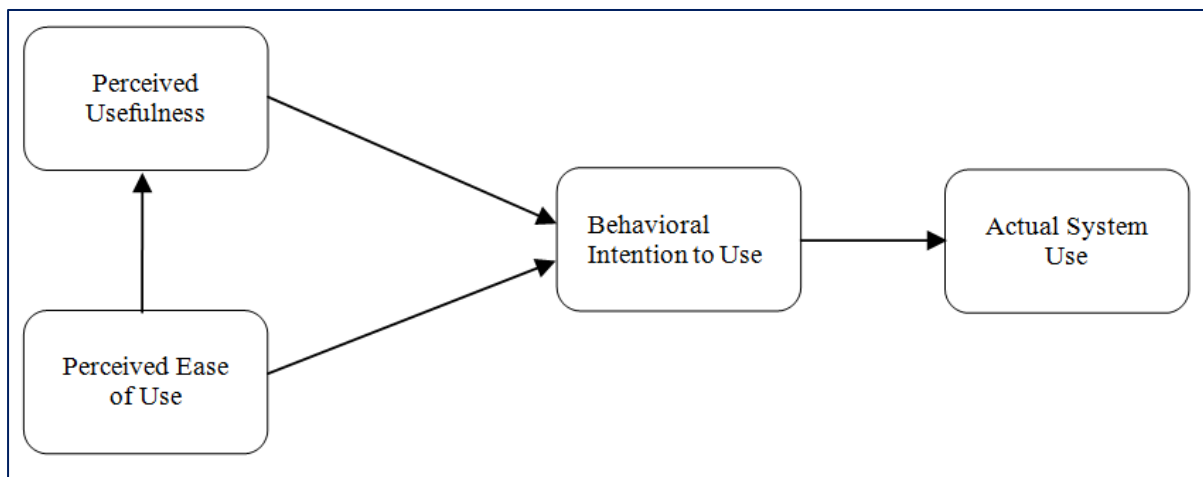
Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή για έχουν επιτυχία τα ΠΣ, γίνεται προσπάθεια να δημιουργηθεί ένας τρόπος μέτρησης, για να προβλεφθούν και να ερμηνευτούν οι προθέσεις που θα

εκδηλώσουν οι δυνητικοί χρήστες απέναντι την αποδοχή και χρήση της τεχνολογίας. Συνδέονται και αξιολογούνται οι συμπεριφορές οι στάσεις και πεποιθήσεις, των χρηστών απέναντι στη χρήση έτσι ώστε να γίνει επιλογή και εφαρμογή του ΠΣ.

Το μοντέλο του Davis δημιουργήθηκε με πρόθεση α) τη βελτίωση και την κατανόηση των διαδικασιών αποδοχής τεχνολογίας από τους χρήστες και β) την παροχή εκείνων θεωρητικών βάσεων για την πρακτική μεθοδολογία «δοκιμής της αποδοχής των χρηστών». Στόχος να μπορούν τόσο οι σχεδιαστές του Πληροφοριακού Συστήματος όσο και εκείνοι που κάνουν εφαρμογή του ΠΣ, να αξιολογήσουν νέα ΠΣ πριν την εφαρμογή τους από τους τελικούς χρήστες. (Λύγκος, 2013).

Στην βασική του έκδοση, το TAM δημιουργήθηκε για να εξηγήσει την συμπεριφορά απέναντι στην τεχνολογία,

Σχήμα 4.3: Το βασικό μοντέλο TAM



Πηγή: (Davis, 1989)

ορίζοντας τους δυο καθοριστικότερους βασικούς εξωγενείς παράγοντες για την υιοθέτηση και χρήση μιας τεχνολογίας που είναι:

- η «Αντιλαμβανόμενη /Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης» (*perceived ease of use* ή *PEOU*) σαν «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα πιστεύει ότι η χρήση είναι εύκολη» και θα βελτιώσει την ατομική απόδοση του (Ντέκα, 2018)
- η «Αντιλαμβανόμενη/Αντιληπτή Χρησιμότητα» (*perceived Usefulness-PU*), ορίζεται «ο βαθμός στον οποίο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοση του στην εργασία και δεν απαιτεί προσπάθεια» δηλ. «χωρίς την καταβολή σωματικής και ψυχικής προσπάθειας» (Davis, 1989), (Λύγκος, 2013)). Ένα σύστημα με υψηλή Αντιλαμβανόμενη/Αντιληπτή Χρησιμότητα είναι αυτό για το που

ο χρήστης πιστεύει ότι υπάρχει μια θετική αλληλοεπίδραση ανάμεσα στη χρήση και στην απόδοση (Τσίγκος, 2011)

Το μοντέλο TAM σύμφωνα με τον Davis απαντά τους λόγους που οι χρήστες δέχονται ή απορρίπτουν ένα ΠΣ. Υιοθετείται εύκολα ως μοντέλο, καθώς μπορεί να διερευνήσει τη συχνότητα με την οποία οι χρήστες χρησιμοποιούν το σύστημα, και τα χαρακτηριστικά του. Ως άλλες ενδογενείς παράγοντες /μεταβλητές είναι:

- η Στάση προς τη χρήση (*Attitude Towards Use-ATU*): αφορά την αξιολόγηση του χρήστη στην υπό έλεγχο για την τοποθέτηση συγκεκριμένη εφαρμογή του ΠΣ και τη στάση του σχετικά με τη χρήση (Τσίγκος, 2011) (Ντέκα, 2018) .
- Η Συμπεριφορική Πρόθεση για χρήση (*Behavioral Intension to Use-BIU*) καθορίζεται από κοινού από τη στάση του ατόμου προς την χρήση και αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα. Η πρόθεση χρήσης είναι ένα μέτρο πιθανότητας ότι ένα άτομο θα χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη εφαρμογή του ΠΣ στο άμεσο μέλλον.
- Η πραγματική Χρήση (*Actual Use -AU*): Είναι εκείνη η εξαρτημένη μεταβλητή με την οποία καταγράφεται η πραγματική χρήση του ΠΣ από το χρήστη με μέτρηση της χρονικής διάρκειας ή της συχνότητας χρήσης. Η σχέση μεταξύ των παραγόντων «στάση προς τη χρήση» και «συμπεριφορική πρόθεση για χρήση» ερμηνεύεται ως «ότι οι άνθρωποι διαμορφώνουν προθέσεις συμπεριφοράς από τις οποίες θα έχουν θετική επίδραση».

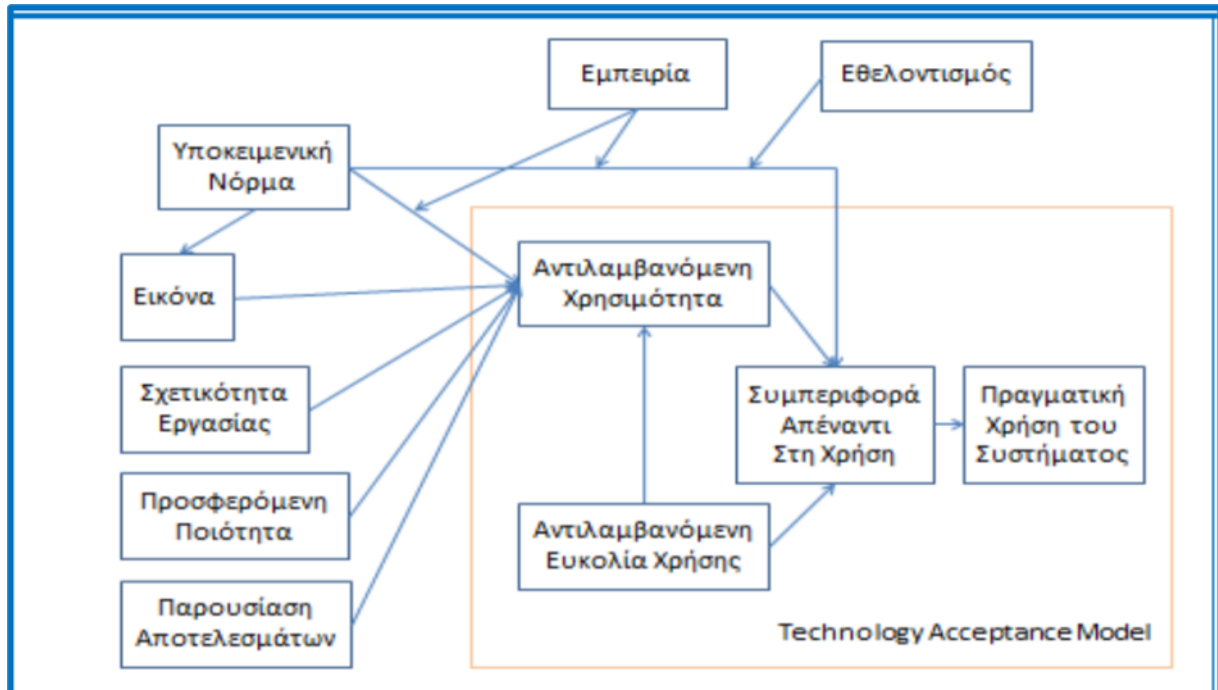
Το 1992, ο Davis επιχείρησε να διερευνήσει μια διεύρυνση του Technology Acceptance Model, θεωρώντας την *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα* ως εξωγενής πηγή κινήτρου και την *αντιλαμβανόμενη απόλαυση* ως ενδογενής, οι οποίες επηρεάζουν και διαμορφώνουν την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης. Μετά από μελέτες το 1993 επειδή ο Davis διαπίστωσε ότι κάποιοι από τους παράγοντες μετρούνταν δύσκολα ή αλληλεπικαλύπτονταν. Γι' αυτό η "πρόθεση για χρήση" ενσωματώνεται και εμπεριέχεται ως έννοια, στους παράγοντες "στάση προς χρήση" και "πραγματική χρήση". Διαπίστωσε τότε, πως η συσχέτιση ανάμεσα στην ευκολία χρήσης και τη χρήση μειώνεται δραματικά, όταν η χρησιμότητα περιορίζεται, υποδεικνύοντας ότι η ευκολία χρήσης λειτουργεί μέσω της χρησιμότητας.

Σε μεταγενέστερη μελέτη οι Venkatesh & Davis (Venkatesh, 2003) επέκτειναν το αρχικό μοντέλο προσθέτοντας «κοινωνικούς παράγοντες» οι οποίοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη στάση ενός ατόμου. Σε αυτό το μετεξελιγμένο μοντέλο TAM2 διαπιστώθηκε η αλληλεπίδραση των παραγόντων της *σχετικότητας του αντικειμένου εφαρμογής του ΠΣ, της εργασίας των χρηστών (job relevance)* και της *ποιότητας του αποτελέσματος (output quality)* που επιδρούν στην μεταβλητή «Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα».

Εισηγάγαν τις διαδικασίες κοινωνικής επιρροής (image and social influence) που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη στάση ενός ατόμου και τις γνωστικές διαδικασίες, ως καθοριστικές μεταβλητές των βασικών μεταβλητών της “Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας” και της “Πρόθεσης Χρήσης”. Ο Davis, όρισε επίσης τις φάσεις του μοντέλου σε γνωστική (cognitive response), συναισθηματική (affective response), και “συμπεριφορική (behavioral response)”, αναθεωρώντας έτσι το αρχικό μοντέλο που αποδίδεται ως εξής :

-TAM 2-Το Αναθεωρημένο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας-

Σχήμα: Το Αναθεωρημένο μοντέλο TAM2, Davis 2000



Πηγή: (Davis & Venkatesh , 2000)

Με το αναθεωρημένο μοντέλο εισάγονται πλέον έννοιες (Χράς, 2021) όπως:

1. Υποκειμενικά πρότυπα
2. Εθελοντισμός
3. Εμπειρία
4. Εικόνα
5. Σχετικότητα εργασίας
6. Ποιότητα απόδοσης
7. Αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΔΕΙΩΝ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ & ΑΣΥΛΟΥ

Εισαγωγή

Το κεφάλαιο 5 αποτελεί το αντικείμενο έρευνας της γράφουσας αφού πραγματεύεται ουσιαστικά το Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης/ Ανανέωσης Αδειών Διαμονής Αλλοδαπών Πολιτών που διαμένουν στην Ελλάδα, από το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, όπως αυτό χρησιμοποιείται από το Υπαλληλικό Προσωπικό του Υπουργείου αλλά και τις κατά τόπους Διευθύνσεις/ Υπηρεσίες μιας Στάσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων στην Ελλάδα. Στο παρόν κεφάλαιο το οποίο χωρίζεται σε πέντε (5) τμήματα, γίνεται προσπάθεια παρουσίασης : στο Α' Τμήμα, της εξέλιξης της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής από το 1990 έως σήμερα καθώς και σύντομης παρουσίασης των κατηγοριών αλλοδαπών -πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα, των κατηγοριών αδειών διαμονής πολιτών τρίτων χωρών. Στο Τμήμα Β', της εξέλιξης του Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών διαμονής, το ιστορικό του καθώς και παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη για να αντιληφθεί ο αναγνώστης τις διαδικασίες που μεσολάβησαν ώστε να μετεξελιχθεί το σημερινό Πληροφοριακό Σύστημα και να γίνεται πλέον η αξιολόγησή του.. Στη συνέχεια, στο Τμήμα Γ' παρουσιάζεται με περιγραφή και εικόνες, όσο το δυνατόν πιο στοχευμένα-δεδομένης της ευαισθησίας των πληροφοριών που χειρίζεται το προαναφερθέν σύστημα-τόσο της δομής, της αρχιτεκτονικής, του τύπου δεδομένων αλλά και του τρόπου λειτουργίας του συστήματος από τους χρήστες (Εσωτερικούς-υπαλληλικό προσωπικό ή εξωτερικούς-δικηγόροι, λογιστές, αλλοδαποί αιτούντες) του, με την βοήθεια και του σχετικού Παραρτήματος Β καθώς και η εξέλιξή του έως σήμερα. Στη συνέχεια στο Τμήμα Δ', γίνεται αξιολόγηση του συγκεκριμένου ΠΣ, βάσει ειδικά σχεδιασμένων ερωτηματολογίων που απευθύνονται τόσο σε εσωτερικούς χρήστες όσο και σε εξωτερικούς, σύμφωνα με τις μεταβλητές που έχουν οριστεί κατά τα πρότυπα μοντέλα Delone & MacLean αλλά και Technology Acceptance Model(TAM, Davis). Στο Τμήμα Ε' γίνεται η Στατιστική Παρουσίαση και Ανάλυση των αποτελεσμάτων αλλά και η Στατιστική επεξεργασία με Συσχετίσεις ως προς τις επιλεγμένες μεταβλητές αξιολόγησης.

ΤΜΗΜΑ Α' - Η εξέλιξη της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής από το 1990 έως σήμερα

Για την Ελλάδα, το φαινόμενο των μεταναστευτικών εκροών και εισροών δεν είναι ιστορικά καινούργιο γεγονός πάρα μονό ως προς την ένταση των ροών που παρατηρούνται σε συγκεκριμένες δεκαετίες. “Στην Ελλάδα τα τελευταία 30 χρόνια έχουν υπάρξει δύο διακριτά ρεύματα μεταναστών και προσφύγων”[...] (διαΝΕΟσις, 2020)

Στα πρώτα χρόνια της δεκαετίας 1990 μετά την κατάρρευση των κομμουνιστικών καθεστώτων της ανατολικής Ευρώπης, και το τέλος του Ψυχρού Πολέμου “υπήρξε μια μαζική εισροή μεταναστών ελληνικής καταγωγής όπως οι Ρωσοποντιοί, οι Βορειοηπειρώτες, πολίτες από τα Βαλκάνια κ τις πρώην κομμουνιστικές χώρες της Ανατολικής Ευρώπης και πολίτες από την Ασία (Πακιστάν, Ινδία, Μπαγκλαντές) και την Αφρική(Αίγυπτο, Σομαλία, Γκάνα), που αναζητούσαν δουλειά και μια καλύτερη ζωή”. Έτσι στη δεκαετία 1990-2000 οι μετανάστες αντιμετώπιζαν την Ελλάδα ως τελικό προορισμό. Η Ελλάδα μεταμορφώθηκε σε χώρα προορισμού μεγάλου αριθμού μεταναστών του μεγαλύτερου αναλογικά αριθμού μεταναστών στην Ε.Ε. Το μεταναστευτικό αυτό ρεύμα τότε χαρακτηρίστηκε από παντελή έλλειψη κρατικής εμπειρίας και τεχνογνωσίας για τη διαχείριση της ένταξης.

Σήμερα η έξαρση του μεταναστευτικού φαινομένου ως τρόπος εισροής παράτυπων μεταναστών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα και δυσκολότερα προβλήματα δημόσιας πολιτικής στην Ελλάδα και σε όλον το Ευρωπαϊκό οικοδόμημα. Η χώρα αποτελεί το σταυροδρόμι και τη φυσική γέφυρα τριών ηπείρων, Ευρώπης, Ασίας, Αφρικής. Σύμφωνα με την Έπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες, από τις αρχές του 2014 μέχρι το τέλος του 2019 περισσότεροι από 2 εκατομμύρια άνθρωποι διέσχισαν τη Μεσόγειο αναζητώντας ένα καλύτερο μέλλον στην Ευρώπη (Θ.Γεωργακόπουλος, 2020).

Υπολογίζονται στα 6.462 άτομα ότι το σύνολο των μεταναστών και των προσφύγων που έχουν φτάσει στη Ελλάδα έως τα τέλη του 2021 με τις δημοσκοπήσεις να βρίσκουν ότι η μετανάστευση είναι μια από τις απειλές που αισθάνονται οι πολίτες (Κωσταντάρας, 2021). Τότε, 1999-2000 αντίθετα με τώρα, οι μετανάστες δεν προσπαθούσαν να ξεφύγουν από τον πόλεμο. Η πρώτη αυτή γενιά οικονομικών μεταναστών (προερχόμενη κυρίως, αλλά όχι αποκλειστικά, από την Αλβανία) προσαρμόστηκε στην ελληνική πραγματικότητα με τρόπο αποσπασματικό και άναρχο (Γρηγοριάδης, 2021).

5.1 Οι κατηγορίες αλλοδαπών-πολιτών τρίτων χωρών που ζουν σήμερα στην Ελλάδα

Η κατηγοριοποίηση των αλλοδαπών που ζούν σήμερα στην Ελλάδα ως προϋπόθεση αδείας διαμονής είναι:

- **Υπήκοοι τρίτων χωρών:** Πολίτες κράτους το οποίο δεν είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πρόκειται κυρίως για άτομα που εγκαταλείπουν τη χώρα καταγωγής τους προσβλέποντας σε καλύτερες συνθήκες εργασίας, και γενικά διαβίωσης, στις χώρες τελικού προορισμού τους.
- **Ομογενείς:** Πρόσωπα που δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια, δεν είναι δηλαδή Έλληνες πολίτες, αλλά έχει κριθεί ότι διαθέτουν ελληνική «εθνική καταγωγή» (χώρες πρώην ΕΣΣΔ, Αλβανία).
- **Μετανάστες «χωρίς χαρτιά»** ή «παράνομα διαμένοντες αλλοδαποί» : εννοούνται τόσο οι αλλοδαποί που εισήλθαν και διαμένουν παράνομα στην Ελλάδα χωρίς να τους έχει αναγνωριστεί καθεστώς νόμιμης διαμονής, όσο και εκείνοι που «εξέπεσαν της νομιμότητας» επειδή σε κάποια χρονική στιγμή σταμάτησαν να πληρούν τους όρους του καθεστώτος νόμιμης διαμονής που μπορεί να τους είχε αναγνωριστεί στο παρελθόν (Παπαστεργίου & Τάκκου, 2013).
- **Κοινοτικοί:** Εγκατάσταση που απορρέει από την κατοχή ιθαγένειας χώρας-μέλους της ΕΕ («ευρωπαϊκή ιθαγένεια»), βάσει του δικαιώματος ελεύθερης κυκλοφορίας των προσώπων στο έδαφος της ΕΕ.
- **Πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο:** Υπήκοοι τρίτων χωρών που έχουν βάσιμο φόβο δίωξης στη χώρα καταγωγής τους (λόγω φυλής, θρησκείας, ιθαγένειας, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα) ή κινδυνεύουν να υποστούν σοβαρή βλάβη (θανατική ποινή, εκτέλεση, βασανιστήρια ή απάνθρωπη μεταχείριση) εφόσον αναγκαστούν να επιστρέψουν.¹⁸

5.2 Το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής-Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής. Ιστορική Αναδρομή-Νομοθετικό Πλαίσιο

Για τη διαχείριση όσων εισήλθαν παράτυπα και διέμειναν για μεγάλο χρονικό διάστημα στην ελληνική επικράτεια πραγματοποιήθηκαν, εκτεταμένες διαδικασίες νομιμοποίησης.

- Το πρώτο νομοθετικό πλαίσιο εκκίνησης υπήρξε ο Ν.1975/1991(ΦΕΚ τ.Α184/4.12.1991) που τέθηκε σε ισχύ 6 μήνες μετά. Ο νόμος αυτός ελάχιστα ανταποκρίθηκε στη πραγματικότητα που φιλοδοξούσε να ρυθμίσει αφού η πρακτική των οργάνων της διοίκησης εξαιτίας μιας σειράς από νομικούς και πραγματικούς

¹⁸ Από τις 2 τελευταίες κατηγορίες ,οι μεν πρόσφυγες αποτελούν αρμοδιότητα του Υπ.Μεταναστευτικής Πολιτικής ενώ οι κοινοτικοι απότελούν αρμοδιότητα της Ελληνικής Αστυνομίας.

παράγοντες οδήγησαν σε πολλές περιπτώσεις σε αποκλίσεις των διατάξεων του. Με τα Π.Δ 358,357/1997 με τα όποια καθιερώθηκε ένας άλλος τίτλος διαμονής η «πράσινη κάρτα» έφεραν στο φως ένα «αφανή πληθυσμό» αποτελούμενο από πολλούς περισσότερους αλλοδαπούς.

- Ακολούθως με τον Ν.2910/2001(Φ.Ε.Κ. 91/Α` 2.5.2001 *Είσοδος και παραμονή αλλοδαπών στην Ελληνική Επικράτεια. Κτήση της Ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση και άλλες διατάξεις*), θεσμοθετήθηκε για πρώτη φορά από το Ελληνικό κράτος η διαδικασία προκειμένου να διαμορφωθεί μια μακροπρόθεσμη και ρεαλιστική μεταναστευτική πολιτική που θα επέτρεπε την ένταξη των μεταναστών στην ελληνική κοινωνία. Με το νόμο αυτό επιχειρήθηκε ο εκσυγχρονισμός του νομοθετικού πλαισίου με την καταγραφή και νομιμοποίηση των αλλοδαπών με την έκδοση μιας προσωρινής αδειάς και στη συνέχεια ο εφοδιασμός των κατόχων με οριστική άδεια. Όμως απέτυχε εξαιτίας γραφειοκρατικών προβλημάτων, που υποχρέωναν την έκδοση διπλών αδειών: εργασίας και διαμονής λειτουργώντας έτσι αποτρεπτικά όχι μόνο στην καταγραφή αλλά και στην νομιμοποίηση των αλλοδαπών.
- Με τα Π.Δ 67-72,τ.Α/ 53/ 19-3-2002 στις Περιφέρειες συστάθηκαν οι Διευθύνσεις Αστικής Κατάστασης και Αλλοδαπών και Μετανάστευσης.
- Με τον Ν 3386/2005 (ΦΕΚ τ.Α/212/23.08.2005) *Είσοδος ,διαμονή και κοινωνική ένταξη των υπηκόων τρίτων χωρών στην Ελληνική Επικράτεια*», όπως αναφέρεται στην αιτιολογική έκθεση της Βουλής, που συνόδευε την κατάθεση του νόμου «*επιχειρήθηκε ριζική τομή στο καθεστώς εισόδου και διαμονής των αλλοδαπών στη χώρα, έχοντας ως γνώμονα την αντιμετώπιση των προβλημάτων από την προγενέστερη νομοθεσία και με την προσαρμογή του εσωτερικού δικαίου προς το κοινοτικό κεκτημένο (οδηγίες ΕΕ)*»*προκειμένου να καλυφθούν τα κενά της προηγούμενης δεκαετίας*».
- Με το Άρθρο 2 του Ν. 4018/2011 (ΦΕΚ Α'215), στα πλαίσια της αναδιοργάνωσης του συστήματος αδειοδότησης για τη διαμονή των αλλοδαπών/μεταναστών στη χώρα, μεταφέρθηκε η αρμοδιότητα παραλαβής των αιτήσεων για τη χορήγηση των αδειών διαμονής σε ΥτΧ (Υπήκοοι Τρίτων Χωρών), από τα τότε Γραφεία Αλλοδαπών των Δήμων (Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης) στις Υπηρεσίες Αλλοδαπών & Μετανάστευσης της Αποκεντρωμένων Διοικήσεων¹⁹. Η διοικητική αυτή μεταφορά που αποσκοπούσε στην εφαρμογή ενός πιο συγκεντρωτικού συστήματος διοίκησης, δεν εφαρμόστηκε άμεσα ούτε ομοιόμορφα στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας. Τελικά ολοκληρώθηκε την 1η Ιανουαρίου 2014, με την μεταφορά όλων των

¹⁹ Ν.3852/2010 (ΦΕΚΚ τ.Α' 87 7.06.2010) Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης- Πρόγραμμα ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ, Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 6.

υπηρεσιών εξυπηρέτησης όπως η παραλαβή αιτήσεων χορήγησης αδειών και η πληροφόρηση των ΥτΧ από τους Δήμους, στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της χώρας. Επειδή οι διατάξεις του Ν. 3386/05 τροποποιήθηκαν, συμπληρώθηκαν, αντικαταστάθηκαν ή και καταργήθηκαν και με διαπιστωμένη την ανάγκη λήψης μέτρων για την αντιμετώπιση δυσλειτουργιών του θεσμικού πλαισίου που προέκυψαν ψηφίστηκε Κώδικας της Μετανάστευσης με τον Νόμο 4251/2014.²⁰

- Ο Νόμος 4251/2014 στόχευε στην απλούστευση των διαδικασιών για να μειωθεί το λειτουργικό και διοικητικό κόστος, η καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων, στη διευκόλυνση των υπηρεσιών και τέλος να εδραιωθεί μια ολοκληρωμένη εθνική μεταναστευτική πολιτική με σαφή προσανατολισμό στη νόμιμη μετανάστευση. Ο Κώδικας συγκέντρωσε τις μέχρι τότε διάσπαρτες διατάξεις περί μετανάστευσης. Εισήγαγε νέες ρυθμίσεις κάνοντας στοχευμένες παρεμβάσεις σε κρίσιμης σημασίας ζητήματα δίνοντας ένα πιο ολοκληρωμένο και συγκεντρωτικό νομοθετικό πλαίσιο για το νομικό καθεστώς διαμονής και την κοινωνική ένταξη των πολιτών τρίτων χωρών (ΥτΧ) στην Ελλάδα.
- Το 2016 με το Π.Δ 122²¹ από το πρώην Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης δημιουργήθηκε το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου αλλά καταργήθηκε στις 8 Ιουλίου 2019. Με το ΠΔ 81/2019²², αποφασίστηκε η συγχώνευση του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής σε νέο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και μεταφορά αρμοδιοτήτων στο νέο Υπουργείο. Στη συνέχεια, με το ΠΔ 4/2020²³ συστάθηκε το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου το οποίο συγκροτήθηκε από υπηρεσίες του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.

Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής ιδρύθηκε το 2010 με το Π.Δ. 11/2010 (16.02.10 Α'15), ενώ μετά από μια σειρά διοικητικών μεταβολών, επανιδρύθηκε εκ νέου, το 2020, ως Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής με το Π.Δ. 18/2020²⁴ (Α34). Η Γ.Γ. Μεταναστευτικής Πολιτικής ασχολείται με τη συμμετοχή στο σχεδιασμό και την εφαρμογή της μεταναστευτικής πολιτικής σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, την άσκηση της πολιτικής

²⁰ Νόμος 4251/2014 (ΦΕΚ 80Α'/01.04.2014) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων, και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης - Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις»

²¹ [Προεδρικό Διάταγμα 122/2017](#) (ΦΕΚ 149/ Α'/10.10.2017)

²² [Προεδρικό Διάταγμα 81](#) (ΦΕΚ 119/Α'/08.07.2019)

²³ [Προεδρικό Διάταγμα 4](#) (ΦΕΚ 4/Α'/15.01.2020) Σύσταση Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, καθορισμός των αρμοδιοτήτων του και ανακατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων

²⁴ [Προεδρικό διάταγμα 18](#) (ΦΕΚ 34/Α'/19.02.2020)

Μετονομασία και σύσταση Γενικών και Ειδικών Γραμματειών στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

διεθνούς προστασίας, μεταξύ άλλων μέσω της εξέτασης των αιτημάτων διεθνούς προστασίας και με την πολιτική ένταξης των πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα. Επίσης είναι ο αρμόδιος φορέας²⁵ για σχεδιασμό στη διασφάλιση των δεδομένων και στη λειτουργική ετοιμότητα των συστημάτων συλλογής και διαχείρισης δεδομένων, με σκοπό την έκδοση ηλεκτρονικών αδειών διαμονής.

Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής συγκροτείται από:

- Τη Γενική Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής
 - Διεύθυνση Αδειών Διαμονής
 - Τμήμα Αδειών Διαμονής Επενδυτών Πολιτών Τρίτων Χωρών
 - Τμήμα Αδειών Διαμονής Πολιτών Τρίτων Χωρών
 - Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών Τρίτων Χωρών
 - Την Υπηρεσία Ασύλου
 - Την Αρχή Προσφυγών
 - Τη Γενική Διεύθυνση Συντονισμού & Διαχείρισης Τ.Α.Μ.Ε.Τ.Ε.Α.Α.Π.

Η προσπάθεια βελτίωσης των διαδικασιών που ακολουθούνται από το Υπ.ΜετανΠολ. , διατυπώνεται εμφανώς στο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης του 2021 του Υπ.Μετ.Πολ., όπου έγινε σύνδεση των στόχων του Υπουργείου με τις στρατηγικές επιλογές του κυβερνητικού προγραμματισμού όπως «Σύγχρονο Κράτος λιτό και αποτελεσματικό στην υπηρεσία του πολίτη». Μεταξύ των στόχων που έχουν τεθεί περιλαμβάνεται ο *Στόχος 3: Ενίσχυση πολιτικών ένταξης μεταναστών και ψηφιοποίηση της διαδικασίας νόμιμης μετανάστευσης.*

Όπου στα Βασικά Προσδοκώμενα Αποτελέσματα που αναφέρονται για το ίδιο έτος:

- η Ψηφιοποίηση του Αρχείου Αδειών Διαμονής δεν έχει ολοκληρωθεί. Είναι χαρακτηριστικό ότι έως και σήμερα (Αρχές 2022) δεν υφίσταται ψηφιοποιημένο το αρχείο Αδειών Διαμονής.
- Η Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων Αδειών Παραμονής (Αρχικών και Επανεκδόσεων). Απο 16/11/2021 υφίσταται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων Αδειών Παραμονής.

5.3.Κατηγορίες Αδειών Διαμονής Πολιτών Τρίτων Χωρών

Οι «άδειες διαμονής ενιαίου τύπου πολιτών τρίτων χωρών ή άδειες διαμονής αλλοδαπών»

²⁵ ΠΔ 106/2020(ΦΕΚ 255/τ.Α/23-12-20) Οργανισμός Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου κεφ Δ αρθρο21 παρ 1,2γ & αρθ22 παραγρ 2β,2βα,2ββ,2βγ,2βζ

όπως έχει επικρατήσει να αποκαλούνται, διακρίνονται σε :

1. Άδεια διαμονής για εργασία, εξαρτημένη εργασία- παροχής υπηρεσιών ή έργου ή ανεξάρτητη οικονομική δραστηριότητα λόγω μεταβολής καθεστώτος διαμονής. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει ως υποκατηγορίες:
 - τις άδειες ειδικού σκοπού που χορηγούνται σε εργαζόμενους, όπως είναι οι διευθυντές, οι διαχειριστές, τα μέλη διοικητικών συμβουλίων των εταιρειών που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα
 - τις άδειες διαμονής για επενδυτική δραστηριότητα, υψηλής εξειδίκευσης
2. Άδεια διαμονής για ανθρωπιστικούς, εξαιρετικούς, ειδικούς και άλλους λόγους όπως:
 - Διπλωματικοί υπάλληλοι και ανήλικα τέκνα αυτών
 - Ψηφιακοί νομάδες (digital nomads)
 - Στελέχη και υπαλληλικό προσωπικό εταιρειών εγκατεστημένων στην Ελλάδα, αθλητές και προπονητές , πνευματικοί δημιουργοί κ.ά.
3. Άδεια διαμονής για σπουδές, έρευνα, εθελοντική εργασία, επαγγελματική κατάρτιση, υποτροφία, φοίτηση σε στρατιωτικές σχολές, απόκτηση ιατρικής ειδικότητας, παραμονή σπουδαστών και ερευνητών για αναζήτηση εργασίας
4. Άδεια διαμονής για θύματα εμπορίας ανθρώπων και παράνομης διακίνησης μεταναστών
5. Άδεια διαμονής για οικογενειακή επανένωση. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει υποκατηγορίες όπως:
 - a. Μέλη οικογένειας πολίτη Τρίτης χώρας
 - b. Σύζυγοι ομογενών
 - c. Αυτοτελής άδεια
 - d. Σύζυγοι Ελλήνων πολιτών
 - e. Κατιόντες-Ανιόντες Έλληνα πολίτη
 - f. Μέλη οικογένειας ανήλικου ημεδαπού
 - g. Προσωποπαγής άδεια διαμονής
6. Άδεια διαμονής Μακράς διάρκειας, Δεύτερης γενιάς, δεκαετίας

ΤΜΗΜΑ Β: Το Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης & Ασύλου

5.4. Η εξέλιξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος(ΟΠΣ) Αδειών Διαμονής

Η συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης παρουσιάζει και περιγράφει ένα πλαίσιο για την εκτίμηση της αξίας και των ωφελειών του ΠΣ, όπως αυτό έχει εξελιχτεί, και επικαιροποιηθεί εξαιτίας των αλλαγών της νομοθεσίας, της προσαρμογής στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων πολιτών και τις επιταγές της Ε.Ε στο ΥΠ.ΜΕ&Α.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα αναπτύχθηκε ώστε να παρέχει υπηρεσίες τόσο προς τους εισηγητές/υπαλλήλους, Προϊσταμένους των τμημάτων Αδειών Διαμονής των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, της Διεύθυνσης Αδειών Διαμονής, της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, όσο και υποστηρικτικές υπηρεσίες της ΕΛΑΣ, της ΑΑΔΕ, Διαβατηρίων, Τελωνείων, Πυλών Εισόδου της Χώρας, στους συναλλασσόμενους με τις υπηρεσίες πολίτες ΥτΧ, δικηγόρους, λογιστές.

Η Ελλάδα αντιμετώπισε κατά το παρελθόν, δυσκολίες στη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών ακόμα και με την απλή συλλογή στατιστικών στοιχείων και δεδομένων για το μέγεθος και το είδος της μετανάστευσης σε βάθος μεγαλύτερο της εικοσαετίας. Το Πληροφοριακό Σύστημα Αδειών Διαμονής, εξελίχθηκε μέσα από διαδοχικές φάσεις:

- Πρώτη φάση από το 2001 έως το 2004:

Με την δημοσίευση του νόμου 2910/2001, τ.Α 91/2-5-2001, «*Είσοδος και διαμονή των αλλοδαπών στην Ελληνική Επικράτεια, κεφ .ΙΒ, Σύσταση υπηρεσιών και έλεγχος αρθρο 8 παραγρ 5*», την αρμοδιότητα της αποδοχής των αιτήσεων, την διαβίβαση δικαιολογητικών και εγγράφων της διαχείρισης των αδεών είχαν τα γραφεία αλλοδαπών των ΟΤΑ(Δήμων), ενώ την αρμοδιότητα της απόφασης χορήγησης αδειών διαμονής είχαν τα τμήματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Αποκέντρωσης των Περιφερειών *αρθ. 56παρ.1,6*. Σε κάποια από τα τμήματα των Περιφερειών, λειτούργησαν υποτυπώδη συστήματα με απλές καταχωρήσεις σε χειρόγραφες λίστες στοιχείων Αλλοδαπών.

Στις 30 Απριλίου 2002 το Υπουργείο Εσωτερικών με εξαιρετικά επείγον έγγραφο του προς τις 13 Περιφέρειες ζήτησε να αποσταλούν στοιχεία με τον αριθμό των αιτήσεων που είχαν υποβληθεί στις Υπηρεσίες τους, προκειμένου να εισαχθούν στη Βάση Δεδομένων για τους μετανάστες, που επρόκειτο να δημιουργηθεί. Ο σκοπός ήταν η διευκόλυνση των συναρμοδίων υπηρεσιών και η απόκτηση υποστηρικτικού εργαλείου για μεταναστευτική πολιτική. Τα πρώτα στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή ως δισκέτα ανεστάλησαν τον Ιούλιο 2002. Την 1/11/2002 υπογράφηκε προγραμματική σύμβαση μεταξύ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α,Κ.Ε.Δ.Κ.Ε και ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α για τη δημιουργία Πληροφοριακού Συστήματος Καταγραφής και Διαχείρισης

Μεταναστών. Η Δημοτική Επιχείρηση Μηχανογράφησης (ΔΑΕΜ) του Δήμου Αθηναίων, ανέλαβε το 2003 την πιλοτική εφαρμογή και υλοποίηση μέσω των υπηρεσιών των Δήμων σχεδιασμό, ανάπτυξη και την υποστήριξη του ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για την διαχείριση Στοιχείων Αλλοδαπών μέσω του οποίου γινόταν η έκδοση των αδειών Διαμονής. Στόχος του προγράμματος ήταν η ταχύτερη και καλύτερη και αποδοτικότερη χρήση του λογισμικού Διαχείρισης Στοιχείων Αλλοδαπών και η εξοικείωση του μονίμου προσωπικού των Περιφερειών στην έκδοση «Αδειών Παραμονής Νέου Τύπου».

Το 2004 τέθηκε σε πλήρη λειτουργία η βάση δεδομένων για τις άδειες διαμονής. Τα στοιχεία των αιτήσεων μεταβιβάζονταν τόσο σε έγχαρτη μορφή όσο και σε ηλεκτρονική φόρμα CD ROM. Τα τμήματα αδειών διαμονής ΤΑΔ των Περιφερειών έως το 2010, εισήγαγαν με νέο πρωτόκολλο τα στοιχεία στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής αλλοδαπών υπηκόων. Στη συνέχεια, εξέδιδαν τόσο έγγραφο απόφασης χορήγησης αδειάς διαμονής όσο και την εκτύπωση αυτής, με το μορφότυπο αυτοκόλλητου εγγράφου (βινιέτα). Την απόφαση και το αυτοκόλλητο, παραλάμβανε ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του Δήμου, προκειμένου να τα παραδώσει στον αιτούντα υπήκοο Τρίτης χώρας. Εν τω μεταξύ, από το 2005 με την εφαρμογή Ν 3386/2005 (ΦΕΚ τ.Α/212/23.08.2005) είχε σταλεί στις Περιφέρειες η έκδοση 1.7c του Πληροφοριακού Συστήματος εκτύπωσης Αδειών Διαμονής καθώς και οδηγίες εγκατάστασης της, για να γίνει εφαρμογή συγκεκριμένου άρθρου του νόμου.

Στη συνέχεια έως 2010 και το στο πλαίσιο εφαρμογής του Πληροφοριακού Συστήματος καταγραφής και διαχείρισης των στοιχείων αλλοδαπών, αποστέλλονταν τα στοιχεία σε cd-rom προκειμένου να ελεγχτεί η πληρότητα των εκδοθεισών αδειών καθώς και τυχόν διπλοεγγραφές.

- 2^η φάση: από το 2011 έως το 2017

Μόλις το 2011 Απρίλιος και συγκεκριμένα με τον Νόμο 4018/2011²⁶, ιδρύθηκε η «Υπηρεσία μιας στάσης» (ΥΜΣ) σύμφωνα με το σχεδιασμό της οποίας *«Η αρμοδιότητα των Δήμων της Χώρας για την παραλαβή των αιτήσεων πολιτών τρίτων χωρών για τη χορήγηση ή την ανανέωση άδειας διαμονής, καθώς και την επίδοση σε αυτούς των αποφάσεων, που εκδίδονται σε συνέχεια των σχετικών αιτήσεων, μεταφέρθηκε στις Υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, στη χωρική αρμοδιότητα των οποίων αυτοί υπάγονται»*. Σύμφωνα με τις ανωτέρω διατάξεις : Ως σημείο υποδοχής ορίζεται η οικεία Διεύθυνση ή Τμήμα

²⁶ Ν. 4018/2011 «Αναδιοργάνωση του συστήματος αδειοδότησης για τη διαμονή αλλοδαπών στη χώρα υπό όρους αυξημένης ασφάλειας, ρυθμίσεις θεμάτων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Εσωτερικών.», ΦΕΚ τ. Α.215,30-9-2011

Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, που εδρεύει σε κάθε νομό της Αποκεντρωμένης Διοίκησης»²⁷.

Η ίδρυση της συγκεκριμένης υπηρεσίας είχε σύμφωνα με τον σχετικό Νόμο την υποχρέωση ύπαρξης του σχετικού τεχνικού εξοπλισμού ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή μεταξύ άλλων η αναζήτηση δικαιολογητικών μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης, εφόσον υφίσταται τέτοια δυνατότητα, από τρίτους φορείς για τη συμπλήρωση των φακέλων των αιτήσεων.

Στο πλαίσιο της μετάπτωσης υπηρεσιών από τις Περιφέρειες στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, ως «Υπηρεσίες Μίας Στάσης», οι Γραμματείες αυτών εξοπλίστηκαν με αναβαθμισμένη έκδοση του πληροφοριακού συστήματος, την οποία είχε ολοκληρώσει η αρμόδια Δ/ση Μηχ/σης και Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων του Υπουργείου Εσωτερικών και η οποία εγκαταστάθηκε στις Υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων κατά την έναρξη λειτουργίας τους ως «υπηρεσίες μίας στάσης».

Για τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος, επικαιροποιήθηκαν και αποστάλθηκαν λογαριασμοί χρηστών. Οι λογαριασμοί αφορούν τόσο τον τόπο λειτουργίας όσο και τον κάθε χρήστη /εισηγητή- υπάλληλο, κάθε προϊστάμενο όπως και κάθε πρωτοεμφανιζόμενο χρήστη, υιοθετώντας μια πολιτική αυξημένης υπολογιστικής και δικτυακής ασφάλειας.

Οι νέες λειτουργίες που διαμορφώθηκαν στη Βάση Δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος της Μετανάστευσης κατά την πρώτη αναβάθμιση, βάσει και της προαναφερθείσης εγκυκλίου²⁸ περιελάμβαναν μεταξύ άλλων:

Κατάθεση αιτημάτων

Προβλέπονται νέες διαδικασίες για την πρωτοκόλληση των πάσης φύσεως αιτημάτων που κατατίθενται απ' ευθείας στις Υπηρεσίες. Πρόκειται ειδικότερα για : α) Την διαδικασία Κατάθεση – Νέος Φάκελος της ενότητας Μητρώο / Εισαγωγή του δέντρου εργασιών β) Την ομάδα διαδικασιών ΚΑΤΑΘΕΣΗ του μενού Πρωτόκολλο του Φακέλου Αλλοδαπού.

Ανανέωση και χορήγηση άδειας διαμονής.

²⁷ Εγκύκλιος προς Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της χώρας Δ/σεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, 28-03-2012, αρ.12, «Εφαρμογή των διατάξεων του ν.4018/2011», Υπουργείο Εσωτερικών Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής Γενική Δ/ση Μεταν/κης Πολιτικής & Κοινωνικής Ενταξης Δ/ση Μεταν/κης Πολιτικής

²⁸ Εγκύκλιος προς Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της χώρας Δ/σεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, 28-03-2012, αρ.12, «Εφαρμογή των διατάξεων του ν.4018/2011», Υπουργείο Εσωτερικών Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής Γενική Δ/ση Μεταν/κης Πολιτικής & Κοινωνικής Ενταξης Δ/ση Μεταν/κης Πολιτικής

Μετά την πρωτοκόλληση αιτημάτων χορήγησης ή ανανέωσης άδειας διαμονής και την πλήρη καταχώρηση των υποβληθέντων δικαιολογητικών, προβλέπεται η παρακάτω σειρά διαδικασιών έκδοσης εγγράφων, από το μενού *Ενέργειες* του πρωτοκόλλου του αιτήματος, με βάση τα όσα ορίζονται στο Κεφάλαιο Α' της παρούσης : α) Βεβαίωση Κατάθεσης. β) Απόδειξη Παραλαβής γ) Προσκόμιση ελλείποντος δικαιολογητικού. Επιπλέον, από το ίδιο μενού, εκτελώντας τη διαδικασία “Αίτηση”, εκτυπώνεται αίτηση προς υπογραφή από τον ενδιαφερόμενο. Κατά συνέπεια δεν απαιτείται η συμπλήρωση εντύπου αίτησης από τον ενδιαφερόμενο.

Λοιπά αιτήματα και δηλώσεις

Προβλέπεται εκτύπωση της σχετικής αίτησης, εκτελώντας τη διαδικασία Αίτηση από το μενού “Ενέργειες” του πρωτοκόλλου της αίτησης ή δήλωσης. Κατά συνέπεια, όπως και παραπάνω, δεν απαιτείται η συμπλήρωση εντύπου αίτησης από τον ενδιαφερόμενο.

Διαχείριση εντύπων κατάθεσης τύπου α'

Η διαχείριση των εντύπων κατάθεσης τύπου α' γίνεται από την ενότητα “Διαχείριση Εντύπων” του δέντρου εργασιών και περιλαμβάνει τις παρακάτω διαδικασίες οι οποίες είναι κοινές και για τα υπόλοιπα προεκτυπωμένα έντυπα που χειρίζονται οι Δ/νσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης : α) Παραλαβή εντύπων β) Χρέωση εντύπων γ) Ξεχρέωμα εντύπων δ) *Παράβολα*

Ενσωμάτωση στο Πληροφοριακό Σύστημα των διαδικασιών έκδοσης και γενικότερης διαχείρισης των παραβόλων.

Επίδοση αδειών

Οι Άδειες Διαμονής κάθε τύπου επιδίδονται εκτελώντας την διαδικασία Επίδοση του μενού Έκδοση Αδειών του πρωτοκόλλου της αίτησης. Κατά την εκτέλεση της διαδικασίας εκτυπώνεται αποδεικτικό επίδοσης.

Επίδοση Απορριπτικών και Ανακλητικών Αποφάσεων

Οι Απορριπτικές και Ανακλητικές αποφάσεις θα επιδίδονται εκτελώντας τη διαδικασία Επίδοση του μενού που εμφανίζεται με δεξί Click στην προς επίδοση απόφαση. Κατά την εκτέλεση της διαδικασίας εκτυπώνεται αποδεικτικό παραλαβής.

Επικοινωνία για θέματα του λογισμικού μετανάστευσης.

Στο πλαίσιο της καλύτερης παρακολούθησης του λογισμικού μετανάστευσης, αναφορικά με τυχόν νέες λειτουργικές απαιτήσεις- τροποποιήσεις που έχει υλοποιήσει η ΔΑΕΜ, τα ορίστηκε ο τρόπος αποστολής των σχετικών αιτημάτων ώστε να υπάρχει συστηματική καταγραφή και να προγραμματίζεται αποδοτικότερα η επίλυσή τους.

Εκτός από την δημιουργία των Υπηρεσιών μιας Στάσης ο Ν.4018/2011, είχε ως υποχρέωση να ρυθμίσει τα θέματα της μορφής του εγγράφου των αδειών διαμονής και της συμπερίληψης σε αυτό και βιομετρικών στοιχείων.

- *3η φάση: από το 2017 έως σήμερα (2022):*

Το 2017 έγινε ο εκσυγχρονισμός και η αναμόρφωση του ΠΣ στη βάση σύγχρονων τεχνολογιών και συμπεριέλαβε τη διαδικασία συλλογής και τήρησης βιομετρικών δεδομένων των πολιτών τρίτων χωρών, για τους λόγους που ορίζει ο κανονισμός (ΕΚ) 1030/2002, καθώς και την εκτύπωση και διαχείριση της νέας ηλεκτρονικής άδειας διαμονής αλλάζοντας τον ισχύοντα μορφότυπο.

Οι άδειες διαμονής πλέον δεν εκδίδονται με την μορφή αυτοκόλλητης ετικέτας που επικολλάται στην τελευταία σελίδα του διαβατηρίου και είναι γνωστή ως « βινιετα». Αντιθέτως, έχουν την μορφή «ηλεκτρονικής κάρτας» που περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία ταυτοποίησης του αλλοδαπού, τα απαιτούμενα βιομετρικά δεδομένα ,ψηφιακή φωτογραφία προσώπου, και αποτελεί ένα ασφαλές έγγραφο υψηλών προδιαγραφών ασφαλείας που παρέχει όλα τα εχέγγυα για την προστασία από παραποιήσεις τόσο του κατόχου όσο και των Αρχών Ελληνικών και Διεθνών.

Μέσω σχετικής εγκυκλίου (Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2017)²⁹ γνωστοποιήθηκε στις αρμόδιες Υπηρεσίες, ο τρόπος χρήσης-οι διαδικασίες του Νέου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) για την έκδοση αδειών διαμονής (έγιναν διορθώσεις-βελτιώσεις και δόθηκαν οδηγίες για την λήψη βιομετρικών στοιχείων). Από το 2017 έως και σήμερα, έχουν συντελεστεί τουλάχιστον δέκα (10) αναβαθμίσεις κατά τις οποίες εκδόθηκαν αντίστοιχες οδηγίες με τη βοήθεια εικόνων-στιγμιότυπων (screenshots) προκειμένου να μπορεί να γίνει σωστή χρήση του ΟΠΣ από το αρμόδιο προσωπικό. Σύμφωνα με την εγκύκλιο, με το νέο ΟΠΣ οι διαδικασίες που απαιτούνται για την έκδοση απόφασης για την χορήγηση ή όχι άδειας διαμονής είναι πλήρως μηχανογραφημένες και ασκούνται αποκλειστικά μέσω αυτού.

²⁹ Εγκύκλιος Νο 7 «Οδηγίες για τη λήψη βιομετρικών δεδομένων στο πλαίσιο της διαδικασίας έκδοσης ηλεκτρονικής άδειας διαμονής με τη μορφή του αυτοτελούς εγγράφου», του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής-Γενική Γραμματεία Μεταν/κής Πολιτικής προς τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις,

Σκοπός του εν λόγω ΟΠΣ «Μετανάστευση» είναι η συμβολή του στην ενίσχυση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης ευπαθών ομάδων (μετανάστες), στην ενδυνάμωση της χρηστής διοικητικής δράσης, μέσω της εξασφάλισης της ομοιογενούς εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου και των σχετικών διοικητικών διαδικασιών, στην εμπρόθεσμη και ορθή εκπλήρωση των ενωσιακών υποχρεώσεων ενσωμάτωσης οδηγιών στην εθνική νομοθεσία και εφαρμογής Κανονισμών, στην εφαρμογή και παρακολούθηση εθνικών νομοθετικών πρωτοβουλιών και πολιτικών.

Η συγκεκριμένη αναβάθμιση του ΟΠΣ παρουσιάζει ουσιαστικές βελτιώσεις και διευκολύνσεις τόσο ως προς την εμφάνιση και χρήση του (νέες καρτέλες εργασίας, αυτοματοποίηση διαδικασιών) όσο και ως προς τα παραγόμενα αποτελέσματα την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας με άλλους φορείς. Ο λόγος που οι αναβαθμίσεις αυτές κρίθηκαν ως απαραίτητες είχε άμεση σχέση με την ουσιαστική εφαρμογή και τις μετέπειτα τροποποιήσεις της κείμενης Νομοθεσίας περι εκδόσεως και ελέγχου του συστήματος αδειών διαμονής του αρμόδιου κάθε φορά Υπουργείου.

6^{ος} 2019:

Στο πλαίσιο της εφαρμογής νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στο χώρο της μετανάστευσης από τον Ιούνιο του 2019 τέθηκε σε εφαρμογή η φάση της πιλοτικής λειτουργίας ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με ηλεκτρονικό ραντεβού για ανανεώσεις και επανεκδόσεις αδειών διαμονής αποκλειστικά στην ΔΑΜ Νοτίου Τομέα, Πειραιώς& Νήσων.

7^{ος} 2019:

Στη συνέχεια, στις 30 Ιουλίου 2020, προστέθηκε η δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού για την ανανέωση της άδειας διαμονής καθώς και την αρχική χορήγηση σε ανήλικο τέκνο, πιλοτικά, με αναμονή όμως της πλήρους εφαρμογής από όλες τις υπηρεσίες των ΔΑΜ στο τέλος του 2021 (RED, 2020).

6^{ος} 2020:

Η επιτυχημένη τμηματική πιλοτική εφαρμογή του e-ραντεβου οδήγησε τον Ιούνιο 2020 τη Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής να θεσει σε λειτουργία την ηλεκτρονική πλατφόρμα (e-ραντεβού) και για την παραλαβή της άδειας, σε επιλέξιμη ώρα και ημερομηνία από τους ενδιαφερόμενους. Με αναλυτικές οδηγίες /βήματα που δίνονται είτε από <https://applications.migration.gov.gr/metanasteusi/> είτε από το gov.gr και τη διαδρομή Πολίτης και καθημερινότητα /πολίτες άλλων κρατών/πολίτες τρίτων χωρών/και επιλογή το ραντεβού για επίδοση αδειά διαμονής, οι ΥτΧ ή οι εκπρόσωποι τους δημιουργούν « ατομικό

κωδικό αριθμό» παρόμοιας ισχύος του κωδικού του ΤΑΧΙΣ μπορούν να κλείνουν ραντεβού, με σκοπό να χρησιμοποιήσουν τον εν λόγω κωδικό κ για άλλες μελλοντικές συναλλαγές για αδειοδότηση .

9^{ος} 2020:

Με την απόφαση του Υπουργού Επικρατείας, περί «Διάθεσης της διαδικτυακής υπηρεσίας «Στοιχεία Μεταναστών» στο Πληροφοριακό Σύστημα e-ΚΕΠ μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, δίνεται πλέον η δυνατότητα λήψης βασικών στοιχείων ταυτοποίησης με βασει τον αριθμό διαβατηρίου, του ονοματεπωνύμου και ημερομηνίας γέννησης, του αριθμού εντύπου αδειάς,, με σκοπό να καθίσταται δυνατός ο έλεγχος των στοιχείων της ταυτότητας κατά την υποβολή αιτήσεων είτε με αυτοπρόσωπη παρουσία είτε ηλεκτρονικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης .

4^{ος} 2021:

Επειδή αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμο λόγω των συνθηκών που επέβαλλε η πανδημία του covid-19 με την [Υπουργική Απόφαση οικ.7393/2021](#) (ΦΕΚ 1251 Β΄/31/03/2021) επεκτάθηκε και η κατάθεση της αίτησης για χορήγηση άδειας διαμονής για εξαιρετικούς λόγους σύμφωνα με τις παρ. 1-5 του άρθρου 19 του ν. 4251/2014 (Α΄ 80)ηλεκτρονικά.

6ος 2021

Οι εργοδότες καταθέτουν πλέον ηλεκτρονικά τα αιτήματά τους για έκδοση άδειας αναφορικά με την πρόσληψη αλλοδαπών εργατών γης ως «έκτακτη διαδικασία εισδοχής».

9ος 2021

Ενεργοποιείται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής συμπληρωματικών δικαιολογητικών από τους ενδιαφερόμενους μέσω της online εφαρμογής, της σχετικής G2C υπηρεσίας της ΓΓΜΠ.

11ος 2021

Με νέα Υπουργική απόφαση (374365/Β΄ 5242/2021)³⁰ στο πλαίσιο της σταδιακής μετάβασης των δημοσίων υπηρεσιών στη νέα ηλεκτρονική εποχή, ενεργοποιείται πλέον η δυνατότητα ανανέωσης όλων των αιτήσεων των τύπων διαμονής , όλων των κατηγοριών μέσω της

³⁰ Υπουργική Απόφαση 374365/2021 (β΄5242) , Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου σχετικά με την έναρξη της νέας ηλεκτρονικής διαδικασίας υποβολής αιτήσεων

ιστοσελίδας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου³¹, από τους ενδιαφερόμενους μέσα από την G2C υπηρεσία που έχει πλέον διαμορφωθεί.

Επιπλέον, με την ίδια Υπουργική απόφαση, στο πλαίσιο της επιθυμητής διαλειτουργικότητας μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου τομέα, ορίζεται ότι οι αρμόδιες υπηρεσίες του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, «οι Γενικές Γραμματείες Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, Εμπορίου και Ιθαγένειας καθώς επίσης και οι ΑΑΔΕ, ο e-ΕΦΚΑ, ο ΟΑΕΔ και ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) οφείλουν να ενημερώνουν τις υπηρεσίες του και τους εποπτευόμενους φορείς, για τη νέα διαδικασία ηλεκτρονικής ανανέωσης των τίτλων διαμονής και αφετέρου για τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου της νόμιμης διαμονής των ΠτΧ» ,ενώ οι αρμόδιες αρχές του Υπουργείου Εξωτερικών να ενημερώσουν της Ελληνικές προξενικές αρχές.

³¹ <https://applications.migration.gov.gr/metanasteysi/>

ΤΜΗΜΑ Γ: Παρουσίαση του Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής του Υπ.Μετανάστευσης & Ασύλου

Το πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου αναπτύχθηκε ώστε να παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες τόσο προς τους εισηγητές/υπαλλήλους, Προϊσταμένους των τμημάτων Αδειών Διαμονής των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, της Διεύθυνσης Αδειών Διαμονής, της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, όσο και Δημόσιες υπηρεσίες της ΕΛΑΣ, της ΑΑΔΕ, Διαβατηρίων, Τελωνείων, Πυλών Εισόδου της Χώρας, στους συναλλασσόμενους με τις υπηρεσίες πολίτες ΥτΧ, δικηγόρους, λογιστές.

Το Πληροφοριακό Σύστημα Αδειών Διαμονής Υπηκόων Τρίτων Χωρών που είναι διαθέσιμο μέσω του αρμόδιου Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής, Το συγκεκριμένο ΠΣ δεν είναι ενταγμένο σε G-Cloud αλλά λειτουργεί ανεξάρτητα και αυτοτελώς. Με Υπουργική Απόφαση/ Νομοθετική Ρύθμιση έχει εξαιρεθεί από την ένταξη του στο "συννεφο" καθώς περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (βιομετρικά στοιχεία). Λειτουργεί από το 2006 με την υποστήριξη μιας σύμπραξης εταιρειών Πληροφορικής για λογαριασμό του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Η σύμπραξη των αναδόχων έχει αναλάβει την υποστήριξη της Κεντρικής Υπηρεσίας & των Περιφερειακών Υπηρεσιών, την παρακολούθηση, την διόρθωση, την προσαρμογή, την βελτίωση σύμφωνα με τις ανάγκες που προκύπτουν. Σε δομικό επίπεδο, έχει αναπτυχθεί ακολουθώντας τη δομή μιας βάσης δεδομένων με χρήση Οντολογίας- Συσχετίσεων (E-R, Entity-Relationship). Η μεθοδολογία αυτή έχει χρησιμοποιηθεί για την αναπαράσταση των φαινομένων που διευκολύνουν τον εννοιολογικό σχεδιασμό λειτουργίας της συγκεκριμένης Δημόσιας Υπηρεσίας. Οι διεργασίες, οι εσωτερικοί χρήστες, οι πόροι του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος το οποίο έπειτα από αρκετές αναβαθμίσεις αποτελεί πλέον Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) «Μετανάστευση», έχει δημιουργηθεί με στόχο να καλύπτει τις ανάγκες για πληροφόρηση, επεξεργασία πληροφορίας και τις υποχρεώσεις απέναντι στην εκάστοτε νομοθεσία α) των υπηρεσιακών στελεχών διαχείρισης των δεδομένων τους (ήτοι προσωπικό του Υπ. Μετ.Ασύλου ή/ και προσωπικό των Υπηρεσιών Μιας Στάσης των 7 Αποκεντρωμένων Διοικήσεων) και β) των αιτούντων/ή/και δικαιούντων άδειας διαμονής υπηκόων τρίτων χωρών.

Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' παρουσιάζεται η δομή του ΠΣ Αδειών Διαμονής καθώς και οι δυνατότητες που παρέχονται από το συγκεκριμένο ΠΣ ανάλογα με τον τύπο χρήστη (εσωτερικοί ή εξωτερικοί χρήστες). Καθότι οι εσωτερικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε περισσότερα δεδομένα και φυσικά απολαμβάνουν περισσότερες λειτουργίες του συστήματος,

προκειμένου να δοθεί μια πλήρης εικόνα των λειτουργικών αυτών, έχει γίνει χρήση στιγμιότυπων εικόνων (screenshots) από λογαριασμό χρήστη διευθυντή υπηρεσίας μιας στάσης που λειτουργεί ως χρήστης με πλήρη δικαιώματα.

ΤΜΗΜΑ Δ: Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Αδειών Διαμονής

Εισαγωγή

Η συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης παρουσιάζει και περιγράφει ένα πλαίσιο για την εκτίμηση της αξίας και των ωφελειών του ΠΣ, όπως αυτό έχει εξελιχτεί, επικαιροποιηθεί εξαιτίας των αλλαγών της νομοθεσίας, της προσαρμογής στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων πολιτών και τις επιταγές της Ε.Ε στο ΥΠ.ΜΕΑ. Η σημασία της αξιολόγησης του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος έγκειται στο γεγονός ότι ενώ στη βιβλιογραφία συναντώνται έρευνες που μελετούν την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα στη Δικαιοσύνη, στη φορολογική διοίκηση, σε ασφαλιστικούς οργανισμούς, σε νοσηλευτικά ιδρύματα, δεν έχει ποτέ γίνει αντίστοιχη μελέτη για αξιολόγηση της χρησιμότητας, χρηστικότητας και αποτελεσματικότητας του πληροφοριακού συστήματος έκδοσης αδειών διαμονής.

Το μοντέλο που έχει υιοθετηθεί στην παρούσα εργασία, επιχειρεί να εξετάσει εμπειρικά ένα συνδυαστικό πολυδιάστατο μοντέλο που μετρά την ικανοποίηση των χρηστών του υφιστάμενου Πληροφοριακού Συστήματος για την Έκδοση Αδειών Διαμονής Υπηκόων Τρίτων Χωρών. Με αφορμή την έρευνα για την παροχή καλών, αξιόπιστων και ολοκληρωμένων πληροφοριών στον Δημόσιο τομέα, ο (Τσίγκος, 2011) παρουσίασε το συνδυαστικό υβριδικό μοντέλο στο οποίο χρησιμοποίησε την «πρόθεση χρήσης» αντί της μεταβλητής «συχνότητα χρήσης». Ένα τέτοιο μοντέλο έχουν χρησιμοποιήσει οι (Danila & Abdullah, , 2014) προκειμένου να διερευνήσουν τις προθέσεις των πολιτών και την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, οι (Almarashdeh, 2018), με τα ευρήματά τους απέδειξαν ότι ο συνδυασμός των δύο μοντέλων είναι εργαλείο έγκυρο και αξιόπιστο. Το ίδιο απέδειξαν και οι (Sachan., et al., 2018) σχετικά με την υιοθέτηση συνδυαστικού μοντέλου από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ικανοποίηση των χρηστών. Η εμπειρική διάσταση αξιολόγησης του συγκεκριμένου ΠΣ πάσχει από το δίλημμα «ότι έχει εγγενή μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα» (Κουτσαμπάσης, 2015) καθώς οι διαφορετικές μέθοδοι πρέπει να συνδυαστούν ώστε τα εγγενή μειονεκτήματα της μίας να διορθωθούν από τα πλεονεκτήματα της άλλης. Ουσιαστικά, χρησιμοποιείται η μεταβλητή «συχνότητα χρήσης» ως καθοριστική για την ικανοποίηση του χρήστη καθώς επίσης και για την αναγκαιότητα χρήσης του ΠΣ.

5.5 Μεθοδολογία Έρευνας

5.5.1. Σκοπός έρευνας

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να παρουσιάσει να διερευνήσει και να αξιολογήσει την αποδοχή και την συνολική ικανοποίηση του χρήστη που προκύπτει από την χρήση για το Πληροφοριακό Σύστημα που έχει αναπτυχθεί για το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου προκειμένου να εκδίδονται ή να ανανεώνονται οι άδειες διαμονής των αλλοδαπών, στην Ελληνική Επικράτεια. Στη συγκεκριμένη ενότητα περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογική προσέγγιση του τρόπου οργάνωσης, σχεδιασμού και πραγματοποίησης της έρευνας. Οι ερευνητικές προσεγγίσεις διακρίνονται σε επαγωγικές και παραγωγικές. Παραγωγική-όπως η παρούσα- είναι εκείνη που αφορά στη διαδικασία όπου διατυπώνεται μια υπόθεση με βάση τη θεωρία και στη συνέχεια ελέγχεται αν αληθεύει σε μια σειρά περιπτώσεων. Επαγωγική, λέγεται εκείνη που έχει ως στόχο να αναπτύξει μια θεωρία και προϋποθέτει την ύπαρξη γενικών αρχών και συμπερασμάτων που έχουν προέλθει από τα δεδομένα της έρευνας. Με βάση τα ερευνητικά αποτελέσματα που προκύπτουν, οι μελέτες περίπτωσης όπως η συγκεκριμένη, διακρίνονται σε α) διερευνητικές που έχουν πιλοτικό σκοπό, β) σε περιγραφικές και γ) σε επεξηγηματικές που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της θεωρίας. Οι πηγές της έρευνας στηρίζονται στη συλλογή πρωτογενών και δευτερογενών δεδομένων. Τα πρωτογενή δεδομένα αφορούν στη συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων ενώ τα δευτερογενή αφορούν σε στοιχεία προερχόμενα από άρθρα σε επιστημονικά περιοδικά, βιβλία, την Ελληνική νομοθεσία (και εγκυκλίους) αλλά και επίσημους δικτυακούς τόπους. Η εργασία ολοκληρώθηκε σε έξι (6) κεφάλαια.

Βασιζόμενοι στην έρευνα και τη μελέτη όπως διατυπώθηκε στην Βιβλιογραφική ανασκόπηση, που αφορούν τα δύο πιο διαδεδομένα μοντέλα μέτρησης, διατυπώθηκαν οι ερευνητικές υποθέσεις προκειμένου να διαπιστωθεί η συνολική ικανοποίηση των χρηστών από το συγκεκριμένο ΠΣ, με στόχο την εύρεση ακριβέστερων αποτελεσμάτων.

5.5.2. Ερευνητικές Υποθέσεις-Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι πολύ σημαντικά για την ποιότητα της έρευνας καθώς είναι «οι διατυπώσεις που συγκεκριμενοποιούν το σκοπό της έρευνας αναλύοντας και εξειδικεύοντας τον σε επιμέρους ερωτήματα» (Λαγουμιντζής, et al., 2015). Τα ερευνητικά ερωτήματα, αναδείχθηκαν από την εργασιακή εμπειρία της συγγραφέως και σχετίζονται με την αποτύπωση της ολοκληρωτικής εμπειρίας χρήσης λόγω της υποχρεωτικής καθημερινής διεκπεραίωσης του εργασιακού της αντικειμένου και της αποδοχής του υφιστάμενου πληροφοριακού συστήματος από τους συναδέλφους υπαλλήλους υπηρεσιών μιας στάσης.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ για Εσωτερικούς-Εξωτερικούς χρήστες	
E.1	Πόσο επηρεάζει η ποιότητα του συστήματος την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών;
E.2	Επηρεάζει η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται την συνολική ικανοποίηση του χρήστη και την επιτυχία του ΠΣ;
E.3	Επηρεάζει η ευκολία χρήσης του ΠΣ την ικανοποίηση των χρηστών του;
E.4	Βελτιώνει την παραγωγικότητα του χρήστη, η χρήση του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος;
E.5	Επηρεάζεται η εξοικείωση του χρήστη στο εν λόγω ΠΣ από την γενικότερη εξοικείωσή του με τους Η/Υ;
E.6	Ποια η συνολική ικανοποίηση των χρηστών του ΠΣ "Μετανάστευση"

Αφού ορίστηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα που θεωρήθηκαν σημαντικό να τεθούν, ορίστηκαν οι κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις-κοινές για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Για Εσωτερικούς & Εξωτερικούς Χρήστες	
E.1	Όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των υπαλλήλων
E.2	Όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της αντλούμενης από το ΠΣ πληροφορίας, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός συνολικής ικανοποίησης του χρήστη .
E.3	Όσο υψηλότερη η επίδραση από την ποιότητα της υπηρεσίας του ΠΣ τόσο θετικότερη η επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών.
E.4	Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης του ΠΣ, τόσο πιο θετική η επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των χρηστών.
E.5	Όσο μεγαλύτερος ο βαθμός αντιληπτής χρησιμότητας τόσο πιο θετική η επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των χρηστών.
E.6	Όσο μεγαλύτερη η εξοικείωση που έχει ο χρήστης με τους Η/Υ, τόσο πιο εύκολα αντιλαμβάνεται τη χρήση του συστήματος.

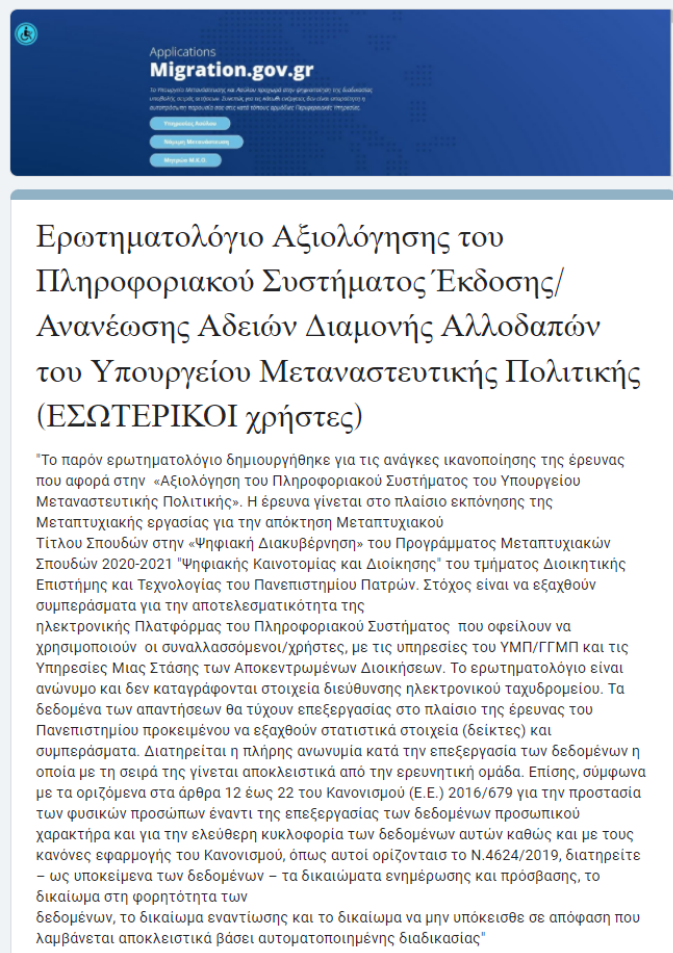
5.5.3.Πληθυσμός-Δείγμα-Διαδικασία λήψης ερωτηματολογίων

Για τη διερεύνηση των υποθέσεων, δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο μέσω Google Forms, το οποίο σχεδιάστηκε ώστε να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες της έρευνας.

Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, ανώνυμα και εμπιστευτικά. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά μέσω email σε υπαλλήλους που υπηρετούν σε Διευθύνσεις ή και τμήματα πέντε (5) Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Συγκεκριμένα στις :

- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Κρήτης
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Ηπείρου
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας-Θράκης-Διεύθυνση Θεσσαλονίκης
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής-Διεύθυνση 1^η Αθηνών (ΔΑΜ Αθήνας)
- Και η Διεύθυνση Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου

Στους ερωτηθέντες δόθηκε ένα διάστημα ενός (1) μήνα, από 20 Δεκεμβρίου 2021 έως 20 Ιανουαρίου 2022, να απαντήσουν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο.



The image shows a screenshot of the Migration.gov.gr website. At the top, there is a blue header with the text 'Applications Migration.gov.gr'. Below the header, the main content area is white and contains the following text:

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης του Πληροφοριακού Συστήματος Έκδοσης/Ανανέωσης Αδειών Διαμονής Αλλοδαπών του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ χρήστες)

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες ικανοποίησης της έρευνας που αφορά στην «Αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής». Η έρευνα γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης της Μεταπτυχιακής εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών στην «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 2020-2021 "Ψηφιακής Καινοτομίας και Διοίκησης" του τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών. Στόχος είναι να εξαχθούν συμπεράσματα για την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής Πλατφόρμας του Πληροφοριακού Συστήματος που οφείλουν να χρησιμοποιούν οι συναλλασσόμενοι/χρήστες, με τις υπηρεσίες του ΥΜΠ/ΓΓΜΠ και τις Υπηρεσίες Μιας Στάσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν καταγράφονται στοιχεία διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα δεδομένα των απαντήσεων θα τύχουν επεξεργασίας στο πλαίσιο της έρευνας του Πανεπιστημίου προκειμένου να εξαχθούν στατιστικά στοιχεία (δείκτες) και συμπεράσματα. Διατηρείται η πλήρης ανωνυμία κατά την επεξεργασία των δεδομένων η οποία με τη σειρά της γίνεται αποκλειστικά από την ερευνητική ομάδα. Επίσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 12 έως 22 του Κανονισμού (Ε.Ε.) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών καθώς και με τους κανόνες εφαρμογής του Κανονισμού, όπως αυτοί ορίζονται στο Ν.4624/2019, διατηρείται – ως υποκείμενα των δεδομένων – τα δικαιώματα ενημέρωσης και πρόσβασης, το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων, το δικαίωμα εναντίωσης και το δικαίωμα να μην υπόκεισθε σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης διαδικασίας

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 75 ερωτηματολόγια τα οποία περιλάμβαναν συνολικά 33 ερωτήσεις με χρόνο συμπλήρωσης τα δέκα (10)λεπτά. Οι ερωτήσεις αυτές ανήκουν:

- i. είτε στην κατηγορία της 5βάθμιας εννοιολογικής κλίμακας *Likert* όπου οι ερωτώμενοι δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στις προτάσεις που δίνονται με κλίμακα διαβάθμισης από 1 έως 5 ως εξής: 1-Καθόλου, 2- Λίγο, 3- Μερικώς 4-Πολύ 5- Απόλυτα,
- ii. είτε στην κατηγορία «κλειστού τύπου» όπου οι συμμετέχοντες επιλέγουν την απάντηση μεταξύ ΝΑΙ ή ΟΧΙ
- iii. είτε, *πολλαπλών επιλογών* όπου οι ερωτώμενοι διαλέγουν την απάντηση ανάμεσα σε εναλλακτικές απαντήσεις.

5.5.4. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο, δομήθηκε σε δύο (2) ενότητες:

1. Η πρώτη ενότητα αφορά τα γενικά δημογραφικά στοιχεία το ονομαζόμενο «προφίλ» που περιλαμβάνει τη συλλογή πληροφοριών όπως : φύλο, ηλικιακή ομάδα, επίπεδο και τίτλο σπουδών, έτη προϋπηρεσίας, έτη υπηρεσίας στη συγκεκριμένη Υπηρεσία, φορέας απασχόλησης, ιεραρχικό επίπεδο θέσης και ειδικά στοιχεία που αφορούν τη γνώση υπολογιστών: όπως ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση και την εξοικείωση με τον *H/Y*, το Διαδίκτυο και το *email*, μετράει δηλαδή τις ανεξάρτητες μεταβλητές.
2. Η δεύτερη ενότητα μετράει τις εξαρτημένες μεταβλητές σχετικά με τις απόψεις των χρηστών του ΠΣ και αφορά : στο χρόνο χειρισμού, τη συχνότητα χειρισμού, στο βαθμό γνώσης του πληροφοριακού συστήματος, την ικανοποίηση από τη χρησιμότητα του Πληροφοριακού Συστήματος, την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το βαθμό διαλειτουργικότητας, αξιοπιστίας και συνολικής ικανοποίησης.

Η παρούσα έρευνα στο μοντέλο της έχει επίκεντρο τον χρήστη, η ενεργή συμμετοχή του οποίου για πρακτικούς λόγους δεν είναι και η πιο εύκολη υπόθεση. Για τη ικανοποίηση της έρευνας, επιλέχθηκε να δημιουργηθεί α) ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις που απευθύνονται στο προσωπικό που κάνει χρήση του συγκεκριμένου ΠΣ (εσωτερικοί χρήστες) όπως επίσης β) ένα ερωτηματολόγιο απευθυνόμενο στους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν αιτήματα ανανέωσης των αδειών τους (εξωτερικοί χρήστες) οι οποίοι δύναται να είναι οι ίδιοι οι πολίτες τρίτων χωρών, δικηγόροι ή και λογιστές αυτών.

5.5.5. Μοντέλο Έρευνας

Από τις μεταβλητές που παρουσιάζονται στα δύο βασικά μοντέλα αξιολόγησης IS των *Delone & McLean* και *TAM2* του *Davis* που περιγράφησαν παραπάνω, επιλέχθηκαν εκείνες που

κρίθηκαν ότι μπορούν να ορίσουν την αξιολόγηση για το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα. Επίσης περιλαμβάνονται *παράμετροι* από τις δύο ερευνητικές προσεγγίσεις που ενοποιούν τα δύο μοντέλα ως προς τις προβλέψεις για τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος από ικανοποιημένους χρήστες. Ο στόχος είναι να διαμορφωθεί μια σαφής εικόνα για την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα, τη χρησιμότητα, την αποδοχή και την ικανοποίηση των χρηστών.

Από το αρχικό μοντέλο επιτυχίας Delone & McLean, χρησιμοποιήθηκαν οι μεταβλητές :

1. Ποιότητα συστήματος (*System Quality*)
2. Ποιότητα Πληροφορίας (*Information Quality*)

σε συνδυασμό με τις διαστάσεις:

α) Χρήση του συστήματος (*Use*) και β) Ικανοποίηση του χρήστη (*User Satisfaction*)

ενώ από το αναθεωρημένο μοντέλο των Delone & McLean, χρησιμοποιήθηκαν οι μεταβλητές:

3. Ποιότητα των Υπηρεσιών (*Quality of Service*) και 4. Καθαρά οφέλη (*net benefits*).

Ενώ χρησιμοποιήθηκαν και οι διαστάσεις:

- Χρήση (*Use*),
- Συχνότητα (*Frequency*),
- Ποσότητα χρήσης (*Amount of Use*),
- Ικανοποίηση χρήστη (*User Satisfaction*),
- Ικανοποίηση από το λογισμικό (*Software Satisfaction*),
- Επίδραση στο άτομο (*Individual Impact*),
- Επίδραση στον Οργανισμό (*Organizational Impact*).

Από το μοντέλο αποδοχής της Τεχνολογίας TAM του Davis, χρησιμοποιήθηκαν οι μεταβλητές:

1. Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης
2. Αντιλαμβανομένη χρησιμότητα

5.5.6. Κατανομή Ερωτήσεων Βάσει Προσδιοριστικών Μεταβλητών Αξιολόγησης

Προκειμένου να προσδιοριστούν με σαφήνεια εκείνες οι μεταβλητές αξιολόγησης που επιλέχθηκαν ως οι πλέον ανταποκρινόμενες στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν και να γίνει κατανοητό από ποιο μοντέλο προέρχονται, κρίθηκε πιο πρακτικό το να γίνει μια αποτύπωση σε μορφή πίνακα. Στον πίνακα αυτόν, στην 1^η στήλη ορίζεται η μεταβλητή που

ικανοποιείται-καλύπτεται κάτι φορά από την ερώτηση, στην 2^η στήλη γίνεται αναφορά στην ερώτηση του ερωτηματολογίου ενώ στην 3^η στήλη γίνεται αναφορά στο Μοντέλο Αξιολόγησης. Στην 3^η στήλη, οι δυνατές τιμές είναι δύο και συγκεκριμένες: Delone & McLean ή TAM. Μάλιστα καταγράφονται περιπτώσεις όπου μια ερώτηση δύναται να ικανοποιεί και τα δύο μοντέλα.

Ο προαναφερθείς πίνακας δημιουργήθηκε δύο (2) φορές ώστε να παρουσιάσει την κατανομή ερωτήσεων τόσο για το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους εσωτερικούς χρήστες (Πίνακας Α) όσο και για το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους εξωτερικούς χρήστες (Πίνακας Β).

ΠΙΝΑΚΑΣ Α-ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΝΤΙΑΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και πιο αποτελεσματική	TAM
	Κατά πόσο το ΠΣ συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας;	TAM
	Θεωρείτε ότι με τις υπάρχουσες παροχές του συστήματος, μειώθηκε ο γραφειοκρατικός φόρτος (άρα εξοικονομήθηκε χρόνος) στην εργασία σας;	TAM
	Η τελευταία αναβάθμιση (16/11/2021) σε ποιο βαθμό επηρέασε την προσέλευση του κοινού ;	TAM
	Θεωρείτε ότι το ΠΣ βελτιώνει την προσωπική σας απόδοση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων σας για την υπηρεσία σας;	TAM
	Πόσο σας διευκολύνουν στην εργασία σας η παροχή των πληροφοριών που σας αποδίδει το ΠΣ;	TAM /D&M

	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρησιμότητα του παρόντος Πληροφοριακού συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής;	TAM
ΑΝΤΙΑΗΠΤΗ ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	Πόσο εύκολο ήταν να μάθετε τον χειρισμό του Πληροφοριακού Συστήματος;	TAM
	Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος;	TAM
	Με ποια μέθοδο εκπαιδευτήκατε στην χρήση του Π.Σ.;	TAM
	Το περιβάλλον εργασίας του Πληροφοριακού συστήματος (δηλαδή η οθόνη που χειρίζεται ο χρήστης συμπεριλαμβανομένου του μενού, πλήκτρα εισόδου-εξόδου-καταχώρησης-αποθήκευσης κλπ)) είναι (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες των μία απαντήσεων): <ul style="list-style-type: none"> a. Ελκυστικό b. Κατανοητό c. Ξεκούραστο d. Φιλικό e. Εύχρηστο f. Όλα τα παραπάνω g. Άλλο:..... 	TAM /D&M
	Θεωρείτε ότι γνωρίζετε ικανοποιητικά το Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ. Μεταναστευτικής Πολιτικής;	TAM

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Είναι ικανοποιητικός ο βαθμός τεχνικής υποστήριξης του ΠΣ από τη Δ/ση Πληροφορικής;	D&M
	Θα θέλατε άλλο τρόπο παροχής οδηγιών τεχνικής υποστήριξης, εκτός από τον παραδοσιακό τρόπο τηλεφωνικής επικοινωνίας; (π.χ. skype, Anydesk, Teamviewer κ.ά.);	D&M
	<p>Οι παροχές/λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος, το χαρακτηρίζουν ως (πολλαπλής επιλογής/απαντήσεων):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Εύχρηστο b. Λειτουργικό c. Έξυπνο d. Φιλικό προς τον χρήστη e. Έχει αμεσότητα απόκρισης f. Δυνατότητα άμεσης ανάδρασης g. Δύσχηστο h. Μη λειτουργικό i. Μη φιλικό προς τον χρήστη j. Μη συμβατό με την τρέχουσα τεχνολογίας k. Μη συμβατό με τις ανάγκες της υπηρεσίας 	TAM /D&M
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις υπηρεσίες που σας παρέχει το Π.Σ. συνολικά για την κάλυψη των εργασιακών σας αναγκών;	D&M

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	<p>Το ΠΣ παρέχει (πολλαπλής επιλογής):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Σωστές πληροφορίες b. Ολοκληρωμένες c. Επαρκείς d. Αξιόπιστες e. Επίκαιρες f. Ενημερωμένες g. Ακριβείς h. Κανένα από τα παραπάνω i. Όλα τα παραπάνω 	D&M
	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχει το ΠΣ;	D&M
	Πόσο σας διευκολύνουν στην εργασία σας η παροχή των πληροφοριών που σας αποδίδει το ΠΣ;	D&M
	Έχετε παρατηρήσει σφάλματα στις πληροφορίες που δίδονται από το ΠΣ;	D&M
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟ ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΎΦΕΛΟΣ	Θεωρείτε ότι το ΠΣ βελτιώνει την προσωπική σας απόδοση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων σας για την υπηρεσία σας;	D&M
	Θεωρείτε ότι με τις υπάρχουσες παροχές του συστήματος, μειώθηκε ο γραφειοκρατικός φόρτος (άρα εξοικονομήθηκε χρόνος) στην εργασία σας;	
	Η τελευταία αναβάθμιση (16/11/2021) σε ποιο βαθμό επηρέασε την προσέλευση του κοινού ;	
	Πιστεύετε ότι το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας;	D&M

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (SYSTEM QUALITY)	Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο ΠΣ σας παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (help desk);	D&M
	Αποτελείται το ΠΣ από κατανοητά βήματα για την διεκπεραίωση του αιτήματος που υποβάλετε ως χρήστης;	
	Το περιβάλλον εργασίας του Πληροφοριακού συστήματος (δηλαδή η οθόνη που χειρίζεται ο χρήστης συμπεριλαμβανομένου του μενού, πλήκτρα εισόδου-εξόδου-καταχώρησης-αποθήκευσης κλπ)) είναι (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες των μία απαντήσεων): <ul style="list-style-type: none"> j. Ελκυστικό k. Κατανοητό l. Ξεκούραστο m. Φιλικό n. Εύχρηστο o. Όλα τα παραπάνω p. Άλλο:..... 	TAM /D&M
	Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, είναι γρήγορο για τις ανάγκες σας/ σας παρέχει γρήγορη απάντηση;	D&M
	Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, θεωρείτε ότι είναι αξιόπιστο;	D&M
	Σε τι βαθμό, το συγκεκριμένο σύστημα διαλείτουμε;	D&M
	Πόσο ικανοποιημένοι από την ποιότητα του Πληροφοριακού Συστήματος συνολικά;	
	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρησιμότητα του παρόντος	

	Πληροφοριακού συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής;	
	Το ΠΣ εκδίδει ειδοποιήσεις ολοκλήρωσης συναλλαγής (π.χ. Εκτύπωση Βεβαίωσης);	D&M
	Οι παροχές/λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος, το χαρακτηρίζουν ως (πολλαπλής επιλογής/απαντήσεων): <ul style="list-style-type: none"> a. Εύχρηστο b. Λειτουργικό c. Έξυπνο d. Φιλικό προς τον χρήστη e. Έχει αμεσότητα απόκρισης f. Δυνατότητα άμεσης ανάδρασης g. Δύσχρηστο h. Μη λειτουργικό i. Μη φιλικό προς τον χρήστη j. Μη συμβατό με την τρέχουσα τεχνολογία k. Μη συμβατό με τις ανάγκες της υπηρεσίας 	D&M

Ο δεύτερος πίνακας-Πίνακας Β, περιλαμβάνει τις ερωτήσεις που στελεχώνουν το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για τους εξωτερικούς χρήστες, δηλαδή τους άμεσα ενδιαφερόμενους αλλοδαπούς-αιτούντες άδειας, ή τους πληρεξούσιους δικηγόρους τους ή τους πληρεξούσιους λογιστές που τους εκπροσωπούν. Οι παραπάνω θεωρούνται εξωτερικοί χρήστες του ΠΣ καθώς αποκτούν πρόσβαση μέσω της πύλης που είναι διαθέσιμη η εφαρμογή.

ΠΙΝΑΚΑΣ Β-ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΝΤΙΑΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	Ε8. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την	(TAM)

	εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;	
	E13. Θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες παροχές του συστήματος, προσφέρουν οικονομία χρόνου στην εργασία σας;	(TAM)
	E14. Οι εξυπηρετήσεις από το ΠΣ σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη διαζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;	(TAM)
	E17. Αν οι υπηρεσίες Μιας στάσης με το υπηρετούν έμπυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα;	(TAM)
	E18. Συμφωνείτε ότι το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου Τομέα;	(TAM)
	E19. Το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας. Ποσο ταυτίζεστε με την άποψη αυτή;	(TAM)
ΑΝΤΙΑΔΗΠΤΗ ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	E6. Πόσο χρόνο δαπανήσατε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος;	(TAM)
	E7. Πως εκπαιδευτήκατε στην χρήση του Π.Σ.;	(TAM)
	E8. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;	(TAM)
	E9. Πόσο σας ικανοποιεί ο τρόπος που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές σας ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών»);	(TAM)
	E10. Η Πλοήγηση στο περιβάλλον εργασίας του Πληροφοριακού συστήματος (δηλαδή η οθόνη που χειρίζεται ο χρήστης συμπεριλαμβανομένου του μενού,	(TAM)

	πλήκτρα εισόδου-εξόδου-καταχώρησης-αποθήκευσης κλπ)) χαρακτηρίζεται ως..	
	E16. Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος η τεχνική στήριξη σας βοηθάει στην επίλυση αυτού;	(TAM)
	E20. Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτησή σας ?	(TAM)
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (D&M)	E8. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;	(D&M)/ (TAM)
	E9. Πόσο σας ικανοποιεί ο τρόπος που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές σας ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών»);	(D&M)
	E11. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη για τις παροχές/υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της πλατφόρμας του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος, τη χαρακτηρίζουν ως...	(D&M)
	E16. Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος η τεχνική στήριξη σας βοηθάει στην επίλυση αυτού;	(D&M)
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (D&M)	E3. Πόσο ποιοτικές και ποσοτικές είναι οι πληροφορίες του συστήματος;	(D&M)
	E4. Πόσο είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τις πληροφορίες του Πληροφοριακού συστήματος;	(D&M)
	E15. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που παρέχει το ΠΣ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας;	(D&M)
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟ ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΟΦΕΛΟΣ (D&M)	E8. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την	(D&M)

	εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;	
	E14. Οι εξυπηρετήσεις από το ΠΣ σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη διαζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;	(D&M)
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (SYSTEM QUALITY) (D&M)	E5. Πόσο και με πόση άνεση θεωρείτε ότι χειρίζεστε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ. Μεταναστευτικής Πολιτικής;	TAM /D&M
	E7. Πως εκπαιδευτήκατε στην χρήση του Π.Σ.;	(D&M)
	E9. Πόσο σας ικανοποιεί ο τρόπος που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές σας ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών»);	(D&M)
	E13. Θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες παροχές του συστήματος, προσφέρουν οικονομία χρόνου στην εργασία σας;	TAM /D&M
	E14. Οι εξυπηρετήσεις από το ΠΣ σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη διαζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;	TAM
	E20. Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτησή σας;	TAM
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ (D&M)	E2. Πόσο συχνά έχετε ανάγκη πρόσβασης στο παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής/ΓΓΜΠ (π.χ κλείσιμο ραντεβού, υποβολή αιτήματος αδειάς	(D&M)
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ (D&M)	E12. Ποσό ικανοποιημένος είστε από τη χρήση του ΠΣ για τον εαυτό σας; Αξιολογείστε	(D&M)
	E13. Θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες παροχές του συστήματος, προσφέρουν οικονομία χρόνου στην εργασία σας;	TAM /D&M

	E14. Οι εξυπηρετήσεις από το ΠΣ σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη διαζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;	TAM
	E15. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που παρέχει το ΠΣ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας;	(D&M)
	E20. Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτησή σας ?	TAM
ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ (D&M)	E17. Αν οι υπηρεσίες Μιας στάσης με το υπηρετούν έμψυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα;	(D&M)
	E18. Συμφωνείτε ότι το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου Τομέα;	(D&M)
	E19. Το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας. Ποσο ταυτίζεστε με την άποψη αυτή;	(D&M)
	E20. Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτησή σας ?	TAM
ΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ (ATTITUDE TOWARDS USE)	E2. Πόσο συχνά έχετε ανάγκη πρόσβασης στο παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής/ΓΓΜΠ (π.χ κλείσιμο ραντεβού, υποβολή αιτήματος αδειάς);	TAM
	E17. Αν οι υπηρεσίες Μιας στάσης με το υπηρετούν έμψυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα;	TAM

5.5.7. Μέθοδος Ανάλυσης Αποτελεσμάτων

Για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 20.0. Το SPSS είναι κατάλληλο εργαλείο για τη στατιστική ανάλυση και

επεξεργασία δεδομένων που προέρχονται από έρευνες διαφόρων τομέων και μπορεί να εκτελέσει σχεδόν οποιαδήποτε στατιστική ανάλυση και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων.

Αρχικά δημιουργήθηκαν δύο ξεχωριστές βάσεις δεδομένων στο SPSS για την εισαγωγή των απαντήσεων των ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν ηλεκτρονικά, μία για το σύνολο των 75 εσωτερικών χρηστών του υπό μελέτη ΠΣ και μία για το σύνολο των 30 εξωτερικών χρηστών του ΠΣ. Έγινε η κατάλληλη κωδικοποίηση και ομαδοποίηση των ανοιχτών ερωτήσεων, στις οποίες οι ερωτώμενοι είχαν αναφέρει το επίπεδο και το βασικό τίτλο σπουδών τους (εσωτερικοί και εξωτερικοί χρήστες), τη θέση τους στην υπηρεσία (εσωτερικοί χρήστες), τη μέθοδο με την οποία εκπαιδεύτηκαν στη χρήση του ΠΣ (εσωτερικοί χρήστες) και τον τρόπο με τον οποίο έμαθαν να χειρίζονται το υπό μελέτη ΠΣ (εξωτερικοί χρήστες), τρία θετικά και τρία αρνητικά χαρακτηριστικά του υπό μελέτη ΠΣ (εσωτερικοί χρήστες), τρία χαρακτηριστικά που θα ήθελαν να έχει το υπό μελέτη ΠΣ για να είναι πιο αποτελεσματικό (εσωτερικοί χρήστες). Στη συνέχεια έγινε περιγραφική ανάλυση των δύο δειγμάτων με τον υπολογισμό συχνοτήτων και ποσοστών για όλες τις μεταβλητές και υπολογισμός μέσων τιμών, διαμέσων, τυπικών αποκλίσεων, μέγιστης και ελάχιστης τιμής όπου αυτό είναι εφικτό από το είδος των δεδομένων. Επιπλέον, παρατίθεται και η γραφική απεικόνιση με ραβδογράμματα και πίτες ποσοστών, η δημιουργία των οποίων έγινε με το Microsoft Excel 2010.

ΤΜΗΜΑ Ε: Στατιστική Παρουσίαση-Ανάλυση-Επεξεργασία Αποτελεσμάτων-Συσχετίσεις

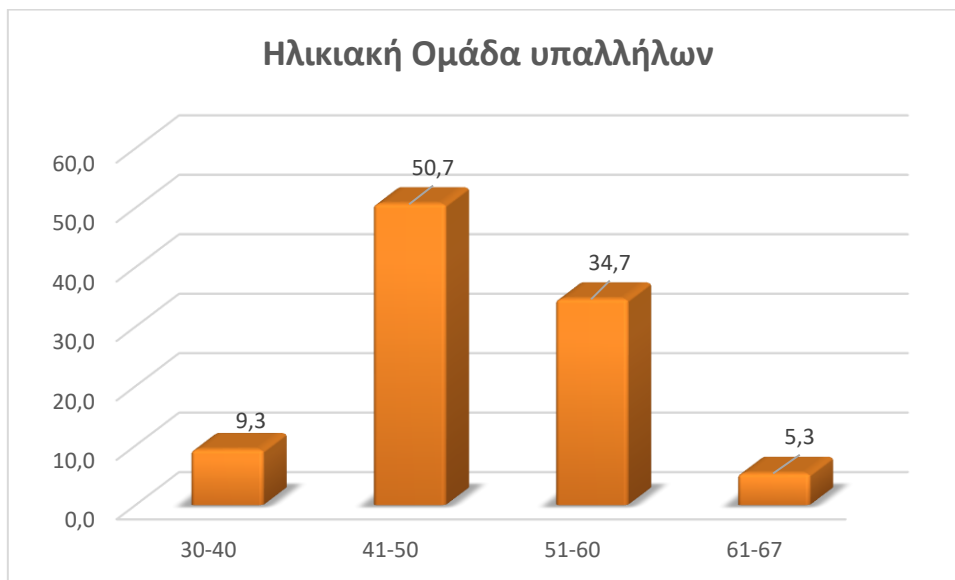
Στατιστική Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Εσωτερικοί-Εξωτερικοί Χρήστες)

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (Εσωτερικών Χρηστών)

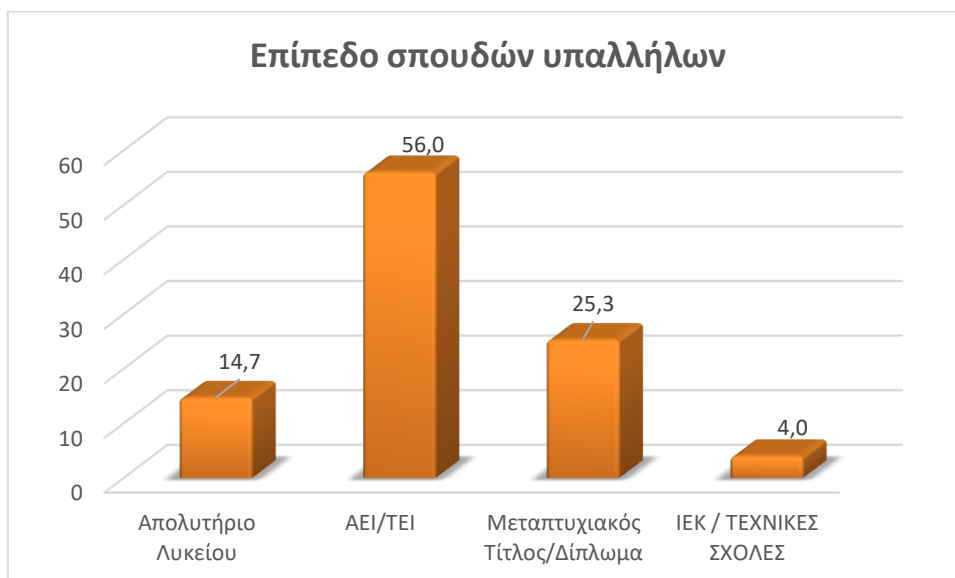
Το δείγμα των 75 υπαλλήλων αποτελείται κυρίως από άτομα των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων (96%) με ηλικία 41 έως 60 ετών (41-50 ετών 50,7%, 51-60 ετών 34,7%), αποφοίτους ΑΕΙ/ΤΕΙ ή κατόχους μεταπτυχιακού διπλώματος (56% και 25,3% αντίστοιχα) και βασικό τίτλο σπουδών στα Οικονομικά-Διοίκηση (44%) ή Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές επιστήμες (26,7%). Στις ερωτήσεις κλίμακας 1=καθόλου έως 5=απόλυτα σχετικά με την εξοικείωση που έχουν με τους Η/Υ, το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η πλειοψηφία του δείγματος εμφανίζεται καλά έως απόλυτα εξοικειωμένη με τη χρήση Η/Υ (92,0% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,37 και διάμεσος 4), διαδικτύου (90,7% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,43 και διάμεσος 5) και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (89,3% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,43 και διάμεσος 5).

Οι γυναίκες υπάλληλοι υπερिशύουν των ανδρών (58,7% έναντι 41,3%). Το ηλικιακό προφίλ του δείγματος είναι «30-40 ετών» 9,3%, «41-50 ετών» 50,7%, «51-60 ετών» 34,7%, «61-67 ετών» 5,3%.



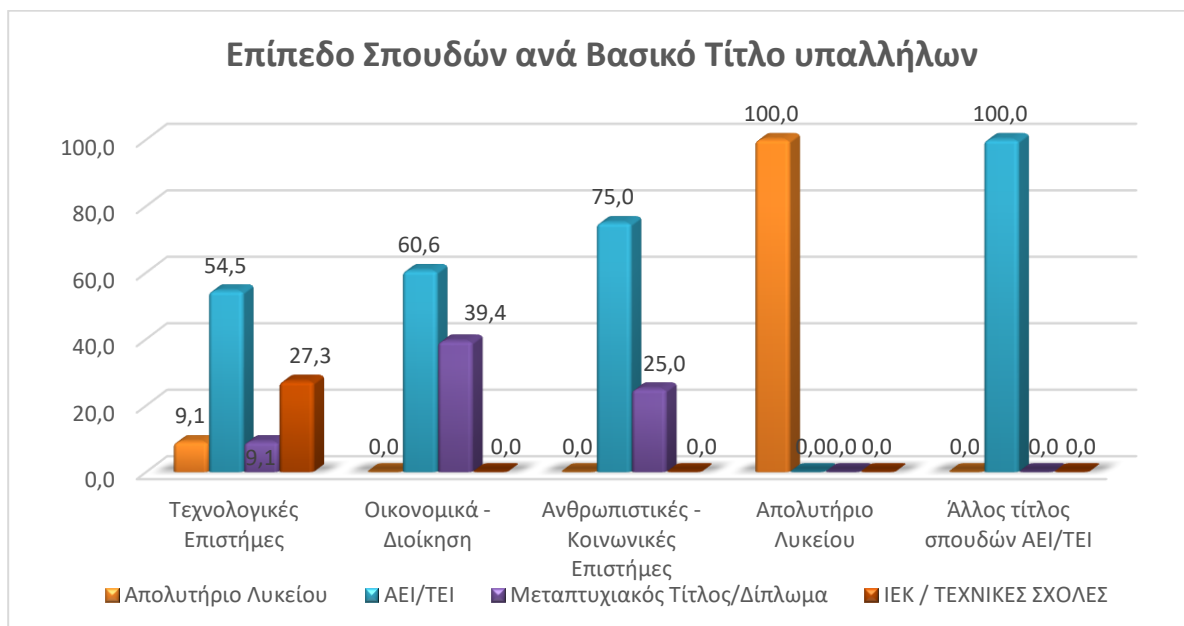


Το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων ανήκει στο μεγαλύτερο ποσοστό του σε απόφοιτους «ΑΕΙ/ΤΕΙ» 56,0%, σε κατόχους «Μεταπτυχιακού τίτλου/διπλώματος» 25,3% , σε κατόχους «Απολυτηρίου Λυκείου» 14,7 % και σε απόφοιτους «ΙΕΚ/Τεχνικές σχολές» 4,0%.

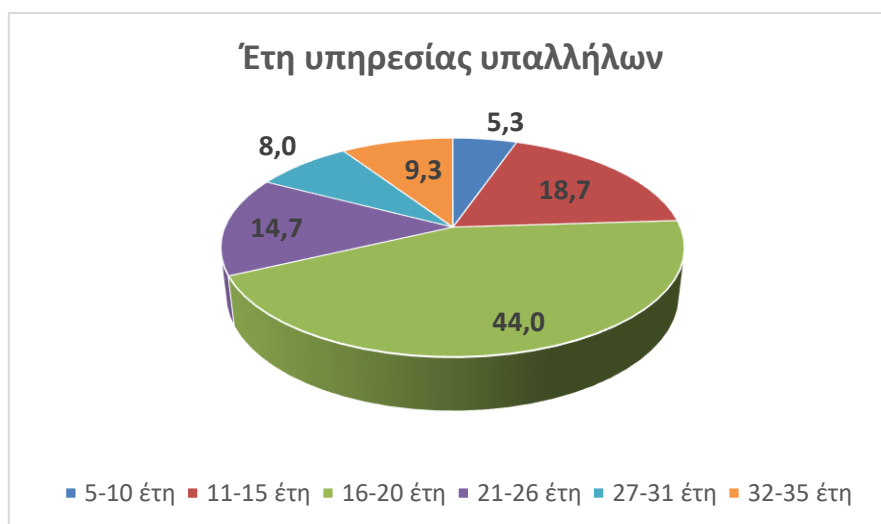


Ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχουν είναι «Τεχνολογικές Επιστήμες» 14,7%, «Οικονομικά-Διοίκηση» 44,0%, «Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες» 46,7%, «Απολυτήριο Λυκείου» 13,3% και «Άλλος τίτλος σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ» 1,3%. Άξιο παρατήρησης είναι ότι το 39,4% όσων έχουν βασικό τίτλο «Οικονομικά-Διοίκηση» είναι

κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Το αντίστοιχο ποσοστό στις «Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες» είναι το 25%, ενώ στις «Τεχνολογικές Επιστήμες» μόλις το 9,1%.

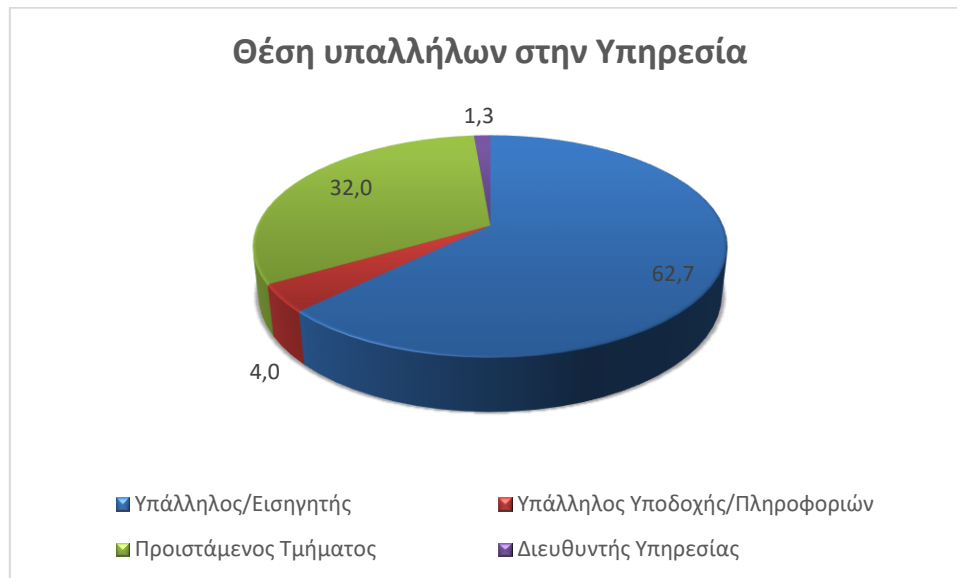


Στην ερώτηση «Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε συμπληρώσει;» το 5,3% απάντησε «5-10 έτη», το 18,7% «11-15 έτη», το 44% «16-20 έτη», το 14,7% «21-26 έτη», το 8% απάντησε «21-31 έτη» και το 9,3% «32-35 έτη».

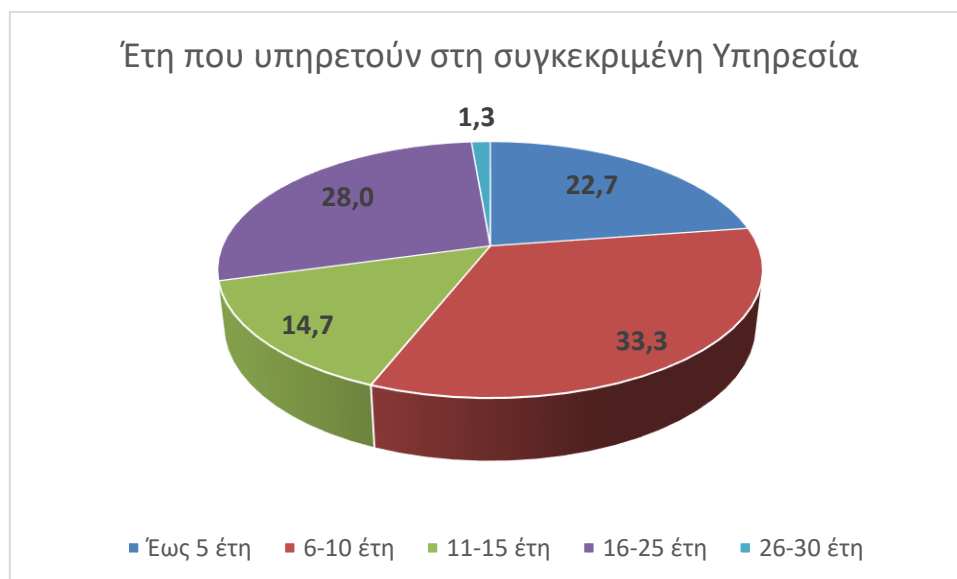


Η θέση που κατέχουν στην υπηρεσία είναι 62,7% «Υπάλληλος/Εισηγητής», 4% «Υπάλληλος Υποδοχής/Πληροφοριών», 32% «Προϊστάμενος Τμήματος» και 1,3% «Διευθυντής Υπηρεσίας». Οι υπάλληλοι αυτοί ανήκουν στη συντριπτική τους πλειοψηφία

(ποσοστό 96%) σε «Υπηρεσίες Μιάς Στάσης (Αποκεντρωμένες Διοικήσεις)», ενώ το υπόλοιπο 4% στο «Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής».



Στην ερώτηση «Στην Υπηρεσία που βρίσκεστε τώρα, πόσα χρόνια υπηρετείτε;» το 22,7% απάντησε «Έως 5 έτη», το 33,3% «6-10 έτη», το 14,7% «11-15 έτη», το 28,0% «16-25 έτη» και το 1,3% απάντησε «26-30 έτη».



Σχεδόν το ίδιο ποσοστό υπαλλήλων απάντησε στην ερώτηση «Πριν την παρούσα εφαρμογή έχετε χρησιμοποιήσει σε άλλη υπηρεσία άλλη εφαρμογή;» ότι έχουν χρησιμοποιήσει άλλη εφαρμογή σε άλλη υπηρεσία (50,7%), με όσους δεν έχουν χρησιμοποιήσει (49,3%). Ενώ όπως έχουμε ήδη έχει αναφερθεί, η πλειοψηφία των υπαλλήλων αισθάνεται ιδιαίτερα εξοικειωμένη με τη χρήση Η/Υ, Διαδικτύου και ηλεκτρονικής

αλληλογραφίας. Τα ποσοστά αυτών αναλυτικά, καθώς και η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η διάμεσος, η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή παρουσιάζονται στους τρεις πίνακες που ακολουθούν.

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση Η/Υ;	Πλήθος (Σύνολο 75)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1 = καθόλου	0	0	4,37	0,712	4	2	5
2	2	2,7					
3	4	5,3					
4	33	44,0					
5 = απόλυτα	36	48,0					

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση Διαδικτύου;	Πλήθος (Σύνολο 75)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1 = καθόλου	0	0	4,43	0,701	5	2	5
2	1	1,3					
3	6	8,0					
4	28	37,3					
5 = απόλυτα	40	53,3					

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;	Πλήθος (Σύνολο 75)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max

1 = καθόλου	2	2,7	4,43	0,888	5	1	5
2	1	1,3					
3	5	6,7					
4	22	29,3					
5 = απόλυτα	45	60,0					

Τέλος, στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται τα ποσοστά και το πλήθος των απαντήσεων για όλες τις δημογραφικές ερωτήσεις.

Δημογραφικά Υπαλλήλων			
Μεταβλητή		Πλήθος (Σύνολο 75)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)
ΦΥΛΟ			
	Άνδρας	31	41,3
	Γυναίκα	44	58,7
ΗΛΙΚΙΑ			
	30-40	7	9,3
	41-50	38	50,7
	51-60	26	34,7
	61-67	4	5,3
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
	Απολυτήριο Λυκείου	11	14,7
	ΑΕΙ/ΤΕΙ	42	56,0
	Μεταπτυχιακό	19	25,3
	Διδακτορικό	0	0
	ΙΕΚ/Τεχνικές σχολές	3	4,0
ΒΑΣΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ			
	Τεχνολογικές Επιστήμες	11	14,7
	Οικονομικά-Διοίκηση	33	44,0
	Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες	20	26,7
	Απολυτήριο Λυκείου	10	13,3

Άλλος τίτλος σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ	1	1,3
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ		
5-10 έτη	4	5,3
11-15 έτη	14	18,7
16-20 έτη	33	44,0
21-26 έτη	11	14,7
27-31 έτη	6	8,0
32-35 έτη	7	9,3
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ		
Έως 5 έτη	17	22,7
6-10 έτη	25	33,3
11-15 έτη	11	14,7
16-25 έτη	21	28,0
26-30 έτη	1	1,3
ΦΟΡΕΑΣ		
Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής	3	4,0
Υπηρεσίες Μιάς Στάσης (Αποκεντρωμένες Διοικήσεις)	72	96,0
ΘΕΣΗ		
Υπάλληλος/Εισηγητής	47	62,7
Υπάλληλος Υποδοχής/Πληροφοριών	3	4,0
Προιστάμενος Τμήματος	24	32,0
Διευθυντής Υπηρεσίας	1	1,3
ΧΡΗΣΗ ΑΛΛΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ		
Ναι	38	50,7
Όχι	37	49,3

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΜΕΡΟΥΣ Β'-ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ

Το Β' μέρος ερωτήσεων για τους εσωτερικούς χρήστες -υπαλλήλους, ξεκίνησε με την **Ερώτηση 1**: *Πόσο χρονικό διάστημα χειρίζεστε το Πληροφοριακό Σύστημα έκδοσης αδειών διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής όπως υφίσταται κάθε φορά;* Προκειμένου να διαπιστωθεί η εμπειρία βάσει χρόνου-χρήσης του συγκεκριμένου ΠΣ. Η συντριπτική πλειοψηφία (70,7%) των απαντήσεων, ήταν πάνω από 5 έτη ενώ το χαμηλότερο ποσοστό συγκέντρωσε η απάντηση έως 1 έτος (2,7%). Έως 6 μήνες απάντησε το 4%, έως 2 έτη απάντησε το 8%, έως 5 έτη απάντησε το 14,7%.

Η συχνότητα χρήσης του παρόντος ΠΣ Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπ. Μετ.Ας. διαπιστώθηκε μέσω της **Ερώτησης 2** όπου οι απαντήσεις ήταν οι εξής: το 62,7% έδωσε την απάντηση «καθ'όλο το ωράριο εργασίας μου», το 17,3% απάντησε Κάθε ημέρα όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε όλο το ωράριο εργασίας αποκλειστικά, το 10,7% απάντησε «Όλη την εβδομάδα», το 4% απάντησε 1-3 ημέρες την εβδομάδα ενώ από 2,7% οι απαντήσεις ήταν έως 4 ή έως 8 ώρες την εβδομάδα.

Με την **ερώτηση 3**- *Θεωρείτε ότι γνωρίζετε ικανοποιητικά το Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Μετ.Ας;*- έγινε προσπάθεια να διαπιστωθεί η ικανοποίηση του χρήστη από αυτό το ΠΣ. Οι απαντήσεις που δόθηκαν είχαν ως εξής: το 57,7% απάντησε πολύ, το 25,3% απάντησε απόλυτα, το 9,3% δήλωσε μερική ικανοποίηση, το 6,7% δήλωσε λίγο ενώ μόλις 1 στους 75 δήλωσε καθόλου.

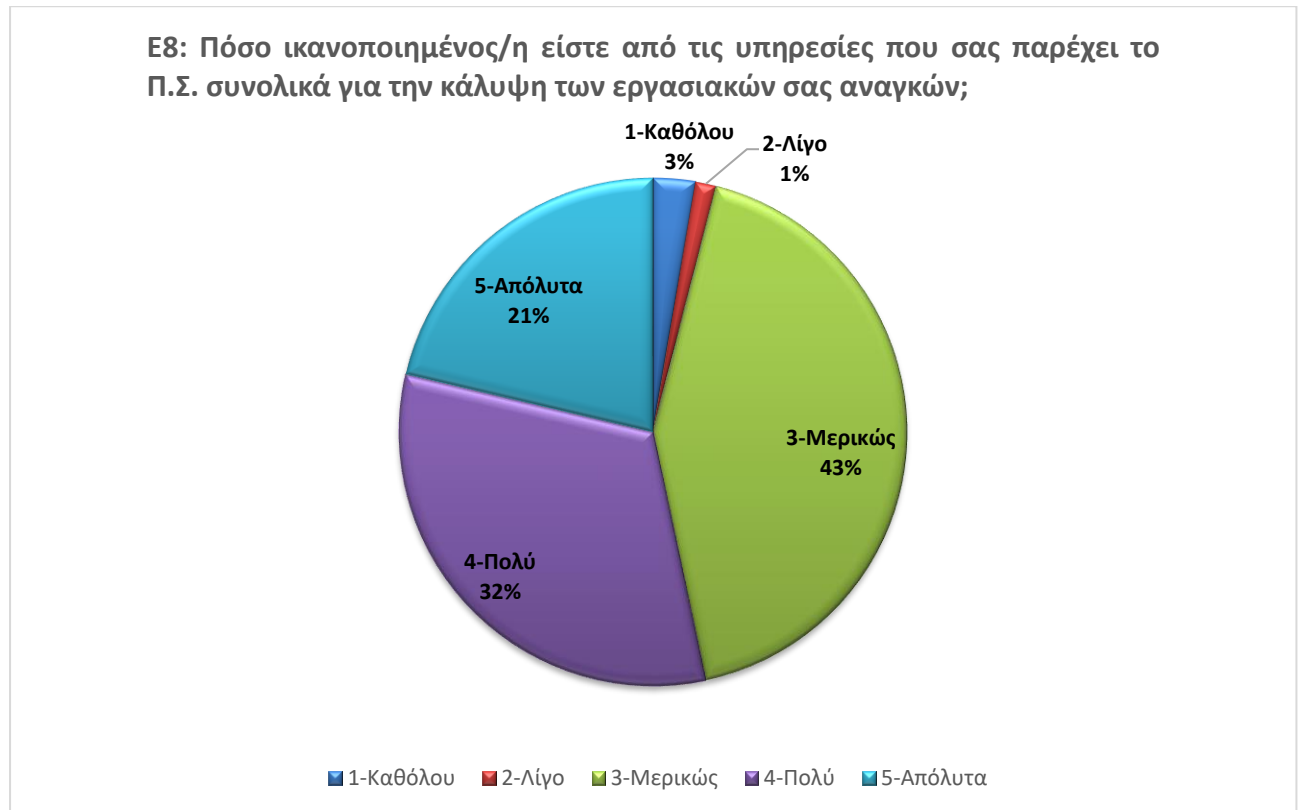
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρησιμότητα του παρόντος Πληροφοριακού συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής; ερωτήθηκαν οι χρήστες στην **Ερώτηση 4**. Οι απαντήσεις κινήθηκαν σχεδόν στα ίδια επίπεδα με αυτές στην ερώτηση 3, αφού το 49,3% απάντησε πολύ, το 24% απάντησε απόλυτα, το 17,3% απάντησε μερικώς το 8% απάντησε λίγο και πάλι 1 στους 75 χρήστες απάντησε καθόλου.

Την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης είχε σκοπό να μετρήσει η **ερώτηση 5**: *Πόσο εύκολο ήταν να μάθετε τον χειρισμό του Πληροφοριακού Συστήματος;* Το μεγαλύτερο τμήμα των απαντήσεων ήταν θετικό αφού το 16% δήλωσε απόλυτα, το 42,7% δήλωσε πολύ. Το 29,3% δήλωσε μερικώς ενώ το 10,7% δήλωσε λίγο. Πάλι 1 στους 75 δήλωσε καθόλου.

Σχετικά με τον χρόνο που χρειάστηκε για την εκμάθηση του ΠΣ (**Ερώτηση 6**) , οι απαντήσεις ήταν: 12% Καθολού, 25,3% λίγο, 37,3% μερικώς, 18,7% πολύ 6,7% πάρα πολύ ενώ ακολούθως στην **Ερώτηση 7** τους ζητήθηκε να επιλέξουν μεταξύ των διαθέσιμων απαντήσεων με ποια μέθοδο εκπαιδεύτηκαν στη χρήση του ΠΣ. Εδώ οι απαντήσεις ήταν οι εξής: 12% απάντησαν μέσω εγχειριδίου οδηγιών (user guide), 20% απάντησαν μέσω δια ζώσης

εκπαίδευσης από εκπαιδευτή, 57,3% εκπαιδεύτηκε από συνάδελφο ενώ το 10,7% δήλωσε πως έμαθε το ΠΣ μέσω της συχνής χρήσης αυτού.

Αναφορικά με την δήλωση ικανοποίησης του από τις υπηρεσίες που τους παρέχει το ΠΣ συνολικά για την κάλυψη των εργασιακών τους αναγκών (**Ερώτηση 8**), οι απαντήσεις τους κινήθηκαν από μερικώς έως απόλυτα αφού το 43% δήλωσε μερικώς, το 32% δήλωσε πολύ ενώ το 21% δήλωσε απόλυτα.

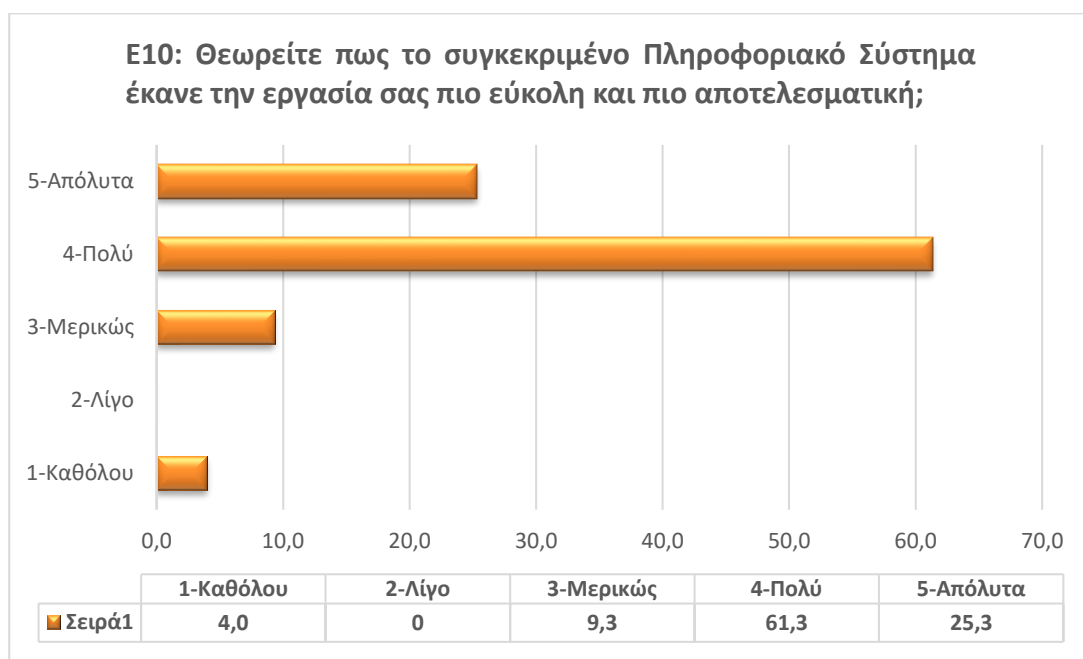


Ερωτηθέντες για το αν βρίσκουν κατανοητά τα βήματα για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (**Ερώτηση 9**), το 58,7% απάντησε 4-πολύ ενώ 5-απόλυτα απάντησε το 14,7%. Μερικώς κατανοητά τα θεωρεί το 21,3% ενώ λίγο (4%) έως καθόλου(1,3%) απάντησαν οι υπόλοιποι

χρήστες.

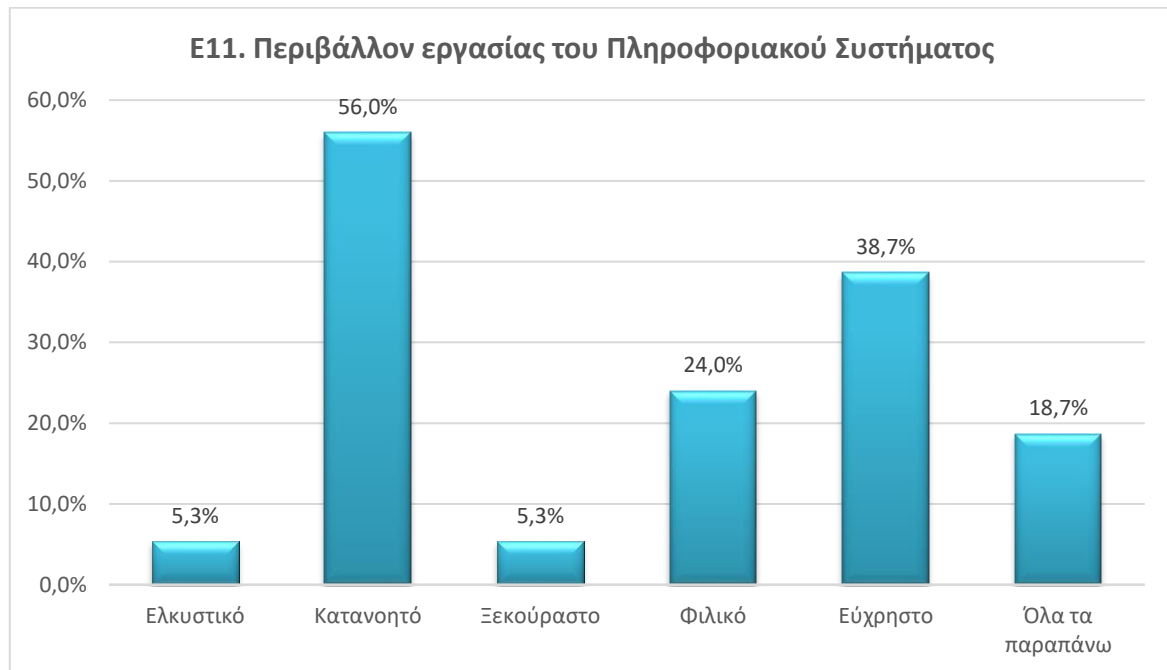


Με την ερώτηση 10, κλήθηκαν να απαντήσουν για το αν θεωρούν πως το συγκεκριμένο ΠΣ έκανε την εργασία τους πιο εύκολη και αποτελεσματική. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν, το 25,3% δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένο, το 61,3% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ενώ το 9,3% δήλωσε μερική ικανοποίηση. Μόλις 4% των απαντήσεων ήταν αρνητικές δηλώνοντας καθόλου ικανοποίηση.



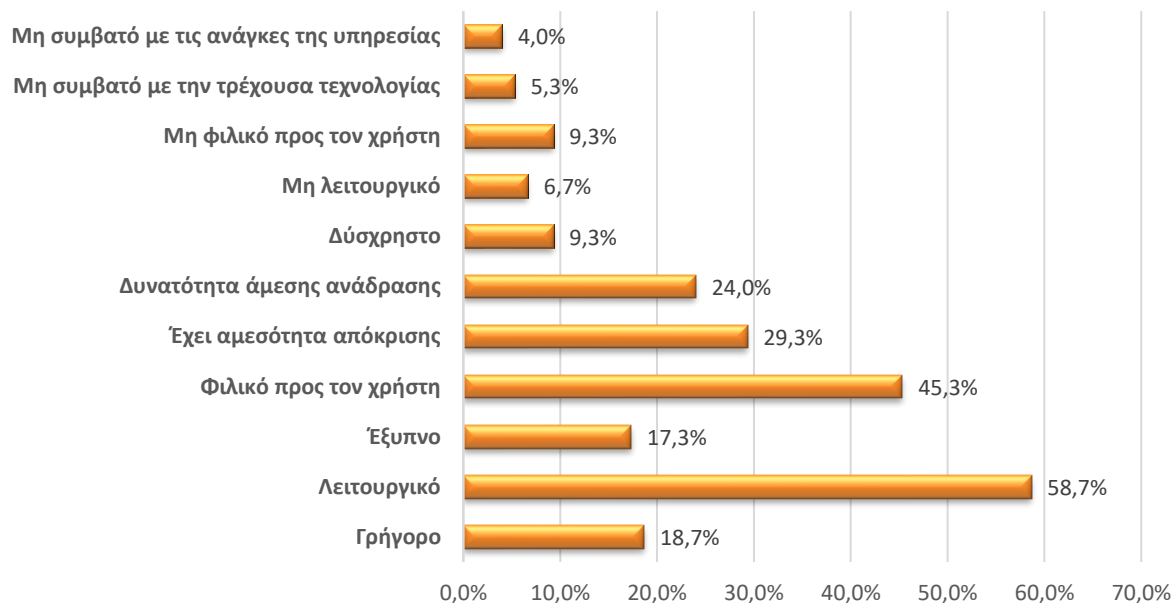
Για την πλειοψηφία των χρηστών, το Περιβάλλον εργασίας του ΠΣ (Ερώτηση 11) χαρακτηρίζεται είτε Κατανοητό (56%), είτε Εύχρηστο (38,7%), είτε Φιλικό προς τον χρήστη

(24%), είτε Ελκυστικό ή και Ξεκούραστο (5,3%). Σε ποσοστό 18,7% υπάρχουν χρήστες που θεωρούν ότι το Περιβάλλον εργασίας χαρακτηρίζεται από όλα τα προαναφερθέντα.



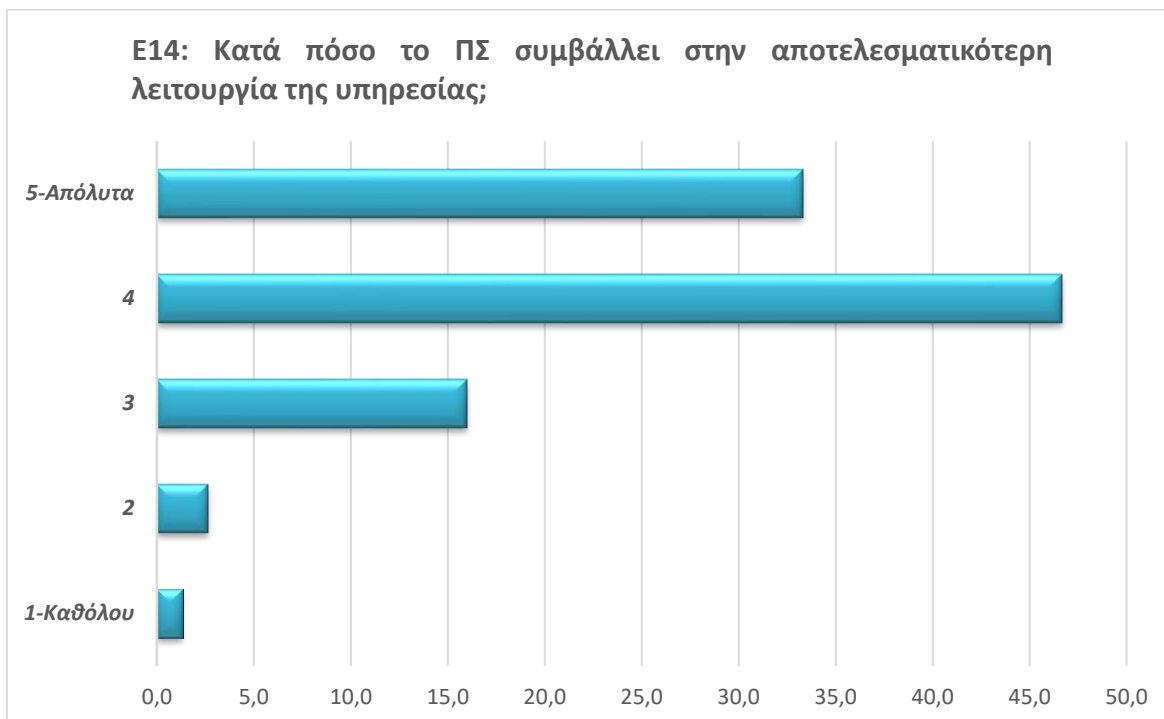
Στην **Ερώτηση 12**, οι εσωτερικοί χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν για το πώς κρίνουν τις Παροχές/Λειτουργίας του συγκεκριμένου ΠΣ. Το 58,7% των χρηστών, το θεωρούν ως Λειτουργικό, το 45,3% το βρίσκουν Φιλικό προς τον χρήστη, με αμεσότητα απόκρισης (το 29,3%) και δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (24%). Ως γρήγορο το χαρακτηρίζει το 18,7% και ως Έξυπνο το 17,3%. Παρατηρείται όμως και μια μερίδα χρηστών που θεωρούν τις παρεχόμενες λειτουργίες ως μη φιλικές προς το χρήστη (9,3%), το χαρακτηρίζουν ως ένα δύσχρηστο (9,3%) σύστημα, μη λειτουργικό (6,7%), μη συμβατό με την τρέχουσα τεχνολογία (5,3%) καθώς και μη συμβατό με τις ανάγκες της υπηρεσίας (4%).

Ε12: Παροχές/λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του συγκεκριμένου ΠΣ, το χαρακτηρίζουν ως



Οι χρήστες ερωτήθηκαν στη συνέχεια (**Ερώτηση 13**) αν πιστεύουν πως «το συγκεκριμένο ΠΣ σας παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (feedback)». Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, το 5,3% δεν θεωρεί ότι δίνεται feedback, το 13,3% θεωρεί ότι δίνεται λίγο, το 30,7% δηλώνει ότι δίνεται μερικώς ενώ πολύ έως απόλυτα συμφωνούν με την άποψη αυτή το 42,7% και 8% αντίστοιχα.

Άξιο επιπλέον αναφοράς κρίνεται το γεγονός ότι σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην **Ερώτηση 14**, η πλειοψηφία των χρηστών θεωρεί πως το ΠΣ συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας αφού το 46,7% απάντησε 4-πολύ ενώ το 33,3% απάντησε 5-απόλυτα. Το 16% δήλωσε μερική συμβολή ενώ μόλις το 4% δήλωσε ελάχιστη ή καθόλου συμβολή αθροιστικά.

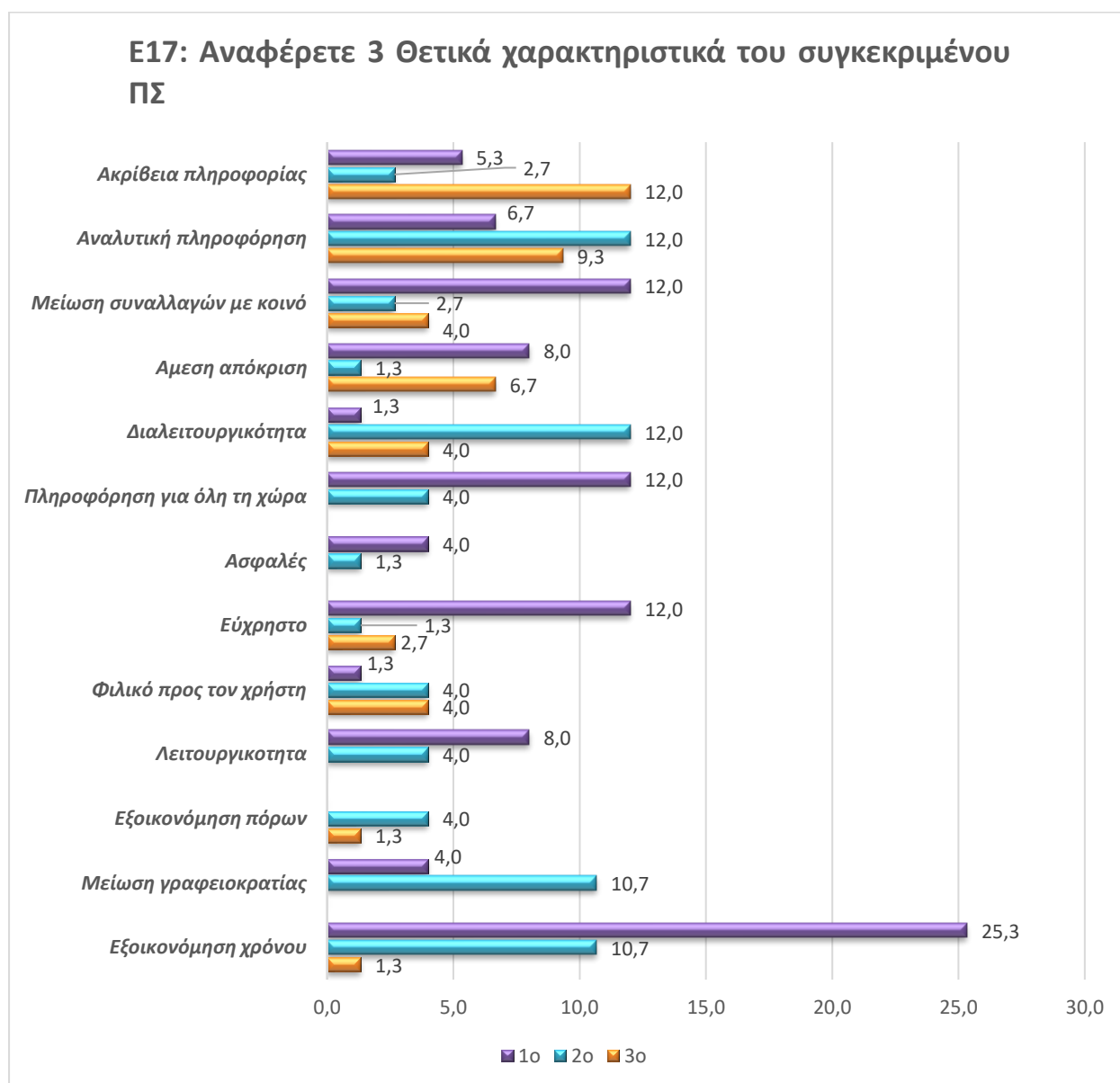


Το 44% των χρηστών πιστεύει ότι μέσω του ΠΣ και των παροχών του, μειώθηκε σημαντικά ο γραφειοκρατικός φόρτος άρα εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία τους (**Ερώτηση 15**) κάτι το οποίο βρίσκει απόλυτα σύμφωνο το 17,3% των χρηστών ενώ μερικώς συμφωνεί το 24% εξ'αυτών. Υπάρχει βέβαια και η αντίθετη άποψη αφού το 8% των υπαλλήλων συμφωνεί λίγο με τη θεωρία περι εξοικονόμησης χρόνου ενώ το 6,7% δε συμφωνεί καθόλου.



Οι εσωτερικοί χρήστες ερωτήθηκαν (Ερώτηση 16) σε ποιο βαθμό επηρέασε την προσέλευση του κοινού η τελευταία αναβάθμιση του ΠΣ. Οι απαντήσεις τους ήταν οι εξής: 10,7% απάντησε λίγο, 14,7% απάντησε μερικώς, 52% απάντησε πολύ ενώ 22,7% απάντησε απόλυτα.

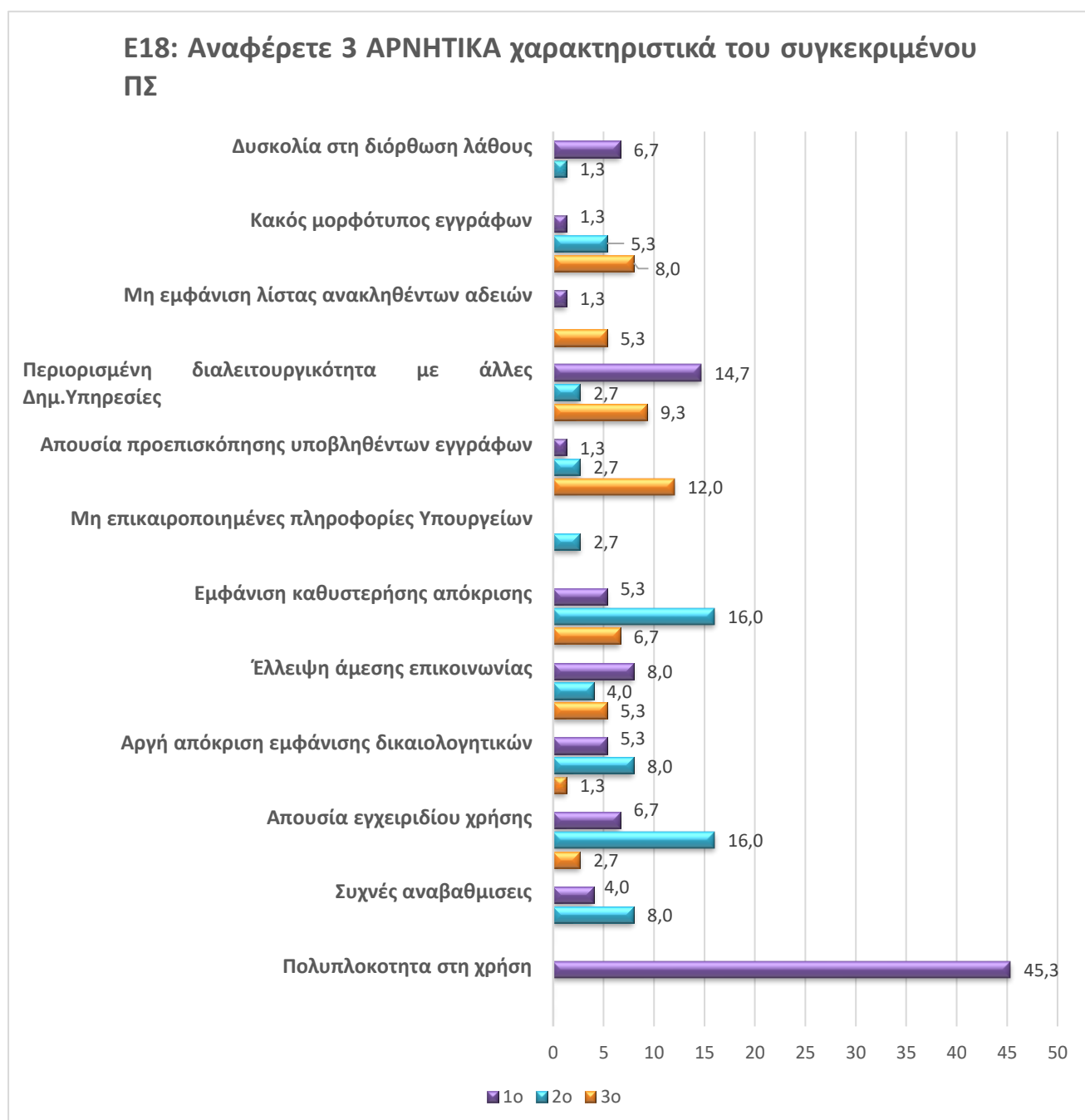
Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τους χρήστες να δώσουν τρία χαρακτηριστικά του ΠΣ τα οποία θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικά (Ερώτηση 17). Ανεξαρτήτως της σειράς με την οποία αναφέρθηκαν από τους χρήστες (δηλ. 1^ο-2^ο ή 3^ο χαρακτηριστικό), το 37,3% δηλώνει ως την εξοικονόμηση χρόνου ως το πιο θετικό χαρακτηριστικό του συγκεκριμένου ΠΣ, με τα ποσοστά να διαφοροποιούνται στις ακόλουθες απαντήσεις: Ακρίβεια πληροφορίας (20%), αναλυτική πληροφόρηση (28%), μείωση συναλλαγών με το κοινό (18,7%), η διαλειτουργικότητα με 17,3%, η άμεση απόκριση με 16%, η λειτουργικότητα (12%), πληροφόρηση για όλη τη χώρα (18%), ευχρηστία (16%), η μείωση της γραφειοκρατίας (14,7%), η εξοικονόμηση πόρων και η ασφάλεια με 5,3% το καθένα, η φιλικότητα προς τον χρήστη με 8% .



Αντίστοιχα, στην **ερώτηση 18**, τους ζητήθηκε να δώσουν 3 αρνητικά χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου ΠΣ. Εδώ οι απαντήσεις τους ελαφρώς διαφοροποιήθηκαν ως εξής: Στα 3 πρώτα χαρακτηριστικά που κρίνονται ως αρνητικά, καταγράφονται η *πολυπλοκότητα χρήσης* κατά 45,3% -το οποίο μάλιστα ήταν και το 1^ο χαρακτηριστικό για τους περισσότερους χρήστες, την *εμφάνιση καθυστέρησης απόκρισης* (28%) και την κατά 26,7% *περιορισμένη διαλειτουργικότητα με άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες* ως 3^ο χαρακτηριστικό σε προτίμηση. Κοντά, στο 25,4% των απαντήσεων ακολουθεί η *απουσία εγχειριδίου χρήσης*.

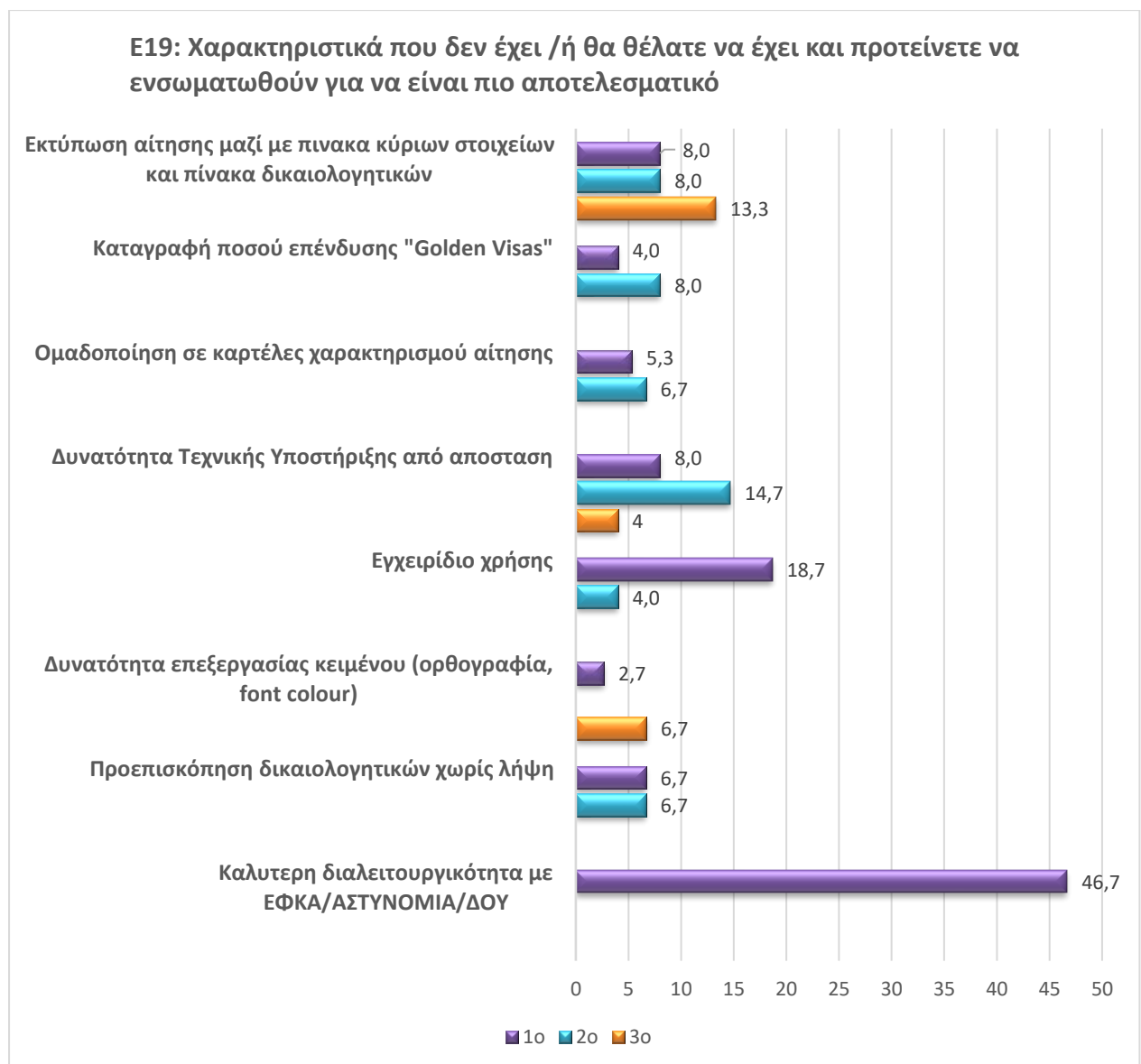
Οι υπόλοιπες απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: το 16% δήλωσε *Απουσία προεπισκόπησης υποβληθέντων εγγράφων*, το 17,3% δήλωσε *Έλλειψη άμεσης επικοινωνίας*, το 14,6% δήλωσε *αργή απόκριση εμφάνισης δικαιολογητικών ή και κακός μορφότυπος εγγράφων*, ενώ 12% δήλωσε *συχνές αναβαθμίσεις*. Στη συνέχεια, πιο περιορισμένες απαντήσεις δόθηκαν στα εξής: 8% δήλωσε *δυσκολία στη διόρθωση λάθους*, το 6,6% δήλωσε *μη εμφάνιση λίστας*

ανακληθέντων αδειών, 2,7% δήλωσε μη επικαιροποιημένες πληροφορίες Υπουργείων.



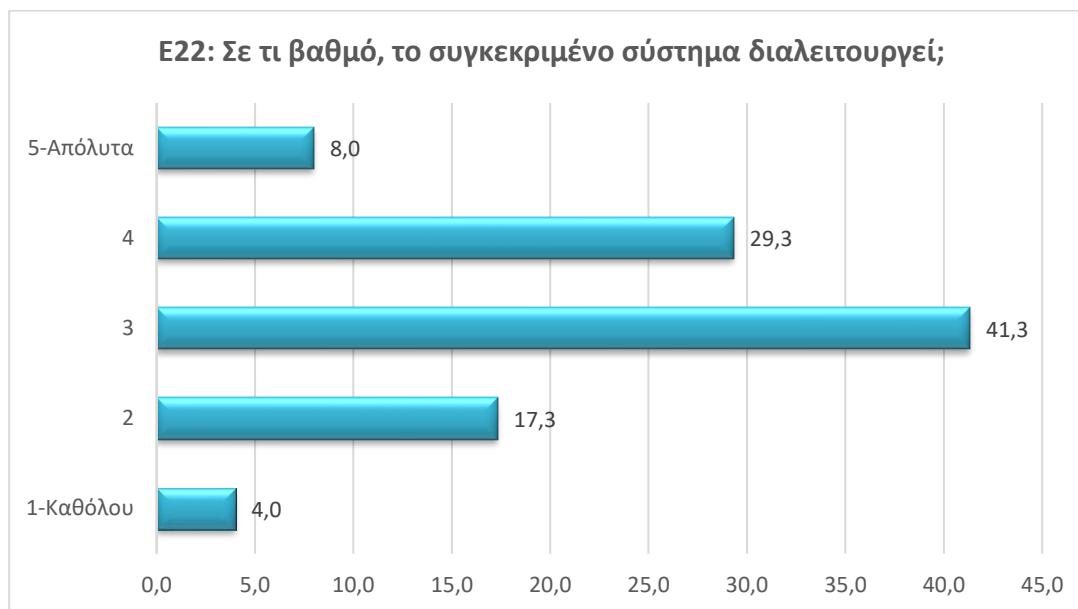
Στην **ερώτηση 19**, τους ζητήθηκε να αναφέρουν χαρακτηριστικά τα οποία θα πρότειναν να ενσωματωθούν ώστε να είναι πιο αποτελεσματικό το συγκεκριμένο ΠΣ. Υψηλό το ποσοστό εκείνων που ζήτησαν καλύτερη διαλειτουργικότητα με ΕΦΚΑ/ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ/Δ Ο Υ αφού συγκέντρωσαν το 46,7% των απαντήσεων. Το 29,3% απάντησε ότι επιθυμεί τη δυνατότητα εκτύπωσης αίτησης μαζί με πίνακα κύριων στοιχείων και πίνακα δικαιολογητικών, 12% ζήτησε να καταγράφεται το ποσό επένδυσης που απαιτείται για όσους υποβάλουν αίτημα έκδοσης άδειας τύπου «Golden Visa» ή και να γίνεται Ομαδοποίηση σε καρτέλες ανα χαρακτηρισμό αίτησης. Το 26,7% επιθυμεί να δίνεται η δυνατότητα Τεχνικής Υποστήριξης από απόσταση(μέσω Teamviewer/Anydesk κλπ) ενώ το 22,7% θα ήθελε να υφίσταται εγχειρίδιο χρήσης. Ένα

ποσοστό 9,4% θα ήθελα να μπορεί να επεξεργάζεται το κείμενο της εισήγησης μέσα από το ΠΣ ενώ το 13,4% θα ήθελε να μπορεί να κάνει προεπισκόπηση των δικαιολογητικών που έχουν υποβληθεί από τον αιτούντα μέσω του ΠΣ, χωρίς ο χειριστής να χρειάζεται να κάνει λήψη των δικαιολογητικών.

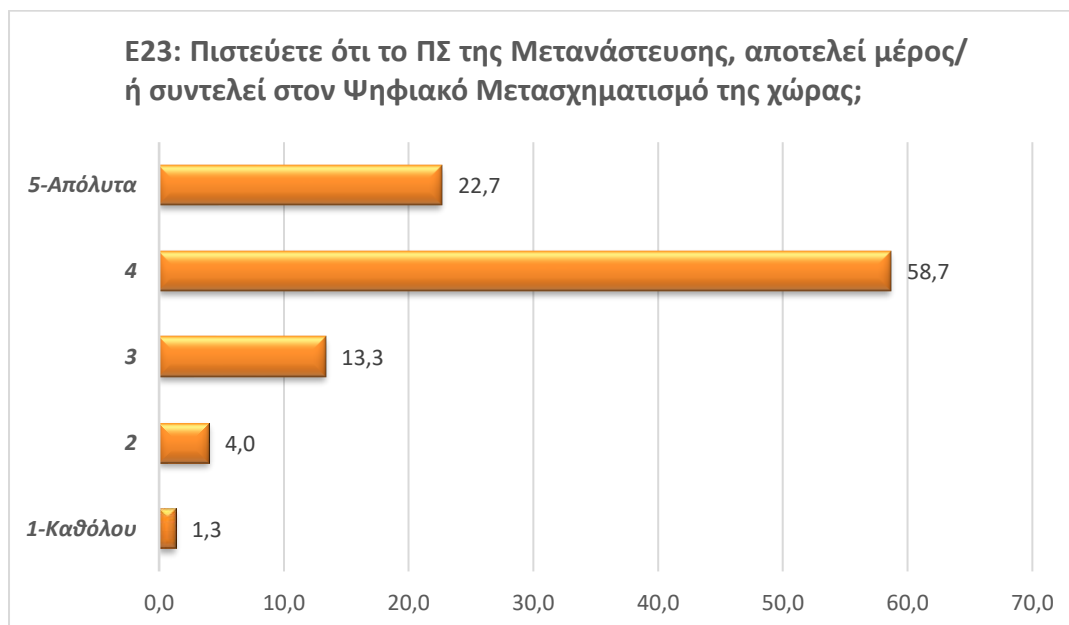


Με την **ερώτηση 20** ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν εάν είναι ικανοποιητικός ο βαθμός τεχνικής υποστήριξης του ΠΣ από τη Δ/ση Πληροφορικής. Οι απαντήσεις τους κατανεμήθηκαν από μερικώς (20%) έως πολύ (38,7%) και απόλυτα (36%). Μόλις 1,3% αξιολόγησε ως καθόλου ικανοποιητικό το βαθμό τεχνικής υποστήριξης ενώ το 4% το χαρακτηρίζει ως λίγο ικανοποιητικό. Επιπλέον, μέσω της **ερώτησης 21**, ζητήθηκε να απαντήσουν αν θα επιθυμούσαν άλλο τρόπο παροχής οδηγιών τεχνικής υποστήριξης, εκτός από τον παραδοσιακό τρόπο τηλεφωνικής επικοινωνίας; (π.χ. skype, Anydesk, Teamviewer κ.ά.). Το 66,7% απάντησε θετικά.

Οι χρήστες ερωτήθηκαν για το βαθμό κατά τον οποίο πιστεύουν πως το συγκεκριμένο ΠΣ εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα ΠΣ του Δημοσίου τομέα (**Ερώτηση 22**). Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το 41,3% των χρηστών κρίνει πως μερικώς διαλειτουργεί το ΠΣ, το 17,3 θεωρεί πως διαλειτουργεί λίγο ενώ το 4% απάντησε καθόλου. Μόλις το 29,3% βρίσκει να υφίσταται διαλειτουργικότητα σε μεγάλο βαθμό και το 8% συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή.

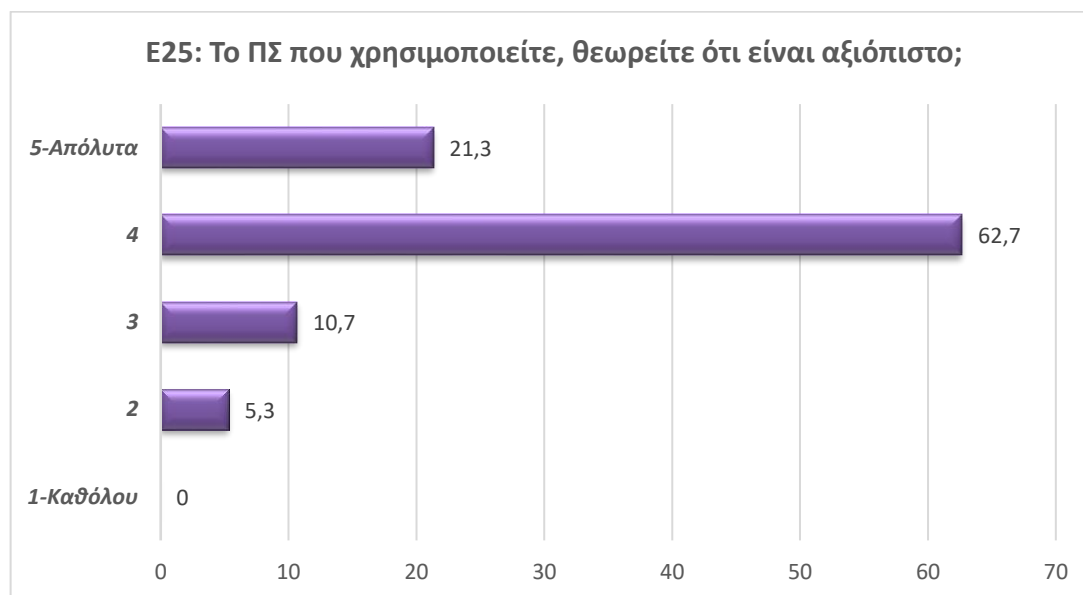


Συμβολή στον Ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας (**Ερώτηση 23**) φαίνεται να έχει το συγκεκριμένο ΠΣ σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών αφού η πλειοψηφία (81,4%) συμφωνεί πολύ έως απόλυτα με την άποψη αυτή. Το 13,3% βρίσκει μερική συμβολή ενώ μόλις το 5,3% εμφανίζει αντίθετη άποψη.



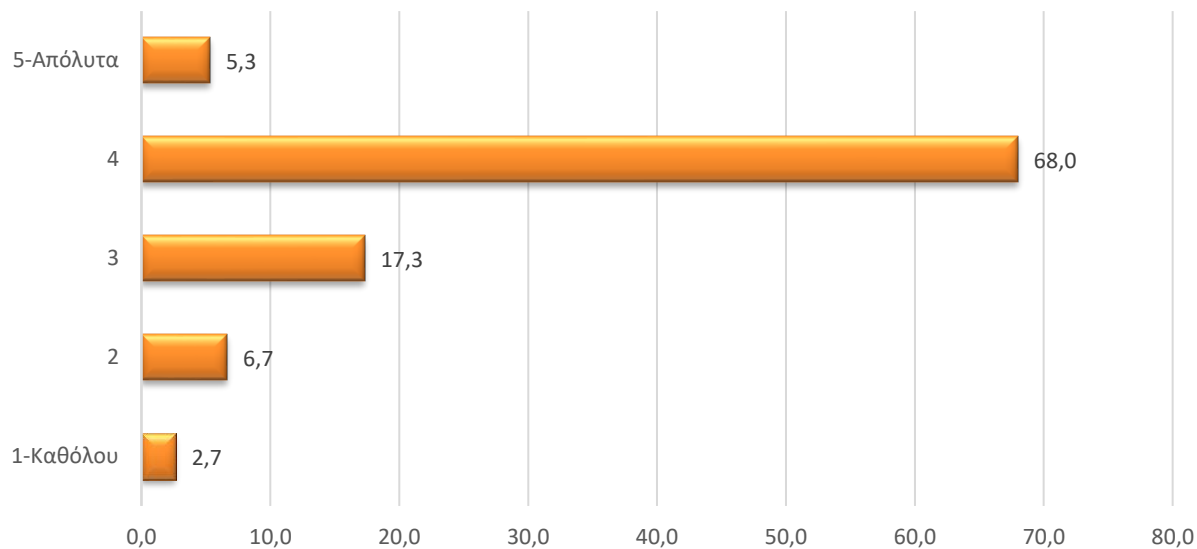
Απο μέτρια έως πολύ γρήγορο χαρακτηρίζεται το ΠΣ για τις ανάγκες τους ή παρέχει γρήγορη απάντηση αφού σύμφωνα με τις ερωτήσεις που δόθηκαν στην **ερώτηση 24**, το 26,7% δήλωσε μερικώς, το 48% δήλωσε πολύ, το 12% δήλωσε απόλυτα ενώ το 8% δήλωσε λίγο και το 5,3% δήλωσε καθόλου.

Στη συνέχεια οι χρήστες ζητήθηκε να απαντήσουν στο *αν θεωρούν το ΠΣ του Υπ. Μετανάστευσης και Ασύλου ως αξιόπιστο (Ερώτηση 25)* . Η πλειοψηφία αυτών το κρίνει ως απόλυτα (21,3%) ή πολύ (62,7%) αξιόπιστο. Ένα 10,7% συμφωνεί μερικώς με την παραπάνω άποψη ενώ το 5,3% συμφωνεί λίγο.



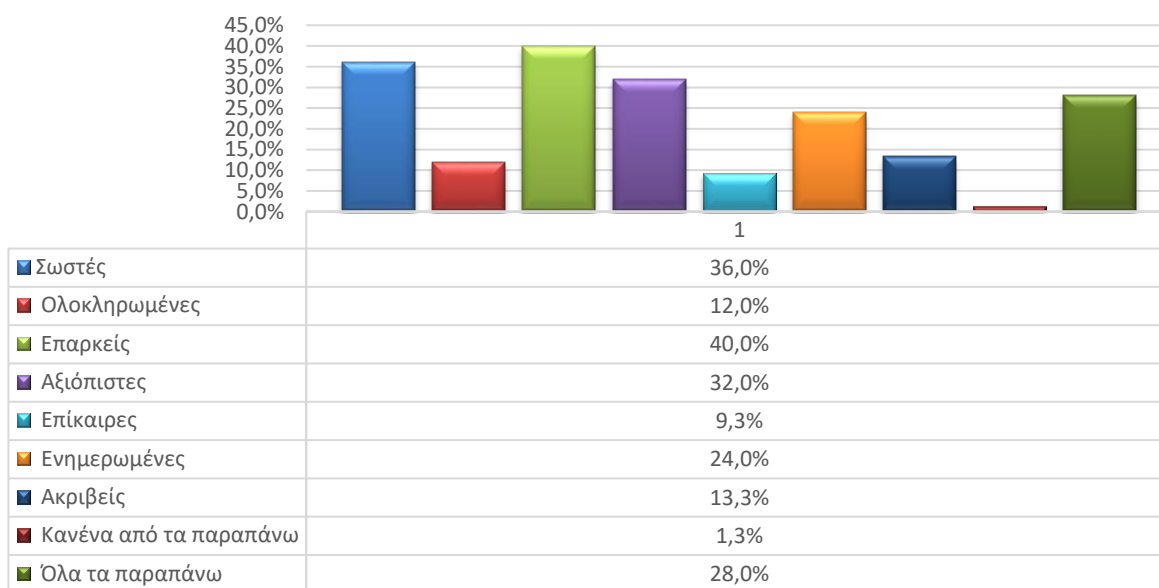
Περισσότερο από τους μισούς χρήστες δηλώνουν *ικανοποιημένοι από την Ποιότητα του Πληροφοριακού Συστήματος συνολικά (Ερώτηση 26)* αφού το 5,3% δήλωσε Απόλυτα ενώ το 68% δήλωσε Πολύ. Το 17,3% δήλωσε μερικώς ενώ μόλις το 6,7% δήλωσε λίγο και το 2,7% δήλωσε καθόλου.

E26: Πόσο ικανοποιημένοι από την ποιότητα του Πληροφοριακού Συστήματος συνολικά;

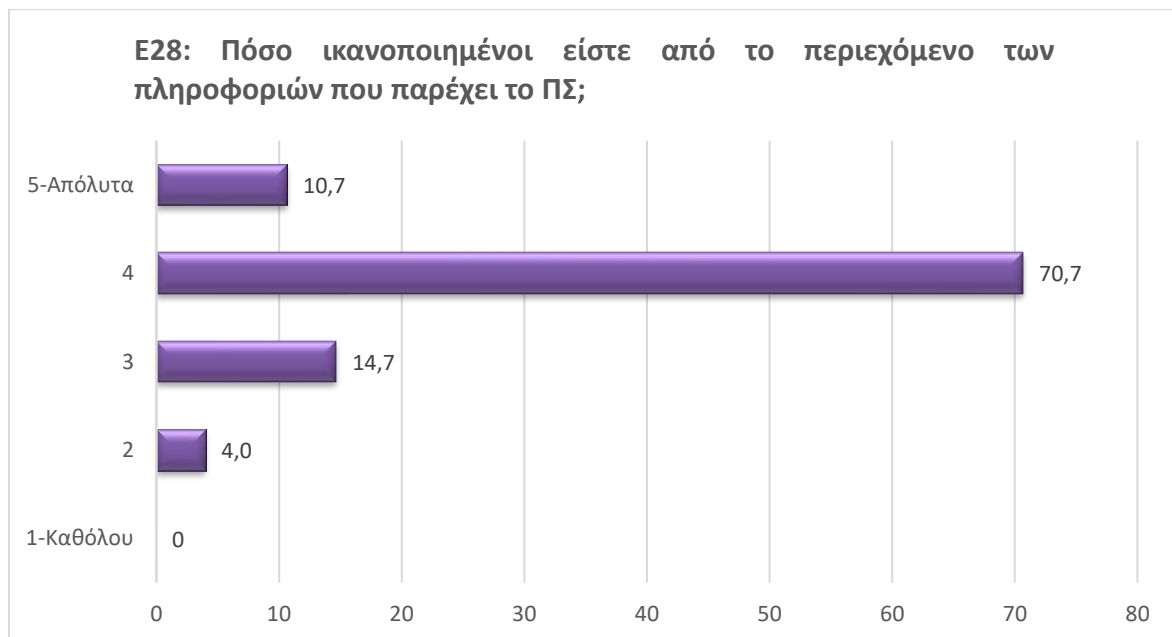


Στην **ερώτηση 27**, ζητήθηκε από τους χρήστες να χαρακτηρίσουν το είδος των πληροφοριών που παρέχει το ΠΣ, επιλέγοντας από μια λίστα διαθέσιμων τιμών (πολλαπλής επιλογής). Σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν, το 40% χαρακτηρίζει της παρεχόμενες πληροφορίες ως επαρκείς, το 36% τις θεωρεί σωστές ενώ το 32% αξιόπιστες. 13,3% τις χαρακτηρίζει ακριβείς, 12% ολοκληρωμένες ενώ 9,3% τις θεωρεί επίκαιρες. Υπάρχουν κι εκείνοι που συμφωνούν με όλους τους χαρακτηρισμούς και συγκεντρώνουν ένα ποσοστό 28% ενώ παρατηρείται και ένας μοναδικός χρήστης που δε συμφωνεί με κανέναν από τους προαναφερθέντες χαρακτηρισμούς.

E27. Το ΠΣ παρέχει πληροφορίες:



Το 10,7% των χρηστών που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχει το ΠΣ (**Ερώτηση 28**) συμπληρώνει το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό 70,7% εκείνων που δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι. Το 14,7% δηλώνουν μερικώς ικανοποιημένοι ενώ το 4% δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι.



Στην **ερώτηση 29** «Έχετε παρατηρήσει σφάλματα στις πληροφορίες που δίδονται από το ΠΣ» το 74,7% απάντησε αρνητικά ενώ στην **ερώτηση 30** για το αν το ΠΣ εκδίδει ειδοποιήσεις ολοκλήρωσης συναλλαγής (π.χ. Εκτύπωση Βεβαίωσης) , το 93,3% απάντησε θετικά.

Συντριπτικό το ποσοστό των χρηστών που θεωρεί πως το ΠΣ βελτιώνει την προσωπική τους απόδοση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους για την υπηρεσία τους (**Ερώτηση 31**) αφού το 93,3% απάντησε θετικά στην ερώτηση και μόλις το 6,7% απάντησε αρνητικά.



Τα ποσοστά αυτών αναλυτικά, καθώς και η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η διάμεσος, η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή παρουσιάζονται συγκεντρωτικά για τις ιεραρχικές ερωτήσεις του Β' μέρους του ερωτηματολογίου που απευθύνθηκε σε εσωτερικούς χρήστες-υπαλλήλους, και οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν στην συνέχεια για να εξεταστούν οι συσχετίσεις μεταξύ μεταβλητών, στον παρακάτω πίνακα:

Ερώτηση	Μέση Τιμή	Διάμεσος	Τυπική Απόκλιση	Min	Max
1: Πόσο χρονικό διάστημα χειρίζεστε το Πληροφοριακό Σύστημα έκδοσης αδειών διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής όπως υφίσταται κάθε φορά;	4,45	5,00	1,031	1	5
2: Πόσο συχνά χειρίζεστε το παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής;	3,69	3,00	1,305	1	6
3: Θεωρείτε ότι γνωρίζετε ικανοποιητικά το Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ Μεταναστευτικής Πολιτικής;	3,99	4,00	0,862	1	5
4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρησιμότητα του παρόντος Πληροφοριακού συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής;	3,87	4,00	0,920	1	5
5: Πόσο εύκολο ήταν να μάθετε τον χειρισμό του Πληροφοριακού Συστήματος;	3,61	4,00	0,928	1	5
6: Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου ΠΣ;	2,83	3,00	1,083	1	5
8: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις υπηρεσίες που σας παρέχει το Π.Σ. συνολικά για την κάλυψη των εργασιακών σας αναγκών;	3,68	4,00	0,918	1	5
9: Αποτελείται το ΠΣ από κατανοητά βήματα για την διεκπεραίωση του αιτήματος που υποβάλετε ως χρήστης;	3,81	4,00	0,783	1	5
10: Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και πιο αποτελεσματική;	4,04	4,00	0,845	1	5
13: Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο ΠΣ σας παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (feedback);	3,35	4,00	0,993	1	5

14: Κατά πόσο το ΠΣ συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας;	4,08	4,00	0,850	1	5
15: Θεωρείτε ότι με τις υπάρχουσες παροχές του συστήματος, μειώθηκε ο γραφειοκρατικός φόρτος (άρα εξοικονομήθηκε χρόνος) στην εργασία σας;	3,57	4,00	1,080	1	5
16: Η τελευταία αναβάθμιση (16/11/2021) σε ποιο βαθμό επηρέασε την προσέλευση του κοινού;	3,87	4,00	0,890	2	5
20: Είναι ικανοποιητικός ο βαθμός τεχνικής υποστήριξης του ΠΣ από τη Δ/ση Πληροφορικής;	4,04	4,00	0,922	1	5
22: Σε τι βαθμό, το συγκεκριμένο σύστημα διαλειτουργεί;	3,20	3,00	0,959	1	5
23: Πιστεύετε ότι το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας;	3,97	4,00	0,805	1	5
24: Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, είναι γρήγορο για τις ανάγκες σας/ σας παρέχει γρήγορη απάντηση;	3,53	4,00	0,991	1	5
25: Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, θεωρείτε ότι είναι αξιόπιστο;	4,00	4,00	0,735	2	5
26: Πόσο ικανοποιημένοι από την ποιότητα του Πληροφοριακού Συστήματος συνολικά;	3,67	4,00	0,794	1	5
28: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχει το ΠΣ;	3,88	4,00	0,636	2	5
32: Πόσο σας διευκολύνουν στην εργασία σας η παροχή των πληροφοριών που σας αποδίδει το ΠΣ;	3,93	4,00	0,741	1	5

Στατιστική επεξεργασία αποτελεσμάτων-Συσχετίσεις

Στο κομμάτι αυτό της εργασίας παρατίθενται οι παράμετροι που σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με τη «συνολική ικανοποίηση» του υπαλλήλου από το ΠΣ. Χρησιμοποιώντας μόνο τις ερωτήσεις που έχουν την κλίμακα αξιολόγησης 1=Καθόλου έως 5=Αποδεκτό, έγινε σύνθεση 7 αξόνων, οι οποίοι αντιστοιχούν στα έξι ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας και στη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ. Η επιλογή αυτών

έγινε μετά από την εφαρμογή της Παραγοντικής Ανάλυσης (Factor Analysis) και σύμφωνα με το περιεχόμενο της κάθε ερώτησης.

Εφαρμόσαμε τον R-τύπο της παραγοντικής ανάλυσης χρησιμοποιώντας τη μέθοδο εξαγωγής παραγόντων «ανάλυση σε κύριες συνιστώσες» και προεπιλογή εξαγωγής πέντε παραγόντων, έτσι ώστε να πάρουμε σε κάθε παράγοντα την ομαδοποίηση των ερωτήσεων σύμφωνα με τις μεταξύ τους συσχετίσεις. Από τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης, το δείγμα κρίνεται κατάλληλο για την εφαρμογή της. Το μέγεθος του είναι ικανοποιητικό και κατά πολύ μεγαλύτερο από το πλήθος των μεταβλητών (75 συμμετέχοντες έναντι 19 ερωτήσεων). Το μέτρο επάρκειας της δειγματοληψίας συνολικά είναι στατιστικά σημαντικό ($p\text{-value}=0,000 < 5\%$) και ίσο με 0,856. Από το μητρώο μερικών συσχετίσεων όλα τα στοιχεία της κυρίας διαγωνίου είναι αποδεκτά, σύμφωνα με τον δείκτη MSA. Η ερμηνεία των παραγόντων ως προς τις αρχικές μεταβλητές δίνεται στον πίνακα που ακολουθεί, όπου οι δείκτες στα κελιά δείχνουν το ποσοστό ερμηνείας κάθε παράγοντα από την αντίστοιχη μεταβλητή. Έχουμε κρατήσει μόνο τους δείκτες που είναι πάνω από 0,3 και ερμηνεύονται ως ύπαρξη μέτριας συσχέτισης.

	Συνιστώσα				
	1	2	3	4	5
Ερώτηση 9	,840				
Ερώτηση 10	,806	,322			
Ερώτηση 26	,775	,363			
Ερώτηση 4	,718	,315			
Ερώτηση 14	,713	,496			
Ερώτηση 13	,688				
Ερώτηση 32	,622	,448			
Ερώτηση 23		,727			
Ερώτηση 25	,345	,709		,308	
Ερώτηση 28	,381	,707			
Ερώτηση 24	,547	,671			
Ερώτηση 15	,526	,543			
Ερώτηση 8	,335	,480	-,338		,465
Ερώτηση 5			,869		
Ερώτηση 22		,324	,625	-,326	
Ερώτηση 3			,549	,372	,410
Ερώτηση 20				,755	
Ερώτηση 16				,705	
Ερώτηση 6					,759

Η δομή των αξόνων 1 έως 5 σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα των συνιστωσών και το περιεχόμενο κάθε ερώτησης είναι η εξής:

Άξονας 1: «Ποιότητα Πληροφοριακού Συστήματος» δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις 4, 9, 13, 22, 25 και 26.

Άξονας 2: «Ποιότητα Πληροφορίας» δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις 28 και 32.

Άξονας 3: «Ποιότητα της Υπηρεσίας» δημιουργήθηκε από την ερώτηση 8, 10, 14, 16, 20, 23, 24.

Άξονας 4: «Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης» δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις 3 και 5.

Άξονας 5: «Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα» δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις 3, 8, 10, 14 και 15.

Άξονας 6: «Εξοικείωση με τους Η/Υ» δημιουργήθηκε από τις τρεις ερωτήσεις εξοικείωσης των χρηστών με τη χρήση Η/Υ, τη χρήση Διαδικτύου και τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Άξονας 7: «Συνολική Ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ» δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις 4, 8, 10, 15, 24, 26, 28 και 32.

Πριν από οποιαδήποτε εφαρμογή στατιστικής μεθόδου για την ανάλυση των δεδομένων, ελέγχθηκε η αξιοπιστία των αξόνων ως προς την εσωτερική συνοχή των κλιμάκων της ικανοποίησης με το συντελεστή συνάφειας *Cronbach's alpha*, ο οποίος είναι ο πιο διαδεδομένος δείκτης μέτρησης της αξιοπιστίας μιας κλίμακας που προέρχεται από ερωτήσεις βαθμολογούμενες σε κλίμακα Likert. Οι τιμές του κυμαίνονται από 0 μέχρι 1 και αντιστοιχούν στο ποσοστό της συνολικής πληροφορίας που ερμηνεύεται από την συγκεκριμένη κλίμακα. Σαν γενικό κανόνα θα χρησιμοποιηθεί η παρακάτω αξιολόγηση των τιμών του συντελεστή α ((Βασιλικοπούλου Α.Ι. & Σιώμοκος, 2005), (Brown, 2002), (George & Mallery, 2--3)). Οι τιμές που είναι:

- πάνω από 0.90 δείχνουν **άριστο** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας
- από 0.89 έως 0.80 δείχνουν **καλό** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας
- από 0.79 έως 0.70 δείχνουν **αποδεκτό** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας
- από 0.69 έως 0.60 δείχνουν **αμφισβητήσιμο** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας
- από 0.59 έως 0.50 δείχνουν **ασθενή** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας
- κάτω από 0.5 δείχνουν **μη αποδεκτό** βαθμό αξιοπιστίας της κλίμακας.

Ο δείκτης Cronbach alpha που αντιστοιχεί σε κάθε έναν από τους άξονες δίνεται αναλυτικά στον πίνακα που ακολουθεί. Το χαμηλότερο δείκτη αξιοπιστίας 0,71 εμφανίζει ο δεύτερος άξονας «Ποιότητα πληροφορίας» και αντιστοιχεί σε αποδεκτό βαθμό αξιοπιστίας. Αντίστοιχα τον υψηλότερο 0,93 εμφανίζει ο έκτος άξονας «Εξοικείωση με Η/Υ» και αντιστοιχεί σε άριστο βαθμό αξιοπιστίας. Επομένως, όλοι οι άξονες είναι αξιόπιστα εργαλεία για την εξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνας.

Άξονας	Πλήθος Ερωτήσεων με κλίμακα 1=καθόλου έως 5=αποδεκτό	Δείκτης Αξιοπιστίας της κλίμακας	Χαρακτηρισμός Βαθμού Αξιοπιστίας
1. Ποιότητα ΠΣ	6	0,80	Καλός
2. Ποιότητα Πληροφορίας	2	0,71	Αποδεκτός
3. Ποιότητα Υπηρεσίας	7	0,81	Καλός
4. Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης	2	0,72	Αποδεκτός
5. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	5	0,78	Αποδεκτός
6. Εξοικείωση με Η/Υ	3	0,93	Άριστος
7. Συνολική Ικανοποίηση από ΠΣ	8	0,91	Άριστος

Πίνακας: εσωτερική συνοχή των κλιμάκων της ικανοποίησης με το συντελεστή συνέπειας Cronbach's alpha

Από τις αντίστοιχες ερωτήσεις που συνθέτουν κάθε άξονα, υπολογίστηκε ο συνολικός βαθμός σε κάθε μία περίπτωση χρησιμοποιώντας μία κλίμακα από 0 έως 100. Αρχικά μετατράπηκε η κλίμακα 1 = Καθόλου έως 5 = Αποδεκτό, σε 0 = Καθόλου έως 4 = Αποδεκτό, έγινε εξαγωγή του αθροίσματος των απαντήσεων στις αντίστοιχες ερωτήσεις και στη συνέχεια έγινε η αναγωγή του στο 100, έτσι ώστε να υπάρχει η ίδια κλίμακα και στους επτά άξονες. Σε όλες τις περιπτώσεις ο μέσος βαθμός είναι αρκετά πάνω από το 50 και αντιστοιχούν σε αρκετά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Επιπλέον, ελέγχθηκαν οι άξονες ως προς την κανονικότητα τους μέσω του Kolmogorov-Smirnov ελέγχου. Μόνο ο τρίτος και πέμπτος άξονας προέρχονται από κανονική κατανομή ($p\text{-value} > 5\%$) και οριακά ο έβδομος ($p\text{-value} =$

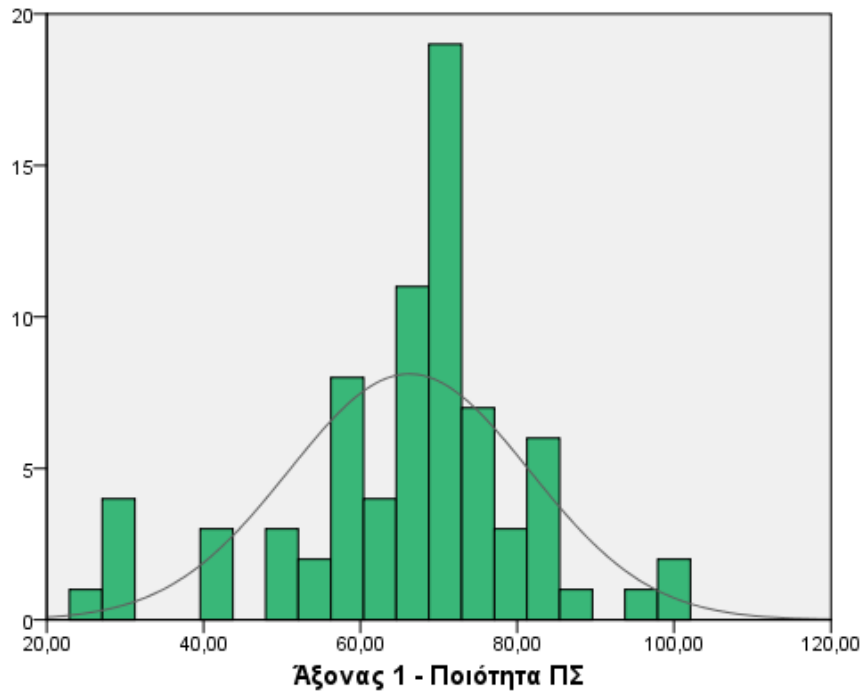
0,057 > 5%), που σημαίνει ότι για τη συσχέτιση αυτών των αξόνων θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής Pearson, ενώ για τις υπόλοιπες συσχετίσεις θα χρησιμοποιηθούν οι μη παραμετρικοί συντελεστές συσχέτισης Spearman's r (για δείγματα μεγαλύτερα του 30) και Kendall's tau_b (για δείγματα μικρότερα του 30). Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο συνολικός βαθμός κάθε άξονα χρησιμοποιώντας το μέσο σκορ, την τυπική απόκλιση, τη μέγιστη και την ελάχιστη τιμή, καθώς και την τιμή του ελέγχου κανονικότητας.

Άξονας	Μέσος βαθμός στα 100	Τυπική απόκλιση	Min	Max	Kolmogorov (p-value)
1. Ποιότητα ΠΣ	66,22	15,36	25	100	1,543 (0,017)
2. Ποιότητα Πληροφορίας	72,67	15,20	25	100	2,665 (0,000)
3. Ποιότητα Υπηρεσίας	72,19	15,29	17,86	100	1,055 (0,216)
4. Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης	70	19,82	0	100	1,613 (0,011)
5. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	71,80	16,74	15	100	1,117 (0,165)
6. Εξοικείωση με Η/Υ	85,22	18,10	16,67	100	2,017 (0,001)
7. Συνολική Ικανοποίηση από ΠΣ	69,29	17,07	9,38	100	1,334 (0,057)

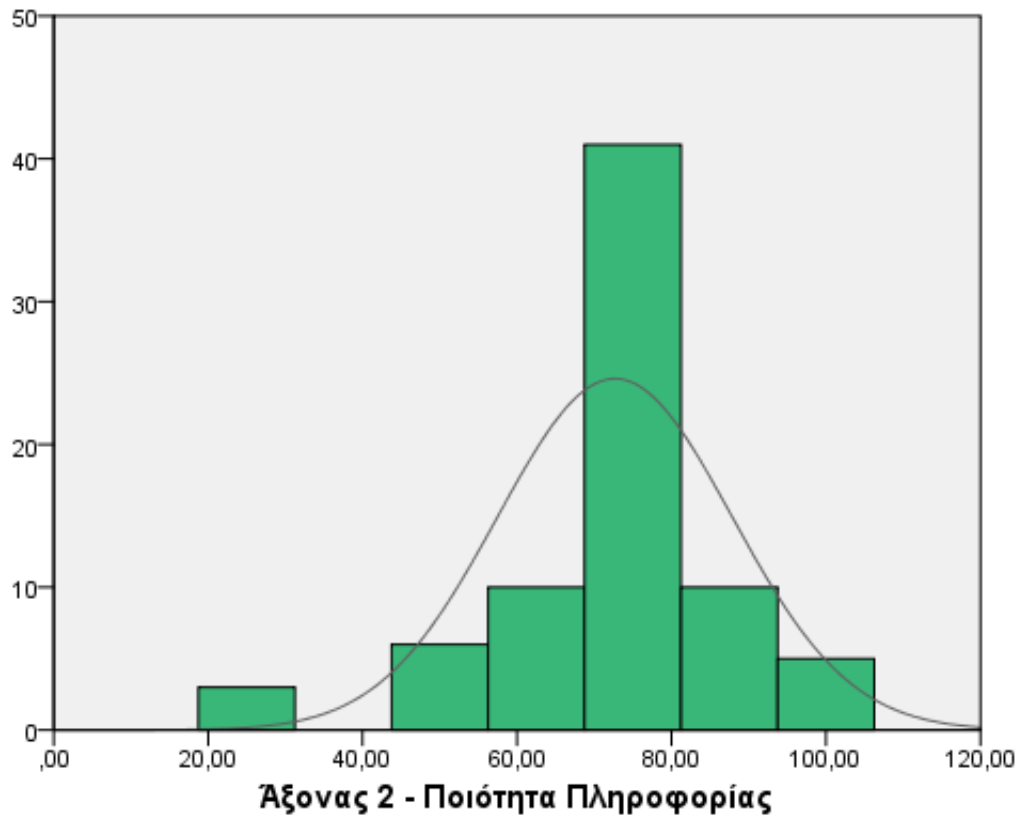
Πίνακας: Συνολικός βαθμός κάθε άξονα με μέση τιμή, τυπική απόκλιση, μέγιστη και n ελάχιστη τιμή, καθώς και τιμή του ελέγχου κανονικότητας.

Στη συνέχεια παρατηρείται στα ιστογράμματα το προηγούμενο συμπέρασμα για την κανονικότητα των αξόνων. Στα ιστογράμματα του Άξονα 3 και του Άξονα 5, ο κύριος όγκος των δεδομένων βρίσκεται κάτω από την καμπύλη της κανονικής κατανομής. Στο ιστογράμμα του Άξονα 7, ο όγκος των δεδομένων δεν ακολουθεί σε μεγάλο βαθμό την καμπύλη της κανονικής κατανομής, το οποίο συμφωνεί με την οριακή τιμή του p-value στον έλεγχο κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov. Σε αυτή την περίπτωση, για τη συσχέτιση των δύο

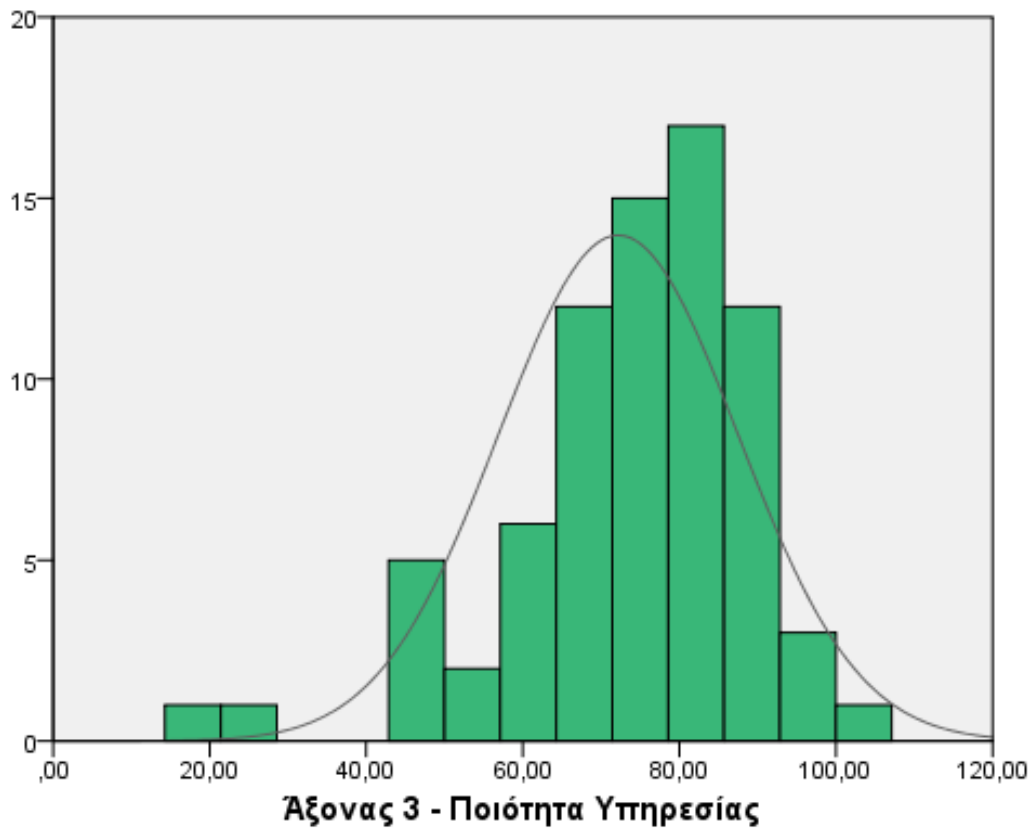
αξόνων με τον Άξονα 7, θα χρησιμοποιηθούν τελικά οι μη παραμετρικοί συντελεστές συσχέτισης Spearman's rho και Kendall's tau_b, αντί για τον παραμετρικό έλεγχο Pearson.



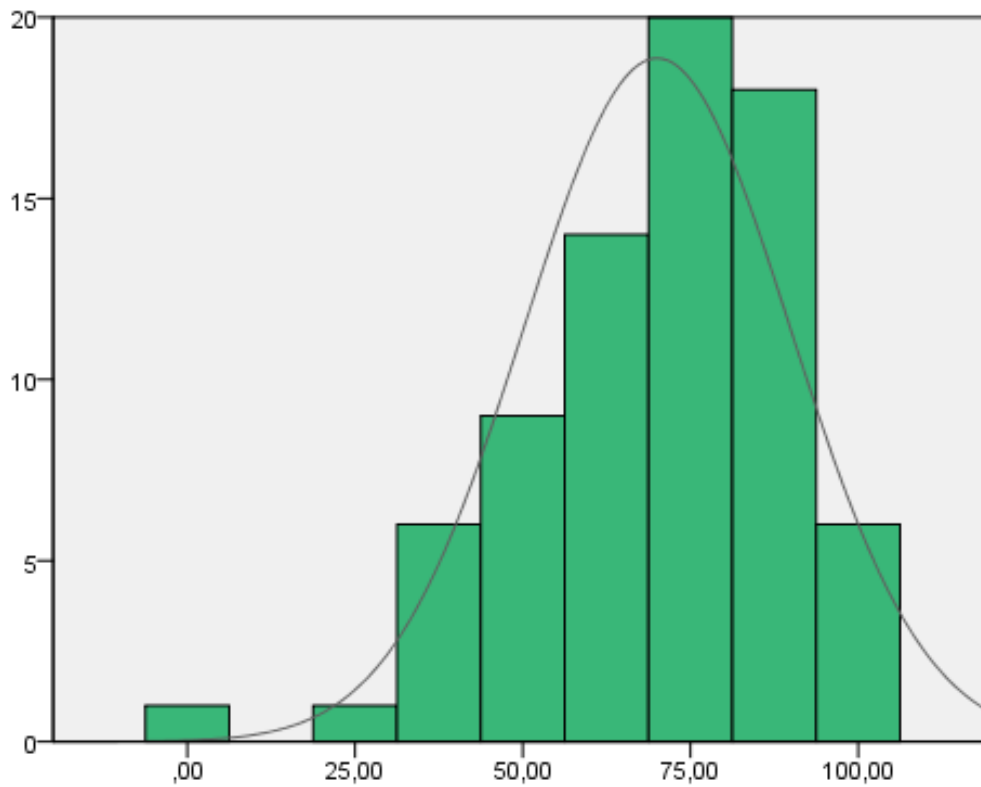
Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 1: Ποιότητα ΠΣ



Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 2: Ποιότητα Πληροφορίας

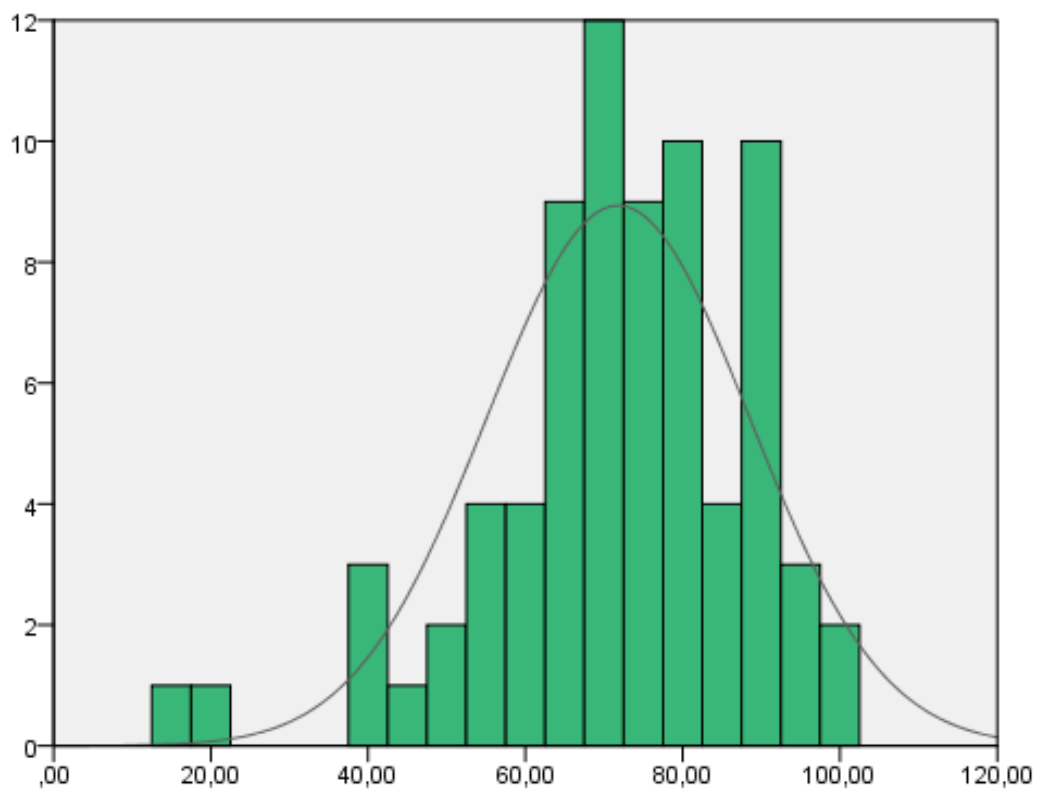


Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 3: Ποιότητα Υπηρεσίας



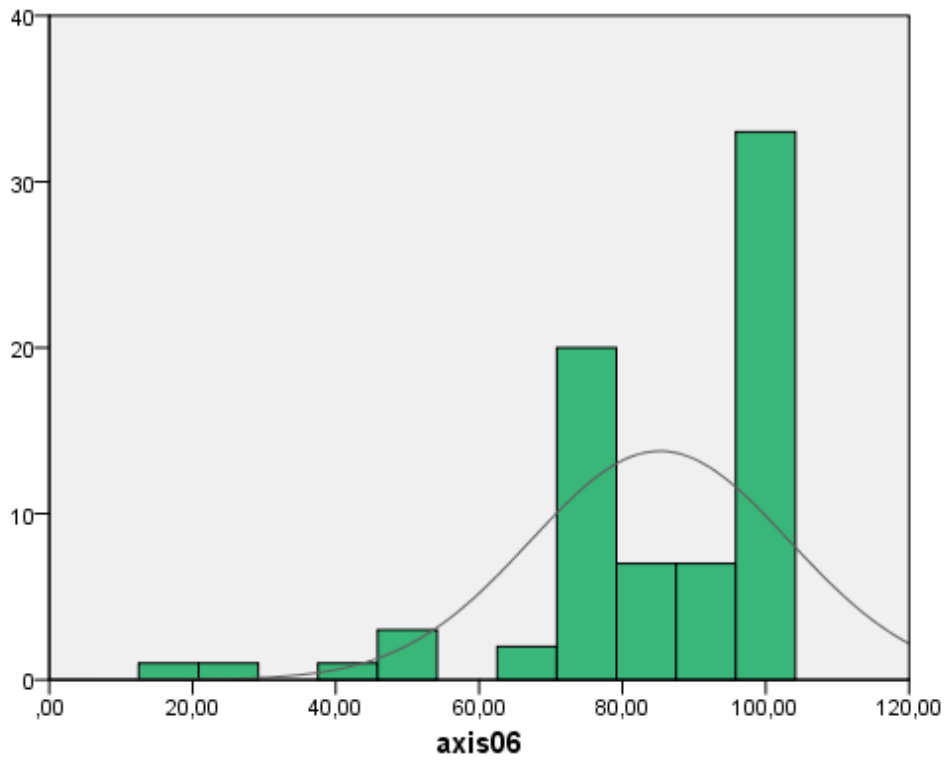
Άξονας 4 - Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης

Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 4: Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης

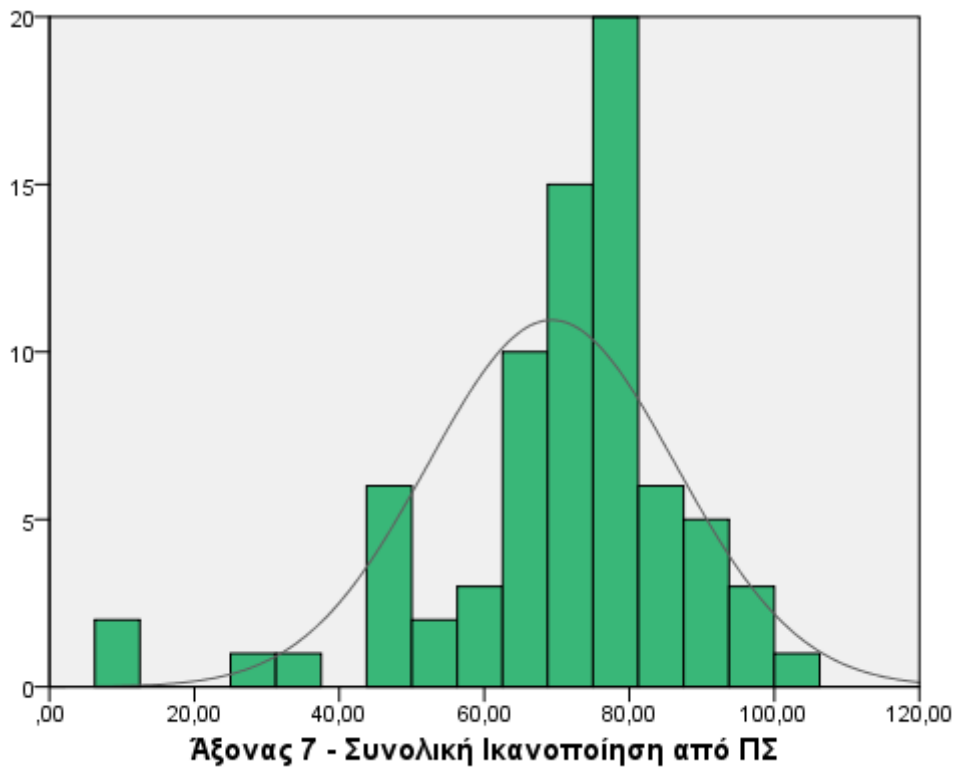


Άξονας 5 - Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα

Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 5: Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα



Ιστόγραμμα Κανονικότητας Άξονα 6: Εξοικείωση με Η/Υ



Οι συσχετίσεις των αξόνων της έρευνας έγιναν με τους μη παραμετρικούς δείκτες συσχέτισης *Spearman's rho* και *Kendall's tau_b*, οι οποίοι εξετάζουν τη συσχέτιση μεταβλητών που δεν ακολουθούν κανονική κατανομή. Αν ο συντελεστής έχει θετικό πρόσημο, τότε όσο αυξάνονται (ή μειώνονται) οι τιμές του ενός άξονα, αυξάνονται (ή μειώνονται) και οι τιμές του άλλου άξονα. Διαφορετικά, αν ο συντελεστής έχει αρνητικό πρόσημο, η σχέση των δύο αξόνων είναι αντιστρόφως ανάλογη (Laerd statistics, 2013, STEPS, 2004). Η ερμηνεία της απόλυτης τιμής του συντελεστή είναι:

- 0 έως 0,09: δεν υπάρχει συσχέτιση
- 0,1 έως 0,29: ασθενής συσχέτιση
- 0,30 έως 0,49: μέτρια συσχέτιση
- 0,50 έως 0,69: ισχυρή συσχέτιση
- 0,70 έως 0,89: πολύ ισχυρή συσχέτιση.
- πάνω από 0,90: απόλυτη συσχέτιση.

Συνολική ικανοποίηση υπαλλήλων σε σχέση με την Ποιότητα του ΠΣ

Όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί η «ποιότητα του ΠΣ» του συνόλου των 75 υπαλλήλων εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ με τιμή 0,820 και στατιστικά σημαντική ($p\text{-value} = 0,000 < 1\%$). Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των υπαλλήλων.

Συντελεστής Συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ
Ποιότητα ΠΣ	Spearman r	0,820
	p-value	0,000
	N	75

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Συστήματος με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η ποιότητα του ΠΣ εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ σε όλες τις κατηγορίες

των ετών προϋπηρεσίας. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης σε κάθε κατηγορία των ετών προϋπηρεσίας.

Συντελεστής συσχέτισης Spearman = r Kendall = b		Συνολική Ικανοποίηση των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Ποιότητα ΠΣ	Συντελεστής	b = 0,695	r = 0,787	b = 0,705	b = 0,835
	p-value	0,000	0,000	0,008	0,000
	N	18	33	11	13

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Συστήματος με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

Συνολική ικανοποίηση υπαλλήλων σε σχέση με τη Ποιότητα της Πληροφορίας από ΠΣ

Η «ποιότητα της πληροφορίας» που παίρνει ο χρήστης από το ΠΣ εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ, στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της πληροφορίας, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των 75 υπαλλήλων.

Συντελεστής Συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίηση των υπαλλήλων από ΠΣ
Ποιότητα Πληροφορίας από ΠΣ	Spearman	0,764
	r	0,000
	p-value	75
	N	

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Πληροφορίας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η ποιότητα πληροφορίας του ΠΣ εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ στα «27 έως 35 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Kendall's b 0,803), ενώ ισχυρή συσχέτιση στις υπόλοιπες κατηγορίες. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της πληροφορίας του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης σε κάθε κατηγορία των ετών προϋπηρεσίας.

συντελεστής συσχέτισης Spearman = r Kendall = b		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Ποιότητα Πληροφορίας από ΠΣ	Συντελεστής p-value N	b = 0,526 0,007 18	r = 0,694 0,000 33	b = 0,611 0,023 11	b = 0,803 0,000 13

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Πληροφορίας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

Συνολική ικανοποίηση υπαλλήλων σε σχέση με την Ποιότητα της Υπηρεσίας

Η «ποιότητα της υπηρεσίας» που παρέχεται στον χρήστη από το ΠΣ εμφανίζει απόλυτη θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ, στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της υπηρεσίας του ΠΣ, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των 75 υπαλλήλων.

συντελεστής Συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ
Ποιότητα Υπηρεσίας	Spearman	0,918
	r	0,000
	p-value	75
	N	

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Υπηρεσίας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η ποιότητα της υπηρεσίας του ΠΣ εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ σε όλες τις κατηγορίες των ετών προϋπηρεσίας. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της υπηρεσίας του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης σε κάθε κατηγορία των ετών προϋπηρεσίας.

συντελεστής συσχέτισης Spearman = r Kendall = b		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Ποιότητα	Συντελεστής	b = 0,738	r = 0,884	b = 0,768	b = 0,839
Υπηρεσία	p-value	0,007	0,000	0,003	0,000
ς	N	18	33	11	13

Πίνακας: Συσχέτιση Ποιότητας Υπηρεσίας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

Συνολική ικανοποίηση υπαλλήλων σε σχέση με την Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης

Όπως φαίνεται στον πίνακα παρακάτω η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» του ΠΣ εμφανίζει μέτρια θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ με τιμή 0,354 και στατιστικά σημαντική ($p\text{-value} = 0,002 < 1\%$). Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης του ΠΣ, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των 75 υπαλλήλων.

συντελεστής Συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ
Αντιληπτή	Spearman r	0,354
Ευκολία	p-value	0,002
Χρήσης	N	75

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η αντιληπτή ευκολία χρήσης του ΠΣ εμφανίζει πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ στα «21 έως 26

έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Kendall's b 0,711), ισχυρή συσχέτιση στα «16 έως 20 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Spearman's r 0,621) και καμία συσχέτιση στις άλλες δύο κατηγορίες («έως 15 έτη» 0,060 και «27-35 έτη» -0,028). Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης όταν η προϋπηρεσία των υπαλλήλων είναι από 16 έως 26 έτη, ενώ αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος δεν επηρεάζει τη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων με προϋπηρεσία έως 15 έτη ή μεγαλύτερη των 27 ετών.

συντελεστής συσχέτισης Spearman = r Kendall = b		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Αντιληπτή ή Ευκολία Χρήσης	Συντελεστής	$b = 0,060$	$r = 0,621$	$b = 0,711$	$b = -0,028$
	p-value	0,752	0,000	0,006	0,900
	N	18	33	11	13

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

Συνολική ικανοποίηση υπαλλήλων σε σχέση με την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα

Η «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» του ΠΣ εμφανίζει απόλυτα θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ, στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης των 75 υπαλλήλων.

συντελεστής Συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Spearman	0,929
	r	0,000
	p-value	75
	N	

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του ΠΣ εμφανίζει απόλυτα θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση από το ΠΣ στα «16-20 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Spearman's r 0,919) και «έως 15 έτη» (τιμή Kendall's b 0,901) και πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από το ΠΣ στα «21-26 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Kendall's b 0,827) και στα «27-35 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Kendall's b 0,837). Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του συστήματος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης σε κάθε κατηγορία των ετών προϋπηρεσίας.

συντελεστής συσχέτισης Spearman = r Kendall = b		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Συντελεστής	b = 0,901	r = 0,919	b = 0,827	b = 0,837
	p-value	0,000	0,000	0,002	0,000
	N	18	33	11	13

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

Εξοικείωση με Η/Υ γενικά σε σχέση με την Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης του ΠΣ και την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα

Η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» του ΠΣ εμφανίζει μέτρια θετική συσχέτιση με την εξοικείωση που έχει ο χρήστης με τους Η/Υ γενικά με τιμή 0,390 και στατιστικά σημαντική (p -value = 0,001 < 1%). Όμως η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του ΠΣ εμφανίζει ασθενή θετική συσχέτιση με την εξοικείωση που έχει ο χρήστης με τους Η/Υ γενικά (τιμή συσχέτισης 0,286), αλλά στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 5% (p -value = 0,013 < 5%). Δηλαδή, όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός εξοικείωσης του συνόλου των 75 υπαλλήλων με τις λειτουργίες ενός Η/Υ, τόσο υψηλότερη είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης του ΠΣ και η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του συστήματος.

Συντελεστής Συσχέτισης	Εξοικείωση με Η/Υ γενικά

Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης	Spearman r	0,390
	p-value	0,001
	N	75
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Spearman r	0,286
	p-value	0,013
	N	75

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης και Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη

Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, η μόνη συσχέτιση με την εξοικείωση με τους Η/Υ γενικά εντοπίζεται στην αντιληπτή ευκολία χρήσης του ΠΣ όσων υπαλλήλων έχουν «έως 15 έτη» προϋπηρεσίας (τιμή Kendall's b 0,425) και είναι μέτρια και θετική. Οι υπόλοιπες κατηγορίες της προϋπηρεσίας δεν παρουσιάζουν καμία συσχέτιση της αντιληπτής ευκολίας στη χρήση του ΠΣ με την εξοικείωση στους Η/Υ γενικά. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του ΠΣ δεν συσχετίζεται με την εξοικείωση με τους Η/Υ γενικά σε καμία κατηγορία προϋπηρεσίας. Δηλαδή, όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός της εξοικείωσης στους Η/Υ γενικά των υπαλλήλων που έχουν «έως 15 έτη», τόσο υψηλότερη είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος, ενώ η εξοικείωση με τους Η/Υ γενικά δεν επηρεάζει την αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος των υπαλλήλων με προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 16 ετών και την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του συστήματος.

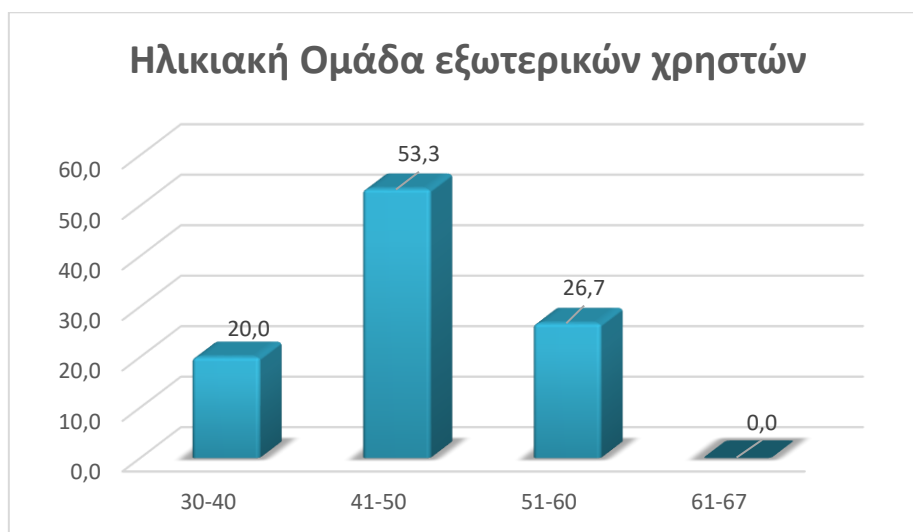
Συντελεστής συσχέτισης		Συνολική Ικανοποίησης των υπαλλήλων από ΠΣ			
		Έως 15 έτη	16-20 έτη	21-26 έτη	27-35 έτη
Spearman = r					
Kendall = b					
Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης	Συντελεστής	b = 0,425	r = 0,265	b = 0,167	b = 0,374
	ς	0,037	0,136	0,533	0,099
	p-value	18	33	11	13
	N				
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Συντελεστής	b = 0,219	r = 0,255	b = 0,250	b = 0,087
	ς	0,268	0,152	0,367	0,703
	p-value	18	33	11	13
	N				

Πίνακας: Συσχέτιση Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης και Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας με Συνολική Ικανοποίηση Χρήστη έχοντας ως παράμετρο τα έτη Προϋπηρεσίας

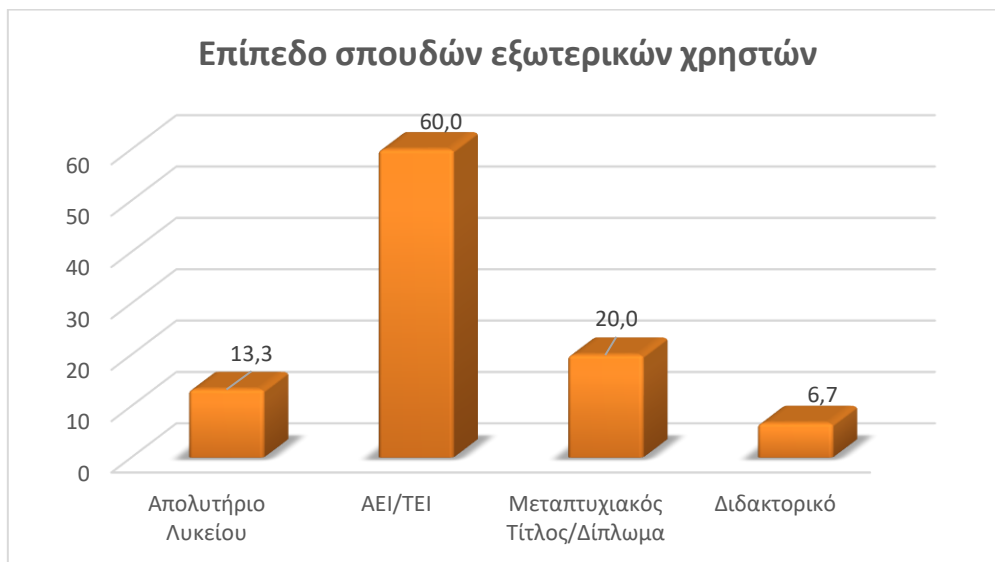
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το δείγμα των 30 εξωτερικών χρηστών αποτελείται από τον ίδιο αριθμό ανδρών και γυναικών, κυρίως από την ηλικιακή ομάδα ηλικία 41 έως 50 ετών με ποσοστό 53,3%, αποφοίτους ΑΕΙ/ΤΕΙ (60%) και βασικό τίτλο σπουδών στα Οικονομικά-Διοίκηση (33,3%) ή Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές επιστήμες (56,7%). Ο λόγος που επισκέφθηκαν την πλατφόρμα είναι είτε για επαγγελματική χρήση είτε για εξυπηρέτηση τρίτου, με ποσοστά αντίστοιχα 46,7% και 50%, ενώ πριν την παρούσα εφαρμογή το 86,7% χρησιμοποίησε σε άλλη υπηρεσία κάποια άλλη εφαρμογή. Στις ερωτήσεις κλίμακας 1=καθόλου έως 5=απόλυτα σχετικά με την εξοικείωση που έχουν με τους Η/Υ, το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η πλειοψηφία του δείγματος εμφανίζεται καλά έως απόλυτα εξοικειωμένη με τη χρήση Η/Υ (93,3% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,27 και διάμεσος 4), διαδικτύου (86,7% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,3 και διάμεσος 4) και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (90,0% πάνω από 4 με μέση τιμή 4,47 και διάμεσος 5).

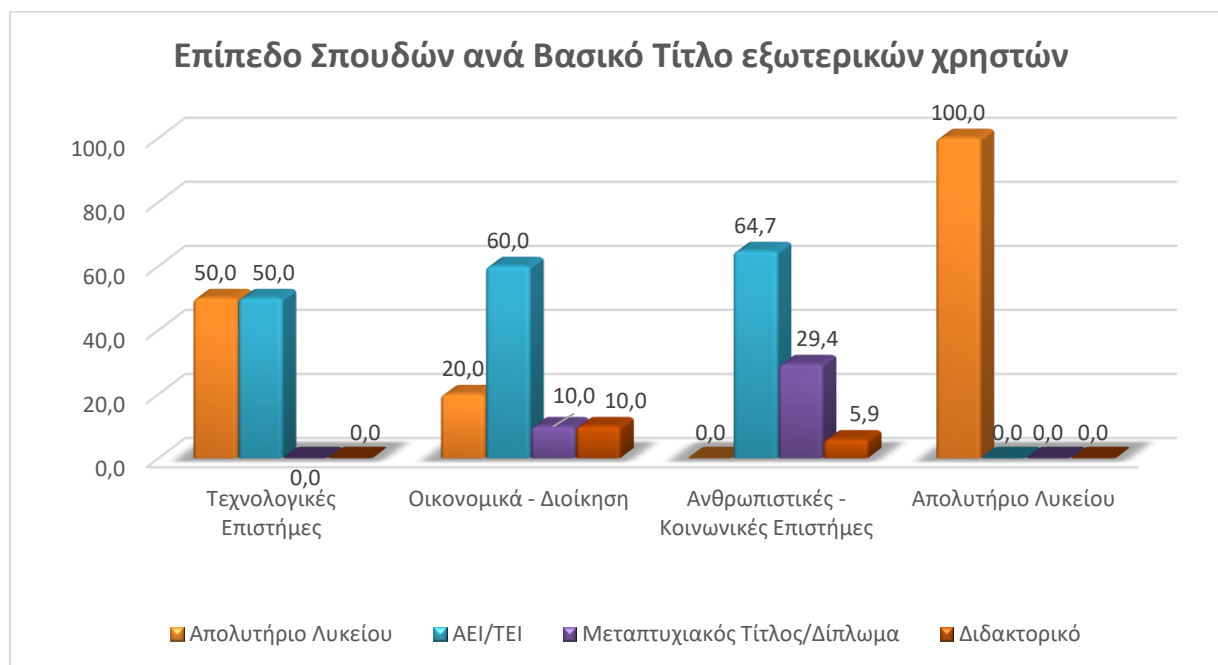
Αναλυτικά, το ηλικιακό προφίλ του δείγματος των 30 εξωτερικών χρηστών είναι «30-40 ετών» 20%, «41-50 ετών» 53,3%, «51-60 ετών» 26,7% και 0% στους «61-67 ετών».



Το μορφωτικό επίπεδο των εξωτερικών χρηστών ανήκει στο μεγαλύτερο ποσοστό του σε απόφοιτους «ΑΕΙ/ΤΕΙ» 60,0%, σε κατόχους «Μεταπτυχιακού τίτλου/διπλώματος» 20,0% , σε κατόχους «Απολυτηρίου Λυκείου» 13,3 % και σε κατόχους «Διδακτορικού» 6,7%.



Ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχουν είναι «Τεχνολογικές Επιστήμες» 6,7%, «Οικονομικά-Διοίκηση» 33,3%, «Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες» 56,7% και «Απολυτήριο Λυκείου» 3,3. Άξιο παρατήρησης είναι ότι το 43,3% όσων έχουν βασικό τίτλο «Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες» είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού. Το αντίστοιχο ποσοστό στα «Οικονομικά-Διοίκηση» είναι το 20%, ενώ στις «Τεχνολογικές Επιστήμες» το 0%.



Το ποσοστό των εξωτερικών χρηστών που απάντησε στην ερώτηση «Πριν την παρούσα εφαρμογή έχετε χρησιμοποιήσει σε άλλη υπηρεσία άλλη εφαρμογή;» ότι έχει χρησιμοποιήσει άλλη εφαρμογή σε άλλη υπηρεσία είναι 86,7%. Ενώ όπως έχουμε ήδη αναφέρει η πλειοψηφία των χρηστών αισθάνεται ιδιαίτερα εξοικειωμένη με τη χρήση Η/Υ,

Διαδικτύου και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Τα ποσοστά αυτών αναλυτικά, καθώς και η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η διάμεσος, η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή παρουσιάζονται στους τρεις πίνακες που ακολουθούν.

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση Η/Υ;	Πλήθος (Σύνολο 30)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1 = καθόλου	0	0	4,27	0,691	4	2	5
2=λίγο	1	3,3					
3=μερικώς	1	3,3					
4=πολύ	17	56,7					
5 = απόλυτα	11	36,7					

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση Διαδικτύου;	Πλήθος (Σύνολο 30)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1 = καθόλου	0	0	4,30	0,794	4	2	5
2=λίγο	1	3,3					
3=μερικώς	3	10,0					
4=πολύ	12	40,0					
5 = απόλυτα	14	46,7					

Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;	Πλήθος (Σύνολο 30)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max

1 = καθόλου	0	0	4,47	0,776	5	2	5
2=λίγο	1	3,3					
3=μερικώς	2	6,7					
4=πολύ	9	30,0					
5 = απόλυτα	18	60,0					

Τέλος, στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται τα ποσοστά και το πλήθος των απαντήσεων για όλες τις δημογραφικές ερωτήσεις.

Δημογραφικά Εξωτερικών Χρηστών			
Μεταβλητή		Πλήθος (Σύνολο 75)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)
ΦΥΛΟ			
	Άνδρας	15	50,0
	Γυναίκα	15	50,0
ΗΛΙΚΙΑ			
	30-40	6	20,0
	41-50	16	53,3
	51-60	8	26,7
	61-67	0	0
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
	Απολυτήριο Λυκείου	4	13,3
	ΑΕΙ/ΤΕΙ	18	60,0
	Μεταπτυχιακό	6	20,0
	Διδακτορικό	2	6,7
ΒΑΣΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ			
	Τεχνολογικές Επιστήμες	2	6,7
	Οικονομικά-Διοίκηση	10	33,3
	Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες	17	56,7
	Απολυτήριο Λυκείου	1	3,3
ΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ			

Προσωπική χρήση	1	3,3
Επαγγελματική χρήση	14	46,7
Εξυπηρέτηση τρίτου	15	50,0
ΧΡΗΣΗ ΑΛΛΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ		
Ναι	26	86,7
Όχι	4	13,3

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΜΕΡΟΥΣ Β'-Εξωτερικοί χρήστες

Αναφορικά με το πότε πληροφορήθηκαν ότι υφίσταται η πλατφόρμα του Πληροφοριακού Συστήματος έκδοσης αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής /ΓΓΜΠ (Ερώτηση 1), η πλειοψηφία των απαντήσεων (53,3%) ήταν τους τελευταίους 2-6 μήνες ενώ το 26,7% απάντησε 6-12 μήνες και μόλις το 20% απάντησε 1-2 μήνες. Το ποσοστό των εξωτερικών χρηστών που δήλωσε αυξημένη ανάγκη πρόσβασης στο συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα (Ερώτηση 2), ήταν κατά 30% Συχνά (1-2 φορές το μήνα), 26,7% Πολύ συχνά (1-2 φορές την εβδομάδα), 10% απάντησε Πάρα πολύ συχνά (Καθημερινά) ενώ το 16,7% απάντησε Λιγότερο συχνά (1-6 φορές τον χρόνο) ή και Ελάχιστα (ανάλογα με τις παρουσιαζόμενες επαγγελματικές ανάγκες).

Αξιολογώντας την ποιότητα & ποσότητα πληροφοριών του ΠΣ (Ερώτηση 3), το 40% απάντησε 3-μερικώς, το 36,7% απάντησε 4- πολύ, το 13,3% απάντησε 5-Απόλυτα ενώ μόλις το 10% απάντησε 2- λίγο.



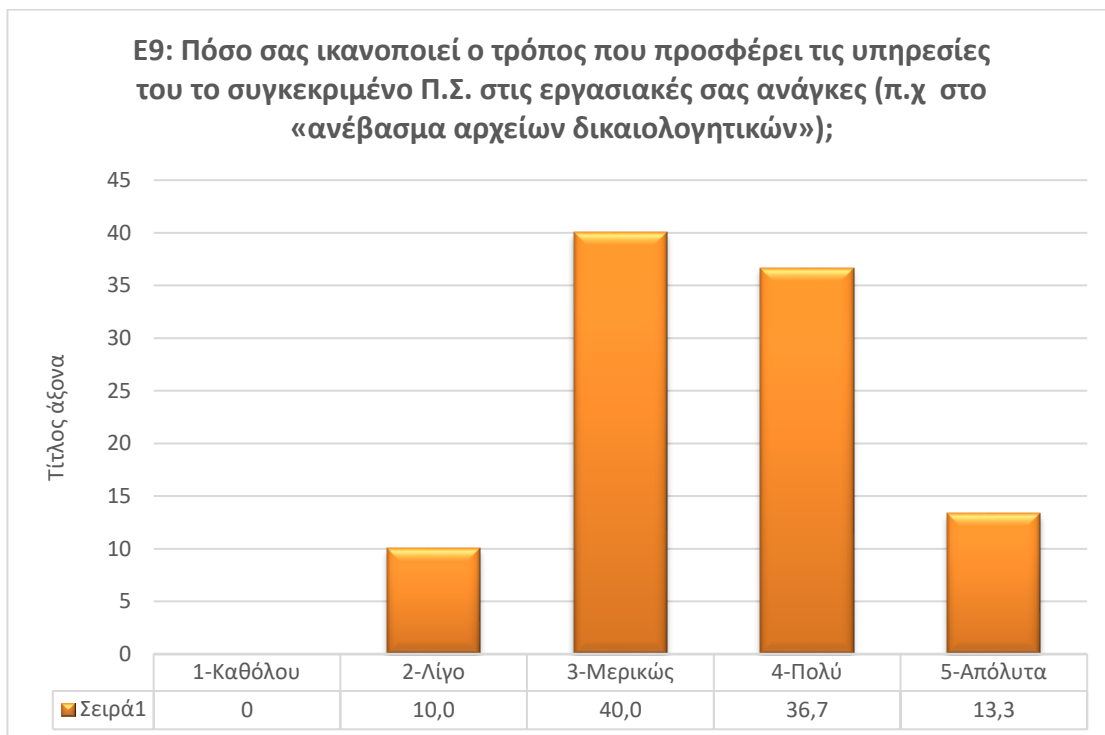
Στην **Ερώτηση 4**: Πόσο είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τις πληροφορίες του Πληροφοριακού συστήματος; το 36,7% απάντησε 4-πολύ το 30% απάντησε 3-μερικώς ενώ το 16,7% απάντησε είτε 2-λίγο είτε 5-Απόλυτα. Ερωτώμενοι αναφορικά με την άνεση τους να υποβάλουν ένα ηλεκτρονικό αίτημα στο συγκεκριμένο ΠΣ (**Ερώτηση 5**), απάντησαν κατά 43,4% 4-πολύ , κατά 23,3% 2-λίγο, κατά 16,7% απάντησαν 3-μερικώς κατά 13,3% απάντησαν 4-πολύ ενώ το 3,3% απάντησε 1-Καθόλου.



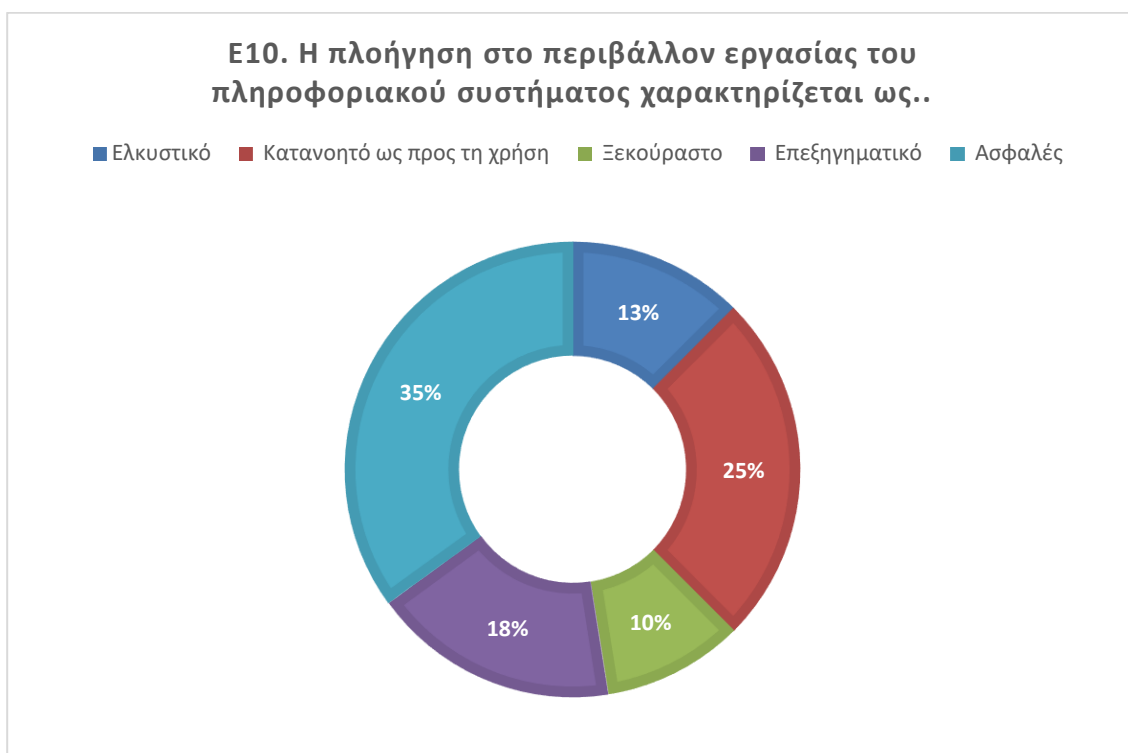
Στην **ερώτηση 6**: Πόσο χρόνο δαπανήσατε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το 36,7% απάντησε 4-πολύ , το 30% απάντησε 5-Απόλυτα, το 16,7% απάντησε 3-μερικώς, το 13,3% απάντησε 2-λίγο ενώ το 3,3% απάντησε 1-Καθόλου. Μόνος/μόνη μου λόγω εξοικείωσης με άλλα ΠΣ του Δημοσίου Τομέα δήλωσε το 83,3% όταν ερωτήθηκε το πώς έμαθε να χειρίζεται το συγκεκριμένο ΠΣ (**Ερώτηση 7**) όταν το 10% δήλωσε Ακολουθώντας Οδηγίες-Εγχειρίδιο Εφαρμογής ενώ το 6,7% δήλωσε Προσωπική προσπάθεια / Βοήθεια από άλλον.

Το 53,3% δήλωσε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία του πιο εύκολη και αποτελεσματική (**Ερώτηση 8**) , το 30% δήλωσε 3-μερικώς ενώ το 13,3% δήλωσε 5-Απόλυτα. Μόλις ένας από τους ερωτώμενους (το 3,3%) δήλωσε 2-λίγο.

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο ικανοποιημένοι δηλώνουν από τον τρόπο που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές τους ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών») (**Ερώτηση 9**). Σε αυτό το σημείο το 40% απάντησε 3-μερικώς ενώ το 36,7% απάντησε 4-πολύ. Μόλις το 13,3% δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένοι από το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών ενώ το 10% δήλωσε 2-λίγο.

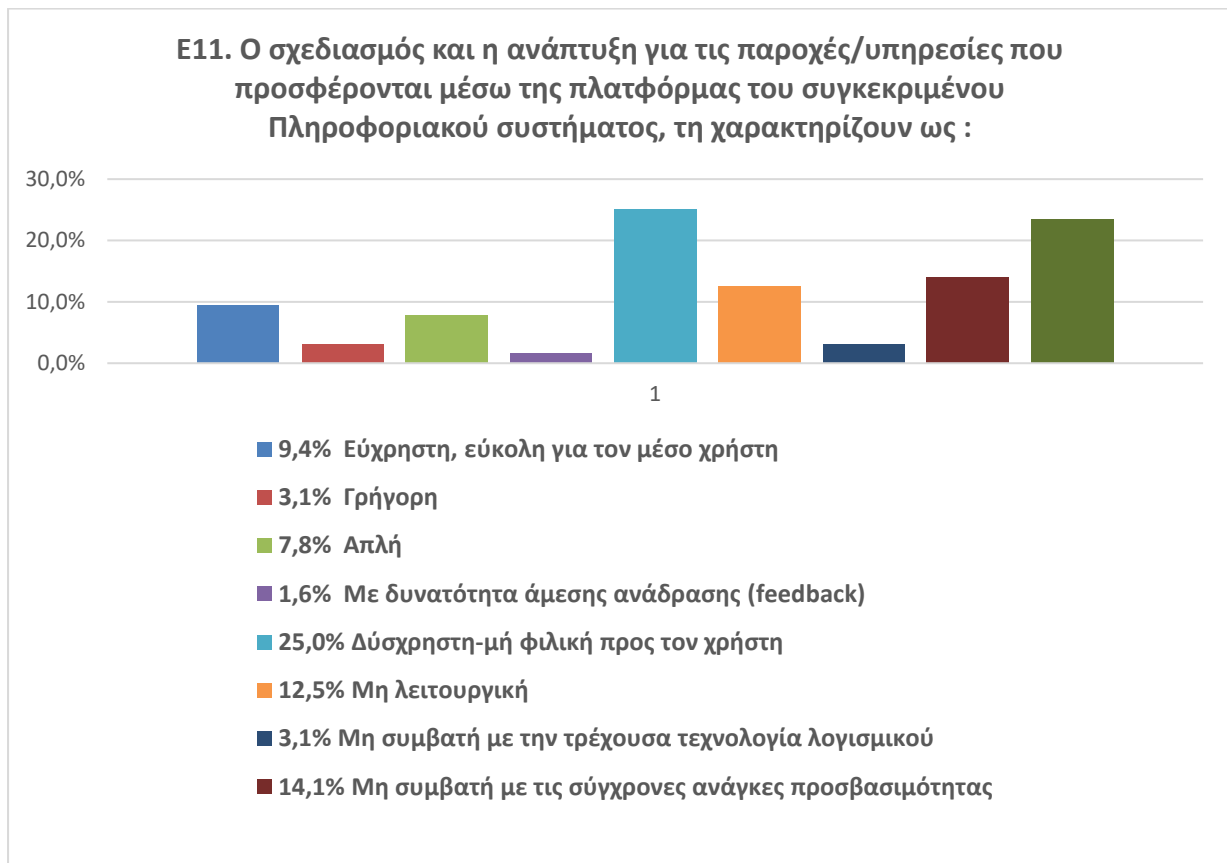


Όταν τους ζητήθηκε να χαρακτηρίσουν το περιβάλλον εργασίας του συγκεκριμένου ΠΣ (ερώτηση 10) , το 35% αυτών απάντησε ότι το ΠΣ είναι «Ασφαλές» και το 25% « Κατανοητό ως προς τη χρήση» ενώ το 23,3% το χαρακτήρισε ως «Επεξηγηματικό», το 16,7% ως «Ελκυστικό» ενώ το 13,3% ως «Ξεκούραστο».



Στους ερωτηθέντες ζητήθηκε να χαρακτηρίσουν τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη για τις παροχές/υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της πλατφόρμας του συγκεκριμένου Πληροφοριακού

συστήματος (**Ερώτηση 11**). Οι απαντήσεις τους κινήθηκαν ως εξής: το 50%-53% πιστεύει πως είναι «δύσχρηστη-μή φιλική προς τον χρήστη» ενώ χρήζει «Άμεσης ανάγκης για αναβάθμιση (update)». Το 26,7%-30% την χαρακτηρίζει “Μη λειτουργική” και “μη συμβατή με τις σύγχρονες ανάγκες προσβασιμότητας” ενώ μόλις το 20% την θεωρεί “Εύχρηστη για τον μέσο χρήστη”, “Απλή” (16,7%), “γρήγορη” (6,7%) ή “με δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (feedback)” το 3,3%.

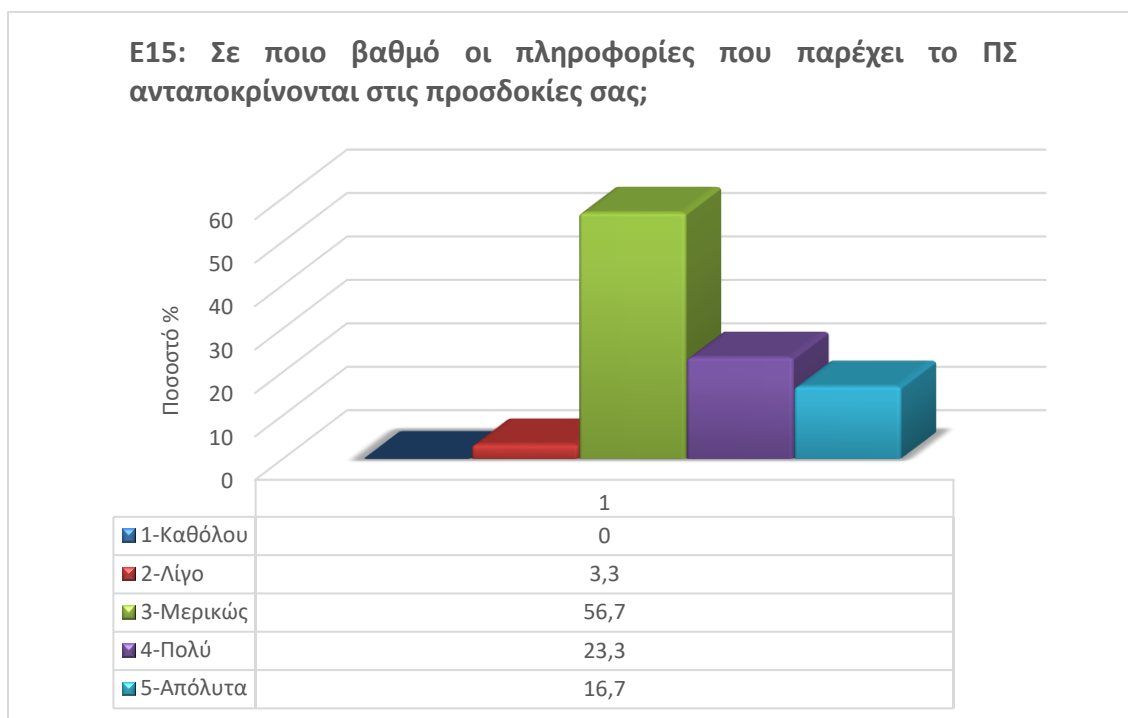


Σε σχέση με το πόσο ικανοποιημένοι δηλώνουν από τον τρόπο που οι ίδιοι χρησιμοποιούν αυτό το ΠΣ (**ερώτηση 12**), το 20% δηλώνει 5-Απόλυτα, το 50% δηλώνει 4-πολύ, το 23,3% δηλώνει 3-μερικώς ενώ το 6,7% δηλώνει 2-λίγο.

Ότι κερδίζουν σε «εξοικονόμηση χρόνου» στην καθημερινή τους εργασία (**Ερώτηση 13**) απάντησε θετικά άνω του 50% των ερωτηθέντων καθώς το 30% απάντησε 5-Απόλυτα, το 46,7% απάντησε πολύ, ενώ το 20% απάντησε 4-μερικώς ενώ υπήρχαν και ελάχιστες απαντήσεις (3,3%) που δήλωσαν 3-λίγο.

Στην **ερώτηση 14** «Οι παρεχόμενες δυνατότητες από το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη δια ζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;» το 83,3% των απαντήσεων κινήθηκαν από πολύ (53,3%) έως απόλυτα (30%) ενώ μόλις το 16,6% των απαντήσεων ήταν λίγο έως μερικώς.

Μερική ανταπόκριση στις προσδοκίες τους για τις πληροφορίες που λαμβάνουν μέσω του ΠΣ δήλωσε η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (το 56,7%) ενώ το 40% δήλωσε πολύ (23,3%) έως απόλυτα (16,7%) ικανοποιημένο (**Ερώτηση 15**).



Η παροχή τεχνικής υποστήριξης όταν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα σχετικά με την χρήση του ΠΣ αφήνει αισθητά μη ικανοποιημένους τους χρήστες (Ερώτηση 16) αφού το 63,3% αυτών δηλώνει 1-καθόλου (40%) ή λίγη ικανοποίηση (23,3%).

Στην **ερώτηση 17** «Αν οι υπηρεσίες μιας στάσης με το υπηρετούν έμψυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα;» το 70% δήλωσε μεγάλη έως απόλυτη βεβαιότητα πως θα συνέχιζε τη χρήση του ενώ το υπόλοιπο 30% μοιράστηκε ως εξής: 20% 3-μερικώς, 6,7% 2-λίγο και 3,3% 1-Καθόλου.

Σχεδόν ισότιμες παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων στην **ερώτηση 18** αναφορικά με την εμφάνιση διαλειτουργικότητας του συγκεκριμένου ΠΣ με άλλα ΠΣ του Δημόσιου Τομέα, αφού οι απαντήσεις κυμαίνονται από 1-Καθόλου (το 13,3%), 2-λίγο (το 23,3%), 3-μερικώς (το 26,7%), 4-πολύ (το 23,3%) και 5-απόλυτα (το 13,3%).

Ε18: Συμφωνείτε ότι το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου τομέα;



Μάλιστα σχεδόν το 67% πιστεύει πως το συγκεκριμένο ΠΣ συμβάλλει στον Ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας (**Ερώτηση 19**) αφού το 20% δήλωσε 4-πολύ και το 46,7% δήλωσε 5-απόλυτα. Μόλις το 33,4% δήλωσε λίγο ή μερικώς.

Ιδιαίτερης προσοχής χρήζουν οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους εξωτερικούς χρήστες στην **ερώτηση 20** «*Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτηση σας;*». Η πλειοψηφία των απαντήσεων (73,3%) έκρινε το ΠΣ ως πολύπλοκο αφού οι μισοί δήλωσαν πολύ και οι άλλοι μισοί απόλυτα. Το 23,3% το έκρινε ως μερικώς πολύπλοκο ενώ μόλις ένας χρήστης το θεώρησε λίγο πολύπλοκο.

Για τις αριθμητικές μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο ανάλυσης η περιγραφική στατιστική. Τα ποσοστά των παραπάνω ερωτήσεων αναλύθηκαν περισσότερο προκειμένου να βρεθούν η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η διάμεσος, η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή, στοιχεία τα οποία παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον παρακάτω πίνακα:

Ερώτηση	Μέση Τιμή	Διάμεσος	Τυπική Απόκλιση	Min	Max
<i>1: Πότε πληροφορηθήκατε ότι υφίσταται η πλατφόρμα του Πληροφοριακού Συστήματος έκδοσης αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής /ΓΓΜΠ;</i>	2,07	2,00	0,691	1	3
<i>2: Πόσο συχνά έχετε ανάγκη πρόσβασης στο παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης</i>	3,03	3,00	1,245	1	5

<i>Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής/ΓΓΜΠ;</i>					
<i>3: Πόσο ποιοτικές και ποσοτικές είναι οι πληροφορίες του συστήματος;</i>	3,53	3,50	0,860	2	5
<i>4: Πόσο είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τις πληροφορίες του Πληροφοριακού συστήματος;</i>	3,53	4,00	0,973	2	5
<i>5: Πόσο και με πόση άνεση θεωρείτε ότι χειρίζεσθε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ. Μεταναστευτικής Πολιτικής;</i>	3,40	4,00	1,102	1	5
<i>6: Πόσο χρόνο δαπανήσατε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος;</i>	3,77	4,00	1,135	1	5
<i>8: Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;</i>	3,77	4,00	0,728	2	5
<i>9: Πόσο σας ικανοποιεί ο τρόπος που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές σας ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών»);</i>	3,53	3,50	0,860	2	5
<i>12: Ποσό ικανοποιημένος είστε από τη χρήση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος για τον εαυτό σας;</i>	3,83	4,00	0,834	2	5
<i>13: Θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες παροχές του συστήματος, προσφέρουν οικονομία χρόνου στην εργασία σας;</i>	4,03	4,00	0,809	2	5
<i>14: Οι παρεχόμενες δυνατότητες από το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτησή σας σε σχέση με τη δια ζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης;</i>	4,10	4,00	0,759	2	5

<i>15: Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που παρέχει το ΠΣ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας;</i>	3,53	3,00	0,819	2	5
<i>16: Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος, η τεχνική στήριξη που παρέχεται σας βοηθάει στην επίλυση αυτού;</i>	2,17	2,00	1,206	1	5
<i>17: Αν οι υπηρεσίες μιας στάσης με το υπηρετούν έμψυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα;</i>	3,83	4,00	1,020	1	5
<i>18: Συμφωνείτε ότι το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου Τομέα;</i>	3,00	3,00	1,259	1	5
<i>19: Το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας. Ποσο ταυτίζεστε με την άποψη αυτή;</i>	4,07	4,00	1,015	2	5
<i>20: Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτησή σας;</i>	4,07	4,00	0,868	2	5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η μελέτη περίπτωσης για το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων για χορήγηση Άδειας διαμονής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου αφορά ένα Πληροφοριακό Σύστημα στηριζόμενο σε οντολογίες. Το ΠΣ λειτουργεί με τις απαραίτητες τροποποιήσεις για την προσαρμογή στην κείμενη Νομοθεσία και είναι όμοιο για όλες τις Υπηρεσίες Μιας Στάσης σε όλη τη χώρα. Μέχρι και την πανδημία, με το Σύστημα συνδιαλέγονταν ως χρήστες μόνο οι υπάλληλοι των Υπηρεσιών μιάς Στάσης ενώ κάποιο μέρος του ΠΣ «έβλεπαν» μερικοί υπάλληλοι άλλων υπηρεσιών του Δημοσίου κυρίως υπηρεσιών Δημόσια Ασφάλειας και Τάξης. Με αφορμή την επιτάχυνση των διαδικασιών ψηφιοποίησης του Δημοσίου τομέα, οι δυνητικοί χρήστες αυξήθηκαν καθώς στους ήδη υπάρχοντες προστέθηκαν και οι ενδιαφερόμενοι πολίτες τρίτων χωρών ή και οι πληρεξούσιοι εκπρόσωποί τους.

Οι τεθείσες ερευνητικές υποθέσεις, διερευνήθηκαν με βάση ερωτηματολόγια προκειμένου να επαληθευτεί η ικανοποίηση των χρηστών ως εξαρτημένη μεταβλητή του αξιολογούμενου συστήματος. Η προσέγγιση για την αξιολόγηση έγινε με βάση τα δύο πιο επιτυχημένα μοντέλα αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων, α) το Delone & McLean και β) το μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM). Το υβριδικό μοντέλο αξιολόγησης που χρησιμοποιήθηκε, προέκυψε από τη σύνθεση μεταβλητών των δύο προαναφερθέντων μοντέλων. Συγκεκριμένα, αντιπαρέβαλε τις παραμέτρους των ανεξάρτητων μεταβλητών «ποιότητα συστήματος», «ποιότητα πληροφορίας», «ποιότητα υπηρεσίας», από το IS μοντέλο, καθώς και «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και «αντιληπτή ευκολία χρήσης» από το TAM, προκειμένου να εξαχθούν σωστότερα και ακριβέστερα συμπεράσματα, λαμβάνοντας υπόψη τον στόχο που ήταν να αποδειχθεί η συνολική ικανοποίηση των χρηστών που αποτελεί και την εξαρτημένη μεταβλητή.

Εφαρμόζοντας ως μεθοδολογία την έρευνα που προέκυψε μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης καθώς και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τη χρήση ερωτηματολογίων και τη στατιστική ανάλυση αυτών, που αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, ως γενικό συμπέρασμα εξάγεται ότι η συσχέτιση των μεταβλητών δείχνει ένα θετικό πρόσημο στις περισσότερες ερευνητικές υποθέσεις. Τα συνολικά ποσοστά ικανοποίησης από το σύστημα, υπολογιζομένων όλων των μεταβλητών κυμαίνονται ανάμεσα στις τιμές «πάρα πολύ» έως «απόλυτα». Διαφαίνεται λοιπόν θετικός συσχετισμός της αύξησης του βαθμού της εξαρτημένης μεταβλητής «συνολική ικανοποίηση χρήστη» με τις ανεξάρτητες μεταβλητές

«ποιότητα συστήματος», «ποιότητα πληροφορίας», «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα», «αντιληπτή ευκολία χρήσης».

Το ΠΣ αξιολογείται κυρίως από υπηρετούντες υπαλλήλους που ηλικιακά και εργασιακά βρίσκονται «σε εξέλιξη» της υπαλληλικής τους καριέρας, 40-50 ετών, με 16-20 έτη υπηρεσίας αντίστοιχα. Επίσης, διαθέτουν ανώτατο επίπεδο σπουδών με τάση ανόδου σε μεταπτυχιακό επίπεδο και με δεξιότητες στη χρήση Η/Υ. Οι γυναίκες υπάλληλοι υπερισχύουν ενώ ως προς την θέση στην Υπηρεσία και φορέα Υπηρεσίας εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συγκέντρωση οι Υπάλληλοι των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων.

Η ποιότητα του ΠΣ εμφανώς επηρεάζει και επιδρά στην ικανοποίηση του χρήστη η οποία αυξάνεται όσο αυξάνεται και η αντίστοιχη ποιότητα. Σε αυτό συνηγορούν και οι απαντήσεις του ως προς τον χαρακτηρισμό του περιβάλλοντος του συστήματος, αφού το χαρακτηρίζουν ως λειτουργικό, κατανοητό, εύχρηστο, φιλικό προς τον χρήστη. Επιπλέον το γεγονός ότι το ΠΣ αποτελείται από κατανοητά βήματα ενώ είναι παράλληλα γρήγορο για τις ανάγκες του σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, συμβάλλει ακόμα περισσότερο στο να επηρεάζονται θετικά ως προς τον βαθμό ικανοποίησής τους. Η αξιοπιστία του ΠΣ τυγχάνει ύψιστης αναγνώρισης από τους χρήστες και συμβάλει με τη σειρά της στην αύξηση της ικανοποίησής τους από την ποιότητα του ΠΣ. Εύλογα εξάγεται το συμπέρασμα ότι η **Ερευνητική Υπόθεση 1**, ισχύει και επαληθεύεται απόλυτα.

Η πρόσβαση σε αναλυτικά στοιχεία από τις αντίστοιχες ΥμΣ σε πανελλαδικό επίπεδο, η ακρίβεια, η ορθότητα, η επάρκεια, η επικαιροποίηση, η αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών αποτελούν εκείνα τα κριτήρια τα οποία αναδεικνύουν την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών, ως καθοριστικού παράγοντα για την επιτυχία του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο που πρέπει να ληφθεί υπόψη εδώ είναι πως η διευκόλυνση που παρέχουν οι πληροφορίες του ΠΣ στην εργασία των χρηστών, είναι τέτοια που η συντριπτική πλειοψηφία τους απάντησε θετικά στην αντίστοιχη ερώτηση. Συνεπώς ικανοποιείται και η **2^η Ερευνητική υπόθεση** αφού η υψηλή ποιότητα της αντλούμενης Πληροφορίας από το ΠΣ, επηρεάζει καθοριστικά τον βαθμό ικανοποίησης και των εσωτερικών χρηστών αφού έχουν πρόσβαση σε όλα τα προαναφερθέντα δεδομένα άμεσα, γρήγορα και με ορθότητα. Επίσης, η πολύ ισχυρή συσχέτιση που υπολογίστηκε επιβεβαιώνει την Ερευνητική Υπόθεση.

Αναφορικά με την «ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας του ΠΣ», οι χρήστες εμφανίζονται να μοιράζονται. Η μεταβλητή αξιολογήθηκε από διαφορετικές διαστάσεις όπως της «αξιοπιστίας», της «τεχνικής υποστήριξης», της «λειτουργικότητας». Από τη μία δηλώνουν

(50%) μεγάλη ικανοποίηση από τη δυνατότητα ανάδρασης της υπηρεσίας αλλά και την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται από την Δ/νση Πληροφορικής του Υπουργείου. Αντιθέτως, από την άλλη (το άλλο 50%) δηλώνουν λίγη έως μερική ικανοποίηση από την παρεχόμενη ανάδραση αλλά συγχρόνως βλέπουν θετικά την χρήση εναλλακτικών τρόπων τεχνικής υποστήριξης, δηλαδή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης(π.χ. skype, Anydesk, Teamviewer) αφού την πρότειναν ως μια παροχή του ΠΣ που θα επιθυμούσαν να έχει. Η θεώρηση αυτή ενισχύεται ακόμα περισσότερο από την ανταπόκριση των χρηστών όταν ερωτήθηκαν για το «βαθμό ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΠΣ συνολικά για την κάλυψη των εργασιακών τους αναγκών». Συγκεκριμένα, οι χρήστες εμφανίζονται πάλι μοιρασμένοι αφού σχεδόν οι μισοί είναι «μερικώς» έως «καθόλου» ικανοποιημένοι ενώ οι υπόλοιποι από «πολύ» έως «απόλυτα» ικανοποιημένοι. Λαμβάνοντας ως διάσταση αξιολόγησης την «αξιοπιστία» της παρεχόμενης υπηρεσίας από το ΠΣ, στο σημείο αυτό παρατηρείται πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών. Οι απαντήσεις των χρηστών στην ερώτηση για το βαθμό ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΠΣ, δηλώνουν υψηλό ποσοστό ικανοποίησης κάτι που επιβεβαιώνεται και από την μερικώς θετική απάντησή τους στο πόσο ικανοποιημένοι νιώθουν από την ποιότητα των παρεχόμενων του ΠΣ. Μεγάλη μερίδα χρηστών αντιλαμβάνεται θετικά τις παροχές του συστήματος ενώ δείχνει ιδιαίτερη προτίμηση στον χαρακτηρισμό ως «λειτουργικές» ή και «φιλικές προς τον χρήστη». Δημιουργούνται όμως απορίες από το γεγονός ότι ένα ποσοστό 34,6% κρίνει αρνητικά τις παρεχόμενες λειτουργίες. Το συμπέρασμα εδώ όμως είναι πως η **Ερευνητική Υπόθεση 3**, μερικώς επαληθεύεται αφού οι 2 στις 3 διαστάσεις που έχουν αξιολογηθεί έχουν λάβει μερικής εκτίμησης από τους χρήστες. Παρόλα αυτά η απόλυτα θετική συσχέτιση με την συνολική ικανοποίηση του χρήστη, αναδεικνύει τη σημαντικότητα της ποιότητας της υπηρεσίας προς αυτή.

Η μεταβλητή «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» του ΠΣ, μετρήθηκε με βάση τις παραμέτρους «ευκολία εκμάθησης» του συστήματος, τον «χρόνο» που απαιτείται για την εκμάθηση αυτού αλλά και τον «τρόπο εκμάθησης». Σε αυτό το σημείο, ενώ άνω του 50% των απαντήσεων αντιστοιχούσαν στην μεγάλη ευκολία εκμάθησης του ΠΣ και λίγο ως μέτριο χρόνο για την εκμάθησή του, εντούτοις εύλογη απορία προκαλεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία δήλωσε πως εκπαιδεύτηκε στη χρήση του συστήματος από συνάδελφο-κάτι που δικαιολογείται αν λάβει κανείς υπόψη την κινητικότητα προσωπικού στο δημόσιο- ενώ μειοψηφία ήταν εκείνη που δήλωσε ότι έκανε χρήση εγχειριδίου χρήσης (user guide). Το εν λόγω ποσοστό δικαιολογείται διότι το 2015, με την αναβάθμιση του ΠΣ και την εισαγωγή βιομετρικών στοιχείων, τόσο οι νέοι όσο και οι παλαιοί υπάλληλοι ως δυνητικοί λήπτες βιομετρικών επαν-εκπαιδεύτηκαν δια ζώσης και με εγχειρίδιο χρήσης. Παρότι εγχειρίδιο χρήσης υπήρξε στην αρχική έκδοση του ΠΣ, η σημερινή του μορφή (2021-2022) κάθε άλλο παρά με εγχειρίδιο

καθώς στην παρούσα έκδοσή του το ΠΣ δεν διαθέτει εγχειρίδιο χρήσης. Επιπλέον, όταν κλήθηκαν οι χρήστες να επιλέξουν πώς θα χαρακτήριζαν το Περιβάλλον εργασίας του ΠΣ, το 56% των χρηστών επέλεξε να δηλώσει πως είναι «κατανοητό» και «εύχρηστο». Αντιλαμβάνεται έτσι κανείς ότι από τη στιγμή που δεν υφίσταται επαρκής οδηγός εκμάθησης με κατανοητά βήματα για τον μέσο χρήστη ενώ οι χρήστες το βρίσκουν κατανοητό και εύχρηστο, η αντιληπτή ευκολία χρήσης εμφανίζεται ενισχυμένη. Μερικώς επαληθεύεται δηλαδή, η **ερευνητική Υπόθεση 4**, αφού ενώ επιδρά θετικά στην συνολική ικανοποίηση του χρήστη, το ποσοστό αυτής δεν είναι τόσο υψηλό ούτε ικανοποιούνται όλες οι παράμετροι μέτρησής της με αποτέλεσμα και η σχετική συσχέτιση να εμφανίζεται μετρίως θετική. Άλλωστε η αποτελεσματικότερη και πιο ευέλικτη συνεργασία των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης μέσω υπηρεσιών όπως η τηλεδιάσκεψη, η τηλεσυνεργασία, αλλά και η υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης, αποτελούν κάποια από τα αναμενόμενα αποτελέσματα του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II», άρα το Υπουργείο οφείλει να λάβει σοβαρά υπόψη τις παραπάνω απαντήσεις για την επόμενη αναβάθμιση του ΠΣ.

Μετρώντας την μεταβλητή «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» η οποία αφορά στην ερευνητική υπόθεση 5, διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία των εσωτερικών χρηστών εμφανίζεται ικανοποιημένη αφού πιστεύουν ότι το συγκεκριμένο ΠΣ, έκανε τη δουλειά τους «πιο εύκολη» και «πιο αποτελεσματική». Διαπιστωμένη εμφανίζεται και η εξοικονόμηση χρόνου κατά την διεκπεραίωση των καθημερινών αρμοδιοτήτων του προσωπικού και άρα λιγότερος διοικητικός φόρτος εργασίας, με αποτέλεσμα την βελτίωση της προσωπικής τους απόδοσης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα εμφανίζει απόλυτα θετική συσχέτιση με την εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση των χρηστών» (**Ερευνητική υπόθεση 5**) άρα επαληθεύεται και η Ερευνητική υπόθεση.

Σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση, αντιλαμβάνεται εύκολα κανείς ότι το σύνολο των εσωτερικών χρηστών είναι εξοικειωμένοι με τους Η/Υ. Μάλιστα το σύνολο σχεδόν των χρηστών χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο ΠΣ περισσότερα από 5 έτη. Για το ίδιο ποσοστό των χρηστών η συχνότητα χρήσης του ΠΣ είναι «σε καθημερινή βάση» ή και «καθόλη τη διάρκεια του ωραρίου τους», παράγοντας που οδηγεί σε γρήγορη και μεγάλη εξοικείωση με το συγκεκριμένο ΠΣ. Ερευνητική υπόθεση της παρούσας εργασίας αποτέλεσε (**Ερευνητική υπόθεση 6**) ο βαθμός επιρροής της εξοικείωσης με το ΠΣ ανάλογα με την συχνότητα χρήσης αυτού. Εξάγεται έτσι από τα παραπάνω το συμπέρασμα για τις παραμέτρους χρήση (*Use*) και συχνότητα (*Frequency*) πως, όσο μεγαλύτερο το διάστημα χρήσης και η συχνότητα χρήσης, τόσο μεγαλύτερη και η εξοικείωση με αυτό. Επομένως η Ερευνητική Υπόθεση επαληθεύεται.

Συμπερασματικά, η εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση των χρηστών» συγκρινόμενη με τις ανεξάρτητες μεταβλητές με τις οποίες εξετάστηκε η επιτυχία του συγκεκριμένου ΠΣ και εντέλει αξιολογήθηκε, μας οδηγεί με βεβαιότητα στο συμπέρασμα ότι είναι πιο ενισχυμένη από όλες τις μεταβλητές. Το στοιχείο επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι σχεδόν όλοι οι χρήστες (94%) δήλωσαν ικανοποιημένοι αφού το συγκεκριμένο ΠΣ βελτιώνει την προσωπική τους απόδοση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

Μάλιστα γίνεται επίσης κατανοητό πως ικανοποιείται και ένας από τους θεμελιώδεις στόχους της Εθνικής Στρατηγικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, προωθείται δηλαδή η χρήση ψηφιακών δεδομένων τα οποία διακινούνται μόνο ηλεκτρονικά μεταξύ Δημοσίου και πολίτη (G2C) . Η Ψηφιακή εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και η συμμετοχικότητα των δημοσίων υπαλλήλων σε αυτό, ομολογούμενως επιβεβαιώνει τις κατευθυντήριες αρχές της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και είναι μονόδρομος. Η πλέον πρόσφατη αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται από τις ΥμΣ των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων για την έκδοση ή ανανέωση αδειών διαμονής, αναμφισβήτητα ωφέλησε την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών κάτι που γίνεται σαφές από το πόσο ικανοποιημένο νιώθει πλέον το προσωπικό που διαπιστώνει βελτίωση του τρόπου εργασίας του λόγω και της μειωμένης προσέλευσης κοινού. Παράλληλα, η συνολική απόδοση της Υπηρεσίας χάρη στην απλούστευση των διαδικασιών φαίνεται πως έχει διαφοροποιηθεί αφού υπάρχει μια προκαθορισμένη και μη αμφισβητούμενη σειρά εξυπηρέτησης αιτημάτων από τη στιγμή που η καταγραφή γίνεται με μοναδικό τρόπο (ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος), με αποτέλεσμα την αύξηση και της διαφάνειας στην λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης άρα και στην ανοικτότητα των διαδικασιών.

Όσον αφορά την αξιολόγηση του ΠΣ από τους εξωτερικούς χρήστες, τα στοιχεία και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το στοχευμένο ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε και μοιράστηκε σε εκείνους, διατυπώνονται με τις εξής διαπιστώσεις:

- 1) Το χρονικό διάστημα χρήσης του συγκεκριμένου ΠΣ από εξωτερικούς χρήστες είναι μικρό για να οδηγήσει σε ασφαλή αξιολόγησή του, αφού δόθηκε σε χρήση τον Νοέμβριο του 2021 (μόλις 3 μήνες χρήσης) .
- 2) Το 66% δηλώνει ικανοποιημένο ως προς την συμβολή του ΠΣ στην εργασία του αφού τους διευκόλυνε και εμφάνισαν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα.
- 3) Το 70% δηλώνει ικανοποίηση από τον τρόπο που χρησιμοποιεί το ΠΣ
- 4) Το 77% δηλώνει ικανοποίηση από την εξοικονόμηση χρόνου που τους προσφέρει το ΠΣ ενώ η εξυπηρέτησή τους έχει διαφοροποιηθεί κατά 83%.

- 5) Το 40% μερικώς ικανοποιημένο από την ποιότητα και ποσότητα των πληροφοριών που δίνει το σύστημα, ενώ το 50% δηλώνει πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένο.
- 6) Πολύς χρόνος χρειάστηκε για την εκμάθηση του ΠΣ αφού πάνω από τους μισούς δήλωσαν πολύ έως παρα πολύ χρόνο.
- 7) Αναφορικά με το περιβάλλον του ΠΣ, το 53% το χαρακτηρίζει ως δύσχρηστο-μη φιλικό προς τον χρήστη ενώ «χρήζει άμεσης αναβάθμισης». Το 30% μάλιστα το χαρακτηρίζει ως μη λειτουργικό κάτι που θα πρέπει να ληφθεί πολύ υπόψη από το Υπουργείο.
- 8) Το 70% δήλωσε ότι θα προτιμούσε να κάνει χρήση του ΠΣ αντί της δια ζώσης εξυπηρέτησης κάτι που δικαιολογείται από την εξοικονόμηση χρόνου που τους έχει προσφέρει.
- 9) Η παροχή τεχνικής υποστήριξης όταν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα, τους αφήνει αισθητά μη ικανοποιημένους.

Ως τελικό εξαγόμενο συμπέρασμα, όπως συναντάται επακριβώς στην απάντηση της ερώτησης 11, ενώ οι πολίτες/πελάτες αναγνωρίζουν την χρησιμότητα και την αξία του ΠΣ και θέλουν να εργαστούν ψηφιακά, αγκαλιάζοντας ουσιαστικά αυτόν τον τρόπο διεξαγωγής της εργασίας τους, εντούτοις το συγκεκριμένο περιβάλλον «χρήζει αναβάθμισης», χαρακτηρίζεται ως «δύσχρηστο», «πολύπλοκο», «κουραστικό» και «χρήζει άμεσης ανάγκης για αναβάθμισή».

Μελλοντικές Προτάσεις:

Η ολοένα και μεγαλύτερη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας αλλά και η ψηφιοποίηση διαδικασιών αποτελούν σίγουρα παράγοντες που μπορούν να επιδράσουν και να συμβάλλουν στην ποιοτικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Πρόκειται όμως για ένα εξαιρετικά σημαντικό, αλλά, ταυτόχρονα, πολύ περίπλοκο εγχείρημα διοικητικών και τεχνικών μεταρρυθμίσεων που επιβάλλεται να γίνονται. Η οριζόντια μάλιστα απλούστευση διαδικασιών που επιδιώκεται στον Δημόσιο Τομέα στην Ελλάδα, με την καθοριστική συμβολή των ΤΠΕ, επιβάλλεται να προηγηθεί της όποιας ψηφιοποίησης προκειμένου το αποτέλεσμα να μην είναι η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατικής παθογένειας του Ελληνικού Δημοσίου. Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Δημόσια Διοίκηση αποτελούν κοινωνικά συστήματα που ασχολούνται με το αλληλεπίδραση ανθρώπων και τεχνολογίας.

Το πλαίσιο λειτουργίας μίας Δημόσιας Υπηρεσίας όπως η ΥμΣ του Υπουργείου Μετανάστευσης & Ασύλου, επιβάλλεται να αξιολογείται τακτικά και σε πολλαπλά επίπεδα (εσωτερικοί-εξωτερικοί χρήστες, διαχειριστές συστήματος, διαλειτουργικότητα με άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου, κ.άλλού) προκειμένου οι μεταρρυθμίσεις που το συνοδεύουν να έχουν συγκεκριμένη στόχευση και αποτελεσματικότητα ώστε να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη

συμμετοχή τόσο του προσωπικού που κάνει χρήση αυτού στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Υπηρεσίας, όσο και του πολίτη που λαμβάνει την υπηρεσία. Προκύπτει άλλωστε και από τις προτάσεις των ερωτώμενων για το τί θα ήθελαν να έχει το συγκεκριμένο ΠΣ, ότι η διαλειτουργικότητα με άλλα ΠΣ του Δημόσιου Τομέα, αποτελεί πρωτεύων επιθυμητό χαρακτηριστικό. «Μέσα από το όραμα για την Ψηφιακή Στρατηγική, γεννάται η ανάγκη για την υλοποίηση διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης» ((ΚτΠ), 2008).

Ο σχεδιασμός και η λειτουργία ενός Πληροφοριακού Συστήματος όπως αυτό του Υπ.Μετανάστευσης & Ασύλου, οφείλει να είναι προσανατολισμένο στον χρήστη. Τόσο στον εσωτερικό χρήστη-δηλαδή τον Υπάλληλο που καλείται να δεχθεί, να ελέγξει, να αιτιολογήσει, να ικανποιήσει ή και να απορρίψει το αίτημα που δέχεται αλλά και τον εξωτερικό χρήστη-δηλαδή τον υπήκοο τρίτης χώρας που αιτείται άδειας διαμονής στην Ελλάδα και πιθανά δεν γνωρίζει καλά τους Ελληνικούς Νομικούς όρους. Οι πολίτες που υποχρεούνται να κάνουν χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπ.Μετ.Πολ.Ας. θα πρέπει να μπορούν να κάνουν χρήση αυτού απρόσκοπτα, εύκολα και άμεσα χωρίς να δυσκολεύονται και να χρειάζεται να χάσουν χρόνο. Επιπλέον, μια μελλοντική βελτίωση θα μπορούσε να αποτελέσει η αναφορά των κύριων βημάτων χρήσης του ΠΣ και στην Αγγλική γλώσσα.

Η αυξημένη τάση για ψηφιοποίηση διαδικασιών ελλοχεύει τον κίνδυνο ψηφιοποίησης της υφιστάμενης γραφειοκρατίας, γεγονός που οφείλει να λαμβάνεται υπόψη από το Κράτος γιατί σε περίπτωση επαλήθευσης της θεωρίας αυτής, η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας θα παρουσιάσει πτώση και θα συμπαράσχει και την ικανοποίηση τόσο των εσωτερικών χρηστών όσο και των εξωτερικών χρηστών. Έτσι και με το συγκεκριμένο ΠΣ, η επιτυχημένη ομολογούμενως ψηφιοποίηση της διαδικασίας ορισμού ραντεβού για εξυπηρέτηση από την Υπηρεσία ή και υποβολής αιτήματος άδειας ή ανανέωσης άδειας διαμονής, οφείλει να γίνεται μεθοδικά χωρίς να επιβάλλει ούτε να οδηγεί τον πολίτη σε επανάληψη της διαδικασίας συγκέντρωσης πολυάριθμων εγγράφων με μόνη διαφορά την ηλεκτρονική τους αποτύπωση μέσω σάρωσης (scanned files).

Θα πρέπει το Υπουργείο να φροντίσει να εκδώσει είτε εγχειρίδιο με αναλυτική περιγραφή των βημάτων χρήσης του ΠΣ είτε εκπαιδευτικό βίντεο το οποίο όμως να επικαιροποιείται κάθε φορά με τις τρέχουσες αναβαθμίσεις. Ο λόγος είναι πως πλέον η τάση στο Δημόσιο είναι η μετακίνηση προσωπικού σε νέες και κενές θέσεις, επομένως αποτελεί απαραίτητο εργαλείο εκπαίδευσης νέων υπαλλήλων

Η μετά-COVID περίοδος δημιουργεί προκλήσεις και μοναδικές ευκαιρίες προσαρμογής στις νέες τάσεις που δημιουργούνται, τις οποίες οι κυβερνήσεις καλούνται και οφείλουν να αντιμετωπίσουν άμεσα. Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη αλλά και οι δεξιότητες που αναγκάζονται τόσο οι πολίτες όσο και οι υπάλληλοι των Δημοσίων Υπηρεσιών να αναπτύξουν, αποτελούν παράγοντες που κρίνουν καθοριστικά την εξέλιξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Δημόσιου Τομέα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

DeLone, W. & McLean, E., 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, pp. 60-95.

Almarashdeh, I. A. M. J. G. T. A. A. S. Q. Y. B. U. F. T. E. K. E., 2018. Looking Inside and Outside the System: Examining the Factors Influencing Distance Learners Satisfaction in Learning Management System.. *Journal of Computer Science*, pp. 453-465.

Ανον., 1990. *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. Πειραιάς: Εκδόσεις Σταμούλης.

Ανον., 2021. *διαNEOσις*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <https://www.dianeosis.org/research/oi-ellines-kai-to-prosfygiko-provlima/>
[Πρόσβαση 12 10 2021].

Ανον., χ.χ. *Kallipos.gr Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράματα και Βοηθήματα*.

[Ηλεκτρονικό]

Available at: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/750/1/02_chapter_2.pdf
[Πρόσβαση 29 09 2021].

Ανον., χ.χ. *ΙΔΡΥΜΑ ΛΟΥΞΕΜΠΟΥΡΓΚ*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration_web.pdf προσπελασθηκε 20/10/21

Cohen, D. S., 2005. Why change is an affair of the heart?. *CIO Magazine*.

Cronholm, S. & Goldkuhl, G., 2003. Strategies for Information Systems Evaluation-Six Generic Types. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, pp. 65-74.

D.Davis, F., 1993. User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, March , Issue Volume 38, Issue 3,, pp. 475-487.

Danila, R. & Abdullah, , A., 2014. User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model. Στο: s.l.:Procedia - Social and Behavioral Sciences.

Darko Stefanovic, U. M. M. D. D. C. B. L., χ.χ. Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, Issue Volume 53, , pp. 717-726.

Davis, F. , Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R, 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 8(35), pp. 982-1003.

Davis, F., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.. *MIS Quarterly*, , p. 319–340..

Davis, F. D., 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterl*, p. 3190299.

Davis, F. D. & Venkatesh , V., 2000. A Ttheoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, Vol.46 (2), pp. 186-204.

DeLone, W. & McLean, E., 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*,, 4(19), pp. 9-30.

- DeLone, W. & McLean, E., 2016. Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends® in Information Systems. pp. 1-116.
- Gerton, T. & Mitchell, P., 2019. Grand Challenges in public administration : implications for public service education, training and research. *Journal of Public Affairs Education*, pp. 435-440.
- Hsu, C. - L. & Lin , C. - C. L., (2007. "Acceptance of blog usage: The roles of technology acceptance, social influence and knowledge sharing motivation". *Information & Management*, Issue 45, pp. 65-74.
- Hsu, C. & Lu, H. P., 2004. "Why do people play on-line games? An extended TAM with social influences and flow experience". *Information and Management*, Issue 41, pp. 853-868.
- Ives, B., Olson, M. & Baroudi, J. J., χ.χ. The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, pp. 85-793.
- King, W. & He, . J., 2006. "A meta-analysis of the technology acceptance model". *Information and management*, Issue 43, pp. 740-755.
- Laudon, K. & L. J. & Laudon, L. &, 2009. *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. s.l.:s.n.
- Leclercq-Vandelannoitte, A., 2007. The perceptual evaluation of information systems using the construct of user satisfaction: case study of a large french group. *ACM SIGMIS Database*, pp. 27-60.
- Lederer, A. L., Mupin, D. J., , Sena, M. P. & Zhuang, Y, 2000. "The technology acceptance model and the World Wide Web". *Decision Support System*, Issue 29, pp. 269-282..
- Lee, Y., Kozar, K. A. & and Larsen, K. R., 2003. "The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future,". *Communications of the Association for Information Systems*, Issue 12.
- Livari, J., 2005. An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of information System Success. *The DATA BASE for advances in Information Systems*, 2(36).
- OpenGov.gr, 2021. *Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://www.opengov.gr/immigration/?p=799>
[Πρόσβαση 1 Οκτώβριος 2021].
- Petter, S., DeLone, W. & McLean, E., 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, Issue 17, pp. 236-263.
- Petter, S., DeLone, W. & McLean, E. R., 2013. Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables.. *Journal of Management Information Systems*, Issue 29, pp. 7-62.
- RED, G. 2., 2020. *Έκθεση για τις Διευθύνσεις Αλλοδαπών & Μετανάστευσης της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής*, s.l.: MKO Generation 2.0 for Rights, Equality & Diversity .
- Sachan,, A., Kumar, R. & Kumar, . R., 2018. Examining the impact of e-government service process on user satisfaction.. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, pp. 321-336.
- Scherer, R., Siddiq, F. & Tondeur, J., 2019. The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education,. *Computers & Education*, pp. Pages 13-35.
- Seddon, P., 1997. A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success.. *Informaion and Research* 8(3), pp. 240-253.

- Sedera, D. & Gable, G., 2004. A Factor and Structural Equation Analysis of the Enterprise Systems Success Measurement Model. *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems (ICIS 2004) Proceedings*.
- Sherwood-Smith, R. &., 1997. *Achieving Maximum Value from Information Systems - A Process Approach*. s.l.:JOHN WILEY AND SONS LTD .
- Shih, H.-P., 2004. "Extended technology acceptance model of Internet utilization behavior". *Information & Management*, Issue 41, pp. 719-729.
- Shneiderman, B., 1998. *Designing the User Interface*. Στο: AddisonWesley: Reading MA.
- Venkatesh V., M. M. D. G. & F. D., 2003. User acceptance of information technology:Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 3(Vol. 24), pp. 425-478.
- Venkatesh, V. & Bala, H., 2008. Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences* , Issue 39, pp. 273-315.
- Venkatesh, V. M. M. G. D. G. B. & D. F. D., 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view.. *MIS Quarterly* , p. 425–478..
- Venkatesh, V. & Morris, M. G., 2000. Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quart.*, Issue 24, pp. 115-139.
- Wixom B.H. & P. A.Todd, 2005. A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information systems research*, 1(16), pp. 85-102.
- Yi-Shun Wang, Y.-W. L., 2008. Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, Issue Issue 4,, pp. 717-733.
- Ziemba, E. E. & Oblak, I., 2014. The survey of information systems in public administration in Poland. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management*, pp. 31-56.

B) ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αποστολάκης, Ι. Λ. Ε. Χ. Ι., 2008. . Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση Τεχνολογία και Εφαρμογές. . Στο: s.l.:Εκδόσεις: Παπαζήση..
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε. & Χάλαρης, Ι., 2008. *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Βασίλης Παπαστεργίου, Ε. Τ., 2013. *Ιστοσελίδα Ιδρύματος Λούξεμπουργκ-Παράρτημα Ελλάδας*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration_web.pdf
[Πρόσβαση 21 Οκτώβριος 2021].
- Γραικούση, Χ., 2021. *Η Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ελλάδα και Ευρώπη (Εργασία Εξαμήνου)*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών .
- Γρηγοριάδης, Ι. Ν., 2021. *διαNEOσις*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.dianeosis.org/2021/01/pros-mia-nea-metanasteytiki-stratigiki-mia-protasi-oikonomikis-kai-politismtikis-diplomatias/>
[Πρόσβαση 10 Οκτώβριος 2021].

- Δ.Σπινέλλης, Ν., 2018. *διαΝΕΟσις*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/
[Πρόσβαση Οκτώβριος 2021].
- Δασκαλοπούλου, Α., 2012. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Στο: Τ. Π. & Τηλεματικής, επιμ. σ.Ι.:Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.
- διαΝΕΟσις, 2020. *dianeosis*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2020/01/immigration_report_final.pdf
[Πρόσβαση 10 Οκτώβριος 2021].
- Δουκίδης, Γ., 2011. *Καινοτομία Στρατηγική Ανάπτυξη και Πληροφοριακά Συστήματα..* σ.Ι.: Εκδόσεις: Ι. Σιδέρης..
- Εντουσαρτς, Μ. Μ., χ.χ. *Παρατηρητήριο Μεσογειακής Μετανάστευσης (Πάντειο Πανεπιστήμιο)*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://www.bbc.co.uk/greek/specials/1841_immigration/page11.shtml
[Πρόσβαση Οκτώβριος 2021].
- Ζαφειρόπουλος, Κ., 2015. *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. 2η επιμ. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ_ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.
- Θ.Γεωργακόπουλος, 2020. *διαΝΕΟσις*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.dianeosis.org/2020/01/ti-pistevoun-oi-metanastes/>
[Πρόσβαση 10 Οκτώβριος 2021].
- Καλύβα, Ε. κ. Α., 2011. Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Δημόσιας Διοίκησης με χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων: Ένα Θεωρητικό Πλαίσιο. . Στο: σ.Ι.:ΕΣΔΟ .
- Κατσανάκης, Ι., 2015. "Ανάπτυξη & Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις". *Διδακτορική Διατριβή* .
- Κάτσικας, Σ., Γκριτζάλης, Σ. & Λαμπρινουδάκης, Κ., 2021. *Ασφάλεια Πληροφοριών & Συστημάτων στον Κυβερνοχώρο*. 1η επιμ. σ.Ι.:Εκδόσεις Νεων Τεχνολογιών-NewTechPub.
- Κάτσικας, Σ., Γκριτζάλης, Σ. & Γκριτζάλης, Δ., 2004. *Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*. 1η επιμ. σ.Ι.:Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών .
- Κικίλια, Μ. & Ρεΐζη, Ι., 2021. *Η ηλεκτρονική εποχή και ο ρόλος της στην ποιότητα της απονομής της δικαιοσύνης. Μελέτη περίπτωσης: Πρόγραμμα «Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων στις Ποινικές Διαδικασίες» στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιά..* [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/handle/11400/1172>
[Πρόσβαση 2021].
- Κουτσαμπάσης, Π., 2015. *Αξιολόγηση Διαδραστικών Συστημάτων με Επίκεντρο τον Χρήστη*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: www.kallipos.gr
- Κωνσταντάρας, Ν., 2021. *Η μετανάστευση στην αρένα της πολιτικής*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.kathimerini.gr/opinion/561542587/i-metanasteysi-stin-arena-tis-politikis/>
- Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ. & Κουτσογιάννης, Κ., 2015. *Μεθοδολογία της Έρευνας στις Επιστήμες Υγείας*. Αθήνα:: Κάλλιπος.

Λαζακίδου, Α., 2008. *Σύγχρονες Τεχνολογίες και υπηρεσίες πληροφορικής & τηλεπικοινωνιών*, s.l.: Εκδόσεις: Α. Λαζακίδου, Π. Φάληρο..

Λιάρος, Μ., 2011. Ανάλυση και σχεδιασμός ενός γενικού πληροφοριακού συστήματος για τη Δημόσια Διοίκηση. Στο: Δ. Π. Μ. Σ. γ. τ. Π. Σ. (Μ.Ι.Σ.), επιμ. Θεσσαλονίκη : Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Λύγκος, Σ., 2013. «Η αποδοχή χρήσης του BLOG ,Οι ρόλοι της αποδοχής χρήσης τεχνολογίας, η κοινωνική επιρροή και το κίνητρο διάχυσης γνώσεων". Στο: Καβάλα: Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων .

Μάγγα, Ε., 2020. Εξόρυξη Δεδομένων στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης . Στο: Π. Ε. κ. τ. τ. Π. κ. τ. Υπολογιστών, επιμ. Αθήνα : Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Μαμμά, Ε., 2008. *Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών*. s.l., 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, 24 – 26 Σεπτεμβρίου 2008.

Μαμμά, Ε., 2008. *Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών*. s.l., 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, 24 – 26 Σεπτεμβρίου 2008.

Μαμμά, Ε., 2008. *Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών*. Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, 24 – 26 Σεπτεμβρίου 2008.

Μητάκος, Θ., 2015. *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. s.l.:ΣΕΑΒ, ΚΑΛΛΙΠΠΟΣ.

Μοσχολιδάκη, 2012. [Ηλεκτρονικό]

Available at:

<https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/5142/Moscholidaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

[Πρόσβαση 2021].

Μοσχολιδάκη, Χ. -Ε., 2012. *Πτυχιακή εργασία, «Μέθοδοι Αξιολόγησης Πληροφοριακών Συστημάτων»*, Πειραιάς: s.n.

Ντέκα, Μ., 2018. "Αξιολόγηση Βιομηχανικών Πληροφοριακών Συστημάτων. Στο: *Προγράμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Αυτοματισμός παραγωγής και υπηρεσιών»*,. s.l.:Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Ντέκα, Μ., 2018. Αξιολόγηση Βιομηχανικών Πληροφοριακών Συστημάτων. Στο: s.l.:Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

ΟΟΣΑ, 2019. *Διακήρυξη για την Καινοτομία του Δημόσιου Τομέα*, s.l.: ΟΟΣΑ .

Παπαστάμου , Κ., 2020. *Η αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη φορολογική διοίκηση*. s.l.:Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Παπαστεργίου, Β. & Τάκκου, Ε., 2013. *Η Μετανάστευση στην Ελλάδα, 11 μύθοι και περισσότερες αλήθειες*, s.l.: ΙΔΡΥΜΑ ΡΟΖΑ ΛΟΥΞΕΜΠΟΥΡΓΚ-ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ.

Παραδεισάνος, Α., χ.χ. [*«Το φαινόμενο της μετανάστευσης»*]. [Ηλεκτρονικό]

Available at: http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=1852

Πολλάλης, Γ. & Βοζίκης, Α., 2012. Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων. Στο: *Στρατηγικές Εφαρμογές*. s.l.:ΥΤΟΡΙΑ..

- Τοράκη, 2004. *Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στην Επιστήμη της Πληροφορίας*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://users.ionio.gr/~toraki/evalinfo_met_03.pdf
[Πρόσβαση 2021].
- Τριανταφυλλοπούλου, Μ., 2013. *Επιτυχία και αποτυχία έργων Πληροφοριακών Συστημάτων, Θεωρία και μελέτη Περίπτωσης*. Στο: ΠΜΣ, επιμ. σ.Ι.:Πανεπιστήμιο Πειραιά.
- Τσίγκος, Α., 2011. *Εφαρμογή μοντέλου αξιολόγησης Πληροφοριακού Συστήματος σε Δίκτυο Τηλεϊατρικής*, Αθήνα: σ.π.
- Τσίγκος, Α., 2011. *Εφαρμογή μοντέλου αξιολόγησης Πληροφοριακού Συστήματος σε Δίκτυο Τηλεϊατρικής*. Στο: σ.Ι.:Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο.
- Τσοτουλίδου, Α., 2020. *Εισαγωγή και αξιολόγηση πληροφοριακού συστήματος στον χώρο της Ελληνικής Δικαιοσύνης, η περίπτωση "Σόλων"*. Στο: σ.Ι.:Διυδρηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Δίκαιο και Πληροφορική", Πανεπιστήμιο Μακεδονίας & Δημοκρίτειο ΠΑνεπιστήμιο Θράκης.
- Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2017. *Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2020/05/%CE%957_2017.pdf
[Πρόσβαση Οκτώβριος 2021].
- Υπουργός, Α., 2017. *ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2020/05/%CE%957_2017.pdf
[Πρόσβαση Οκτώβριος 2021].
- Φουντουλάκη Α., 2006. *Πτυχιακή εργασία "Μέθοδοι αξιολόγησης Πληροφοριακών Συστημάτων"*, Πάτρα : Πανεπιστήμιο Πατρών .
- Χαϊνάς, Κ., 2005. *Βασικά Θέματα για τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P.)*. σ.Ι.:Εκδοτική Γκιούρδας, Β..
- Χράς, Λ., 2021. *Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΟΠΣ)*, σ.Ι.: σ.π.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α-Ερωτηματολόγια Χρηστών

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α-Εσωτερικοί χρήστες

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ του Πληροφοριακού Συστήματος Μεταναστευτικής Πολιτικής: η προσέγγιση του προσωπικού

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες ικανοποίησης της έρευνας που αφορά στην «Αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής». Η έρευνα γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης της Μεταπτυχιακής εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών στην «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 2020-2021, τμήματος Ψηφιακής Καινοτομίας και Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Στόχος είναι να εξαχθούν συμπεράσματα για την αποτελεσματικότητα του Πληροφοριακού Συστήματος που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής ή και των Υπηρεσιών Μίας Στάσης (Αποκεντρωμένες Διευθύνσεις) στην καθημερινή λειτουργία της υπηρεσίας. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν καταγράφονται στοιχεία διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ΜΕΡΟΣ Α-Εισαγωγικές ερωτήσεις-Δημογραφικά

- 1. Ποιο είναι το φύλο σας**
 - a. Γυναίκα
 - b. Άνδρας
- 2. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε**
 - a. 30-40
 - b. 41-50
 - c. 51-60
 - d. 61-67
- 3. Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών σας;**
 - a. Απολυτήριο Λυκείου
 - b. ΑΕΙ/ΤΕΙ

- c. Μεταπτυχιακός τίτλος/Δίπλωμα
 - d. Διδακτορικό
 - e. Άλλο: _____
- 4. Ποιος είναι ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχετε;**
- a. Τεχνολογικές Επιστήμες (όπως Μηχανικοί, Γεωτεχνικοί κλπ)
 - b. Οικονομικά-Διοίκηση
 - c. Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες
 - d. Άλλο: _____
- 5. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε συμπληρώσει;**
- a. 5-10
 - b. 11-15
 - c. 16-20
 - d. 21-26
 - e. 27-31
 - f. 32-35
- 6. Στην Υπηρεσία που βρίσκεστε τώρα, πόσα χρόνια υπηρετείτε;**
- a. Έως 5
 - b. 6-10
 - c. 11-15
 - d. 16-20
 - e. 21-26
- 7. Σε ποιόν φορέα υπηρετείτε;**
- a. Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής
 - b. Υπηρεσίες Μιάς Στάσης (Αποκεντρωμένες Διοικήσεις)
- 8. Ποια η θέση σας στην Υπηρεσία;**
- a. Υπάλληλος/Εισηγητής
 - b. Υπάλληλος Υποδοχής/Πληροφοριών
 - c. Προϊστάμενος Τμήματος
 - d. Διευθυντής Υπηρεσίας
 - e. Άλλο: _____
- 9. Πριν την παρούσα εφαρμογή χρησιμοποιούσατε στην παρούσα ή σε άλλη υπηρεσία άλλη εφαρμογή;**
- a. Ναι
 - b. Όχι

10. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση Η/Υ; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ)
11. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση Διαδικτύου; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ)
12. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση (σύνταξη, ανταλλαγή, αποστολή) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email); Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ)

ΜΕΡΟΣ Β

1. Πόσο χρονικό διάστημα χειρίζεστε το Πληροφοριακό Σύστημα έκδοσης αδειών διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής όπως υφίσταται κάθε φορά;
 - a. Έως 6 μήνες
 - b. Έως 1 έτος
 - c. Έως 2 έτη
 - d. Έως 5 έτη
 - e. Πάνω από 5 έτη
2. Πόσο συχνά χειρίζεστε το παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής;
 - a. Έως 4 ώρες
 - b. Έως 8 ώρες
 - c. Καθ' ολο το ωράριο εργασίας μου
 - d. 1-3 ημέρες την εβδομάδα
 - e. Όλη την εβδομάδα
 - f. Κάθε ημέρα όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε όλο το ωράριο εργασίας αποκλειστικά.
3. Θεωρείτε ότι γνωρίζετε ικανοποιητικά το Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ. Μεταναστευτικής Πολιτικής; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρησιμότητα του παρόντος Πληροφοριακού συστήματος Έκδοσης Αδειών Διαμονής; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα).
5. Πόσο εύκολο ήταν να μάθετε τον χειρισμό του Πληροφοριακού Συστήματος; Αξιολογήστε : από 1(καθόλου εύκολο) έως 5(υπερβολικά εύκολο)
6. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος;

- 7. Με ποια μέθοδο εκπαιδευτήκατε στην χρήση του Π.Σ.;**
- Μέσω Εγχειριδίου Οδηγιών (User Guide)
 - Μέσω δια ζώσης εκπαίδευσης από εκπαιδευτή
 - Από σύναδελφο
 - Άλλο(προσδιορίστε)!.....
- 8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις υπηρεσίες που σας παρέχει το Π.Σ. συνολικά για την κάλυψη των εργασιακών σας αναγκών; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα)**
- 9. Αποτελείται το ΠΣ από κατανοητά βήματα για την διεκπεραίωση του αιτήματος που υποβάλετε ως χρήστης; Αξιολογήστε από 1 (καθόλου) έως 5 (απόλυτα)**
- 10. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και πιο αποτελεσματική; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα).**
- 11. Το περιβάλλον εργασίας του Πληροφοριακού συστήματος (δηλαδή η οθόνη που χειρίζεται ο χρήστης συμπεριλαμβανομένου του μενού, πλήκτρα εισόδου-εξόδου-καταχώρησης-αποθήκευσης κλπ)) είναι (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες των μία απαντήσεων):**
- Ελκυστικό
 - Κατανοητό
 - Ξεκούραστο
 - Φιλικό
 - Εύχρηστο
 - Όλα τα παραπάνω
- 12. Οι παροχές/λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος, το χαρακτηρίζουν ως (πολλαπλής επιλογής/απαντήσεων):**
- Γρήγορο
 - Λειτουργικό
 - Έξυπνο
 - Φιλικό προς τον χρήστη
 - Έχει αμεσότητα απόκρισης
 - Δυνατότητα άμεσης ανάδρασης
 - Δύσχρηστο
 - Μη λειτουργικό
 - Μη φιλικό προς τον χρήστη
 - Μη συμβατό με την τρέχουσα τεχνολογίας

- k. Μη συμβατό με τις ανάγκες της υπηρεσίας
13. Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο ΠΣ σας παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (feedback); Αξιολογήστε από 1 (καθόλου εύκολο) έως 5 (Υπερβολικά εύκολο)
14. Κατά πόσο το ΠΣ συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα).
15. Θεωρείτε ότι με τις υπάρχουσες παροχές του συστήματος, μειώθηκε ο γραφειοκρατικός φόρτος (άρα εξοικονομήθηκε χρόνος) στην εργασία σας; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα).
16. Η τελευταία αναβάθμιση (16/11/2021) σε ποιο βαθμό επηρέασε την προσέλευση του κοινού ; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα).
17. Αναφέρετε έως 3 ΘΕΤΙΚΑ χαρακτηριστικά τα οποία θεωρείτε πως έχει το συγκεκριμένο σύστημα.
- a.
 - b.
 - c.
18. Αναφέρετε έως 3 ΑΡΝΗΤΙΚΑ χαρακτηριστικά τα οποία θεωρείτε πως έχει το συγκεκριμένο σύστημα.
- a.
 - b.
 - c.
19. Αναφέρετε έως 3 χαρακτηριστικά /δυνατότητες τα οποία δεν έχει /ή θα θέλατε να έχει και προτείνετε να ενσωματωθούν για να είναι πιο αποτελεσματικό
- a.
 - b.
 - c.
20. Είναι ικανοποιητικός ο βαθμός τεχνικής υποστήριξης του ΠΣ από τη Δ/ση Πληροφορικής; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
21. Θα θέλατε άλλο τρόπο παροχής οδηγιών τεχνικής υποστήριξης, εκτός από τον παραδοσιακό τρόπο τηλεφωνικής επικοινωνίας; (π.χ. skype, Anydesk, Teamviewer κ.ά.); ΝΑΙ-ΟΧΙ
22. Σε τι βαθμό, το συγκεκριμένο σύστημα διαλειτουργεί; Αξιολογήστε από το 1 (καθόλου) έως 5 (απόλυτα) .

23. Πιστεύετε ότι το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας; Αξιολογήστε από 1 (Καθόλου) έως 5 (Απόλυτα)
24. Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, είναι γρήγορο για τις ανάγκες σας/ σας παρέχει γρήγορη απάντηση; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
25. Το ΠΣ που χρησιμοποιείτε, θεωρείτε ότι είναι αξιόπιστο; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
26. Πόσο ικανοποιημένοι από την ποιότητα του Πληροφοριακού Συστήματος συνολικά; Αξιολογήστε από το 1(Καθόλου) έως το 5(απόλυτα)
27. Το ΠΣ παρέχει (πολλαπλής επιλογής):
- a. Σωστές πληροφορίες
 - b. Ολοκληρωμένες
 - c. Επαρκείς
 - d. Αξιόπιστες
 - e. Επίκαιρες
 - f. Ενημερωμένες
 - g. Ακριβείς
 - h. Κανένα από τα παραπάνω
 - i. Όλα τα παραπάνω
28. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχει το ΠΣ; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
29. Έχετε παρατηρήσει σφάλματα στις πληροφορίες που δίδονται από το ΠΣ; ΝΑΙ-ΟΧΙ
30. Το ΠΣ εκδίδει ειδοποιήσεις ολοκλήρωσης συναλλαγής (π.χ. Εκτύπωση Βεβαίωσης); ΝΑΙ-ΟΧΙ
31. Θεωρείτε ότι το ΠΣ βελτιώνει την προσωπική σας απόδοση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων σας για την υπηρεσία σας; ΝΑΙ -ΟΧΙ .
32. Πόσο σας διευκολύνουν στην εργασία σας η παροχή των πληροφοριών που σας αποδίδει το ΠΣ; Αξιολογήστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)

(Ερωτηματολόγιο για Εξωτερικούς χρήστες π.χ. αιτούντες άδεια διαμονής=αλλοδαπούς, πληρεξούσιους δικηγόρους/λογιστές αυτών)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ του Πληροφοριακού Συστήματος Μεταναστευτικής Πολιτικής: η προσέγγιση του εξωτερικού χρήστη

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες ικανοποίησης της έρευνας που αφορά στην «Αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής». Η έρευνα γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης της Μεταπτυχιακής εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών στην «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 2020-2021, τμήματος Ψηφιακής Καινοτομίας και Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Στόχος είναι να εξαχθούν συμπεράσματα για την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής Πλατφόρμας του Πληροφοριακού Συστήματος που οφείλουν να χρησιμοποιούν οι συναλλασσόμενοι/χρήστες, με τις υπηρεσίες του ΥΜΠ/ΓΓΜΠ και τις Υπηρεσίες Μιας Στάσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν καταγράφονται στοιχεία διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ΜΕΡΟΣ Α-Εισαγωγικές ερωτήσεις-Δημογραφικά

13. Ποιο είναι το φύλο σας

- a. Γυναίκα
- b. Άνδρας

14. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε

- a. 30-40
- b. 41-50
- c. 51-60
- d. 61-67

15. Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών σας;

- a. Απολυτήριο Λυκείου
- b. ΑΕΙ/ΤΕΙ
- c. Μεταπτυχιακός τίτλος/Δίπλωμα
- d. Διδακτορικό
- e. Άλλο: _____

16. Ποιος είναι ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχετε;

- a. Τεχνολογικές Επιστήμες (όπως Μηχανικοί, Γεωτεχνικοί κλπ)
- b. Οικονομικά-Διοίκηση(π.χ Λογιστές)
- c. Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες(π.χ Νομικοί κ.α)
- d. Άλλο: _____

17. Ποιος ο λόγος επίσκεψης στη πλατφόρμα του ΠΣ;

- a. Προσωπική χρήση
- b. Επαγγελματική
- c. Εξυπηρέτηση τρίτου

18. Πριν την παρούσα εφαρμογή έχετε χρησιμοποιήσει σε άλλη υπηρεσία άλλη εφαρμογή;

- a. Ναι
- b. Όχι

7. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση Η/Υ; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ) 1 2 3 4 5

8. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση Διαδικτύου; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ) 1 2 3 4 5

9. Σε ποιο βαθμό είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση (σύνταξη, ανταλλαγή, αποστολή) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email); Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (πάρα πολύ) 1 2 3 4 5

ΜΕΡΟΣ Β

33. Πότε πληροφορηθήκατε ότι υφίσταται η πλατφόρμα του Πληροφοριακού Συστήματος έκδοσης αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής /ΓΓΜΠ;

- A. 1-2 μήνες
- B. 2-6 μήνες
- C. 6-12 μήνες

34. Πόσο συχνά έχετε ανάγκη πρόσβασης στο παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Διαμονής του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής/ΓΓΜΠ (π.χ κλείσιμο ραντεβού, υποβολή αιτήματος αδειάς); Αξιολογήστε από: 1.παρα πολύ συχνά (καθημερινά) 2.πολύ συχνά,(1-2 φορές την εβδομάδα),3.συχνά,(1-2 φορές τον μήνα),4.(λιγότερο συχνά,(1-6 φορές τον χρόνο)5. ελάχιστα,(ανάλογα με τις παρουσιαζόμενες πελατειακές ανάγκες).

35. Πόσο ποιοτικές και ποσοτικές είναι οι πληροφορίες του συστήματος; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα).

- A. Ακριβείς/Αντιληπτές/κατανοητές: 1 2 3 4 5
- B. σημαντικές: 1 2 3 4 5
- C. χρήσιμες/εξυπηρετικές: 1 2 3 4 5
- D. ασαφείς 1. 2 3 4 5
- E. επαρκείς/επεξηγηματικές: 1 2 3 4 5

- F. εύκολα ανιχνεύσιμες κατά την είσοδο :1 2 3 4 5
- G. Έγκυρες: 1 2 3 4 5
- H. επίκαιρες : 1 2 3 4 5
- I. περιληπτικές
- J. συναφείς: 1 2 3 4 5
- K. λεπτομερείς/αναλυτικές : 1 2 3 4 5

36. **Πόσο είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τις πληροφορίες του Πληροφοριακού συστήματος;**
Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα) 1 2 3 4 5
37. **Πόσο και με πόση άνεση θεωρείτε ότι χειρίζεσθε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΥΠ. Μεταναστευτικής Πολιτικής;** Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα) 1 2 3 4 5
38. **Πόσο χρόνο δαπανήσατε για την εκμάθηση του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος;**
Αξιολογείστε από 1(ελάχιστος) έως 5 (πάρα πολύ) 1 2 3 4 5
39. **Πως εκπαιδευτήκατε στην χρήση του Π.Σ.;**
- A. Ακολουθώντας τις οδηγίες/βήματα της εφαρμογής
 - B. Από την ατομική εμπειρία στη γνώση των ΠΣ
 - C. Άλλο(προσδιορίστε).
40. **Θεωρείτε πως το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα έκανε την εργασία σας πιο εύκολη και αποτελεσματική;** Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
41. **Πόσο σας ικανοποιεί ο τρόπος που προσφέρει τις υπηρεσίες του το συγκεκριμένο Π.Σ. στις εργασιακές σας ανάγκες (π.χ στο «ανέβασμα αρχείων δικαιολογητικών»);** Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα) 1 2 3 4 5
42. **Η Πλοήγηση στο περιβάλλον εργασίας του Πληροφοριακού συστήματος (δηλαδή η οθόνη που χειρίζεται ο χρήστης συμπεριλαμβανομένου του μενού, πλήκτρα εισόδου-εξόδου-καταχώρησης-αποθήκευσης κλπ) χαρακτηρίζεται ως..** Αξιολογείστε από: 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα:)
- a. Ελκυστικό 1 2 3 4 5
 - b. Κατανοητό(ως προς τη χρήση) 1 2 3 4 5
 - c. Ξεκούραστο 1 2 3 4 5

- d. Επεξηγηματικό 1 2 3 4 5
 - e. Ασφαλές 1 2 3 4 5
 - f. Αδιάφορο 1 2 3 4 5
 - g. Πολλαπλών κινήσεων
 - h. Παρέχεται σε Διεθνή γλώσσα/μεταφραση
43. **Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη για τις παροχές/υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της πλατφόρμας του συγκεκριμένου Πληροφοριακού συστήματος, τη χαρακτηρίζουν ως :** (Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
- a. Εύχρηστη/ εύκολη για τον χρήστη 1 2 3 4 5
 - b. απλή 1 2 3 4 5
 - c. γρήγορη 1 2 3 4 5
 - d. Δυνατότητα άμεσης ανάδρασης (feedback) 1 2 3 4 5
 - e. Δύσχρηστη/ Μη φιλική προς τον χρήστη: 1 2 3 4 5
 - f. Μη λειτουργική 1 2 3 4 5
 - g. Μη συμβατή με την τρέχουσα τεχνολογία: 1 2 3 4 5
 - h. Μη συμβατή με τις ανάγκες της πρόσβασης αλλοδαπών Υπηκόων 1 2 3 4 5
 - i. χρειάζεται αλλαγή /τροποποίηση 1 2 3 4 5
12. **Ποσό ικανοποιημένος είστε από τη χρήση του ΠΣ για τον εαυτό σας; Αξιολογείστε από:** 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα). 1 2 3 4 5
13. **Θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες παροχές του συστήματος, προσφέρουν οικονομία χρόνου στην εργασία σας; Αξιολογείστε από:** 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα).
14. **Οι εξυπηρετήσεις από το ΠΣ σε ποιο βαθμό διαφοροποίησαν την εξυπηρέτηση σας σε σχέση με τη δια ζώσης προσέλευση στις υπηρεσίες της Μετανάστευσης; Αξιολογείστε από:** 1(καθόλου) έως 5(απόλυτα). 1 2 3 4 5
15. **Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που παρέχει το ΠΣ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα) 1 2 3 4 5**
16. **Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος η τεχνική στήριξη σας βοηθάει στην επίλυση αυτού; (π.χ. Υπάρχει διεύθυνση/ τηλέφωνο εξυπηρέτησης χρηστών;) Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα). 1 2 3 4 5**
17. **Αν οι υπηρεσίες Μιας στάσης με το υπηρετούν έμψυχο υλικό δεν υπήρχαν πια και άρα δεν θα μπορούσατε να έχετε πρόσβαση, θα θέλατε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το σύστημα; . Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα).. 1 2 3 4 5**
18. **Συμφωνείτε ότι το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου Τομέα; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα). 1 2 3 4 5**

19. Το ΠΣ της Μετανάστευσης, αποτελεί μέρος/ ή συντελεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας. Πόσο ταυτίζεστε με την άποψη αυτή; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα)
1 2 3 4 5

20. Θεωρείτε ότι η χρήση του ΠΣ διακρίνεται από πολυπλοκότητα και χρειάζεται να γνωρίζετε πολλά περισσότερα για να υποβάλλετε την αίτηση σας ; Αξιολογείστε από 1(καθόλου) έως 5 (απόλυτα). 1 2 3 4 5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β- Συνοπτική Παρουσίαση Πληροφοριακού Συστήματος

Η είσοδος στο ΠΣ γίνεται μέσω συντόμευσης της εφαρμογής από την Επιφάνεια εργασίας του εσωτερικού χρήστη, μέσω επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή (αυστηρά) ο οποίος έχει

πιστοποιηθεί και διασφαλιστεί μέσω ειδικών πρωτοκόλλων ασφαλείας. Η είσοδος γίνεται με μοναδικό όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης ως εξής:



Εικόνα-Στιγμιότυπο 1: Αρχική Οθόνη σύνδεσης από συντόμευση εφαρμογής

Μετά τη σύνδεση ο εσωτερικός χρήστης βρίσκεται μπροστά σε ένα πλήθος επιλογών από ένα κεντρικό μενού (αριστερά) με τη μορφή δέντρου το οποίο δίνει τις εξής κύριες -γονικές δυνατότητες με τη μορφή «εργασιών»:

1) *Μητρώου της συγκεκριμένης Υπηρεσίας μιας Στάσης*

a. Αναζήτηση Μητρώου:

- Με Αρ. Φακέλου
- Με Ε.Κ.Α.
- Με Αρ. Διαβατηρίου
- Με Επώνυμο-Όνομα-Πατρώνυμο
- Με Όνομα-Πατρώνυμο
- Με Αρ. Αδείας
- Με ΑΜ
- Λοιπά Μητρώα

b. Με πρωτόκολλο

c. Με Δευτερεύουσες Αναζητήσεις

2) *Μητρώου όλων των εξουσιοδοτημένων Υπηρεσιών μέσω της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων του Υπουργείου (με πρόσβαση σε δεδομένα για όλη τη χώρα)*

- Με Αρ. Αδείας
- Με Αρ. Βεβαίωσης
- Με Υπηρεσία-Α.Φ.

- Με AM
- Με Επώνυμο—Όνομα-Πατρώνυμο
- Με Διαβατήριο
- Με α/α υπόθεσης

3) Εισαγωγή Νέου Φακέλου

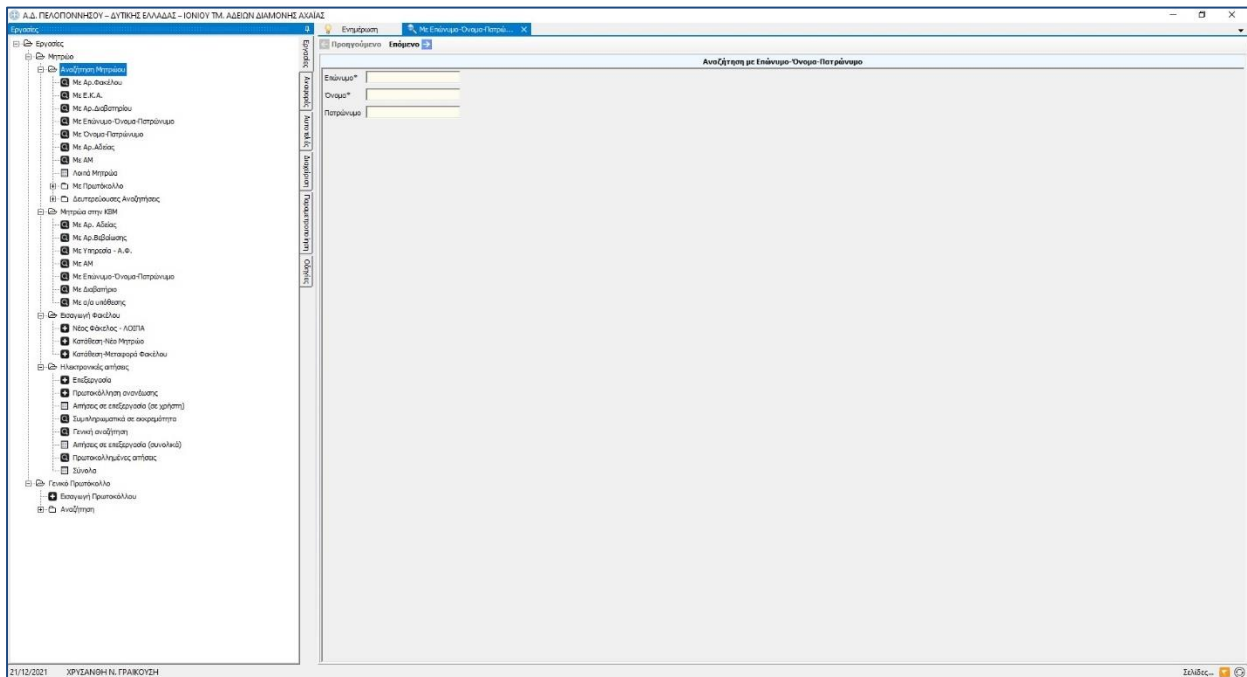
- Νέος Φάκελος-ΛΟΠΠΑ
- Κατάθεση-Νέο Μητρώο
- Κατάθεση-Μεταφορά Φακέλου

4) Ηλεκτρονικές Αιτήσεις

- Επεξεργασία
- Πρωτοκόλληση ανανέωσης
- Αιτήσεις σε επεξεργασία (σε χρήστη)
- Συμπληρωματικά σε εκκρεμότητα
- Γενική αναζήτηση
- Αιτήσεις σε επεξεργασία (συνολικά)
- Πρωτοκολλημένες αιτήσεις
- Σύνολα

5) Γενικό Πρωτόκολλο

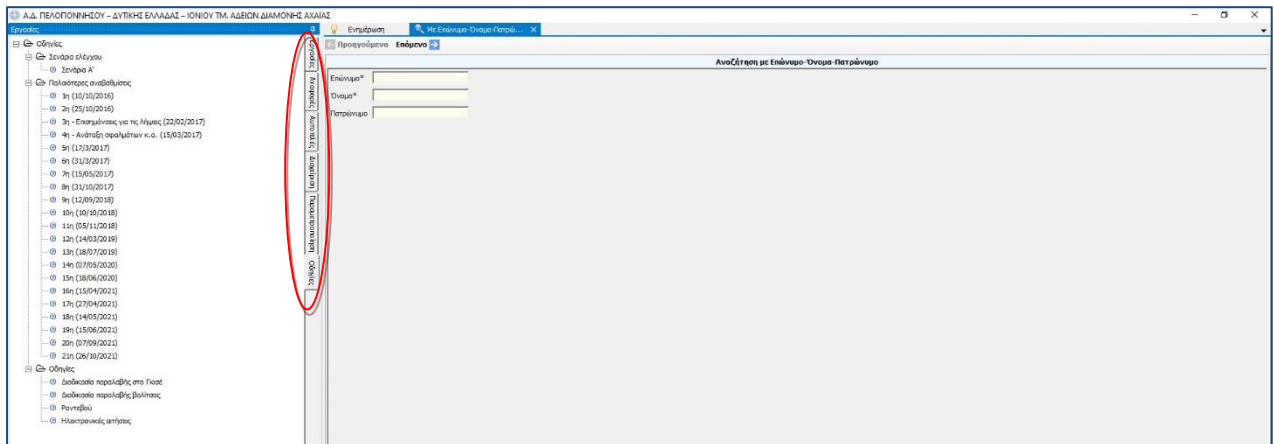
- Εισαγωγή Πρωτοκόλλου
- Αναζήτηση



Εικόνα-Στιγμιότυπο 2: Οθόνη Επιλογών Χρήστη

Ο εσωτερικός χρήστης, εκτός από το μενού επιλογών που του δίνεται, έχει στη διάθεσή σου επίσης κάποιες επιπλέον επιλογές που αφορούν σε:

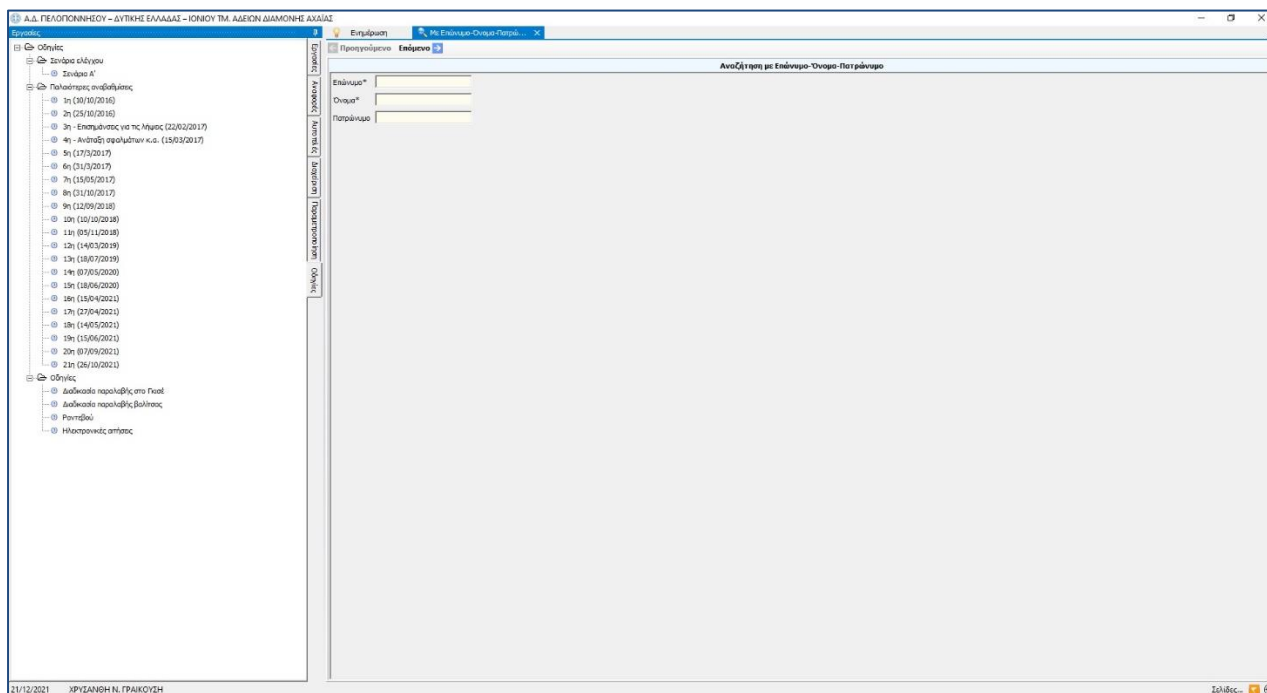
- Οδηγίες
- Αναφορές
- Διαχείριση
- Παραμετροποίηση



Εικόνα-Στιγμιότυπο 3: Οθόνη Επιπλέον Επιλογών Χρήστη

Επιλέγοντας «Οδηγίες» ο εσωτερικός χρήστης έχει πρόσβαση σε

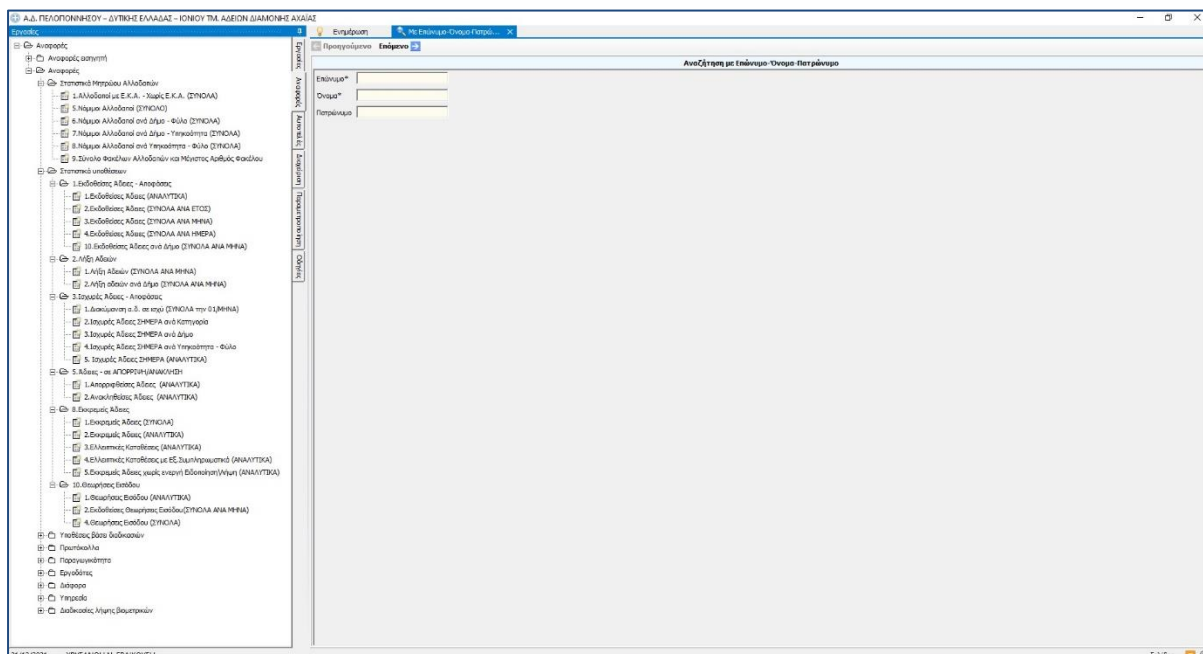
- Σενάρια ελέγχου
- Παλαιότερες αναβαθμίσεις (όπου είναι εμφανές ότι από το 2016 έως και το τέλος του 2021 έχουν γίνει συνολικά 21 αναβαθμίσεις-βελτιώσεις του ΠΣ) και
- Οδηγίες που αφορούν σε εσωτερικές διαδικασίες της υπηρεσίας



Εικόνα-Στιγμιότυπο 4: Οθόνη Επιπλέον Επιλογών Χρήστη-Οδηγίες

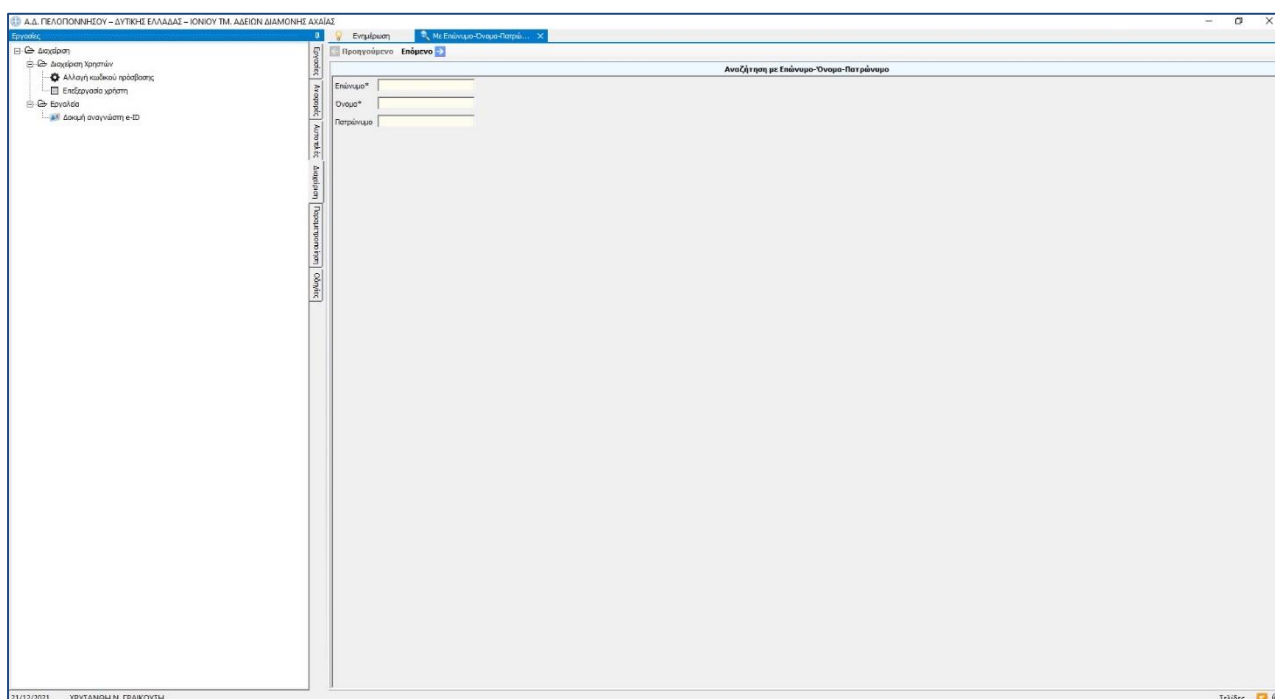
Επιλέγοντας «Αναφορές» ο εσωτερικός χρήστης δύναται να αποκτήσει τα Στατιστικά στοιχεία για :

- το Μητρώο Αλλοδαπών (με επιμέρους αναζήτηση ανα Δήμο*, ανα κατηγορία Υπόθεσης, ανα Υπηκοότητα, ανα Φύλο)
- Στατιστικά Στοιχεία Υποθέσεων (με επιμέρους ανάλυση-δυνατότητα υποβολής ερωτήματος στο ΠΣ για εκδοθείσες άδειες, λήξεις αδειών, απορριφθείσες, εκκρεμείς, θεωρήσεις εισόδου)
- Υποθέσεις βάσει διαδικασιών,
- Πρωτόκολλο,
- Παραγωγικότητα,
- Εργοδότες,
- Διαδικασία Λήψης Βιομετρικών Στοιχείων



Εικόνα-Στιγμιότυπο 5: Οθόνη Επιπλέον Επιλογών Χρήστη-Λήψη Αναφορών

Μέσω της επιλογής «Διαχείριση» ο εσωτερικός χρήστης δύναται να κάνει επεξεργασία του λογαριασμού του (π.χ. αλλαγή κωδικού πρόσβασης)



Εικόνα-Στιγμιότυπο 6: Οθόνη Επιπλέον Επιλογών Χρήστη-Διαχείριση Λογαριασμού Χρήστη

Από το ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ, ο εσωτερικός χρήστης δύναται μέσω φίλτρων να κάνει προεπισκόπηση όλων των εργοδοτών (φυσικών ή νομικών προσώπων) που έχουν υπο τη δούλεψή τους υπηκόους τρίτων χωρών και οι οποίοι είτε έχουν άδεια παραμονής είτε έχουν αιτηθεί αδειάς.

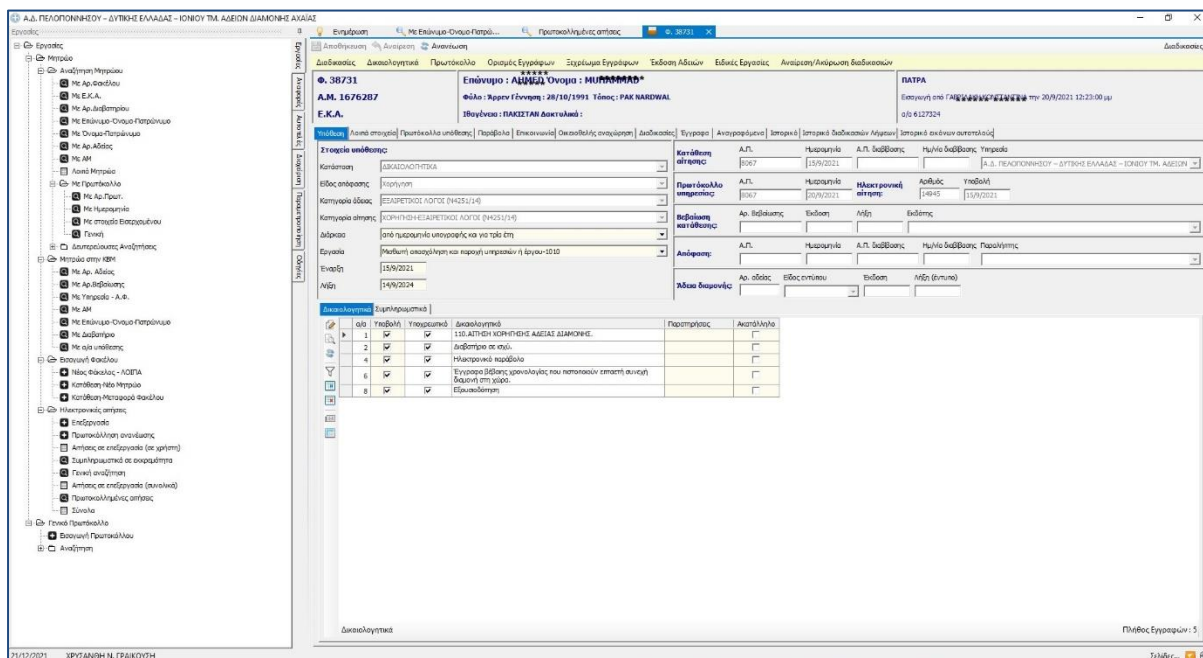
A.M.	Είδος Προσέλευσης	Επώνυμο	Όνομα	Πατρώνυμο	Επώνυμο	Αρ. Δελτίου Στοιχείου	ΑΔΗ	Όμιλος	Διεύθυνση	Στοιχείο	Κωστής Τηλεφώνου
3033	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΛΑΤΡΕ...	ΣΩΦΡΩΝΗΣ	ΚΩΛΑΝΘΗΣ				ΠΕΡΙΣΤΕΡΟΥ Α'	ΠΕΡΙΣΤΕΡΟΥΛΑΚΕ 2205144213		
103385	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΤΣΟΥΜ...	ΣΩΦΡΩΝΗΣ	ΦΟΥΤΣ				ΠΑΡΤΩΝ Α'	ΑΓΑΘΟΝ 7 Τ.Κ. 14121	220829451	6944061401
327335	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ				ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Σ. ΣΤΑΥΡΟΥΛΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΕ			ΠΑΡΤΩΝ Β'			697292000
309621	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΚΑΡΑ...	ΜΕΛΑΝΗ	ΠΕΤΡΟΣ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	ΝΣΑ ΑΚΣΕ ΑΡΧΟΙΔΕΑΣ		
7145	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΙΣΣΕ...	ΡΗΝΕ	ΜΕΤΑΝΤ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	ΚΑΛΑΜΑΡΙΤΑ		697547524
7146	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΤΕΦ...	ΣΩΦΡΩΝΗΣ	ΑΝΔΡΕΑΣ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	ΠΛΑΤΕΙΑ ΠΕΡΜΕΛΩΝ		6972807103
7100	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΙ...	ΑΣΗΑΣΣΟΣ	ΑΝΔΡΕΑΣ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ		6946215541
7101	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΠΑΠΑ...	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΣΩΦΡΩΝΗΣ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	2692913131	
7180	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΠΑΠΑ...	ΣΩΦΡΩΝΗΣ	ΚΩΝΣΤΟΣ				ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	Σ.Σ. ΔΕΛΤΟΥ	2692023707	6983740170
328366	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ				ΚΑΡΕΛΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ			ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΙΣΩΔΟΛΟΥ 156	2610422575	
328682	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΩΦΡΩ...	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΦΟΥΤΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΠΕΡΙΣΤΕΡΟΥΛΑΚΩΝ 35-33		
314878	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΑΣΗ...	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΗΡΑΚΛΕΩΝ 19 - ΠΣΔ	2610270566	692304455
7118	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΑΚΟΥ...	ΑΝΑΠΑΣΙΑ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΚΑΡΑΛΙΝ 27	2610272668	6946140592
7118	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΑΟΥ...	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΝΙΛΑΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΔΗΛ. ΣΤΑΥΡΟΥ	2610912027	69461408100
7133	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΖΑΦ...	ΚΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΚΟΚΚΟΠΤΩΝΗ	2610912098	6972999139
7149	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΤΣΑ...	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΚΑΛΑΜΥΤΩΝ	2610328971	69321300136
302509	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ				ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΚ. ΔΕΛΤΑ ΠΑΡΑΡΤΗΡΙΑ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ			ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΓΑΔΟΣ ΠΑΛΩΝ	2610990099	694735452
310283	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ				ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΛΙΣΤΡΗΣ ΑΠΤΕ. ΔΕΛΤΟΥ ΚΑΛΙΣΤΡΗΣ ΑΠΤ. ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΥΜΠΡΟΣΩΠΟΝΤΕΣ			ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΑΛΙΕΣ ΚΑΤΩ ΑΛΙΑΣ	2693024151	6984623884
314310	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΠΑΠΑ...	ΜΑΡΙΑ	ΑΝΔΡΕΑΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΜΑΥΣΙΩΤΕΣ 69	2610343775	
7650	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΒΕΓ...	ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΠΑΡΕΣΠΕΤΗΦΩΝ 430	2610421860	2610226746
7652	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΠΥΡ...	ΑΝΔΡΟΝΟΗ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΕΡΜΟΥ 18	2610410469	
7656	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΑΡΧΑ...	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΠΑΝΑΓΙΩΤΩΝ 46-52		
7657	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΣΠΕ...	ΑΡΤΗΡΩ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ				ΠΑΤΡΩΝ Α'	ΗΡΩΩΝ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ	2610436000	6941436178
7669	ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΚΟ...						ΠΑΤΡΩΝ Α'			

Εικόνα-Στιγμιότυπο 7: Οθόνη Επιλογών Χρήστη-Μητρώο Εργοδοτών

Επιλέγοντας έναν εργοδότη από τη λίστα, εμφανίζεται η «ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ». Τότε ο εσωτερικός χρήστης αποκτά πρόσβαση στα στοιχεία ενός εργοδότη που απασχολεί υπο τη δούλεψη του υπήκοο τρίτης χώρας με άδεια παραμονής στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα δύναται να δει τόσο τα στοιχεία του ίδιου (έδρα, διεύθυνση κλπ) όσο και το ιστορικό συναλλαγής με την υπηρεσία, υπο την έννοια αίτησης -βεβαίωσης για αλλοδαπό εργαζόμενο αυτών.

Α.Π.	Ημέρα	Α.Π.Θ.	Ημέρα Βεβ.	Είδος Μετανομή-Σημεία	Απογραφή	Ημέρα Βεβ.	Είδος Αιτήσης	Παράκληση	Διακ.
21/79	13/11/2008	9137	17/10/2008	ΕΙΔΟΣ ΜΕΤΑΝΟΜΗΣ-ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΡΜΟΥΛΑΚΕ & ΕΤΕΡΗΣ ΑΛΙΑΣ (Κ.Υ.Α. 1231/9-6-20)		25/2/2009	ΕΙΔΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΤΗΡΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΜΕΤΑΝΟΜΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΡΜΟΥΛΑΚΕ & ΕΤΕΡΗΣ ΑΛΙΑΣ	4/3/20	

Εικόνα-Στιγμιότυπο 8: Οθόνη Επιπλέον Επιλογών Χρήστη-ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ



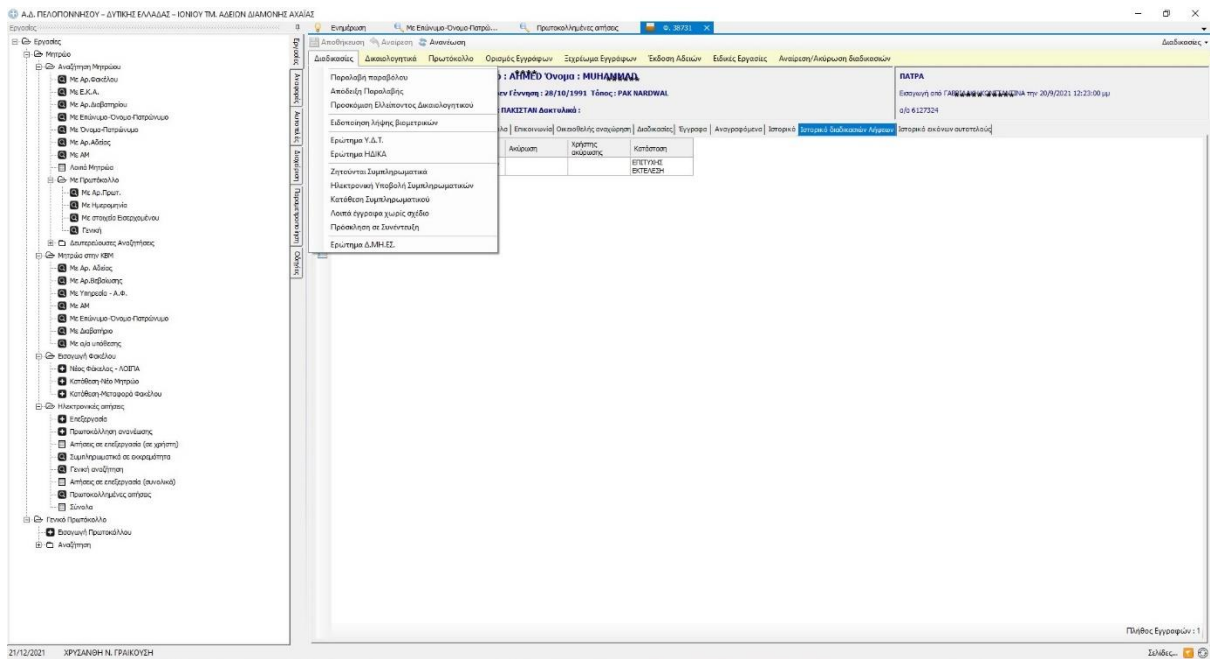
Εικόνα-Στιγμιότυπο 10: Οθόνη Επιλογών Χρήστη-Αρχική Καρτέλα Ηλεκτρονικής Αίτησης

Τα στοιχεία που συνοδεύουν τον αιτούντα άδειας διαμονής, τα στοιχεία της υπόθεσης (Κατάσταση, είδος απόφασης, κατηγορία αδειας, κατηγορία αίτησης, διάρκεια, έναρξη, λήξη,) τα δικαιολογητικά που τη συνοδεύουν και το πότε-πώς-πού κατατέθηκαν, τυχόν επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσίας και του αιτούντα, το ιστορικό διαδικασιών λήψεων, το ιστορικό εικόνων αυτοτελούς και τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα που το συνοδεύουν (φωτογραφία , έντυπο, δείγμα υπογραφής), όπως επίσης και τις διαδικασίες της Υπηρεσίας όπως:

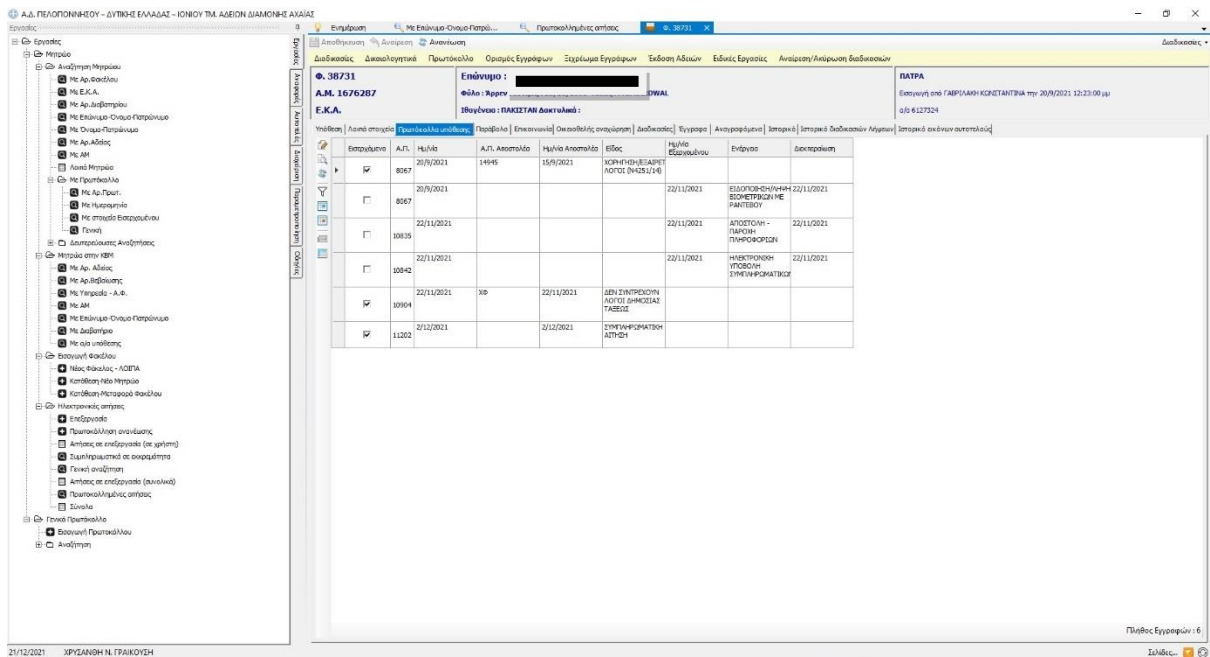
- Παραλαβή παραβόλου
- Απόδειξη παραλαβής
- Προσκόμιση Ελλείποντος δικαιολογητικού
- Ειδοποίηση λήψης βιομετρικών
- Ερώτημα Υ.Δ.Τ. – (Αφορά σε υποβολή ερωτήματος προς το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης για το αν συντρέχουν λόγοι απόρριψης εξαιτίας παραβάσεων ποινικού κώδικα ή και παραπομπής στη δικαιοσύνη)
- Ερώτημα ΗΔΙΚΑ-(Αφορά σε υποβολή ερωτήματος προς το ΗΔΙΚΑ για το αν ο αιτών είναι ασφαλισμένος με ένσημα για ασφαλιστική κάλυψη και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη κατά την διάρκεια ισχύος της αδειας του)
- Ζητούνται συμπληρωματικά
- Ηλεκτρονική υποβολή συμπληρωματικών
- Κατάθεση συμπληρωματικού
- Πρόσκληση σε συνέντευξη

• Ερώτημα Δ.ΜΗ.ΕΣ

Όπως φαίνεται στην εικόνα 11 παρακάτω:



Εικόνα-Στιγμιότυπο 11: Οθόνη Επιλογών Χρήστη-Διαδικασίες Υπηρεσίας

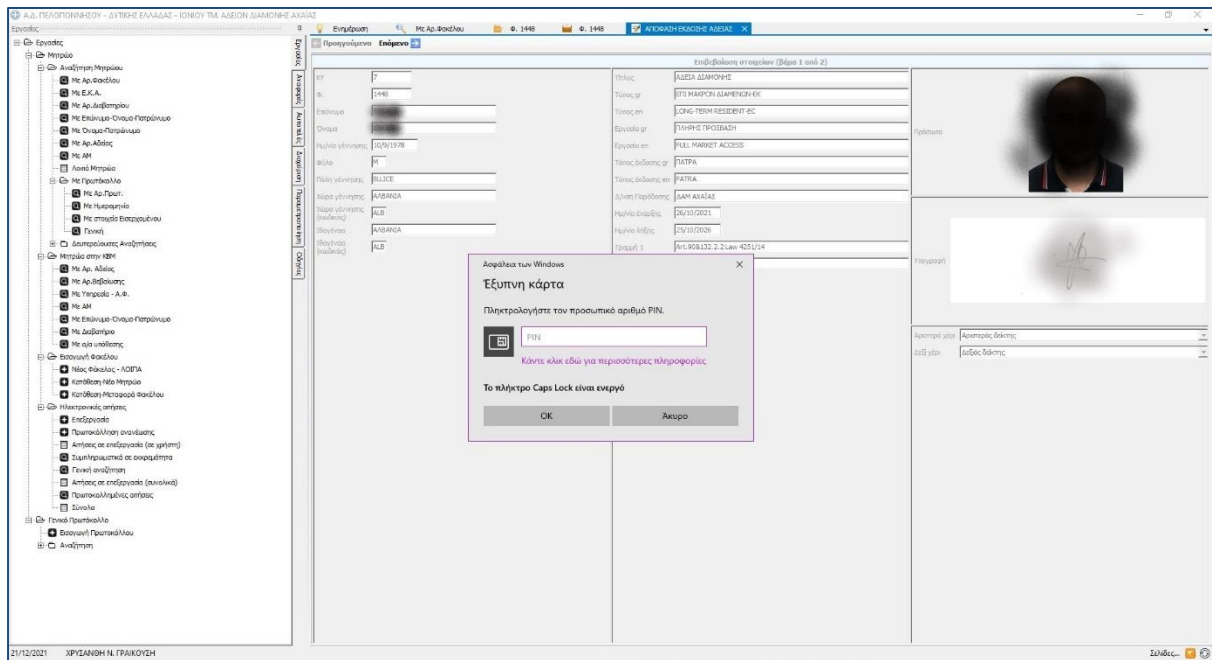


Εικόνα-Στιγμιότυπο 12: Οθόνη Επιλογών Χρήστη-Καρτέλα

Επιπρόσθετα, ο εσωτερικός χρήστης δύναται να έχει μια πλήρη εικόνα των ενεργειών που έχει κάνει η Υπηρεσία αναφορικά με μία υπόθεση (όπως φαίνεται στην παραπάνω εικόνα 12) , μέσω ενός συγκεντρωτικού πίνακα στον οποίο παρέχονται στοιχεία όπως το είδος της

υπόθεσης, οι σχετικές ημερομηνίες ενέργειας, οι ενέργειες και το πότε έγινε η διεκπεραίωση της ενέργειας.

Εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι εσωτερικές ενέργειες που προβλέπονται να κάνει η Υπηρεσία για την έκδοση της σχετικής απόφασης, ο εσωτερικός χρήστης μεταβιβάζει την απόφαση στον Διευθυντή της Υπηρεσίας ή στον προϊστάμενο του τμήματος ο οποίος είναι ο μόνος που μπορεί να υπογράψει ηλεκτρονικά, ώστε να εκδοθεί η σχετική απόφαση, με χρήση token (έξυπνη κάρτα) μέσω πιστοποιημένου ηλεκτρονικού υπολογιστή, όπως φαίνεται στην εικόνα 13 παρακάτω:



Εικόνα-Στιγμιότυπο 13: Οθόνη Επιλογών Χρήστη-Ξεχρόωμα φακέλου-Έκδοση Απόφασης