

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Ψηφιακή καινοτομία και διοίκηση»

Διπλωματική Εργασία

**«Ο βαθμός και οι παράγοντες επηρεασμού της
αποδοχής, της ικανοποίησης και της
εξοικείωσης των πολιτών, ως προς τις νέες
τεχνολογίες και καινοτομίες που εφαρμόζονται
σήμερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση»**

Ανδριάνα Κανελλοπούλου

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

| | |
|--|--|
| Επιβλέπων Καθηγητής Χρήστος Πιερρακέας | |
| Α΄ Συν-Επιβλέπων Σωτηρία-Ήρα Αντωνοπούλου | Β΄ Συν-Επιβλέπων Δημήτριος Παπαδόπουλος |

Πάτρα, Μάρτιος 2022

Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας
Π.Μ.Σ. «ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»

Ανδριάνα Κανελλοπούλου

2022 - Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος

**Στους τρεις γιους μου,
Ιωάννη, Νικόλα-Μάξιμο και Αλέξανδρο,
για την αγάπη τους και τον πολύτιμο χρόνο που τους στέρησα,
στο σύζυγό μου Χρήστο και τους γονείς μου,
για την αμέριστη κατανόηση και υποστήριξη που μου έδειξαν
σε αυτήν τη δύσκολη και απαιτητική διαδρομή.
Χωρίς τη στήριξη και τη βοήθειά τους, δε θα είχα καταφέρει
να ολοκληρώσω τον στόχο μου.**

Πρόλογος

Η κρίση της πανδημίας COVID-19 είχε τεράστιες οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις παγκοσμίως και έχει αλλάξει εντελώς όλες τις πτυχές της ζωής και της καθημερινότητας των ανθρώπων. Η παρούσα εργασία εστιάζει στις θετικές επιπτώσεις που είχε η πανδημία, ως καταλύτης αλλαγών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας.

Η πανδημία ώθησε και επιτάχυνε τις διαδικασίες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, έφερε μεγάλες και γρήγορες αλλαγές στη δημόσια διοίκηση, που υπό κανονικές συνθήκες θα αναμενόταν να πάρουν χρόνια. Με ταχύτατους ρυθμούς, το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης εφάρμοσε νέες διαδικασίες και πρωτόκολλα για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης, ενώ μέσω της λειτουργίας της ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου, έθεσε γερά θεμέλια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Από την αρχή της πανδημίας στη χώρα μας, τον Φεβρουάριο του 2020 και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες, ενσωματώθηκαν στην καθημερινότητα όλων μας, αλλάζοντας πλέον τον τρόπο εξυπηρέτησης και συναλλαγής μας με το δημόσιο. Οι νέες τεχνολογίες αποτέλεσαν σύμμαχο του πολίτη και της κοινωνίας την περίοδο αυτή και ταυτόχρονα αναδείχθηκε η ανάγκη για ολοκληρωμένη ανάπτυξη όλων των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων, προκειμένου να επιτευχθεί η συνέχιση της οικονομικής δραστηριότητας και της κοινωνικής ζωής των ανθρώπων. Το ψηφιακό άλμα της χώρας είναι ήδη σε εξέλιξη και αυτό μένει να αποτυπωθεί και στους διεθνείς δείκτες, όπου μέχρι πρόσφατα η Ελλάδα κατατασσόταν στις τελευταίες θέσεις.

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας, έγινε προσπάθεια να απαντηθούν ερωτήματα που σχετίζονται με την αποτύπωση του βαθμού αποδοχής και ικανοποίησης των πολιτών, ως χρήστες των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προστέθηκαν την περίοδο της πανδημίας και να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στη δημόσια διοίκηση, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και ικανοποίηση τους. Έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των νέων τεχνολογιών και ψηφιακών υπηρεσιών, το αίσθημα ασφάλειας και ο βαθμός εμπιστοσύνης των πολιτών στην ηλεκτρονική

δημόσια διοίκηση, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η εργασία αποτελείται από πέντε μέρη. Στο πρώτο μέρος, γίνεται εισαγωγή στο θέμα της εργασίας, αναφέρονται οι ορισμοί των σχετικών εννοιών, παρουσιάζονται αναλυτικά οι εξελίξεις, η ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Ελλάδα και Ευρώπη, καθώς και οι βασικοί σταθμοί στη διαδικασία ενσωμάτωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση. Τέλος γίνεται αναφορά στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, το Ευρωπαϊκό και Εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας, παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση σε Ελλάδα και Ευρώπη, οι διεθνείς δείκτες αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ψηφιακής ωριμότητας των χωρών και η θέση κατάταξης της Ελλάδας. Επίσης παρουσιάζονται η βιβλιογραφική ανασκόπηση και τα προηγούμενα ερευνητικά δεδομένα που βασίζονται στην Ελληνική αλλά και διεθνή βιβλιογραφία και που αποτέλεσαν τη βάση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν.

Στο τρίτο μέρος, περιγράφεται αναλυτικά ο σκοπός της εργασίας, η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και η δομή του ερωτηματολογίου. Στο τέταρτο μέρος της εργασίας, περιγράφονται τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, γίνεται αναλυτική παρουσίαση των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, σχολιασμός των δεδομένων που προέκυψαν και συμπεράσματα αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της εργασίας. Τέλος γίνεται μελέτη της επίδρασης και συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων με τις αντιλήψεις τους σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας και το βαθμό ανησυχίας κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το επίπεδο εμπιστοσύνης του δείγματος, αλλά και τις αντιλήψεις τους σχετικά με την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, το βαθμό ικανοποίησης και εξοικείωσης με τις νέες υπηρεσίες του gov.gr. Τέλος επιχειρήθηκε διερεύνηση τυχόν προβλημάτων και εμποδίων κατά τη χρήση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Στο πέμπτο και τελευταίο μέρος της εργασίας παρουσιάζονται αναλυτικά οι προτάσεις και τα συμπεράσματα της έρευνας.

Το θέμα επιλέχθηκε λόγω της επείγουσας ανάγκης που προέκυψε κατά την περίοδο της πανδημίας, για εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου, των νέων τεχνολογιών και των ψηφιακών υπηρεσιών. Κατά την περίοδο αυτή αναδείχθηκε η χρησιμότητα και τα οφέλη των ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και η σημασία της περιορισμένης ή μηδενικής πρόσβασης στα σύγχρονα ψηφιακά

εργαλεία. Οι βιβλιογραφικές πηγές βασίστηκαν κυρίως σε έρευνες που διεξήχθησαν από το 2019 μέχρι σήμερα και στατιστικά δεδομένα που παρουσιάστηκαν το διάστημα αυτό. Ο σκοπός ήταν να αναδειχθεί η επικρατούσα κατάσταση, όσον αφορά την ψηφιακή ετοιμότητα και ωριμότητα των πολιτών, το βαθμό ψηφιοποίησης και το ψηφιακό χάσμα που υπήρχε στη χώρα, λίγο πριν το 2020 όπου και εμφανίστηκε η πανδημία στην Ελλάδα, ώστε στη συνέχεια να αποτυπωθεί η εξέλιξη, οι αλλαγές και οι ανακατατάξεις, η συμπεριφορά και ο βαθμός ικανοποίησης και προσαρμογής των πολιτών στις μεγάλες αλλαγές που σημειώθηκαν το επόμενο διάστημα.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο έξι συνολικά ενοτήτων, με δομημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά. Η έρευνα διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2021, τα ερωτηματολόγια διαμοιράστηκαν σε πολίτες όλης της επικράτειας και συλλέχθηκαν συνολικά 189 απαντήσεις. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS. Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψαν αρκετά σημαντικά αποτελέσματα και συμπεράσματα που σχετίζονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν.

Από τις απαντήσεις φάνηκε η στροφή προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η θετική ανταπόκριση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται στη δημόσια διοίκηση. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων έκανε χρήση των ΤΠΕ και των νέων ψηφιακών υπηρεσιών, για την επικοινωνία και συνδιαλλαγή του με το δημόσιο την περίοδο αυτή, δήλωσαν ότι προτιμούν τις ηλεκτρονικές δοσοληψίες με το Δημόσιο σε σχέση με την δια ζώσης εξυπηρέτηση και θεωρούν ότι το κράτος έλαβε υπόψη του τις ανάγκες των πολιτών, για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών του gov.gr. Από την άλλη μεριά, εντοπίστηκαν προβλήματα και δυσκολίες στην επικοινωνία και στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, ελλείψεις στην ενημέρωση των πολιτών όσον αφορά τις νέες υπηρεσίες που προστέθηκαν την περίοδο αυτή, στον τρόπο και τις οδηγίες χρήσης τους, καθώς και στην λειτουργία των ψηφιακών ραντεβού.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώθηκε η ανάγκη για ποικιλότροπη ενημέρωση των πολιτών, παροχή απλών και αναλυτικών οδηγιών χρήσης των κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς επίσης και ανάγκη για πρακτική υποστήριξη των πολιτών κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά κάθε ομάδας χρηστών. Επιβεβαιώθηκε η ενίσχυση του αισθήματος

ασφάλειας και της εμπιστοσύνης των πολιτών στις κυβερνητικές υπηρεσίες και στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν. Κρίσιμο σημείο φάνηκε να είναι οι ευαίσθητες πληροφορίες και τα προσωπικά δεδομένα που διακινούνται μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό αισθάνεται ανασφάλεια και ανησυχία για τυχόν κοινοποίηση και υποκλοπή των προσωπικών τους στοιχείων. Οι πολίτες αξιολόγησαν γενικά θετικά την ψηφιακή πύλη gov.gr, αντιμετώπισαν ωστόσο δυσκολίες και ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων κρίνει απαραίτητη την βελτίωση και ενδεχόμενες αλλαγές στο gov.gr. Τέλος από τις συσχετίσεις προέκυψαν σημαντικά συμπεράσματα αναφορικά με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος της έρευνας.

Με την λειτουργία της νέας Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, η δημόσια διοίκηση εξέπεμψε μια νέα αντίληψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση που βρήκε μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, θετική και άμεση ανταπόκριση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ ενισχύθηκε η εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη στο κράτος και στη δημόσια διοίκηση. Από την άλλη μεριά, λόγω της απότομης και ευρείας δήλωσης και επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από πλήθος δημόσιων φορέων, προέκυψαν προβληματισμοί και ανασφάλεια, από την πλευρά των πολιτών.

Για να μπορέσουν λοιπόν οι δημόσιες διοικήσεις να προχωρήσουν και να εκσυγχρονιστούν, θα πρέπει να διασφαλίσουν σε όλους τους πολίτες, την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες και να ενισχύσουν τη συμμετοχή τους με ποικίλους τρόπους, να επενδύσουν στην ψηφιακή εκπαίδευση, στην απόκτηση σύγχρονων δεξιοτήτων και στην περαιτέρω εξοικείωση των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες, καθώς σε διαφορετική περίπτωση υπάρχει μεγάλος κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα και αποκλεισμός διαφόρων ομάδων. Επίσης η διαφάνεια, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών, είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας για την εμπιστοσύνη των χρηστών προς τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το τέλος της πανδημίας θα διαμορφώσει μια νέα κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα. Αναδύεται ένας νέος κόσμος, κατ' εξοχήν ψηφιακός, στον οποίο η γνώση, η επιστημονική έρευνα, η τεχνολογία και η καινοτομία θα αποτελέσουν τις κινητήριες δυνάμεις της οικονομικής ευημερίας.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλλαν στην εκπόνησή της.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Χρήστο Πιερρακέα, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε, την επιστημονική του καθοδήγηση, τα πολύτιμα σχόλια και συμβουλές του, το ενδιαφέρον και τη συνεχή συμπαράστασή του κατά τη συγγραφή της παρούσας εργασίας.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω τις ευχαριστίες μου, σε όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος «Ψηφιακή Καινοτομία & Διοίκηση», καθώς σε μια πολύ δύσκολη και απαιτητική χρονιά, κατάφεραν κάτω από πρωτόγνωρες για όλους συνθήκες, να μας διδάξουν και να μας καθοδηγήσουν σε αυτό το όμορφο ταξίδι στη γνώση.

Περίληψη

Σήμερα λόγω της πανδημίας COVID-19, αναδεικνύεται ο κρίσιμος ρόλος του ψηφιακού μετασχηματισμού και ο ρόλος των νέων τεχνολογιών, ως εχέγγυο για τη συνέχιση της κοινωνικής ζωής και οικονομικής δραστηριότητας. Η πανδημία ώθησε και επιτάχυνε διαδικασίες, που κάτω από κανονικές συνθήκες θα αργούσαν να γίνουν. Νέες τεχνολογίες και ψηφιακές υπηρεσίες, ενσωματώθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα στην καθημερινότητα όλων μας, αλλάζοντας πλέον τον τρόπο εξυπηρέτησης και συναλλαγής μας με το δημόσιο. Η πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση αποτέλεσε για την Ελλάδα την αφετηρία για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας, έγινε προσπάθεια να απαντηθούν ερωτήματα που σχετίζονται με την αποτύπωση του βαθμού αποδοχής και ικανοποίησης των πολιτών, ως χρήστες των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προστέθηκαν την περίοδο της πανδημίας και να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στη δημόσια διοίκηση, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και ικανοποίησή τους.

Έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των νέων τεχνολογιών και ψηφιακών υπηρεσιών, το αίσθημα ασφάλειας και ο βαθμός εμπιστοσύνης των πολιτών στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, δημιουργήθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια, με σκοπό να καταγραφούν οι απόψεις των πολιτών σε σχέση με τις επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία στη λειτουργία και συνδιαλλαγή με τη δημόσια διοίκηση.

Μέσα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, φάνηκε η θετική ανταπόκριση των πολιτών στις σημαντικές αλλαγές που επέφερε η πανδημία και στα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η στροφή προς τις νέες τεχνολογίες και ψηφιακές υπηρεσίες.

Μέσα από τις απαντήσεις τους εκφράζεται συνολικά η ικανοποίησή τους αλλά και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης τους στη δημόσια διοίκηση, ενώ κρίσιμο σημείο για το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών είναι η προστασία των ευαίσθητων προσωπικών

δεδομένων που διακινούνται μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων και η διασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας στις διαδικασίες του δημοσίου.

Από την άλλη μεριά εντοπίστηκαν προβλήματα και ελλείψεις στην ενημέρωση των πολιτών, όσον αφορά τις νέες υπηρεσίες που προστέθηκαν την περίοδο αυτή, στις οδηγίες χρήσης των νέων κυβερνητικών υπηρεσιών που τους γνωστοποιήθηκαν, αλλά και στην επικοινωνία και εξυπηρέτηση τους από τις δημόσιες υπηρεσίες την περίοδο αυτή. Φάνηκε η σημαντικότητα και αναγκαιότητα της εξοικείωσης και της ψηφιακής εκπαίδευσης των πολιτών στις νέες τεχνολογίες.

Λέξεις-κλειδιά: Πανδημία covid-19, κορωνοϊός, δημόσια διοίκηση, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, ψηφιακός μετασχηματισμός

Abstract

The COVID-19 pandemic, pointed out the critical role of digital transformation and new technologies, as a guarantee for the continuation of social life and economic activity. The pandemic accelerated and led up the processes, which under normal circumstances would be lagging behind. New technologies and digital services have been integrated in a short time in daily life, changing the way of service and communication with the public services. The unprecedented health crisis was the starting point for the modernization of the Public Administration in Greece.

In the context of this dissertation, we attempted to answer questions about the degree of acceptance and satisfaction of the citizens as users of the new e-government services that have been added during the pandemic. Also to investigate the level of familiarity of the citizens with the new Information and Communication Technologies (ICT) used in public administration, as well as the factors that affect their acceptance and satisfaction. Furthermore we tried to investigate the ease of use of the new technologies and digital services, people's sense of security and public trust in e-government, as well as the problems that people face when using e-services.

Under the purpose of this research and in order to answer the research questions, we created structured questionnaires, aimed at gathering the views of the citizens on the effects of the pandemic in the public administration.

The processing of the questionnaires showed the positive response of the citizens to the significant changes brought by the pandemic and the benefits of e-government, as well as their shift to new technologies and digital services. Through the answers the people express their satisfaction and the strengthening of their trust in the public administration. Critical point for their sense of security, is the protection of the sensitive personal data that circulate through the government websites and the ensuring of greater transparency in the procedures.

On the other hand, problems, disorganization and shortcomings were identified, in people's information about the new services added during this period. Also problems were identified in the given use instructions of the new services and also in their communication and servicing by the public services during this period. The importance and necessity of the familiarization and digital education of the citizens in the new technologies was seen.

Keywords: Covid-19 pandemic, coronavirus, public administration, e-government, Information and Communication Technologies, digital transformation

1 Πίνακας περιεχομένων

| | |
|--|-----------|
| Πρόλογος | 4 |
| Περίληψη..... | 9 |
| Abstract | 11 |
| Κατάλογος εικόνων και πινάκων | 15 |
| Εισαγωγή | 18 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 | 23 |
| Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) και η διαλειτουργικότητα στη Δημόσια Διοίκηση..... | 23 |
| 1.1 Βασικές έννοιες και ορισμοί..... | 23 |
| 1.1.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 23 |
| 1.1.2 Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) | 23 |
| 1.1.3 Διαλειτουργικότητα και επίπεδα διαλειτουργικότητας | 24 |
| 1.2 Η έννοια της ευχρηστίας των συστημάτων | 24 |
| 1.3 Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 26 |
| 1.4 Τα οφέλη και οι προκλήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 26 |
| 1.5 Ιστορική αναδρομή – εξελίξεις..... | 27 |
| 1.6 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη | 28 |
| 1.7 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Οι βασικοί σταθμοί στη διαδικασία ενσωμάτωσης της ΗΔ στη δημόσια διοίκηση | 30 |
| 1.8 Το ισχύον νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα | 39 |
| 1.9 Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας..... | 41 |
| 1.10 Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (e-GIF) | 42 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 | 44 |
| Παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης σε Ελλάδα και Ευρώπη, μετά την έναρξη της κρίσης λόγω του COVID19 - Βιβλιογραφική ανασκόπηση προηγούμενων ερευνητικών δεδομένων | 44 |
| 2.1 Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Οι δείκτες EGDI, EPI, DESI, CPI και SEV Digital Maturity Index– Η θέση κατάταξης της Ελλάδας | 44 |
| 2.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη | 51 |
| 2.3 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα..... | 53 |
| 2.3.1 Παρουσίαση προηγούμενων ερευνητικών δεδομένων | 55 |
| 2.3.2 Έργα και παρεμβάσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από την αρχή της πανδημίας COVID-19..... | 61 |
| 2.4 Η εννιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης gov.gr | 65 |
| 2.4.1 Στατιστικά στοιχεία χρήσης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr | 67 |

| | |
|---|------------|
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 | 71 |
| Μεθοδολογία έρευνας | 71 |
| 3.1 Εισαγωγή | 71 |
| 3.2 Δειγματοληψία | 72 |
| 3.3 Δομή ερωτηματολογίου | 72 |
| 3.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας | 75 |
| 3.5 Στατιστική επεξεργασία | 80 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 | 82 |
| Περιγραφική Στατιστική -Αποτελέσματα Έρευνας | 82 |
| 4.1 Ερευνητικά Ερωτήματα | 82 |
| 4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά | 83 |
| 4.3 Αντιλήψεις σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών | 85 |
| 4.4 Αντιλήψεις σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών | 92 |
| 4.5 Αντιλήψεις σχετικά με την εξ' αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες (εν μέσω πανδημίας)..... | 95 |
| 4.6 Αξιολόγηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης gov.gr ... | 99 |
| 4.7 Βαθμός ικανοποίησης και απόδοσης από την ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr 101 | |
| 4.8 Επεξεργασία ερωτηματολογίων - Επαγωγική στατιστική - Συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων με τις αντιλήψεις | 111 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 | 144 |
| Συμπεράσματα και προτάσεις | 144 |
| 5.1 Συμπεράσματα | 144 |
| 5.2 Προτάσεις | 149 |
| 5.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα | 153 |
| 5.4 Επίλογος | 154 |
| 6 Βιβλιογραφία | 156 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι | 160 |
| Ερωτηματολόγιο έρευνας | 160 |

Κατάλογος εικόνων και πινάκων

| | |
|--|-----|
| Εικόνα 6.1 Κατάταξη του δείκτη DESI 2021 | 46 |
| Εικόνα 6.2 Κατάταξη της Ελλάδας για το 2021 όσον αφορά την παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου | 47 |
| Εικόνα 6.3 Κατάταξη της Ελλάδας για το 2021 όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες..... | 48 |
| Εικόνα 6.4 Στατιστικά στοιχεία της Ψηφιακής Πύλης (gov.gr), Ιανουάριος 2022 | 69 |
| Εικόνα 6.5 Ερμηνεία των τιμών των συντελεστών Kuder-Richardson και Cronbach's alpha, που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση της αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας | 76 |
| Εικόνα 6.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 24: Πόσο εύχρηστη και εύκολη θεωρείτε την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου; | 108 |
| Πίνακας 3.4.1 Δείκτης Cronbach's Alpha για το ερωτηματολόγιο..... | 76 |
| Πίνακας 3.4.2 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου | 77 |
| Πίνακας 4.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N=189) | 83 |
| Πίνακας 4.2.2 Γραφική απεικόνιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος..... | 85 |
| Πίνακας 4.3.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 1: Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για [...] | 86 |
| Πίνακας 4.3.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 2: Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσής σας με τις Τ.Π.Ε.; | 87 |
| Πίνακας 4.3.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 3: Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; | 88 |
| Πίνακας 4.3.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 5: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη [...] | 89 |
| Πίνακας 4.3.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 6: Τι προτιμάτε / σας διευκολύνει καλύτερα; | 89 |
| Πίνακας 4.3.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 7: Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε; | 90 |
| Πίνακας 4.3.7 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 8: Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;..... | 90 |
| Πίνακας 4.4.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 9: Αισθάνεστε ασφαλής όταν [...] .. | 93 |
| Πίνακας 4.4.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι [...]..... | 94 |
| Πίνακας 4.4.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: | 95 |
| Πίνακας 4.5.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 12: Επιλέξτε τους πιο συχνούς τρόπους επικοινωνίας και συναλλαγής που χρησιμοποιείτε το διάστημα της πανδημίας covid-19..... | 96 |
| Πίνακας 4.5.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 13: Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, email, για να προγραμματίσετε την επίσκεψή σας σε μια δημόσια υπηρεσία;..... | 96 |
| Πίνακας 4.5.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 14: Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKerplive, myEfkalive; | 97 |
| Πίνακας 4.5.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 15: Πως θα αξιολογούσατε συνολικά την εμπειρία / εξυπηρέτησή σας μέσω των ψηφιακών ραντεβού; | 98 |

| | |
|---|-----|
| Πίνακας 4.5.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 16: Πως θα αξιολογούσατε σήμερα την εξ' αποστάσεως επικοινωνία, εξυπηρέτηση / συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες;..... | 99 |
| Πίνακας 4.6.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 17: Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr; | 100 |
| Πίνακας 4.6.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 18: Πόσες από τις υπηρεσίες του gov.gr έχετε χρησιμοποιήσει (ή γνωρίζετε);..... | 100 |
| Πίνακας 4.6.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 19: Ποιος είναι ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής σας στην ψηφιακή πύλη gov.gr; | 101 |
| Πίνακας 4.7.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 20: Σχετικά με την εμπειρία σας από τη χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε [...] | 102 |
| Πίνακας 4.7.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι [...] | 104 |
| Πίνακας 4.7.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 22: Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη [...]..... | 106 |
| Πίνακας 4.7.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 23: Έχετε κάνει χρήση των υπηρεσιών της πλατφόρμας gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου;..... | 107 |
| Πίνακας 4.7.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 25: Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως [...] | 109 |
| Πίνακας 4.7.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 26: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά, από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων [...]..... | 111 |
| Πίνακας 4.8.1 Αποτελέσματα σχέσης φύλου και αισθήματος ασφάλειας κατά την χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο | 112 |
| Πίνακας 4.8.2 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο | 113 |
| Πίνακας 4.8.3 Αποτελέσματα σχέσης φύλου και αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστοτόπους..... | 114 |
| Πίνακας 4.8.4 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστοτόπους | 114 |
| Πίνακας 4.8.5 Αποτελέσματα σχέσης ηλικίας και αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο | 116 |
| Πίνακας 4.8.6 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 9 ^α | 117 |
| Πίνακας 4.8.7 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 9 ^β | 117 |
| Πίνακας 4.8.8 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 9: Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστοτόπους] * Ηλικία..... | 117 |
| Πίνακας 4.8.9 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο | 119 |
| Πίνακας 4.8.10 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση της πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και του αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο | 119 |
| Πίνακας 4.8.11 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστοτόπους | 120 |
| Πίνακας 4.8.12 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση της πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και του αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστοτόπους | 121 |

| | |
|---|-----|
| Πίνακας 4.8.13 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 3: Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; * 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν [...] | 121 |
| Πίνακας 4.8.14 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ φύλου και φόβου/ανησυχίας ότι τα προσωπικά στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους | 122 |
| Πίνακας 4.8.15 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του φόβου/ανησυχίας ότι τα προσωπικά στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους..... | 123 |
| Πίνακας 4.8.16 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * φύλο | 124 |
| Πίνακας 4.8.17 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 10α | 125 |
| Πίνακας 4.8.18 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 10β | 126 |
| Πίνακας 4.8.19 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * ηλικία | 127 |
| Πίνακας 4.8.20 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ ηλικίας και ανασφάλειας/άγχους κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 129 |
| Πίνακας 4.8.21 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 11 | 130 |
| Πίνακας 4.8.22 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] *ηλικία | 130 |
| Πίνακας 4.8.23 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] * φύλο | 132 |
| Πίνακας 4.8.24 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 20: Σχετικά με την εμπειρία σας από τη χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] * εκπαίδευση..... | 135 |
| Πίνακας 4.8.25 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από τη γνωστοποίηση των τρόπων και οδηγιών για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών | 138 |
| Πίνακας 4.8.26 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 21α | 139 |
| Πίνακας 4.8.27 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ φύλου και άποψης των ερωτηθέντων σχετικά με τις ενέργειες του κράτους κατά τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 140 |
| Πίνακας 4.8.28 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και της άποψης των ερωτηθέντων σχετικά με τις ενέργειες του κράτους κατά τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 140 |
| Πίνακας 4.8.29 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών * εκπαίδευση , ηλικία..... | 141 |
| Πίνακας 4.8.30 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ εκπαίδευσης και άποψης των ερωτηθέντων για το πόσο απαραίτητη θεωρούν την εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 142 |
| Πίνακας 4.8.31 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 21γ | 143 |
| Πίνακας 4.8.32 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης * φύλο, ηλικία | 143 |

Εισαγωγή

Η κρίση της πανδημίας COVID-19 είχε τεράστιες οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις παγκοσμίως, ενώ άλλαξε εντελώς όλες τις πτυχές της ζωής και της καθημερινότητας των ανθρώπων. Ταυτόχρονα λειτούργησε ως καταλύτης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, επιταχύνοντας τις διαδικασίες και τις αλλαγές στη δημόσια διοίκηση. Τον Μάρτιο 2020 ξεκίνησε νωρίτερα λόγω των έκτακτων συνθηκών, η λειτουργία της ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου gov.gr, ως κεντρικό σημείο παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών, θέτοντας γερά θεμέλια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες, ενσωματώθηκαν στην καθημερινότητα όλων μας, αλλάζοντας πλέον τον τρόπο εξυπηρέτησης και συναλλαγής μας με το δημόσιο. Η ανάγκη αποκλεισμού της φυσικής αλληλεπίδρασης έφερε στη ζωή και στην καθημερινότητά μας την τηλεργασία, την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την αύξηση της χρήσης ψηφιακών μέσων. Η πανδημία ανέδειξε τη σημασία των νέων τεχνολογιών και του ψηφιακού εγγραμματισμού, ως βασική προϋπόθεση για τη συνέχιση της οικονομικής δραστηριότητας και της κοινωνικής ζωής των ανθρώπων, αποκάλυψε όμως και σοβαρές ανισότητες και διαφοροποιήσεις όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες.

Η παρούσα εργασία εστιάζει στις θετικές επιπτώσεις που είχε η πανδημία, ως καταλύτης αλλαγών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας. Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας, έγινε προσπάθεια να απαντηθούν ερωτήματα που σχετίζονται με την αποτύπωση του βαθμού αποδοχής και ικανοποίησης των πολιτών ως χρήστες των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προστέθηκαν την περίοδο της πανδημίας και να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στη δημόσια διοίκηση καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και ικανοποίησή τους. Έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των νέων τεχνολογιών και ψηφιακών υπηρεσιών, το αίσθημα ασφάλειας και ο βαθμός εμπιστοσύνης των πολιτών στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Προκειμένου να αναδειχθεί η επικρατούσα κατάσταση, όσον αφορά την ψηφιακή ετοιμότητα των πολιτών, το βαθμό ψηφιοποίησης και το ψηφιακό χάσμα

που υπήρχε στη χώρα, λίγο πριν το 2020 όπου και εμφανίστηκε η πανδημία στην Ελλάδα και στη συνέχεια να αποτυπωθούν η εξέλιξη, οι αλλαγές, ο βαθμός ικανοποίησης και προσαρμογής των πολιτών στις μεγάλες αλλαγές που σημειώθηκαν το επόμενο διάστημα, χρησιμοποιηθήκαν βιβλιογραφικές πηγές και αναλύθηκαν δεδομένα κυρίως από έρευνες που διεξήχθησαν από το 2019 μέχρι σήμερα και στατιστικά στοιχεία που παρουσιάστηκαν το διάστημα αυτό.

Πριν την εμφάνιση της πανδημίας η χώρα μας παρουσιάζει χαμηλή ψηφιακή επίδοση και ωριμότητα και κατατάσσεται στις τελευταίες θέσεις στους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συμφωνα με δημοσιευμένα στοιχεία πριν την πανδημία, επισημαίνεται το χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων, η χαμηλή διαδικτυακή πρόσβαση και χρήση και η περιορισμένη πρόσβαση των μαθητών σε ψηφιακούς πόρους. Οι πολίτες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κυρίως για παραπληροφόρηση και λιγότερο για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, για αγορές ή εύρεση εργασίας, ενώ ως μια από τις κυριότερες αιτίες μη χρήσης του διαδικτύου αναφέρεται η έλλειψη τεχνικών γνώσεων και ο φόβος/σύγχυση με την τεχνολογία. Επιπλέον αναδεικνύονται ελλείμματα στην εμπιστοσύνη των Ελλήνων πολιτών προς το κράτος και το δημόσιο, κυρίως λόγω έλλειψης αποτελεσματικότητας και χαμηλής ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών.

Από στοιχεία εκθέσεων και μελετών που αφορούν το πρώτο διάστημα της πανδημίας, προκύπτει μια μικρή βελτίωση του αριθμού των ατόμων που διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες αλλά και του ποσοστού των απασχολούμενων γυναικών ειδικών ΤΠΕ. Παρόλα αυτά ένα σημαντικό ποσοστό πολιτών δεν διαθέτει ακόμα επαρκείς βασικές ψηφιακές δεξιότητες, ενώ διαφαίνεται η ύπαρξη ψηφιακού χάσματος ειδικά στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και μεταξύ των φύλων όσον αφορά τις εξειδικευμένες ψηφιακές δεξιότητες, αλλά και γενικότερη έλλειψη υπαλλήλων με προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες.

Μέσα από την πανδημία αναδύθηκαν ένας σημαντικός αριθμός νέων δυνατών σημείων και ευκαιριών, για την αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα τα επόμενα χρόνια. Μεγάλη σημασία έχει ότι μέσα από τις παρεμβάσεις, τις δράσεις, τις ψηφιακές υπηρεσίες και τη λειτουργία της ενιαίας ψηφιακής πύλης του Δημοσίου, οι πολίτες αντιλήφθηκαν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής διακυβέρνησης και ενισχύθηκε η εμπιστοσύνη τους προς το κράτος. Η πύλη του gov.gr βρήκε σύντομα μεγάλη αποδοχή από τους πολίτες, με την πρόοδο να αποτυπώνεται και στην εκθετική αύξηση του αριθμού των ψηφιακών συναλλαγών, όπου το πρώτο εξάμηνο

του 2021 καταγράφηκαν πάνω από 150 εκατομμύρια συναλλαγές. Αντίστοιχη αύξηση υπάρχει και στην πρόσβαση υπηρεσιών άλλων δημοσίων φορέων, μέσω των κωδικών TAXISnet και του gov.gr. Τέλος από τα στατιστικά στοιχεία της πύλης προκύπτει η αυξημένη ζήτηση για ορισμένες υπηρεσίες που αφορούν σημαντικά γεγονότα της ζωής των πολιτών καθώς και η υπάρχουσα ανάγκη για υποστήριξη και εκπαίδευση των χρηστών.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο έξι συνολικά ενοτήτων, με δομημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά. Οι ερωτήσεις αφορούν τη διερεύνηση και αποτύπωση της σημερινής κατάστασης και εξέλιξης, ενάμιση χρόνο μετά την εμφάνιση της πανδημίας, σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών και την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες την περίοδο αυτή. Επίσης στόχος ήταν η διερεύνηση των δυσκολιών και των ελλείψεων κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η αποτύπωση του βαθμού εμπιστοσύνης των πολιτών προς την πολιτεία και το αίσθημα ασφάλειας, που καταγράφονταν ως κάποιοι από τους κυριότερους λόγους μη χρήσης του διαδικτύου. Τέλος μέσω των ερωτήσεων για τις υπηρεσίες του gov.gr, έγινε προσπάθεια να αποτυπωθεί ο βαθμός χρήσης, εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών, η αξιολόγηση της πύλης μέσα από την εμπειρία των πολιτών, ο εντοπισμός τυχόν δυσκολιών και εμποδίων στη χρήση των υπηρεσιών.

Η έρευνα διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2021, τα ερωτηματολόγια διαμοιράστηκαν σε πολίτες όλης της επικράτειας και συλλέχθηκαν συνολικά 189 απαντήσεις. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS όπου προέκυψαν αρκετά σημαντικά αποτελέσματα και συμπεράσματα που σχετίζονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, γίνεται εισαγωγή στο θέμα της εργασίας και αναφέρονται οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), οι έννοιες της διαλειτουργικότητας και της ευχρηστίας των συστημάτων. Παρουσιάζονται αναλυτικά οι κατηγορίες και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι εξελίξεις, η ιστορική αναδρομή σε Ελλάδα και Ευρώπη, καθώς και οι βασικοί σταθμοί στη διαδικασία ενσωμάτωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, από το επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» μέχρι την

έκδοση της βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού τον Δεκέμβριο του 2020 και τη νέα εθνική στρατηγική της Ελλάδας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της. Τέλος γίνεται αναφορά στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, στο Ευρωπαϊκό και Εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ως βασικά εργαλεία για την υλοποίηση και υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της διαλειτουργικότητας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση σε Ελλάδα και Ευρώπη, μέσα από τους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ψηφιακής ωριμότητας των χωρών και η θέση κατάταξης της Ελλάδας. Επίσης παρουσιάζονται η βιβλιογραφική ανασκόπηση, στατιστικά στοιχεία και ερευνητικά δεδομένα των τελευταίων τριών ετών, που βασίζονται στην Ελληνική αλλά και διεθνή βιβλιογραφία και που αποτέλεσαν τη βάση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν.

Στο τρίτο κεφάλαιο, περιγράφεται αναλυτικά ο σκοπός της εργασίας, τα χαρακτηριστικά της έρευνας και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε. Παρουσιάζεται η δομή του ερωτηματολογίου και οι επιμέρους στόχοι κάθε ενότητας, καθώς επίσης και ο έλεγχος αξιοπιστίας και εγκυρότητας της έρευνας Cronbach α .

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφονται τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με αναλυτική παρουσίαση των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, σχολιασμός των δεδομένων που προέκυψαν και συμπεράσματα αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της εργασίας. Έγινε συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων και της πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ με τις αντιλήψεις τους. Επιπλέον μελετήθηκε η επίδραση στις αντιλήψεις τους σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας και το βαθμό ανησυχίας κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το επίπεδο εμπιστοσύνης, την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και το βαθμό ικανοποίησης και εξοικείωσης με τις νέες υπηρεσίες του gov.gr. Τέλος διερευνήθηκαν τυχόν προβλήματα και εμπόδια που προέκυψαν κατά τη χρήση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά οι προτάσεις και τα συμπεράσματα της έρευνας που αφορούν κάθε ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε στην εργασία. Αναφέρονται οι προβληματισμοί και οι διαπιστώσεις που έγιναν μέσα από την επεξεργασία και ανάλυση των απαντήσεων και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις συσχετίσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος

της έρευνας. Τέλος αναφέρονται τα νέα ερωτήματα και θέματα που προέκυψαν μέσα από την ανάλυση των απαντήσεων, ως προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Το τέλος της πανδημίας θα διαμορφώσει μια νέα κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα. Αναδύεται ένας νέος κόσμος, κατ' εξοχήν ψηφιακός, στον οποίο η γνώση, η επιστημονική έρευνα, η τεχνολογία και η καινοτομία θα αποτελέσουν τις κινητήριες δυνάμεις της οικονομικής ευημερίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) και η διαλειτουργικότητα στη Δημόσια Διοίκηση

1.1 Βασικές έννοιες και ορισμοί

1.1.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2003) η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ή «ψηφιακή διακυβέρνηση» (e-Government), είναι η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, οι οποίες σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού, αποσκοπούν στη βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των πολιτών, την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Με άλλα λόγια η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» είναι «η on-line παράδοση κυβερνητικών υπηρεσιών και πληροφοριών ανάμεσα σε κράτος-πολίτη (G2C), κράτος- επιχείρηση (G2B) και μεταξύ κρατικών οργανισμών (G2G)». (Γιωτόπουλος, 2021)

Ο κύριος στόχος της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής διακυβέρνησης λοιπόν, είναι η βελτίωση των τρόπων εξυπηρέτησης και αλληλεπίδρασης των πολιτών με τους δημόσιους φορείς, με αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησής τους.

1.1.2 Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)

Ο όρος «Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών» (ΤΠΕ) καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμών και λογισμικού, δηλαδή μέσων όπως η τηλεφωνία και το Διαδίκτυο, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, οι τηλεοράσεις, οι υπολογιστές και τα αναγκαία για τη χρησιμοποίηση αυτών των τεχνολογιών δίκτυα και λογισμικό. (Λαζακίδου, 2019)

Οι ΤΠΕ αποτελούν ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία για τον μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, μέσα από τον ανασχεδιασμό των υφιστάμενων οργανωτικών δομών, λειτουργιών και διαδικασιών αλλά και από την υιοθέτηση νέων μοντέλων λειτουργίας.

1.1.3 Διαλειτουργικότητα και επίπεδα διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με τους Archmann & Kudlacek (2008), ο όρος διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην ικανότητα των συστημάτων ΤΠΕ να επικοινωνούν, να ερμηνεύουν και να ανταλλάσσουν δεδομένα με ουσιαστικό τρόπο. Με τον όρο διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση εννοούμε την ικανότητα των κυβερνητικών οργανισμών, να μοιράζονται και να ενσωματώνουν πληροφορίες χρησιμοποιώντας κοινά πρότυπα.

Η διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει τέσσερα (4) επίπεδα: θεσμική, οργανωσιακή, σημασιολογική και τεχνική διαλειτουργικότητα. Η θεσμική διαλειτουργικότητα αφορά το νομικό και θεσμικό πλαίσιο, ενώ η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει την ουσιαστική ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στις δημόσιες υπηρεσίες και ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από όλα τα μέρη. Για το σκοπό αυτό αναπτύσει λεξιλόγια, σχήματα και τη συντακτική πτυχή των πληροφοριών. Τέλος η τεχνική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής. Καλύπτει όλες τις εφαρμογές και υποδομές που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες και περιλαμβάνει τα πρωτόκολλα, τις τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών.

Όλες οι προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, δηλαδή το σύνολο των πολιτικών, τα τεχνικά πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές, περιλαμβάνονται στα Πλαίσια Διαλειτουργικότητας. (Γιωτόπουλος, 2021)

1.2 Η έννοια της ευχρηστίας των συστημάτων

Πρόκειται για κεντρική έννοια στην επιστήμη της αλληλεπίδρασης ανθρώπου-υπολογιστή HCI ¹, που αντικατέστησε την έννοια «φιλικότητα προς τον χρήστη».

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9241-11, ως ευχρηστία ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος, συσκευής, προϊόντος ή υπηρεσίας, να λειτουργεί αποτελεσματικά

¹ HCI – αλληλεπίδραση ανθρώπου-υπολογιστή: είναι ένα διεπιστημονικό γνωστικό αντικείμενο που μελετά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την αξιολόγηση διαδραστικών υπολογιστικών συστημάτων που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση.

και αποδοτικά ενώ παράλληλα προσφέρει υποκειμενική ικανοποίηση στους χρήστες του. Σύμφωνα με τον Nielsen η ευχρηστία του συστήματος αναλύεται στις εξής παραμέτρους: (α) ευκολία εκμάθησης από τον χρήστη, (β) υψηλή απόδοση εκτέλεσης έργου, δηλαδή να εκτελεί γρήγορα και σωστά το έργο που έχει σχεδιαστεί να κάνει, (γ) χαμηλή συχνότητα σφαλμάτων χρήστη, (δ) ευκολία συγκράτησης της γνώσης χρήσης του με την πάροδο του χρόνου και (ε) παροχή υποκειμενικής ικανοποίησης στον χρήστη.

Έχει διαπιστωθεί σημαντικό έλλειμμα στην ευχρηστία και προσβασιμότητα πολλών υπηρεσιών, που διατίθενται προς τους πολίτες στη χώρα μας σήμερα. Για τον λόγο αυτό έχει δημιουργηθεί το Ελληνικό Παρατηρητήριο Ευχρηστίας ² (www.usabilityobservatory.gr), με συμβουλευτικό κυρίως ρόλο. Στόχος είναι να αναδείξει και να προτείνει καλύτερες πρακτικές και μεθόδους στην προκήρυξη, σχεδίαση, ανάπτυξη και λειτουργία ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες, να αποτελέσει σημείο αναφοράς και διάδοσης καλών πρακτικών και να παρουσιάζει επικοινωνιακές προτάσεις βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών που παρουσιάζουν προβλήματα ως προς την ευχρηστία και προσβασιμότητά τους.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 ορίζει σαφώς τις βασικές αρχές για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, ακολουθώντας μια πολιτο-κεντρική προσέγγιση στο σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών, φιλικών προς τον χρήστη και απλούστευση των διαδικασιών. Οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από αυξημένη διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, ασφάλεια και ευχρηστία. Η ευχρηστία των ψηφιακών υπηρεσιών καθώς και η συνεχής και αδιάλειπτη διαθεσιμότητά τους (σε βάση 24X7), αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την υιοθέτησή τους από τους πολίτες αλλά και για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους στη δημόσια διοίκηση.

(Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2021)

² Το Παρατηρητήριο Ευχρηστίας είναι μια σύμπραξη ακαδημαϊκών και ερευνητικών ομάδων οι οποίες έχουν τεχνογνωσία και μακρά εμπειρία στη σχεδίαση και αξιολόγηση ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων.

1.3 Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση μεταξύ κράτους και χρηστών, διακρίνουμε τρεις (3) κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ρήγκου, 2021):

- i. Συναλλαγή και αλληλεπίδραση μεταξύ κράτους και πολιτών, με την αμφίδρομη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών (*G2C, Government to Citizen*)
- ii. Συναλλαγή και αλληλεπίδραση μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων, με την αμφίδρομη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών (*G2B, Government to Business*)
- iii. Συναλλαγή και αλληλεπίδραση μεταξύ οργανισμών ή κυβερνητικών φορέων, με την ανταλλαγή και παροχή πληροφοριών, δεδομένων και υπηρεσιών σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο (*G2G, Government to Government*)

1.4 Τα οφέλη και οι προκλήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα αναμενόμενα οφέλη και πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες είναι ορατά στην καθημερινότητά τους. Οι πολίτες μπορούν να έχουν ευκολότερη πρόσβαση στα δημόσια δεδομένα και πληροφορίες, διευκολύνονται σε μεγάλο βαθμό οι συναλλαγές τους με το δημόσιο, μείνεται ο χρόνος αναμονής και η γραφειοκρατία. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση από μόνη της δεν αρκεί για την πάταξη της γραφειοκρατίας, αλλά θα πρέπει να συνδυαστεί παράλληλα με την απλοποίηση των διαδικασιών και τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών. (Πιερρακάκης, 2019)

Επιπλέον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συντελεί στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, σε σύγκριση με τους παραδοσιακούς τρόπους συνδιαλλαγής και επικοινωνίας, ενισχύει τη συμμετοχικότητα, τη διαφάνεια και τις δημοκρατικές διαδικασίες και έτσι συμβάλλει γενικότερα στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Ανάλογα θα λέγαμε ότι είναι και τα οφέλη για τις επιχειρήσεις, αφού η μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας ή την διεκπαιρέωση μιας υπόθεσης, συνεπάγεται μείωση λειτουργικού κόστους για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας.

Τέλος, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, σημαίνει μείωση λειτουργικού κόστους για το κράτος, μείωση του απαιτούμενου χρόνου, αύξηση αποδοτικότητας και επίτευξη καλύτερης και αποδοτικότερης επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ αρχών, οργανισμών και υπηρεσιών.

Από την άλλη μεριά, από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προκύπτουν κίνδυνοι και προκλήσεις για τις κυβερνήσεις. Καθώς συλλέγουν και χρησιμοποιούν μεγάλο όγκο δημόσιων δεδομένων, παρατηρείται έντονη ανησυχία και διαμάχη, που σχετίζεται με ζητήματα ηθικής ή νομιμότητας των στόχων του έργου, παραβίαση ή καταπάτηση της ιδιωτικότητας, θέματα απορρήτου και ασφάλειας προσωπικών δεδομένων, ζητήματα κυβερνοασφάλειας, έλλειψη ψηφιακής παιδείας σε μεγάλο μέρος του πληθυσμού, έλλειψη εμπιστοσύνης στις κυβερνήσεις, έλλειψη ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα ασφάλειας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ορίζεται από συνεχείς αλλαγές αλλά και νέους κινδύνους και έκτακτες καταστάσεις που οι κυβερνήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν και να αναπτύσσουν νέες πολιτικές αντιμετώπισης και προσαρμογής. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

1.5 Ιστορική αναδρομή – εξελίξεις

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) γεννήθηκε μέσα από την ραγδαία ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και του διαδικτύου (internet), που ξεκίνησε την δεκαετία '60 και έλαβε αξιοσημείωτες διαστάσεις κατά τη δεκαετία '90.

Χρησιμοποιήθηκε σαν ένα τεχνολογικό εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και των μεταρρυθμίσεων του δημόσιου τομέα, την αύξηση της αποτελεσματικότητάς του, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν από τις παραδοσιακές μεθόδους διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ, χρησιμοποιήθηκαν για την εφαρμογή της Καλής Διακυβέρνησης και των αρχών της, δηλαδή της διαφάνειας, της συμμετοχής του πολίτη στις διαδικασίες σχεδιασμού και εφαρμογής των πολιτικών του κράτους, της ευθύνης και της λογοδοσίας των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, της αποτελεσματικότητας καθώς επίσης και της συνοχής που

διασφαλίζεται μέσω της διαβούλευσης, της συνεργασίας και της συναίνεσης. (Κωνσταντινίδου, 2020)

1.6 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ήδη από τις αρχές του 2000, στο Ευρωπαϊκό συμβούλιο της Λισαβόνας, έθεσε σαν στρατηγικό στόχο, να γίνει μέσα στην επόμενη δεκαετία, η πιο ανταγωνιστική και πρωτοποριακή οικονομία της γνώσης στον κόσμο. Καίριο σημείο της «στρατηγικής της Λισαβόνας» και βασική προϋπόθεση για την επίτευξη αυτού του στόχου, ήταν η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η ενσωμάτωση του διαδικτύου στην ευρύτερη λειτουργία της οικονομίας. Η «στρατηγική της Λισαβόνας» αποτέλεσε και το εναρκτήριο βήμα για τη δημιουργία του προγράμματος eEurope Action Plan για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την ανάπτυξη δράσεων όπως το eEurope 2002, eEurope 2005 και i2010. (<https://ec.europa.eu>) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ανακοίνωση για την ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας μετά το 2005, 2004)

Τον Ιούνιο του 2000 στη σύνοδο κορυφής που πραγματοποιήθηκε στη Feira, εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 «Κοινωνία Πληροφοριών για όλους». Οι κυριότεροι στόχοι του σχεδίου ήταν α) φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο, β) επένδυση σε άτομα και δεξιότητες και γ) τόνωση της χρήσης του διαδικτύου.

Τον Ιούνιο του 2002 εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, το σχέδιο δράσης eEurope 2005 «Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους»³, με βασικό στόχο την αξιοποίηση των ευκαιριών που δίνουν τα νέα δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των πολιτών και την ενίσχυση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης, μάθησης και υγείας (e-government, e-learning, e-health) αλλά και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business).

Το νέο σχέδιο δράσης προβλέπει μέτρα με σκοπό την ανάλυση, καταγραφή και διάδοση ορθών πρακτικών, κυρίως μέσω διασκέψεων και δικτύων υποστήριξης και προτείνεται μια νέα λίστα δεικτών συγκριτικής αξιολόγησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ο αριθμός των βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι

³ Ακολουθείται η προσέγγιση που υιοθετήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002 και η οποία συνίσταται στον καθορισμό σαφών στόχων και στη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου προς την υλοποίησή τους. Επιδιώκεται επίσης η επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και ο αναπροσανατολισμός των υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις προτεραιότητες που καθορίζονται.

πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά και διάφοροι άλλοι συμπληρωματικοί δείκτες. (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002), (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

Το Σχέδιο δράσης i2010⁴ προτείνει μια σειρά προτεραιοτήτων προκειμένου να επιταχύνει την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη και να καταστήσει πιο αποτελεσματικές τις δημόσιες υπηρεσίες: 1) ηλεκτρονική προσβασιμότητα για όλους, 2) αυξημένη αποτελεσματικότητα λόγω της χρήσης των ΤΠΕ, 3) υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο για πολίτες και επιχειρήσεις, 4) εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών για τη βελτιστοποίηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), η ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων και αρχειοθέτηση και 5) ενίσχυση συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων, μέσω της χρήσης ΤΠΕ. (www.eur-lex.europa.eu)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εφαρμόζει στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω πολλών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων. Δύο από τις πιο σημαντικές τέτοιες πρωτοβουλίες είναι το πρόγραμμα IDABC και ο διάδοχός του, το ISA.

Το πρόγραμμα IDABC 2005-2009⁵ (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens), εντάσσεται στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010 και αποσκοπεί στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, ενώ καθοδηγείται και παρακολουθείται από μια ομάδα εθνικών εμπειρογνομώνων. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην διαλειτουργικότητα ανάμεσα σε οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και στην υιοθέτηση και εφαρμογή των διεθνών και Ευρωπαϊκών πρότυπων διαλειτουργικότητας, από κάθε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για την επίτευξη αυτών των στόχων, το IDABC εξέδωσε συστάσεις, ανέπτυξε λύσεις και παρείχε υπηρεσίες που επιτρέπουν στις διοικήσεις να επικοινωνούν ηλεκτρονικά, προσφέροντας σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και πολίτες στην Ευρώπη. Επίσης στο πλαίσιο του IDABC δημιουργήθηκε η έκδοση 1.0 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

⁴ Το Σχέδιο δράσης eEurope i2010 αποτελεί την αναθεωρημένη έκδοση της Στρατηγικής της Λισσαβόνας που υιοθετήθηκε το 2000 και εφαρμόστηκε μέσω των πρωτοβουλιών eEurope 2002 και 2005.

⁵ Το πρόγραμμα IDABC 2005-2009 διαδέχθηκε το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations – πρόγραμμα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων), με ευρύτερο πεδίο δράσης.

Το πρόγραμμα IDABC αντικαταστάθηκε από το νέο πρόγραμμα ISA- Λύσεις Διαλειτουργικότητας για τις Ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις (Interoperability Solutions for European Public Administrations) που εγκρίθηκε τον Σεπτέμβριο του 2009.

Το 2016 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (eGov Action Plan 2016-2020)⁶ και την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των κυβερνήσεων της ΕΕ. Οι στόχοι του σχεδίου ήταν ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων με τη χρήση βασικών ψηφιακών μέσων όπως το eID, eSignature, eDelivery κ.α., η διευκόλυνση της κινητικότητας των πολιτών μέσω διασυνοριακής διαλειτουργικότητας και η διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ διοικήσεων και πολιτών / επιχειρήσεων. Μέσω του ευρωπαϊκού σχεδίου δράσης, καθορίζονται οι αρχές που πρέπει να εφαρμόζει και να ακολουθεί κάθε κράτος μέλος, προκειμένου να υπάρξει αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. (opengov.ellak.gr, 2019)

Τον Νοέμβριο του 2015 εγκρίθηκε το πρόγραμμα Διαλειτουργικών λύσεων για Δημόσιες Υπηρεσίες, Επιχειρήσεις, ISA² 2016-2020 (Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens), η συνέχεια του προγράμματος ISA 2011-2015. Το Πρόγραμμα υποστηρίζει 54 δράσεις που επικεντρώνονται στην ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων στον τομέα της διαλειτουργικότητας, ενώ προσφέρει την ανάπτυξη δωρεάν επαναχρησιμοποιούμενων λύσεων στον τομέα της διαλειτουργικότητας στις χώρες της ΕΕ. Δημιουργήθηκε ο κατάλογος υπηρεσιών δράσης με συνοπτικές και κατανοητές περιγραφές των υπαρχουσών πυλών και υπηρεσιών, ενώ επίσης μέσω του προγράμματος ISA², η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα συντονίζει την εφαρμογή και παρακολούθηση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, χρησιμοποιώντας βασικούς δείκτες επιδόσεων και μετρήσιμους στόχους. (www.eur-lex.europa.eu)

1.7 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Οι βασικοί σταθμοί στη διαδικασία ενσωμάτωσης της ΗΔ στη δημόσια διοίκηση

Το διαδίκτυο πρωτοεμφανίστηκε στην Ελλάδα καθυστερημένα, στις αρχές της δεκαετίας του '90 και αρχικά περιοριζόταν σε χρήστες που είχαν πρόσβαση μέσω

⁶ Το προηγούμενο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δράση (Action-Plan 2011-2015) είχε δημοσιευτεί το Δεκέμβριο του 2010.

ερευνητικών κέντρων. Το 1995 μόλις το 1% των κατοίκων στα μεγάλα αστικά κέντρα είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο, ενώ στις αρχές της δεκαετίας του 2000 το ποσοστό αυτό είχε αγγίξει το 21%, κυρίως λόγω της ταχείας επέκτασης της χρήσης των προσωπικών υπολογιστών. (ΕΚΚΕ, 2020)

Η ελληνική πραγματικότητα πριν από το 2000 χαρακτηριζόταν από το χαμηλό ποσοστό δαπανών για τις ΤΠΕ, τον χαμηλό αριθμό χρηστών πληροφοριακών συστημάτων στο σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων, την έλλειψη διαλειτουργικότητας και καταρτισμένου διοικητικού προσωπικού. Για την ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης κατά το πρότυπο άλλων ευρωπαϊκών διοικήσεων, η Ελλάδα εντάσσει σταθερά από τη δεκαετία του '90, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ στα μεταρρυθμιστικά προγράμματα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

Παρακάτω θα δούμε τα διάφορα προγράμματα που επιχειρήθηκαν από τους δημόσιους φορείς τα τελευταία χρόνια και που αποτέλεσαν τους βασικούς σταθμούς για την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση.

- i. Η πρώτη συστηματική προσπάθεια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης έγινε με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης», που εντάχθηκε στο Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Β' ΚΠΣ 1994-1999). Κάποια από τα σημαντικότερα έργα του προγράμματος ήταν η ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων (ΟΠΣ) και δικτυακών υποδομών, προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες, το ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων Εργαζομένων και Συνταξιούχων), το ΤΑΧΙΣ, η μηχανοργάνωση του ΙΚΑ, της ΕΣΥΕ (Στατιστική Υπηρεσία) και του Χρηματιστηρίου.
- ii. Το 1998 ξεκίνησε την εφαρμογή του το πολιτο-κεντρικό πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη», με κύριο στόχο τη διασύνδεση όλων των προηγούμενων συστημάτων και διαδικασιών του δημοσίου, σε ένα ενιαίο πλαίσιο διαχείρισης και τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών και διαύλων επικοινωνίας ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες, δίνοντας έμφαση στη ενεργή συμμετοχή τους μέσω μηχανισμών διαχείρισης των υποδείξεων ή παραπόνων τους. Σημαντικές δράσεις του προγράμματος ήταν η κατάρτιση του χάρτη δικαιωμάτων πολιτών, η δημιουργία υπηρεσίας μιας στάσης (oneshopstop) σε δημόσιες υπηρεσίες αιχμής, η δημιουργία Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών (ΚΠΠ) στις διοικητικές Περιφέρειες και ο οδηγός του πολίτη.

- iii. Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚΤΠ), που εντάχθηκε στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Γ' ΚΠΣ 2000-2006). Πρόκειται για ένα πολυτομεακό, οριζόντιο, καινοτόμο πρόγραμμα που αφορά όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, με στόχο την εφαρμογή των δράσεων της Λευκής Βίβλου⁷ και των στόχων του Σχεδίου Δράσης eEurope⁸. Το πρόγραμμα όριζε πέντε (5) βασικούς άξονες προτεραιότητας: 1) Παιδεία και Πολιτισμός, 2) Εξυπηρέτηση πολιτών και ποιότητα ζωής, 3) Ψηφιακή Οικονομία, 4) Επικοινωνίες και 5) Τεχνική βοήθεια. Οι δράσεις για την υλοποίηση του προγράμματος αφορούσαν κυρίως: α) τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και τη δημιουργία των απαραίτητων τεχνολογικών υποδομών, β) τη βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των ιστοσελίδων των δημόσιων υπηρεσιών και γ) την επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, κυρίως σε υπηρεσίες αιχμής με αυξημένες απαιτήσεις, όπως τα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Οικονομικών (TAXIS, TAXISnet) και του ΙΚΑ (ΟΠΣ ΙΚΑ). (Καρούνος, 2004) (Κωνσταντινίδου, 2020) (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008) (Σπακούρη, 2008)
- iv. Το 2000 υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Πολιτεία» του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ 2000-2006) που έδινε τις κατευθύνσεις για τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση και τον εκσυγχρονισμό της. Βασικοί στόχοι ήταν η απλούστευση του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου, η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, μετάβαση στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, διασφάλιση της διαφάνειας και έλεγχος των υπηρεσιών και των διαδικασιών, συμμετοχικότητα και συλλογικές διαπραγματεύσεις, αποκέντρωση υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων και περιορισμός του δημόσιου τομέα. Μια από τις σημαντικότερες δράσεις του προγράμματος, ήταν η λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τα οποία ήταν διασυνδεδεμένα με άλλες υπηρεσίες και μπορούσαν να εξυπηρετήσουν τον πολίτη για συγκεκριμένα αιτήματα, όπως για παράδειγμα την

⁷ Η Λευκή Βίβλος: «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγικές και Δράσεις» δημοσιεύθηκε το 1999 και επικαιροποιήθηκε το 2002. Στόχοι της Βίβλου ήταν η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών, η παρουσία ενός μοναδικού σημείου αναφοράς υπηρεσιών και η επίτευξη μιας θετικής σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας. Η Βίβλος καθιερώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως ουσιώδεις επιχειρηματικές υποδομές και με αυτό το γνώμονα σκοπεύει να τις αναπτύξει. (Κωνσταντινίδου, 2020)

⁸ E-Europe Initiative, Λισσαβόνα, Δεκέμβριος 1999 - Σχέδιο δράσης E-Europe 2002, Φέιρα, Ιούνιος 2000 - Σχέδιο δράσης E-Europe 2005, Σεβίλλη, Ιούνιος 2002

έκδοση φορολογικής ενημερότητας. Επιπλέον λειτούργησε πιλοτικά το τηλεφωνικό κέντρο 1464 για ενημέρωση των πολιτών, το 1502 για την έκδοση συγκεκριμένων πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων και τα Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών (ΚΠΠ), ενώ εκδόθηκαν το έντυπο «Οδηγός του Πολίτη» και οι χάρτες δικαιωμάτων πολιτών. Τέλος ψηφιοποιήθηκαν οι αιτήσεις για διάφορες διοικητικές πράξεις οι οποίες ήταν προσβάσιμες για τους πολίτες μέσω διαδικτύου, έγινε προσπάθεια ψηφιοποίησης και απλούστευσης της νομοθεσίας, καταγραφής των διαδικασιών και καθορισμός μέγιστου χρόνου ολοκλήρωσης μιας διοικητικής πράξης. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

- v. Το 2000 ξεκίνησε επίσης να εφαρμόζεται στις 13 Περιφέρειες της χώρας, το πιλοτικό πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» το οποίο ήταν ενταγμένο στο επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚτΠ). Δρομολογήθηκε η δημιουργία και λειτουργία 1000 κόμβων-υπηρεσιών μιας στάσης⁹ σε όλη την Ελλάδα (Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ΚΕΠ), που λειτουργούσαν ως γραφεία ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών, αλλά και ως συνδεδειγμένοι κρίκοι για την αμφίδρομη επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης. (ΚΕΔΚΕ, 2007) (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008) (Κωνσταντινίδου, 2020)
- vi. Το 2001 ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά, υπό την υποστήριξη του ΕΠ ΚτΠ, το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», με τη συμμετοχή 15 δημόσιων οργανισμών, με σκοπό να αποτελέσει το εθνικό δίκτυο των φορέων της δημόσιας διοίκησης, καλύπτοντας όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία (τηλεφωνία, δεδομένα και video). Από το 2006 έως σήμερα, προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες δικτύου και διακίνησης Φωνής-Εικόνας-Δεδομένων, όπως λογαριασμούς *email* για όλους τους υπαλλήλους του ελληνικού δημοσίου, υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοτόπων, ψηφιακών υπογραφών, κρυπτογράφησης, τηλεδιάσκεψης κ.α. (ΥΔΜΗΔ, 2021)
- vii. Το 2001 ιδρύθηκε η εταιρεία «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.»¹⁰, με σκοπό να διασφαλίσει την υλοποίηση και ομαλή λειτουργία του προγράμματος ΚτΠ. Η εταιρεία αποτέλεσε τον βασικότερο φορέα υποστήριξης υλοποίησης έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα, καθώς

⁹ Το 2002 λειτούργησαν τα πρώτα πέντε (5) ΚΕΠ, ως υπηρεσίες μιας στάσης, εντός ή πλησίον Δημαρχείων και Νομαρχιών, με σκοπό να διαχειρίζονται σταδιακά όλες τις διοικητικές διαδικασίες με τη χρήση των ΤΠΕ.

¹⁰ Με την υπ' αρ. 13845 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας τροποποιήθηκε το όνομα της εταιρείας σε «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.», (ΚτΠ Μ.Α.Ε.) <https://www.ktpae.gr>

και δράσεων κρατικών ενισχύσεων στις ΤΠΕ. Σήμερα ο ρόλος της είναι η υποστήριξη των έργων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο εντοπισμός των αναγκών σε έργα ΤΠΕ και η παροχή εξειδικευμένης υποστήριξης στους δημόσιους φορείς, σε όλο τον κύκλο ζωής των έργων ΤΠΕ που υλοποιούν. (ΚτΠ Μ.Α.Ε., 2021)

- viii. Το 2004 στο πλαίσιο του προγράμματος ΚτΠ, ξεκίνησε η λειτουργία του Παρατηρητηρίου¹¹ για την Κοινωνία των Πληροφοριών (ΚτΠ), με κυριότερο σκοπό την παρακολούθηση της ψηφιακής πορείας της Ελλάδας έως και σήμερα.
- ix. Το 2005 ξεκίνησε η υλοποίηση του 2ου (αναθεωρημένου) προγράμματος «Πολιτεία» 2005-2007, με κρατική χρηματοδότηση, που λειτούργησε συμπληρωματικά με το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ. Περιλαμβάνει επτά (7) υποπρογράμματα και δράσεις, όπως ενδεικτικά τη δημιουργία της Εθνικής Πύλης «ΕΡΜΗΣ»¹² ως εθνικό σημείο αναφοράς και υπηρεσία μιας στάσης για την ψηφιακή επικοινωνία των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, τη δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών που βασίζεται στην ηλεκτρονική υπογραφή κ.α. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)
- x. Το 2006 ξεκίνησε η υλοποίηση του σχεδίου «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», που αντικατέστησε τη «Λευκή Βίβλο». Ο κύριος στόχος του σχεδίου ήταν ο εντοπισμός των προβλημάτων στη διάδοση των ΤΠΕ καθώς και η διάγνωση των αιτιών για τα χαμηλά επίπεδα αξιοποίησης τους στο δημόσιο τομέα. Προσδιορίστηκαν βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες δράσεις (έως το 2013), για την επίτευξη ενός ψηφιακού άλματος που θα έφερνε την Ελλάδα σε μια καλύτερη θέση στους ευρωπαϊκούς δείκτες ανάπτυξης. (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2005)
- xi. Το 2007 ξεκίνησε την εφαρμογή του το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ 2007-2013, με κύριες προτεραιότητες τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Οι επιμέρους στόχοι του προγράμματος

¹¹ Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ αναδείχθηκε ως Βέλτιστη Πρακτική μέσα από 60 προγράμματα που υποβλήθηκαν από τις Διαχειριστικές Αρχές των Κρατών-Μελών της ΕΕ, στο 4ο Συνέδριο "New Horizons – Shaping Best Practice IV" το 2006 στην Αυστρία. <http://www.hellaskps.gr/bestpractices/proj.asp?pld=62>

¹² Η εθνική δικτυακή Πύλη «Ερμής» τέθηκε σε λειτουργία το 2009 για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων των δημοσίων οργανισμών και την ασφαλή ανταλλαγή των δημοσίων πληροφοριών μεταξύ τους.

ήταν η διείσδυση των ΤΠΕ στις παραγωγικές διαδικασίες σε συνδυασμό με την ανάπτυξη επιχειρηματικών καινοτομιών, η αύξηση χρήσης των ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις, η ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και προσπάθεια εξάλειψης του «ψηφιακού χάσματος», η αύξηση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, ο εξορθολογισμός και η ψηφιοποίηση των συχνότερα χρησιμοποιούμενων δημοσίων υπηρεσιών.¹³

- xii. Το 2009 ξεκίνησαν την λειτουργία τους τα “Εργαστήρια Ανοικτής Διακυβέρνησης” (Labs.OpenGov) που λειτουργούν έως σήμερα με την ευθύνη της Μονάδας Τεκμηρίωσης και Καινοτομιών του ΕΚΔΔΑ. Μέσω της ιστοσελίδας οι πολίτες μπορούν να διατυπώνουν τη γνώμη τους για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να αναφέρουν προβλήματα, να στέλνουν τις ιδέες και προτάσεις τους για τη βελτίωση των υπηρεσιών και την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.¹⁴
- xiii. Το 2014, μετά την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ και σε εφαρμογή του Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α΄), όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α΄) «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα», τέθηκε σε λειτουργία η διαδικτυακή πύλη data.gov.gr. Πρόκειται για έναν κεντρικό κατάλογο όλων των δημόσιων δεδομένων, με σκοπό να δοθεί ευρεία πρόσβαση σε υψηλής αξίας δεδομένα και πληροφορίες του δημόσιου τομέα καθώς και σε διαδικτυακές υπηρεσίες, για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και για την ίδια τη διοίκηση.¹⁵
- xiv. Από το 2014 έως και σήμερα, εφαρμόζεται το πολυτομεακό, επιχειρησιακό πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020». ¹⁶ Στο πλαίσιο εφαρμογής του προγράμματος εκπονήθηκαν δύο στρατηγικά σχέδια α) για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και β) για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η «στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση» αποτελείται από τέσσερις (4) άξονες: αναδιοργάνωση των διοικητικών δομών, βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, εξορθολογισμός βασικών διοικητικών λειτουργιών και

¹³ Επίσημος Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Ένωσης: «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή σύγκλιση» https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence

¹⁴ <http://labs.opengov.gr>

¹⁵ <http://archive.data.gov.gr/>

¹⁶ Το Νοέμβριο του 2020 πραγματοποιήθηκε η 3η Αναθεώρηση του Ε.Π. Μ.Δ.Τ. και αφορά στη μέγιστη δυνατή κινητοποίηση των διαθέσιμων πόρων των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, προκειμένου να αντιμετωπισθούν αποτελεσματικά τόσο οι αυξημένες κοινωνικές ανάγκες στον τομέα της δημόσιας υγείας όσο και οι οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις από την εξάπλωση της πανδημίας COVID-19. <http://www.epdm.gr>

ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Η «στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» έχει τρεις (3) βασικές κατευθύνσεις: εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης, επανασύνδεση πολίτη και κράτους και συντονισμός πολιτικών ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση. Οι δράσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση των παραπάνω στρατηγικών σχεδίων, συμπεριλήφθηκαν στο επταετές «σχέδιο δράσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2014-2020».

Στο σχέδιο περιλαμβάνονται πολλά σημαντικά έργα, όπως η υιοθέτηση και λειτουργία ενός ενιαίου συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης (HRMS), η πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής (IT Policy), η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση τώρα» (eGov Now), η διασύνδεση των μητρώων της χώρας, η ολοκλήρωση των απαιτούμενων νομοθετικών ρυθμίσεων, η κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτών κ.α.

Η «στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020» βρίσκεται σήμερα σε διαδικασία υλοποίησης υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (Υπουργείο Εσωτερικών, 2014) (Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, 2021)

- xv. Επίσης από το 2014 εφαρμόζεται η στρατηγική για την «Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014-2020», υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει δράσεις στους παρακάτω επτά (7) τομείς: ανοιχτά δεδομένα, διαλειτουργικότητα, έξυπνες εφαρμογές και υπηρεσίες, προσβασιμότητα, επίτευξη κρίσιμης μάζας, ψηφιακές δεξιότητες και IT διακυβέρνηση & αλλαγή. (Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών, 2021)
- xvi. Το 2016 τέθηκε σε εφαρμογή η «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021» (ΕΨΣ) που αποτελεί τον οδικό χάρτη και το πλαίσιο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας. Εστιάζει στην χρήση και υιοθέτηση των ΤΠΕ ως απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα σε επτά (7) τομείς παρέμβασης: 1) ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς, 2) επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας, 3) αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης, 4) ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες, 5) ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να αντιμετωπισθούν δυσλειτουργίες και παθογένειες στο σχεδιασμό, 6) άρση των γεωγραφικών και κοινωνικών αποκλεισμών και διάχυση των ωφελειών της

ψηφιακής οικονομίας σε όλο τον πληθυσμό και 7) ενίσχυση της ασφάλειας και εμπιστοσύνης των χρηστών στις ΤΠΕ ώστε να διευρυνθεί η χρήση τους.¹⁷

xvii. Τον Δεκέμβριο του 2020 εκδόθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», που ορίζει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησής της, παρουσιάζει τους στόχους, τις κατευθύνσεις και τις παρεμβάσεις που εναρμονίζουν την εθνική δράση με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και με άλλες διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές.

Η νέα εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό περιλαμβάνει επτά (7) στόχους: 1) την ασφαλής και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους, 2) τη δημιουργία ψηφιακού κράτους, που θα προσφέρει καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες σε όλα τα γεγονότα της ζωής τους, 3) την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των πολιτών, 4) τη διευκόλυνση μετατροπής κάθε ελληνικής επιχείρησης σε ψηφιακή, 5) τη στήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας, 6) την παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων του δημοσίου και 7) την ένταξη των νέων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας. (Ρήγκου, 2021)

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού περιλαμβάνονται περισσότερα από 400 βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα έργα, ενώ καταγράφονται και οι απαραίτητες παρεμβάσεις στις τεχνολογικές υποδομές του κράτους, στην εκπαίδευση και κατάρτιση του πληθυσμού, καθώς και στον τρόπο αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της δημόσιας διοίκησης. Κάποια από τα σημαντικότερα έργα που τέθηκαν σε λειτουργία τον τελευταίο χρόνο εν μέσω της πανδημίας COVID-19, είναι η υπηρεσία myAADElive που αποτελεί την πρώτη υπηρεσία εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών μέσω βιντεοκλήσης στην Ελλάδα, η εφαρμογή “εγγραφή στο νηπιαγωγείο”, η άυλη συνταγογράφηση, η ψηφιακή έκδοση υπεύθυνης δήλωσης ή εξουσιοδότησης και η ψηφιοποίηση της δήλωσης γέννησης η οποία ολοκληρώνεται πια στο μαιευτήριο.

Έχει πενταετή ορίζοντα και επικαιροποιείται ετησίως, ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η ετήσια επικαιροποίηση της Βίβλου

¹⁷ Πρώην Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης - «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021» http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/GR-Digital-Strategy_2016-2021.pdf

αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Ενοποιημένου Προγράμματος Κυβερνητικής Πολιτικής του ν. 4622/2019 (Α' 133) και είναι δεσμευτική για όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα. Τον Ιούνιο του 2021 το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δημοσιεύσε την τελική εκδοχή της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, έχοντας ενσωματώσει σχόλια από φορείς και ιδιώτες. (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2021)

- xviii. Στις αρχές του 2020, νωρίτερα από την προβλεπόμενη ημερομηνία και προκειμένου να καλυφθούν οι έκτακτες ανάγκες που προέκυψαν εξαιτίας του κορονοϊού, ξεκίνησε τη λειτουργία της η ενιαία ψηφιακή πύλη του Δημοσίου gov.gr. Θεσπίστηκε με το νόμο ν.4635/2019 και με βάση τις εγκυκλίους του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, από εκείνη τη στιγμή κάθε υπηρεσία του Δημοσίου που ψηφιοποιείται, θα παρέχεται αποκλειστικά μέσω του gov.gr. Ο στόχος είναι να αποτελέσει το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση. Όλα τα έγγραφα που εκδίδονται, από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, γίνονται υποχρεωτικά δεκτά από τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα. (gov.gr, 2021)
- xix. Τον Οκτώβριο 2021 η ΕΥΔΕ-ΤΠΕ ¹⁸ δημοσιεύσε το τελικό σχέδιο του Προγράμματος «Ψηφιακός Μετασχηματισμός (ΠΨηΜετ) 2021-2027», πριν την επίσημη υποβολή του στην Ε.Ε. Το πρόγραμμα συμβάλλει στο όραμα για την Ψηφιακή Ελλάδα, υλοποιώντας οριζόντιες παρεμβάσεις και παρεμβάσεις ενίσχυσης των στρατηγικών αξόνων του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας, σύμφωνα με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. Στοχεύει στην παροχή νέων, καινοτόμων δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών, στη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας, στην ανάπτυξη ψηφιακών πλατφορμών για την υποστήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας, εξασφάλιση συνδεσιμότητας υπερυψηλής ταχύτητας και στην κάλυψη των αναγκών σε ψηφιακές δεξιότητες, εστιάζοντας στην αξιοποίηση και ενσωμάτωση τεχνολογιών αιχμής. (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, 2021)

¹⁸ ΕΥΔΕ-ΤΠΕ: Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και Εφαρμογής τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

1.8 Το ισχύον νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Στο άρθρο 5Α του Συντάγματος αναφέρεται ότι: «Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο, μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

Το 2011 ψηφίστηκε ο Ν. 3979/2011 «για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», που αποτελεί και το πρώτο ολοκληρωμένο θεσμικό κείμενο που ορίζει το πλαίσιο, για την εφαρμογή και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το εύρος του δημόσιου τομέα. Θέτει τις γενικές αρχές και τις πληροφοριακές υποχρεώσεις των δημόσιων φορέων, καθώς και τα δικαιώματα των προσώπων και τις γενικές αρχές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στα άρθρα 1-40, καταγράφονται πλήθος ορισμών και κανόνων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ο Ν. 4440/2016 άρθρο 24 «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στον δημόσιο τομέα», που αντικατέστησε το άρθρο 12 του ν.3979/2011, ορίζει ότι «όλες οι διαδικασίες για την έκδοση διοικητικών πράξεων και λοιπών εγγράφων από τους φορείς του Δημοσίου, όπως η σύνταξη, η προώθηση για υπογραφή, η θέση υπογραφής, η χρέωση προς ενέργεια εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική διακίνηση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας».

Με τον Ν. 4624/2019 κατοχυρώνεται νομοθετικά το δικαίωμα στα προσωπικά δεδομένα, ενώ στις 25-05-2018 τέθηκε σε υποχρεωτική εφαρμογή από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων 2016/679 (General Data Protection Regulation GDPR), που ρυθμίζει ζητήματα διαχείρισης, επεξεργασίας και προστασίας προσωπικών

δεδομένων αλλά και ελεύθερης κυκλοφορίας των δεδομένων αυτών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Με το άρθρο 48, του Ν. 4623/2019 «Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση, Κέντρο Δεδομένων, Κυβερνητικό Νέφος και Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου», όπως αντικαταστάθηκε εν συνεχεία από το Ν. 4727/2020, Μέρος Α΄, Κεφ. ΣΤ΄, άρθρα 22-33, προβλέφθηκε η δημιουργία και λειτουργία στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ) του Ελληνικού Δημοσίου (gov.gr), για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Στην Ενιαία Πύλη σταδιακά πρόκειται να ενσωματωθεί το σύνολο των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων του δημόσιου τομέα και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, ενώ η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση πραγματοποιείται μέσω μοναδικής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), για την οποία δύναται να αξιοποιηθεί η χρήση των διαπιστευτηρίων του TaxisNet.

Ο Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», προβλέπει ένα ενιαίο σύστημα ψηφιακής διακυβέρνησης, σύμφωνα με το οποίο όλα τα έργα ΤΠΕ θα τίθενται πλέον σε εναρμόνιση με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού ως προς τις βασικές αρχές και κατευθύνσεις της. Ως αντικείμενο έχει τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, κωδικοποιεί πάνω από 120 διατάξεις διάσπαρτων νομοθετημάτων τουλάχιστον 15 ετών, ενώ προστίθενται νέες διατάξεις για τη συγκρότηση της απαραίτητης θεσμικής και νομοθετικής βάσης πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το ψηφιακό κράτος την επόμενη δεκαετία. Θεσπίζεται η υποχρέωση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημοσίου, εκπληρώνονται οι υποχρεώσεις του Κράτους που απορρέουν από το ενωσιακό ρυθμιστικό πλαίσιο, για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, από το άρθρο 5Α για το δικαίωμα της πληροφόρησης και κατοχυρώνεται η υποχρέωση του κράτους να διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ ορίζει και τις αρχές ψηφιακής διακυβέρνησης.

Με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου¹⁹ στις 20-03-2020, η οποία κυρώθηκε με το Ν. 4683/2020, ρυθμίστηκαν θέματα ψηφιακής λειτουργίας και αντιμετώπισης επείγουσών αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης, οι τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης και προβλέφθηκε να δίνεται η δυνατότητα μέσω αυτής να εκδίδονται έγγραφα, να υποβάλλονται αιτήσεις πολιτών προς τους φορείς του δημοσίου τομέα, καθώς και αιτήματα έκδοσης και ισχύος ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων και ηλεκτρονικών εξουσιοδοτήσεων και να υποβάλλονται ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα Κ.Ε.Π. (Γεωργιάδου, 2020) (Κωνσταντινίδου, 2020)

1.9 Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Στις 23 Μαρτίου 2017 εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το νέο²⁰ Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (Ε.Π.Δ.) (European Interoperability Framework–EIF), έχοντας ως όραμα την παροχή διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με επίκεντρο τον χρήστη, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, υποστηρίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Το Ε.Π.Δ. παρέχει συγκεκριμένες οδηγίες για τη δημιουργία διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, με τη μορφή κοινών αρχών, μοντέλων και συστάσεων. Βασικός στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών και η επίτευξη ψηφιακής συνεργασίας/ διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων της ΕΕ. Τα κράτη μέλη οφείλουν να συμμορφώνονται με το Ε.Π.Δ. και βασιζόμενες σε αυτό να σχεδιάζουν τις ευρωπαϊκές και εθνικές πολιτικές τους, προσθέτοντας νέα ή βελτιωτικά στοιχεία, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές απαιτήσεις, ιδιαιτερότητες ή διαφορές τους.

Το Ε.Π.Δ. περιλαμβάνει 12 κοινές γενικές αρχές διαλειτουργικότητας, ένα μοντέλο διαλειτουργικότητας με τέσσερα (4) επίπεδα, ένα εννοιολογικό μοντέλο και συνολικά 47 συστάσεις που θα εφαρμοστούν από τις δημόσιες διοικήσεις των

¹⁹ ΠΝΠ 20/03/2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης»

²⁰ Το Ε.Π.Δ. του 2017 αποτελεί ουσιαστικά μια συνολική αναθεώρηση της πρώτης έκδοσης του Ε.Π.Δ. που εγκρίθηκε το 2010 και προσαρμογή στις νέες αναδυόμενες τεχνολογικές τάσεις, όπως τα ανοικτά δεδομένα και το cloud computing. Το νέο πλαίσιο δίνει μεγαλύτερη έμφαση στο πώς πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη οι αρχές και τα μοντέλα διαλειτουργικότητας. Ο αριθμός των συστάσεων έχει αυξηθεί από 25 σε 47 ενώ έγιναν πιο συγκεκριμένες για να διευκολυνθεί η εφαρμογή τους.

κρατών μελών. Συνοδεύεται από το σχέδιο δράσης για τη διαλειτουργικότητα, το οποίο περιγράφει τις προτεραιότητες που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή της Ε.Π.Δ από το 2016 έως το 2020. (Γιωτόπουλος, 2021) (Κέντρο έρευνας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2017)

1.10 Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (e-GIF)

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (eGovernment Interoperability Framework e-GIF) αποτελεί το βασικό εργαλείο για την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe) στη χώρα μας. Στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στην επίτευξη διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων. Ορίζει τις γενικές αρχές και τη στρατηγική που πρέπει να ακολουθήσουν οι φορείς, για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης, καθώς και τα τεχνολογικά πρότυπα και προδιαγραφές για την ανάπτυξη τους.

Το Ε.Π.Δ. αποτελείται από: 1) το πλαίσιο πιστοποίησης για τη δημόσια διοίκηση, τις ιστοσελίδες και πύλες, που καθορίζει τις οδηγίες και πρότυπα που πρέπει να ακολουθούνται κατά την ανάπτυξη δημόσιων ιστοσελίδων, 2) το πλαίσιο για τη διαλειτουργικότητα και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που καθορίζει τη στρατηγική και τις αρχές που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τους δημόσιους φορείς κατά την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, 3) το σύστημα αυθεντικοποίησης και ταυτοποίησης των χρηστών, 4) το μοντέλο τεκμηρίωσης για τη δημόσια διοίκηση και 5) το μητρώο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο αποτελεί το διαδικτυακό αποθετήριο των υπηρεσιών και εγγράφων και άλλα.

Για να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα στο δημόσιο τομέα και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτείται η ολοκλήρωση και διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Το Ε.Π.Δ. ορίζει: α) το νομικό και θεσμικό πλαίσιο, δηλαδή τη θεσμική διαλειτουργικότητα, που αποτελεί και απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη διαλειτουργικότητας στα άλλα επίπεδα, β) τους στόχους και τις διαδικασίες, δηλαδή την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα, γ) τις έννοιες, την σημασία των πληροφοριών και το κοινό λεξιλόγιο, δηλαδή τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα και δ) τις

τεχνικές προδιαγραφές, πρότυπα, υποδομές και λογισμικό, δηλαδή την τεχνική διαλειτουργικότητα.

Από το Ε.Π.Δ. απορρέουν και οι υποχρεώσεις των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Κάθε φορέας θα πρέπει να υλοποιεί τις απαραίτητες αλλαγές και προσαρμογές στο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει μια διαδικασία /υπηρεσία, να εκδίδει πολιτική διάθεσης δεδομένων και παροχής υπηρεσιών και να χρησιμοποιεί δημόσιες άδειες ανοιχτού περιεχομένου, λογισμικού και πρότυπα που αναφέρονται στο Πλαίσιο. Θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για την προστασία της ιδιωτικότητας σύμφωνα με το Νόμο. Οι φορείς θα πρέπει να διαμορφώσουν το επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας τους, αποτυπώνοντας λεπτομερώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους και τις απαιτούμενες διαδικασίες για την παροχή της υπηρεσίας αυτής, να ορίσουν τον «επιχειρησιακό υπεύθυνο» και «υπεύθυνο διαδικασιών» και τα επιχειρησιακά σημεία επαφής μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία ή πληροφορία. Επίσης οι φορείς θα πρέπει να εφαρμόζουν και αν χρειάζεται να προσαρμόζουν το καθολικό σημασιολογικό μοντέλο που έχει οριστεί, να χρησιμοποιούν κοινή γλώσσα και σαν βέλτιστη πρακτική θα πρέπει να επαναχρησιμοποιούν υπάρχοντα μοντέλα αναπαράστασης σημασιολογικής πληροφορίας.

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη η δράση σχετικά με την εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου με το ισχύον ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (2017). Μέχρι και σήμερα επικαλούμαστε το εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας του 2012, το οποίο βασίστηκε σε παλαιότερη ευρωπαϊκή έκδοση. (Γιωτόπουλος, 2021) (www.digitalstrategy.gov.gr) (www.e-qif.gov.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης σε Ελλάδα και Ευρώπη, μετά την έναρξη της κρίσης λόγω του COVID19 - Βιβλιογραφική ανασκόπηση προηγούμενων ερευνητικών δεδομένων

2.1 Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Οι δείκτες EGDI, EPI, DESI, CPI και SEV Digital Maturity Index– Η θέση κατάταξης της Ελλάδας

➤ **Ο δείκτης EGDI:**

Ο δείκτης ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης EGDI (E-Government Delevorment Index), δείχνει την πρόοδο της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών, δίνοντας ως αποτέλεσμα μια βαθμολογία της απόδοσης των χωρών συγκριτικά μεταξύ τους. Αποτελεί ένα σύνθετο δείκτη των τριών (3) πιο σημαντικών διαστάσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα των δεικτών OSI, TII και HCI.

Ο επιμέρους δείκτης για την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών OSI (Online Service Index), δείχνει τη χρήση των ΤΠΕ για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών από το κράτος, το πεδίο εφαρμογής και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών. Ο δείκτης συνδεσιμότητας τηλεπικοινωνιών TII (Telecommunication Infrastructure Index), δείχνει την κατάσταση της ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και το ποσοστό επί τοις εκατό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Τέλος ο δείκτης ανθρώπινης ικανότητας HCI (Human Capital Index), δείχνει τη δυνατότητα μιας χώρας να αναπτύξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το γενικότερο επίπεδο του ανθρώπινου κεφαλαίου της χώρας, όπως το ποσοστό αλφαριθμητισμού των ενηλίκων, τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων μαθητών σε κάθε βαθμίδα εκπαίδευσης, τη μέση διάρκεια σχολικής εκπαίδευσης και το ποσοστό του πληθυσμού που έχουν λάβει εκπαίδευση. (Ρήγκου, 2021)

Για το 2020 η Ελλάδα κατατάσσεται στην 42η θέση μεταξύ των 193 κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών, με πρώτες τη Δανία, Κορέα και Εσθονία, κατέχοντας τη 27η θέση ανάμεσα στις 28 χώρες της Ε.Ε.

➤ **Ο δείκτης EPI:**

Συμπληρωματικά στις έρευνες λαμβάνεται υπόψη και ο δείκτης ηλεκτρονικής συμμετοχής EPI (E-Participation Index), ο οποίος δείχνει το ποσοστό ηλεκτρονικής συμμετοχής και πρόσβασης των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες, στη διαδικασία λήψης αποφάσεων καθώς και την αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Στην τελευταία έρευνα του 2020 η Ελλάδα κατέχει την 50η θέση στην κατάταξη των συνολικά 193 χωρών. (UN, Department of Economic and Social Affairs, 2020)

➤ **Ο δείκτης DESI:**

Ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI (Digital Economy and Society Index), έχει θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με σκοπό να παρακολουθεί ετησίως τις συνολικές ψηφιακές επιδόσεις της Ευρώπης και να καταγράφει την πρόοδο και εξέλιξη των κρατών-μελών αναφορικά με την ψηφιακή τους ανταγωνιστικότητα. Πρόκειται για έναν δείκτη κατάταξης, που δείχνει την επίδοση μιας χώρας σε σύγκριση με τις υπόλοιπες.

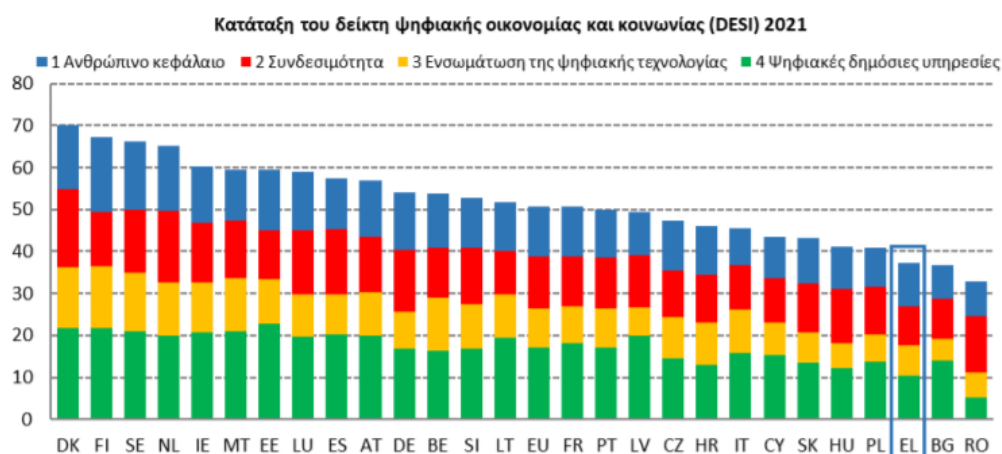
Ο δείκτης DESI βασίζεται σε 5 συγκριτικούς δείκτες ψηφιακής απόδοσης: 1) συνδεσιμότητα, δηλαδή πρόσβαση σε σταθερή και κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο και την ποιότητά της, 2) ανθρώπινο κεφάλαιο, δηλαδή οι ψηφιακές δεξιότητες του πληθυσμού που απαιτούνται για να εκμεταλλευτούν οι πολίτες τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες της ψηφιακής κοινωνίας, 3) χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών από τους πολίτες για παράδειγμα social media, ebanking κ.α. 4) ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις και 5) ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, δηλαδή ο βαθμός ψηφιοποίησης της σχέσης πολίτη κράτους και η δυνατότητα πρόσβασης στα ανοιχτά δεδομένα.

Σύμφωνα με τον δείκτη DESI για το 2021, όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν σημειώσει πρόοδο στον τομέα της ψηφιοποίησης, αλλά η συνολική εικόνα μεταξύ των κρατών μελών είναι ανομοιογενής και παρά τη σχετική σύγκλιση, το χάσμα ανάμεσα στους πρωτοπόρους της ΕΕ και σε εκείνους με τις χαμηλότερες βαθμολογίες DESI παραμένει μεγάλο. Στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων έχει σημειωθεί μερική πρόοδος, καθώς το 56% των ατόμων στην ΕΕ διαθέτει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες, ωστόσο σύμφωνα με την μελέτη του 2020 ένα σημαντικό ποσοστό των Ευρωπαίων πολιτών δεν διαθέτει ακόμα επαρκείς βασικές ψηφιακές δεξιότητες, ενώ επίσης χαμηλή παραμένει η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

Επίσης η έκθεση επιβεβαιώνει ότι εξακολουθεί να υπάρχει σημαντικό χάσμα μεταξύ των φύλων όσον αφορά τις εξειδικευμένες ψηφιακές δεξιότητες. Μόνο το 19% των ειδικών ΤΠΕ και περίπου το ένα τρίτο των αποφοίτων θετικών επιστημών, τεχνολογίας, μηχανικής και μαθηματικών είναι γυναίκες. Τα δεδομένα για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες δεν εμφανίζουν ακόμη σημαντική βελτίωση, λαμβάνοντας όμως υπόψη ότι αρκετά κράτη μέλη δημιούργησαν ή ενίσχυσαν ψηφιακές πλατφόρμες για την παροχή περισσότερων διαδικτυακών υπηρεσιών, αναμένονται σημαντικές βελτιώσεις τα επόμενα έτη.²¹

Η Ελλάδα κατατάσσεται σε χαμηλή θέση στους διεθνείς δείκτες που αξιολογούν την ψηφιακή ωριμότητα των χωρών ανά τον κόσμο. Κατατάσσεται 25η, με συνολική βαθμολογία 37,3 μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ στον δείκτη DESI για το 2021²², ενώ το 2020 η χώρα κατείχε την 27η θέση μεταξύ των 28 χωρών της Ε.Ε. έχοντας κατά 29% μικρότερη τιμή από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Εικόνα 6.1 Κατάταξη του δείκτη DESI 2021



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2021» Ανάκτηση από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>

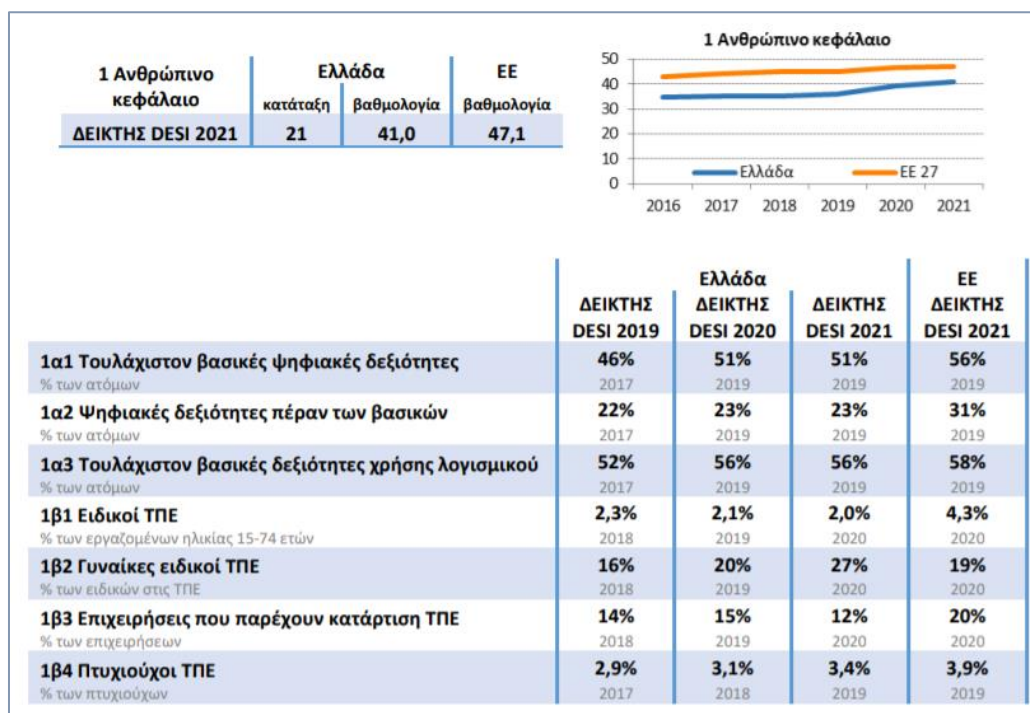
Προκύπτει συγκριτικά πως η χώρα, συνεχίζει να βελτιώνει τις επιδόσεις της σε όλες σχεδόν τις παραμέτρους του δείκτη DESI, αν και στις περισσότερες περιπτώσεις η βαθμολογία της εξακολουθεί να είναι κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ.

²¹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_21_5481

²² Οι εκθέσεις DESI 2021 παρουσιάζουν ως επί το πλείστον στοιχεία από το πρώτο ή το δεύτερο τρίμηνο του 2020, παρέχοντας μια εικόνα για τις βασικές εξελίξεις στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία κατά το πρώτο έτος της πανδημίας COVID-19. Ωστόσο, οι επιπτώσεις της πανδημίας στη χρήση και στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και τα αποτελέσματα των πολιτικών που εφαρμόστηκαν θα είναι πιο φανερά στην έκδοση του 2022.

Συνολικά, η χώρα σημείωσε μικρή πρόοδο όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες, όπου για πρώτη φορά, το ποσοστό των ατόμων που έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες, φτάνει στο 51% (έναντι 56% της ΕΕ), ενώ το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών ειδικών ΤΠΕ επί του συνόλου των ειδικών στην Ελλάδα αυξάνεται ραγδαία.

Εικόνα 6.2 Κατάταξη της Ελλάδας για το 2021 όσον αφορά την παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου



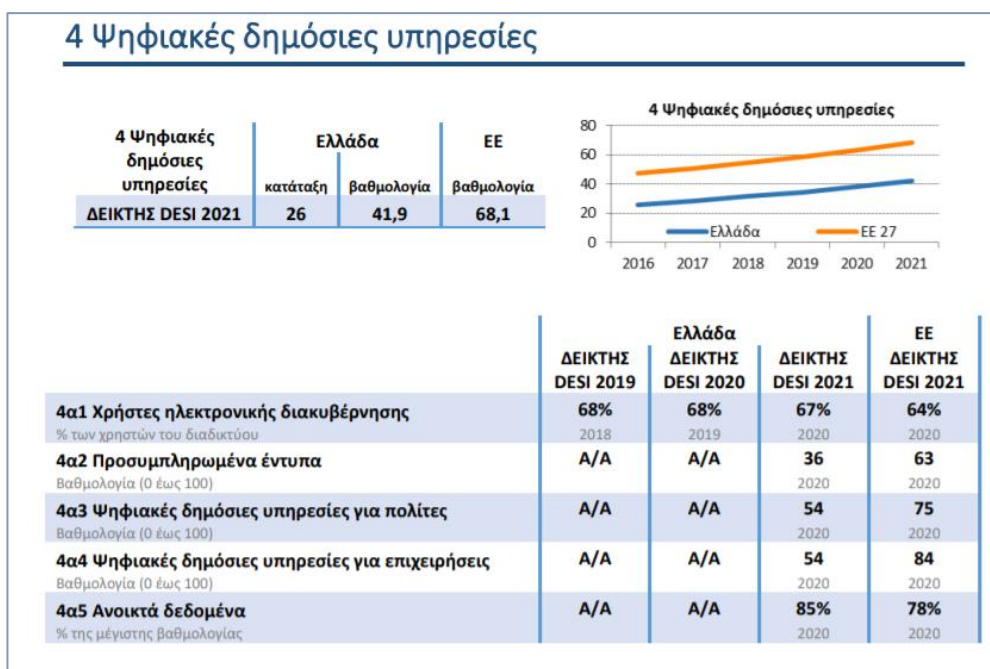
Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2021»

Ανάκτηση από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>

Η Ελλάδα βελτίωσε επίσης τις επιδόσεις της όσον αφορά τη συνδεσιμότητα και άρχισε να αναπτύσσει δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας. Όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, η Ελλάδα βρίσκεται πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Τέλος ως προς την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα εν μέσω πανδημίας, με τα μέτρα ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης όπου απλοποιήθηκαν και ψηφιοποιήθηκαν πολλές διαδικασίες που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα της ζωής, κατάφερε να σημειώσει πρωτοφανή πρόοδο, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Βρίσκεται στην 26η θέση στην ΕΕ με τις επιδόσεις της παρόλα αυτά, να υπερβαίνουν τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης και την ετοιμότητα/ωριμότητα των ανοικτών δεδομένων, καθώς η χώρα έχει ήδη εφαρμόσει σχετική νομοθεσία και πολιτικές. Ωστόσο, με βαθμολογία 36/100 προσυμπληρωμένα έντυπα, η Ελλάδα βρίσκεται πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (63/100). Η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις (54/100) παραμένει χαμηλή σε σύγκριση με τον μέσο όρο στην ΕΕ το 2020.

Εικόνα 6.3 Κατάταξη της Ελλάδας για το 2021 όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2021»

Ανάκτηση από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>

Η πρόοδος αποτυπώνεται και στην εκθετική αύξηση του αριθμού των ψηφιακών συναλλαγών (συνδέσεις και αλληλεπιδράσεις) με το κράτος, καθώς μόνο το πρώτο εξάμηνο του 2021 έχουν καταγραφεί περισσότερες από 150 εκατομμύρια. Το 2018 ο αντίστοιχος αριθμός ανερχόταν σε 8,8 εκατομμύρια, το 2019 έφτασε τα 34 εκατομμύρια και το 2020 ξεπέρασε τα 94 εκατομμύρια.

➤ Ο δείκτης CPI:

Ο Δείκτης Αντίληψης Διαφθοράς (Corruption Perception Index - CPI)²³ που εκδίδεται από τη Διεθνή Διαφάνεια, αποτυπώνει το επίπεδο αντίληψης της

²³ Ο Δείκτης Αντίληψης Διαφθοράς CPI έχει καθιερωθεί ως ο πλέον αναγνωρισμένος δείκτης μέτρησης και αποτύπωσης της διαφθοράς. Η συγκρότηση της κατάταξης είναι αποτέλεσμα της

διαφθοράς σε 180 χώρες και τις κατατάσσει σε μια κλίμακα από το 0 που ισοδυναμεί με απόλυτη διαφθορά, έως το 100 που σημαίνει μηδενικά επίπεδα. Στην κορυφή του δείκτη βρίσκονται η Δανία και η Νέα Ζηλανδία, ενώ τις χαμηλότερες επιδόσεις παρουσίασαν χώρες όπως το Νότιο Σουδάν, η Σομαλία και η Συρία.

Τα στοιχεία που δημοσιεύθηκαν τον Ιούνιο του 2020 αναδεικνύουν σοβαρά ελλείμματα εμπιστοσύνης των Ελλήνων πολιτών προς τους πολιτειακούς θεσμούς, καθώς και στη σχέση ιδιωτικού τομέα και πολιτικού προσωπικού. Αυτό που επηρεάζει την διαφθορά διαχρονικά, φαίνεται ότι δεν είναι το μέγεθος του δημοσίου τομέα, αλλά η έλλειψη αποτελεσματικότητας, η χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών του δημοσίου κτλ.

Βελτίωση παρουσιάζει η θέση της Ελλάδας στον δείκτη CPI για το έτος 2020 που δημοσιεύτηκε τον Ιανουάριο του 2021 από τη Διεθνή Διαφάνεια. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 59η θέση ανάμεσα σε 180 χώρες με 50 πόντους, σημειώνοντας αύξηση 2 πόντων σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, που βρισκόταν στην 60η θέση. Σημαντικό ρόλο σε αυτό έπαιξε η ραγδαία αύξηση των συναλλαγών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την έναρξη της πανδημίας, η ίδρυση φορέων όπως η Γενική Γραμματεία Καταπολέμησης της Διαφθοράς και η σύσταση της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας (ν. 4622/19). (Εθνική Αρχή Διαφάνειας, 2021) (Διεθνής Διαφάνεια, 2021) (Ινστιτούτο Εναλλακτικών Πολιτών, 2021)

Στην έκθεση της Επιτροπής Πισσαρίδη (Νοέμβριος 2020) επισημαίνεται η ιδιαίτερη σημασία της διαφάνειας στις δημόσιες συναλλαγές και η προστασία των προσωπικών δεδομένων, για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της αίσθησης ασφάλειας των πολιτών. Ως βασική αρχή για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης, αναφέρεται η ανοικτότητα και η διαφάνεια, ο διαμοιρασμός δεδομένων ανάμεσα σε δημόσιους φορείς και η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στη σχεδίαση και παροχή υπηρεσιών. Μεγάλη σημασία έχει επίσης η παροχή δυνατότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις για τον έλεγχο πρόσβασης των δεδομένων τους και τη διόρθωσή τους, καθώς και για την παρακολούθηση διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν. Η ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων θα πρέπει να γίνεται αυτόματα για κάθε πρόσβαση ή αλλαγή στα δεδομένα τους, ενώ η ιδιωτικότητα και η προστασία των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει να

επεξεργασίας στοιχείων 13 πρωτογενών ερευνών, στις οποίες αποτυπώνονται οι εκτιμήσεις ερευνητών επενδυτικού κλίματος και χρηστής διακυβέρνησης. Σημειώνεται ότι ο Δείκτης CPI επικεντρώνεται αποκλειστικά σε στοιχεία που αφορούν τη διαφθορά στον δημόσιο τομέα. <https://www.enainstitute.org/> Δελτίο Κοινωνικών Εξελίξεων 2021

ενσωματώνονται από τη φάση του σχεδιασμού. Εφαρμογή ισχυρών πρωτοκόλλων ασφαλείας στη χρήση, ώστε να υπάρχει εμπιστοσύνη από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προς την εκάστοτε ψηφιακή εφαρμογή του Δημοσίου. (Πισσαρίδης, Βαγιανός, Βέππας, & Μεγύρ, 2020)

➤ **Ο δείκτης SEV Digital Maturity Index:**

Με βάση το σύνθετο δείκτη SEV Digital Maturity Index 2020²⁴ (αφορά μετρήσεις 2019 μέχρι και τις αρχές του 2020), η Ελλάδα καταλαμβάνει την προτελευταία θέση στην Ε.Ε. ως προς την ψηφιακή ωριμότητα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αν και χαμηλά, έχει ήδη διαπιστωθεί βελτίωση της βαθμολογίας αλλά και της θέσης της Ελλάδας κατά μία θέση κατάταξης σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι βελτιώσεις στο ψηφιακό περιβάλλον της χώρας είναι θετικές, αλλά δεν έχουν ούτε την ταχύτητα ούτε το εύρος της υπόλοιπης ΕΕ. Όσον αφορά τη δημόσια διοίκηση, η Ελλάδα ανέβηκε τέσσερις θέσεις στην κατάταξη από την προηγούμενη χρονιά με βελτίωση στους περισσότερους δείκτες (πχ ευχρηστία διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών, φιλικότητα ψηφιακών υπηρεσιών μέσω κινητών τηλεφώνων). Αναφορικά με το ρυθμιστικό περιβάλλον η χώρα παρουσιάζει σημαντική υστέρηση. Ειδικότερα, η χώρα έπεσε από την 21η στην 25η θέση στη νομοθεσία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, στην ανάπτυξη και εφαρμογή τεχνολογιών και στις συνεργασίες μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

Ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες, προκύπτει ότι η παραγωγή «ταλέντου» με τη μορφή καταρτισμένων πτυχιούχων ανώτατης εκπαίδευσης βρίσκεται σε ικανοποιητικά επίπεδα. Η επίδοση της χώρας στις ψηφιακές δεξιότητες ΤΠΕ στις επιχειρήσεις κυμαίνεται χαμηλά, ενώ χαμηλό είναι και το επίπεδο της δια βίου μάθησης (κατάρτιση, επανακατάρτιση και αναβάθμιση δεξιοτήτων). Τέλος η Ελλάδα παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας και στο επίπεδο της κοινωνίας.

Αν και η χρήση του διαδικτύου για συγκεκριμένους σκοπούς όπως ενημέρωση, πρόσβαση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, δημοσίευση περιεχομένου κ.α. παρουσιάζεται ικανοποιητική, σε περισσότερο «σύνθετες» εργασίες όπως ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και ηλεκτρονικές αγορές, η Ελληνική κοινωνία

²⁴ Ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Ελλάδος (ΣΕΒ) με την υποστήριξη της Deloitte ανέπτυξαν το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, έναν μόνιμο μηχανισμό παρακολούθησης για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελλάδας. Για την μελέτη της ψηφιακής ωριμότητας της Ελλάδας δημιουργήθηκε ο δείκτης SEV Digital Maturity Index που συντίθεται από περίπου 100 επιμέρους δείκτες που δημοσιεύονται από έγκριτους διεθνείς οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο ΟΟΣΑ, η Παγκόσμια Τράπεζα, το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ, κ.α. και παρέχει μια μακροπρόθεσμη σύγκριση της ψηφιακής απόδοσης της Ελλάδας με τα κράτη μέλη της ΕΕ.

κατατάσσεται στο μέσο όρο της ΕΕ. Ζητούμενο παραμένει η ανάπτυξη ενός εθνικού πλάνου δεξιοτήτων για την ψηφιακή οικονομία με προγράμματα εκπαίδευσης, επανεκπαίδευσης και δια βίου μάθησης στις ψηφιακές τεχνολογίες και την πληροφορική. (Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού ΣΕΒ & Deloitte, 2020)

Επισημαίνεται ότι η χώρα ανέλαβε σειρά ψηφιακών πρωτοβουλιών και μεταρρυθμίσεων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των φραγμών που έφερε η πανδημία, χάρη στις οποίες επιταχύνθηκε ο ρυθμός του ψηφιακού μετασχηματισμού και οι παρεμβάσεις αυτές αποτελούν ευκαιρία για τη βελτίωση της θέσης της Ελλάδας και σταδιακά αναμένεται να αποτυπωθούν και στους νεότερους δείκτες. (Γιωτόπουλος, 2021) (Τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων Η.Ε., 2020) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), 2021)(www.opengov.gr) (www.ec.europa.eu) (www.nationalcoalition.gov.gr)

2.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη

Από την έναρξη της πανδημικής κρίσης, οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) αποτέλεσαν και αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία για τη συνέχιση της λειτουργίας της οικονομίας και της κοινωνίας, για την υγεία και ασφάλεια των ανθρώπων, για την επικοινωνία, τη μάθηση, την αλληλεπίδραση με το κράτος, την ανταλλαγή πληροφοριών και παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών. Οι πολίτες συνειδητοποίησαν ότι οι ψηφιακές δεξιότητες αποτελούν ζωτικής σημασίας εφόδιο, ενώ άνοιξε ακόμα περισσότερο το κοινωνικό και ψηφιακό χάσμα στις χώρες που οι ανισότητες είναι μεγαλύτερες.

Καθώς προχωρούσε η πανδημία, οι κυβερνήσεις αύξησαν το επίπεδο ανταλλαγής και παροχής πληροφοριών και δημόσιων δεδομένων, χρησιμοποίησαν πολλαπλά ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας και άρχισαν να σχεδιάζουν νέες υπηρεσίες και εφαρμογές. Κατά τη διάρκεια της κρίσης εμφανίστηκαν ευκαιρίες για κρίσιμες παρεμβάσεις και πρωτοβουλίες στην ψηφιακή συνδεσιμότητα, διακυβέρνηση δεδομένων, ηλεκτρονική μάθηση, τεχνολογική ανθεκτικότητα και ψηφιοποίηση του κοινού. Μια μελέτη από τη McKinsey²⁵ διαπίστωσε ότι η πανδημία COVID-19 έχει επιταχύνει την ψηφιοποίηση κατά 7 χρόνια παγκοσμίως. Ως εκ τούτου, έφερε

²⁵ <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>

αναταράξεις, αλλά και τόνωση της ανθεκτικότητας και της καινοτομίας ενισχύοντας τη ψηφιοποίηση των κρατικών υπηρεσιών.

Ενδεικτική για την ραγδαία αύξηση της χρήσης των νέων τεχνολογιών κατά τη διάρκεια του COVID-19, είναι η έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις 193 κυβερνητικές πύλες των κρατών μελών. Η έρευνα έδειξε ότι έως τις 25 Μαρτίου 2020 μόνο το 57% των χωρών είχε θέσει σε εφαρμογή κάποιου είδους πληροφόρηση για τον COVID-19, έως τις 8 Απριλίου 2020 το ποσοστό αυτό είχε φτάσει περίπου το 86%, ενώ στις 13 Μαΐου 2020 σχεδόν το 97,5% (188 χώρες) είχε πληροφορίες σχετικά με το COVID-19 στην εθνική του πύλη. (UN, Department of Economic and Social Affairs, 2020)

Η πρώτη καταγραφή κατά το αρχικό κύμα της πανδημίας έδειξε ότι πάνω από το 1/3 (37%) των εργαζομένων στην Ε.Ε., που προηγουμένως απασχολούνταν διαζώσης στο χώρο εργασίας τους, εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας λόγω της κρίσης COVID 19 (Eurofound 2020). Τα μεγαλύτερα ποσοστά σημειώθηκαν στις Σκανδιναβικές χώρες και στις χώρες Benelux, ενώ μικρότερα ποσοστά καταγράφηκαν σε Ρουμανία, Ελλάδα, Κροατία, Ουγγαρία, Βουλγαρία. Ωστόσο, η σύγκριση με την προ Covid εποχή είναι εντυπωσιακή ως προς τη σημαντική αύξηση της εξ αποστάσεως εργασίας. Στην Ελλάδα το 26,2% των εργαζομένων εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της κρίσης της πανδημίας. (ΕΙΕΑΔ, 2020)

Η ανάγκη για παροχή χρήσιμων και ενημερωμένων πληροφοριών από τις κυβερνήσεις, ενισχύθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Εκτός όμως από το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εθνικής στρατηγικής, έγινε ορατή, η επιτακτική και άμεση ανάγκη για προστασία των δεδομένων και δικαιωμάτων των ανθρώπων, ασφάλεια, ισότητα, καθώς και καθολική ψηφιακή ένταξη.

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής στις Βρυξέλλες στις 9 Μαρτίου 2021, με τίτλο «Ψηφιακή Πυξίδα 2030: η ευρωπαϊκή προσέγγιση για την ψηφιακή δεκαετία», η κρίση αποκάλυψε μια νέα «ψηφιακή φτώχεια», ένα ψηφιακό χάσμα όχι μόνο μεταξύ των αστικών και αγροτικών ή απομακρυσμένων περιοχών, αλλά και μεταξύ όσων μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από έναν προσβάσιμο και ασφαλή ψηφιακό χώρο με πλήρες φάσμα υπηρεσιών και όσων δεν μπορούν λόγω έλλειψης ψηφιακής παιδείας. Είναι πλέον επιτακτική η ανάγκη να διασφαλιστεί, ότι όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να αξιοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό για την βελτίωση της καθημερινότητάς τους και προς όφελός τους.

Σύμφωνα με την Επιτροπή, το ευρωπαϊκό όραμα για το 2030 είναι μια ψηφιακή κοινωνία όπου κανένας δεν θα μένει στο περιθώριο και οι δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο θα είναι πλήρως προσβάσιμες για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Οι στόχοι της ΕΕ μέσω της «ψηφιακής πυξίδας» είναι έως το 2030, το 80 % τουλάχιστον του συνόλου των ενηλίκων να διαθέτει βασικές ψηφιακές δεξιότητες, να αυξηθεί ο αριθμός των απασχολούμενων υψηλής κατάρτισης στον τομέα των ΤΠΕ στην ΕΕ με υψηλότερη σύγκλιση μεταξύ γυναικών και ανδρών, να υπάρχει 100 % διαδικτυακή παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών, το 100 % των Ευρωπαίων πολιτών να έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά ιατρικά τους μητρώα και το 80% των πολιτών να χρησιμοποιεί κάποια εφαρμογή ψηφιακής ταυτοποίησης. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ψηφιακή Πυξίδα 2030: η ευρωπαϊκή οδός για την ψηφιακή δεκαετία, 2021)

2.3 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Η κατάσταση στη χώρα μας δε θα μπορούσε να είναι διαφορετική. Και ενώ τα μέτρα για τον περιορισμό της εξάπλωσης του κορωνοϊού πλήττουν τις οικονομίες παγκοσμίως, η πανδημία και η αναγκαιότητα της «Επιχειρησιακής Συνέχειας» (business continuity) του Δημοσίου τομέα²⁶, αναγκάζει την ελληνική κυβέρνηση να στραφεί προς τις ψηφιακές τεχνολογίες, να αναπτύξει με πολύ γρήγορους ρυθμούς τεχνολογικές λύσεις, να ενεργήσει άμεσα και οργανωμένα σε πολλαπλούς άξονες, για να μπορέσει να ανταποκριθεί στην κρίση, να ανακάμψει και να επιλύσει τα προβλήματα που προέκυψαν.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον πρωτοφανών προκλήσεων, η Ελλάδα πραγματοποίησε το δικό της «ψηφιακό άλμα», το οποίο και αποτέλεσε μία πολύ μεγάλη ευκαιρία για να εξελιχθεί η χώρα σε ένα σύγχρονο ψηφιακό κράτος. Από την αρχή της πανδημίας, η Ελλάδα ζει μια ψηφιακή μεταμόρφωση, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να έχει τον κεντρικό ρόλο στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ

²⁶ Από την ομιλία του Γ.Γ. Πληροφορικών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και Κοσμήτωρ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, Δημοσθένη Αναγνωστόπουλου, στο πλαίσιο διεξαγωγής του πρώτου κύκλου της διαδικτυακής συνάντησης Top Level Meeting 2020, που διεξήχθη τον Μάιο 2020 από την εταιρία Teamworks. Ανάκτηση από: https://www.ethnos.gr/Economy/article/105508/c2a0webtoplevelmeeting2020hpandhmiaeykairiagiato_pshfiakoalmathselladas

φορέων και κοινωνίας. Τα ψηφιακά άλματα της χώρας αποτελούν το κλειδί για την επιτάχυνση της ψηφιοποίησης και σημαντική παρακαταθήκη για το μέλλον.

Αναμφισβήτητα οι προκλήσεις για την Ελλάδα ήταν και είναι πολλές και μεγάλες. Οι ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές, σε συνδυασμό με τη χαμηλή ψηφιακή επίδοση και ωριμότητα της Ελλάδας, έκανε επιτακτική την ανάγκη για επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού και έχουν γίνει ήδη μεγάλα βήματα προς αυτή την κατεύθυνση.

Οι πολίτες κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν πολλές ανατροπές στην καθημερινότητά τους, με κυριότερη την προσαρμογή και προετοιμασία τους για την ομαλή και ισορροπημένη μετάβαση στη νέα εποχή. Εν μέσω καραντίνας μεγάλος αριθμός πολιτών στράφηκε στις διαδικτυακές αγορές, πολλοί από αυτούς για πρώτη φορά στη ζωή τους, ενώ το 26,2% των εργαζομένων εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας. Μεγάλο ποσοστό αντιμετώπισε αδυναμία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες την περίοδο αυτή, είτε γιατί δεν διέθετε τους κατάλληλους πόρους (υπολογιστή, πρόσβαση στο διαδίκτυο), είτε λόγω έλλειψης εξοικείωσης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το κράτος έδωσε την δυνατότητα στους πολίτες αυτούς, να εξυπηρετούνται για τις συναλλαγές τους, σε ΚΕΠ, κατόπιν τηλεφωνικού ραντεβού, ή τηλεφωνικώς με τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες. (ΕΙΕΑΔ, 2020)

Η πανδημία έδειξε εκτός από τη σημασία της ψηφιακής συνδεσιμότητας και του αλφαριθμητισμού, ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια, που δεν είναι άλλο από το ψηφιακό χάσμα (διαφοροποιήσεις και ανισότητες πρόσβασης στο διαδίκτυο) που αφήνει πίσω τις πιο ευάλωτες ομάδες. Η ελληνική κοινωνία θα πρέπει να προσαρμοστεί στη νέα, ψηφιακή πραγματικότητα. Κρίσιμο σημείο αποτελεί η μείωση των ανισοτήτων, η εξασφάλιση ίδιων ευκαιριών για όλους και η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων για όλες τις κοινωνικές ομάδες.²⁷

Οι ψηφιακές γνώσεις και ικανότητες είναι πλέον, στις αρχές του 21ου αιώνα, προϋπόθεση ατομικής και συλλογικής ευημερίας. Είναι ίδιας σημασίας με τις βασικές ικανότητες: να διαβάζεις και να γράφεις, να υπολογίζεις, να επικοινωνείς και να συνεργάζεσαι, να λύνεις προβλήματα. Η Ευρωπαϊκή Ταξινόμηση Δεξιοτήτων, Ικανοτήτων, Προσόντων και Επαγγελματών – ESCO καταγράφει 137 ψηφιακές δεξιότητες, τεχνολογικές και «ήπιες» (“soft skills”), που κατατάσσονται σε 5 βασικές

²⁷ <https://www.epixeiro.gr/article/278057>

κατηγορίες: ψηφιακή επεξεργασία δεδομένων, ψηφιακή επικοινωνία και συνεργασία, δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, ασφάλεια και επίλυση προβλημάτων.

Μόνο το 36% των εργαζομένων απασχολείται σε επαγγέλματα στα οποία η χρήση βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων είναι τουλάχιστον το 50% των αντικειμένων τους. Από τα 20 πολυπληθέστερα επαγγέλματα στην Ελλάδα μόνο στα 8 η χρήση ψηφιακών γνώσεων/ δεξιοτήτων αφορά πάνω από το 50% των αντικειμένων τους. Αυτό το περιορισμένο τεχνολογικό περιεχόμενο των περισσότερων επαγγελμάτων, αλλά και η ψηφιακή υστέρηση επιχειρήσεων και εργαζομένων καθιστά την ελληνική κοινωνία ευάλωτη. Η πανδημία ανέδειξε την ανάγκη να αντιμετωπισθεί η ψηφιακή μαθησιακή φτώχεια και να επιταχυνθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός οικονομίας και κοινωνίας. (Ιωάννου, 2020)

2.3.1 Παρουσίαση προηγούμενων ερευνητικών δεδομένων

Ένα χρόνο πριν την εμφάνιση της πανδημίας στην Ελλάδα, ο ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης - OECD)²⁸, δημοσίευε σε έκθεσή του, τον Φεβρουάριο του 2019, ότι η διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα περιέχει περισσότερα ρίσκα απ' ό,τι πλεονεκτήματα, σε σύγκριση με άλλες χώρες του Οργανισμού. Στην έκθεση επισημαίνεται το χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων, η σχετικά χαμηλή διαδικτυακή πρόσβαση και χρήση και η περιορισμένη πρόσβαση των μαθητών σε ψηφιακούς πόρους. Ταυτόχρονα αναφέρει ότι οι χρήστες στην Ελλάδα, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο περισσότερο για παραπληροφόρηση και λιγότερο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, για αγορές ή εύρεση εργασίας. (OECD, 2019)

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat 2019), το συνολικό ποσοστό των νοικοκυριών στην Ελλάδα που είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι το 2019 ήταν 79%, ενώ το ποσοστό πρόσβασης ήταν υψηλότερο στις αστικές περιοχές. Η διαφοροποίηση μεταξύ των αγροτικών και αστικών περιοχών (πόλεων και κωμοπόλεων), σε ό,τι αφορά την πρόσβαση στο διαδίκτυο, ήταν ιδιαίτερα έντονη στην Ελλάδα, παρουσιάζοντας χαμηλότερο συνολικό επίπεδο πρόσβασης στο διαδίκτυο από τον μέσο όρο της ΕΕ. Επίσης το 22% των πολιτών στην Ελλάδα δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ή καθόλου το

²⁸ Ο OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development) είναι ένας διεθνής οργανισμός με 38 μέλη-χώρες που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς, με έδρα το Παρίσι.

διαδίκτυο τους 3 τελευταίους μήνες, με το ποσοστό να φτάνει στο 66% στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας (65-74 ετών). Τα νεότερα άτομα σε ποσοστό 96% συνδέονται στο διαδίκτυο από το κινητό τους τηλέφωνο, ενώ τα άτομα ηλικίας 45-50 ετών σε ποσοστό 50% χρησιμοποιούν κυρίως τον υπολογιστή. Τα στοιχεία αυτά σκιαγραφούν το ψηφιακό χάσμα στην Ελλάδα λίγο πριν το 2020 και την εμφάνιση της πανδημίας. (Παϊδούση, Ψηφιακός μετασχηματισμός: Προσοχή στο ψηφιακό χάσμα, 2020)

Σε έρευνα της Ελληνικής στατιστικής αρχής για την χρήση των ΤΠΕ από νοικοκυριά και άτομα το Α' τρίμηνο του 2020²⁹, δηλαδή ακριβώς πριν την έναρξη των περιοριστικών μέτρων στην Ελλάδα, προκύπτει ότι 8 στους 10 (78,1%) ηλικίας 16-74 ετών έκαναν χρήση διαδικτύου καταγράφοντας αύξηση 3,2% σε σύγκριση με το 2019. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι σε αντίστοιχη έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ το 2010, μόνο το 15,8% του πληθυσμού έκανε χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Είναι πια ξεκάθαρη η ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου, ανεξαρτήτου ηλικίας, για χρήση της τεχνολογίας και αυτό επιβεβαιώνεται και από τη διαρκή αυξητική τάση χρήσης του διαδικτύου.

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης του διαδικτύου, η αναζήτηση πληροφοριών και υπηρεσιών ήταν η βασικότερη δραστηριότητα για τους 9 στους 10 (88,9%) ηλικίας 16-74 ετών. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προέκυψε ότι 1 στους 2 (52,9%) ηλικίας 16-74 ετών έκανε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη χρονική περίοδο Απριλίου 2019 - Μαρτίου 2020, καταγράφοντας αύξηση 1,5% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Ειδικότερα, για όσους ενώ είχαν τη δυνατότητα, δε χρησιμοποίησαν κάποια υπηρεσία μέσω διαδικτύου, το 95,5% αυτών ανέφερε ότι το ανέλαβε για λογαριασμό τους άλλο πρόσωπο όπως λογιστής, φίλος κ.α., το 11,3% ανέφερε ότι δεν είχε τις γνώσεις για να χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα και το 1,1% δήλωσε ότι ανησυχεί για την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. (ΕΛΣΤΑΤ, 2020)

²⁹ Η Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα (Information and Communication Technologies – ICT) είναι μέρος του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Προγράμματος, στο οποίο συμμετέχουν όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Βασικός στόχος της έρευνας είναι η μελέτη, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, του βαθμού χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά. Μεγάλο μέρος των στοιχείων χρησιμοποιούνται για τη συγκριτική αξιολόγηση των δεικτών για την Κοινωνία της Πληροφορίας των ετών 2016 – 2021.

Σύμφωνα με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία χρήσης διαδικτύου που παρέχονται από τον διεθνή ιστότοπο *Internet World Stats*³⁰, η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα, αυξάνεται σταθερά την τελευταία δεκαετία. Τον Δεκέμβριο του 2020, καταγράφηκε 78,3% διείσδυση του διαδικτύου, που αντιστοιχεί σε περισσότερους από 8 εκατομμύρια (8.115.397) χρήστες και συνολικά καταγράφηκαν 7.140.000 συνδρομητές στο Facebook. Επίσης υψηλά είναι τα επίπεδα διείσδυσης στον τομέα των κινητών.

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ), σε έρευνά του για το World Internet Project με θέμα: «Το Διαδίκτυο στην Ελλάδα», που δημοσιεύτηκε από τη διαΝΕΟσις τον Μάιο του 2020, αναφέρει τις δύο (2) κυριότερες αιτίες μη χρήσης του διαδικτύου. Η πρώτη αναφερόμενη αιτία είναι η έλλειψη ενδιαφέροντος αλλά και χρησιμότητας του διαδικτύου, ενώ η δεύτερη αιτία είναι η έλλειψη τεχνικών γνώσεων ή ο φόβος/σύγχυση με την τεχνολογία.

Η ταυτότητα των μη χρηστών του διαδικτύου, με βάση την τελευταία μέτρηση World Internet Project Greece (2020)³¹, εμφανίζει ποσοστό διαφοροποίησης μεταξύ ανδρών και γυναικών της τάξης του 15,4% (γυναίκες 57,7%, άνδρες 42,3%). Ως προς την ηλικία των μη χρηστών, το υψηλότερο ποσοστό αυτών (59%) ανήκει στην ομάδα των 65+ ετών, 21,7% στην ομάδα 55-64 και 12,6% στην ομάδα 45-54 ετών, ενώ τα ποσοστά μειώνονται ακόμα περισσότερο στις μικρότερες ηλικίες. Η πλειοψηφία των μη χρηστών είναι συνταξιούχοι (61,7%), ενώ ως προς το εκπαιδευτικό τους επίπεδο, σχεδόν το 46,2% αυτών έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση, το 39% έχουν απολυτήριο Λυκείου και το 14,9% είναι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης τουλάχιστον. Ωστόσο, προκύπτει από την έρευνα ότι οι περισσότεροι Έλληνες αυτοπροσδιορίζονται ως αρκετά έμπειροι χρήστες του διαδικτύου. Συνολικά, τρεις στους τέσσερις χρήστες του διαδικτύου έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο σε καθημερινή βάση, είτε μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών είτε μέσω των κινητών τηλεφώνων. Συνοψίζοντας, από την έρευνα προκύπτει ότι το φύλο, το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και η εργασιακή κατάσταση αποτελούν παράγοντες που συσχετίζονται άμεσα με τη χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα. (ΕΚΚΕ, 2020)

³⁰ <https://www.internetworldstats.com/europa.htm>

³¹ Η εμπειρική δειγματοληπτική έρευνα World Internet Project Greece, υλοποιείται από το ΕΚΚΕ και εντάσσεται στη σύμπραξη World Internet Project, μια διεθνή σύμπραξη πανεπιστημίων και ερευνητικών κέντρων που αποτελείται από περισσότερες από 30 χώρες διαφορετικών ηπείρων.

Σύμφωνα με την τελευταία έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2021, οι κυριότεροι λόγοι του ψηφιακού χάσματος είναι η απουσία ανάγκης ή ενδιαφέροντος, η ανεπάρκεια ικανοτήτων χειρισμού και τα οικονομικά εμπόδια. Τονίζεται ότι το ψηφιακό χάσμα αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, στο να έχουν πρόσβαση σε βασικές δημόσιες υπηρεσίες. Οι γυναίκες, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, τα άτομα με αναπηρίες, οι άνεργοι, τα άτομα με χαμηλά εισοδήματα και εκπαίδευση, συνθέτουν μεγάλες ομάδες ιδιαίτερα επισφαλείς και εκτεθειμένες στον κίνδυνο του ψηφιακού και κατ' επέκταση, του κοινωνικού αποκλεισμού.

Η ΕΕ υπογραμμίζει ότι η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, τόσο σε βασικό όσο και σε ανώτερο επίπεδο, παραμένει σημαντικό εμπόδιο για την Ελλάδα στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της. Ωστόσο, η χώρα μας βελτίωσε τις επιδόσεις της όσον αφορά την παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου, σημειώνοντας πρόοδο σε όλους σχεδόν τους σχετικούς δείκτες. Για πρώτη φορά, το ποσοστό των ατόμων στη χώρα μας που έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες, φτάνει στο 51% (έναντι 58% της ΕΕ), ενώ το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών ειδικών ΤΠΕ επί του συνόλου των ειδικών στην Ελλάδα αυξάνεται ραγδαία. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), 2021)

Για να μειωθεί ή να απαλειφθεί το ψηφιακό χάσμα, η Ελλάδα θα πρέπει να επενδύσει στην ψηφιακή ενσωμάτωση (digital inclusion) ή αλλιώς ηλεκτρονική ένταξη (e-Inclusion) των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε διαφορετικού συνόλου του πληθυσμού, για να εξασφαλίσει την ισότητα στην κοινωνία της γνώσης και πληροφορίας. Ζητούμενο παραμένει η ανάπτυξη ενός εθνικού πλάνου δεξιοτήτων για την ψηφιακή οικονομία με προγράμματα εκπαίδευσης, επανεκπαίδευσης, και διά βίου μάθησης στις ψηφιακές τεχνολογίες και την πληροφορική³². Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στις γυναίκες, στα νέα παιδιά όσο και στα άτομα προχωρημένης ηλικίας, σε οικονομικά ασθενέστερους, άτομα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου καθώς και σε ΑμεΑ. Τέλος έμφαση πρέπει να δοθεί επίσης, στην περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής των γυναικών σε επαγγέλματα τα οποία σχετίζονται με την τεχνολογία και τις επιστήμες.³³

³² <https://www.reporter.gr/Eidhseis/Oikonomia/458054-SEB-Paramenei-oyragos-sthn-pshfiakh-oikonomia-h-Ellada>

³³ <https://www.maxmag.gr/tecnologia/psifiako-chasma-kai-psifiaki-ensomatosi/>

Παρόλα αυτά η χώρα μας κατάφερε εν μέσω πανδημίας να σημειώσει πρωτοφανή πρόοδο στον τομέα της ψηφιοποίησης, βάζοντας τέλος στις ουρές των δημόσιων υπηρεσιών και στην ταλαιπωρία των πολιτών. Οι νέες ψηφιακές πλατφόρμες, όπως και η συνένωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που λειτουργούσαν σκόρπια και ασύνδετα μεταξύ τους, συνέβαλαν στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των φορέων του δημοσίου τομέα. Η αρχή της σύγχρονης ελληνικής «ψηφιακής επανάστασης» έγινε με την ενιαία ηλεκτρονική πύλη του Δημοσίου gov.gr, η οποία λειτουργεί από τον Μάρτιο του 2020 και αποτελεί το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης των πολιτών. Η πρόοδος αποτυπώνεται και στην εκθετική αύξηση του αριθμού των ψηφιακών συναλλαγών (συνδέσεις και αλληλεπιδράσεις) με το κράτος, καθώς μόνο στο πρώτο εξάμηνο του 2021 έχουν καταγραφεί περισσότερες από 150 εκατομμύρια. Το 2018 ο αντίστοιχος αριθμός ανερχόταν σε 8,8 εκατομμύρια, το 2019 έφτασε τα 34 εκατομμύρια και το 2020 ξεπέρασε τα 94 εκατομμύρια.³⁴

Στην έκθεση της Επιτροπής Πισσαρίδη (Νοέμβριος 2020) αναφέρονται οι βασικές αρχές που θα πρέπει να εφαρμόζονται στις διαδικασίες ψηφιοποίησης, προκειμένου να γίνει με επιτυχία ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης: 1) ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default), 2) αρχή μόνο μίας φορές για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο, 3) διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή, 4) ανοικτότητα και διαφάνεια, 5) ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού, 6) ευέλικτη ανάπτυξη λογισμικού και 7) έμφαση στην ευχρηστία των υπηρεσιών και στη συνεχή διαθεσιμότητά τους σε βάση 24 X 7. (Πισσαρίδης, Βαγιανός, Βέττας, & Μεγύρη, 2020)

Τον Σεπτέμβριο του 2021, η διαΝΕΟσις δημοσίευσε έκθεση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωνοϊό εποχή. Στα πλαίσια της έρευνας πραγματοποιήθηκε ανάλυση SWOT³⁵ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπου προκύπτει ένας σημαντικός αριθμός νέων δυνατών σημείων και ευκαιριών που αναδύθηκαν κατά την πρόοδο των τελευταίων δύο ετών και ειδικότερα στη διάρκεια της πανδημίας και που μπορούν να αποτελέσουν τον μοχλό για την αναμόρφωση

³⁴ <https://mindigital.gr/archives/2728>

³⁵ Κατά την ανάλυση SWOT μελετώνται τα δυνατά (Strengths) και αδύνατα (Weaknesses) σημεία μίας επιχείρησης, οργανισμού ή και περιοχής, καθώς και οι ευκαιρίες (Opportunities) και οι απειλές (Threats) που υπάρχουν, ενώ περιέχει τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία.

της δημόσιας διοίκησης και κινητήρια δύναμη για οικονομική ανάπτυξη τα επόμενα χρόνια.

Τα δυνατά σημεία που προκύπτουν από την ανάλυση SWOT, αφορούν κυρίως τον κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τη βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, την εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, τις δράσεις του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τις νέες κομβικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής ζήτησης και ωφέλειας που έχουν σχεδιαστεί με πολιτο-κεντρική προσέγγιση, όπως για παράδειγμα η ψηφιακή υπεύθυνη δήλωση, η σταδιακή ανάπτυξη υπηρεσιών και συστημάτων με έμφαση σε άμεσα αποτελέσματα (quick-wins), τα σημαντικά υλοποιημένα έργα πληροφορικής, η ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr και το νομοθετικό πλαίσιο διαφάνειας στη διακυβέρνηση και ανοικτότητας δημόσιων δεδομένων.

Παράλληλα, από το εξωτερικό περιβάλλον αναδύονται αξιόλογες ευκαιρίες, αφού τα μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας έδρασαν καταλυτικά για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού, την προώθηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr και για τις δράσεις που ακολούθησαν. Όντως, τέθηκαν προτεραιότητες για τη γρήγορη και οικονομική υλοποίηση των πιο δημοφιλών ψηφιακών υπηρεσιών, όπως η ψηφιακή υπεύθυνη δήλωση και η εξουσιοδότηση. Παράλληλα, η έκδοση μιας σειράς πράξεων νομοθετικού περιεχομένου (ΠΝΠ) και υπουργικών αποφάσεων, διευκόλυναν την ευέλικτη προσαρμογή των δράσεων πληροφορικής της δημόσιας διοίκησης. Ακόμη, η επερχόμενη ανάπτυξη δικτύων 5G και υψηλής χωρητικότητας, αναμένεται να δημιουργήσει την υποδομή για την περαιτέρω ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων, ενώ η Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων στοχεύει να αποτελέσει τον κεντρικό κόμβο συντονισμού όλων των φορέων παροχής ψηφιακής εκπαίδευσης, δημόσιων και ιδιωτικών, με επιδίωξη την κλιμάκωση των ψηφιακών δράσεων για την απόκτηση ψηφιακών ικανοτήτων από το σύνολο του πληθυσμού (BΨΜ, 2021). Τέλος μεγάλης σημασίας είναι και το γεγονός ότι οι πολίτες αντιλήφθηκαν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής διακυβέρνησης και απέκτησαν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη προς το κράτος.

Στις αδυναμίες και απειλές του περιβάλλοντος, βρίσκουμε προβλήματα και αδυναμίες που προϋπήρχαν της πανδημίας, όπως είναι το κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση (αποτελεί ακόμη στοίχημα η κάλυψή του μέσω της BΨΜ), η απουσία αρχιτεκτονικής λογισμικού σε υψηλό επίπεδο, η οποία έχει ως συνέπεια τη μη επαναχρησιμοποίηση ήδη υλοποιημένων λύσεων ή τη μη αρμονική συνεργασία εφαρμογών που καλύπτουν πολλούς τομείς

της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης οι πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες και το κακό επίπεδο συνεργασίας μεταξύ τους, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ εφαρμογών και δεδομένων, η απουσία ανασχεδιασμού διεργασιών, η ασάφεια στις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων, το σύνθετο, ασταθές και ελλιπώς κωδικοποιημένο νομικό πλαίσιο, κίνδυνοι ασφάλειας δεδομένων και διαθεσιμότητας υποδομών και υπηρεσιών καθώς και η προβληματική εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων. (Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018)

Η αξιοποίηση των ευκαιριών που αναφέρθηκαν παραπάνω, εξαρτάται από την υιοθέτηση κατάλληλων δράσεων και πρακτικών για την αντιστάθμιση των απειλών του παρελθόντος. Αναμένεται να αποδειχθεί ο θετικός αντίκτυπος του Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος στοχεύει στην αντιμετώπιση ορισμένων εξ αυτών των αδυναμιών, μέσω της συγκέντρωσης και επικαιροποίησης της σχετικής νομοθεσίας. Επίσης το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0)³⁶ αποτελεί έναν ιδιαίτερα κομβικό και κρίσιμο παράγοντα, που δύναται να συνεισφέρει σημαντικά στην περαιτέρω ανάπτυξη τόσο της ψηφιακής διακυβέρνησης, όσο και στον κλάδο της πληροφορικής. Καθιστά δυνατή την υλοποίηση των έργων των στρατηγικών αξόνων παρέμβασης της ΒΨΜ, με πόρους από τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΜΑΑ). (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021) (UN, Department of Economic and Social Affairs, 2020) (Κωνσταντινίδου, 2020) (www.opengov.gr) (www.europa.eu)

2.3.2 Έργα και παρεμβάσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από την αρχή της πανδημίας COVID-19

Η κρίση της πανδημίας επιτάχυνε τις αλλαγές στο χώρο της εργασίας, της εκπαίδευσης, της επικοινωνίας, του θεάματος, της δικτύωσης και της προσωπικής και κοινωνικής ζωής των ανθρώπων. Παράλληλα δημιούργησε συνθήκες ανάληψης δράσεων και ενεργειών, για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλά βήματα και έργα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό πραγματοποιήθηκαν από την έναρξη της πανδημίας στη χώρα μας. Κατά τη διάρκεια των μέτρων περιορισμού του

³⁶ Το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 εγκρίθηκε στις 13 Ιουλίου 2021 από το Συμβούλιο Οικονομικών Δημοσιονομικών Θεμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ecofin). Το «Ελλάδα 2.0» περιλαμβάνει 106 επενδύσεις και 68 μεταρρυθμίσεις, καταναμημένες σε 4 πυλώνες. Ανάκτηση στις 11/12/2021 από: www.greece20.gov.gr

πρώτου κύματος της πανδημίας, προχώρησε η απλούστευση κατ' αρχάς, και αμέσως μετά η ψηφιοποίηση αρκετών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, που θεσμοθετήθηκαν με κατάλληλες Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) και Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (ΚΥΑ).

Το νέο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης απέκτησε στρατηγικό ρόλο και είναι πλέον αρμόδιο για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, που βασίζονται σε απλουστευμένες διοικητικές διαδικασίες. Στόχος είναι να αποκτήσει η Ελλάδα «εξ ορισμού ψηφιακό χαρακτήρα» (digital by default) έως το 2023, δηλαδή η πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες να γίνεται κυρίως μέσω ψηφιακών εφαρμογών.

Ένα από τα σημαντικότερα έργα που ενεργοποιήθηκε νωρίτερα από την προβλεπόμενη ημερομηνία, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες που προέκυψαν λόγω του κορονοϊού, είναι η ψηφιακή εξυπηρέτηση πολιτών μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης του Δημοσίου gov.gr, που θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 (Α' 167). Ο κύριος στόχος της πύλης είναι να αποτελέσει το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης. Όλα τα έγγραφα που εκδίδονται, από το gov.gr, γίνονται υποχρεωτικά δεκτά από τους δημόσιους φορείς, καθώς και από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα.

Τον Δεκέμβριο του 2020, εγκρίθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης η Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2020–2025 και τον Ιούνιο 2021 εκδόθηκε το Εγχειρίδιο Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Handbook).³⁷ Η άμεση αναθεώρηση του στρατηγικού σχεδιασμού για την κυβερνοασφάλεια της χώρας, κρίθηκε αναγκαία λόγω των σημαντικών τεχνολογικών εξελίξεων και της αυξημένης χρήσης των νέων τεχνολογιών και ψηφιακών εφαρμογών για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, ειδικά εν μέσω της πανδημίας.

Για τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης και τον περιορισμό της διασποράς του κορονοϊού, ο δημόσιος τομέας υιοθέτησε, την παροχή εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασία) και εφαρμογές τηλεδιάσκεψης, επιδρώντας και αλλάζοντας ραγδαία το επίπεδο των εργασιακών σχέσεων, της οικονομίας και της κοινωνίας. Στην Ελλάδα το 26,2% των εργαζομένων εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της κρίσης της πανδημίας. (ΕΙΕΑΔ, 2020)

³⁷ Το Εγχειρίδιο Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Handbook) απευθύνεται στους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης, αλλά και σε μεσαίες και μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις παρέχοντας πρακτικές σε τεχνικά και οργανωτικά μέτρα διαχείρισης κινδύνου για τα πληροφοριακά τους συστήματα. <https://mindigital.gr>

Οι συναλλασσόμενοι πολίτες καλούνται να χρησιμοποιούν τα τηλέφωνα επικοινωνίας και τις ηλεκτρονικές διεύθυνσεις (e-mail) των δημόσιων υπηρεσιών για την εξυπηρέτησή τους. Από τις 16 Μαρτίου 2020 και για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας, η κυβέρνηση αποφάσισε την εξυπηρέτηση του κοινού από τους φορείς ΕΦΚΑ και ΟΑΕΔ αποκλειστικά μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους, www.efka.gov.gr και www.eservices.oaed.gr, ενώ με φυσική παρουσία εξυπηρετούνταν υποθέσεις μόνο κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού και για επείγουσες ανάγκες. Επιπλέον η πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ διασυνδέθηκε ηλεκτρονικά μέσω της ΓΓΠΣΔΔ, με το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, με σκοπό να αποκτήσει ο ΕΦΚΑ πρόσβαση στα στοιχεία των πολιτών, όπως ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά, ώστε να ικανοποιούνται άμεσα και χωρίς γραφειοκρατικές καθυστερήσεις τα αιτήματα των πολιτών.

Επιπλέον τέθηκε σε λειτουργία το πρόγραμμα για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών διαμέσου της υπηρεσίας «ψηφιακών ραντεβού» για μια σειρά από φορείς, όπως τα ΚΕΠ (myKEPlive), προξενία (myConsulLive) για τους Έλληνες του εξωτερικού, ΑΑΔΕ(myAADElive) και ΟΑΕΔ (myOAEDlive). Από την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας myKEPlive.gov.gr μέχρι και το Νοέμβριο του 2021, έχουν πραγματοποιηθεί 87.257 ραντεβού τηλεξυπηρέτησης.³⁸

Παράλληλα στον τομέα της εκπαίδευσης και κατάρτισης, ξεκίνησε η σύγχρονη (τηλεκπαίδευση) και η ασύγχρονη διδασκαλία, μέσα από ειδικές πλατφόρμες, (e-class, moodle, webex, e-me κ.α.) και εργαλεία εκπαίδευσης, η εξ αποστάσεως κατάρτιση και επιμόρφωση δημοσίων υπαλλήλων, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων εγγραφής στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και νηπιαγωγεία, η ηλεκτρονική εφαρμογή «myschool» και η έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων, πιστοποιητικών ή απολυτηρίων σχολείων.

Χαρακτηριστικές παρεμβάσεις έγιναν και στον τομέα της υγείας, όπου στις αρχές του 2020 διατέθηκε η υπηρεσία της άυλης συνταγογράφησης φαρμάκων (www.e-syntagografisi.gr), δημιουργήθηκε το μητρώο ασθενών COVID-19 και υποστηρίχθηκαν τα μέτρα τήρησης των περιορισμών κυκλοφορίας (αποστολή sms, βεβαιώσεις μετακίνησης). Το 2021 τέθηκε σε εφαρμογή η ηλεκτρονική πλατφόρμα εμβολιασμού, υπηρεσία ειδοποιήσεων SMS καθώς και ενότητα ανοικτών δεδομένων

³⁸ <https://www.secdigital.gov.gr/project/mykeplive/>

με πληροφορίες σχετικά με τον εμβολιασμό στην Ελλάδα (www.emvolio.gov.gr), η δήλωση αυτοδιαγνωστικών τεστ COVID-19 (www.self-testing.gov.gr), η έκδοση βεβαιώσεων θετικών ή αρνητικών διαγνωστικών ελέγχων κορωνοϊού, η δήλωση συμμετοχής στη δια ζώσης εκπαιδευτική διαδικασία στις δημόσιες σχολικές μονάδες (www.edupass.gov.gr/schools/) και δρομολογήθηκαν δράσεις για την τηλεσυμβουλευτική και τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ).

Το 2021 τέθηκε σε λειτουργία από την ΗΔΙΚΑ, η εφαρμογή myHealthApp, διαθέσιμη για Android και iOS κινητές συσκευές, η οποία προσφέρει πρόσβαση στη συνταγογράφηση, στα παραπτεμπτικά εξετάσεων που έχουν εκδοθεί από 1/1/2020 και μετά, καθώς επίσης και στις ηλεκτρονικές ιατρικές βεβαιώσεις που εκδίδουν οι ιατροί. Μέχρι σήμερα περισσότεροι από 100.000 πολίτες έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή αυτή στις συσκευές κινητών τηλεφώνων τους.³⁹ (www.myhealth.gov.gr)

Στον τομέα του τουρισμού δόθηκε ώθηση, με τη χρήση του «green pass», το Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19 που διατίθεται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr. Άλλες σημαντικές παρεμβάσεις που έγιναν εν μέσω πανδημίας, είναι η υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) με παράλληλη κατάργηση 68 διαδικασιών στο πλαίσιο απλούστευσης διαδικασιών, η ψηφιακή έκδοση των αποδεικτικών ασφαλιστικής ενημερότητας, η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ (www.amka.gr), η ψηφιακή έκδοση ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας και αντιγράφου ποινικού μητρώου, καθώς και η ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτου στα μέσα του 2021. (www.gov.gr)

Δόθηκε επίσης στους πολίτες η δυνατότητα να εκδίδουν πιστοποιητικά γέννησης, οικογενειακής κατάστασης και ιθαγένειας, καθώς και ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, θανάτου, γάμου και συμφώνου συμβίωσης από τον υπολογιστή ή το κινητό τους. (www.reg.services.gov.gr) Υπολογίζεται ότι σε ετήσια βάση εκδίδονται κατά προσέγγιση 5.900.000 πιστοποιητικά δημοτολογίου και 550.000 αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων στη χώρα.⁴⁰ Μέσω της εφαρμογής www.docs.gov.gr οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να εκδίδουν ηλεκτρονικά ψηφιακά έγγραφα όπως υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου, ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού και έλεγχος εγκυρότητας εγγράφου.

³⁹ <https://www.in.gr/2021/10/08/plus/ta-nea-tis-agoras/myhealth-app-efarmogi-pou-mas-epitrepei-na-paroume-tin-ygeia-mas-sta-xeria-mas/>

⁴⁰ <https://www.secdigital.gov.gr/project/psifiaka-lixiarhika-kai-dimotologika/>

Τον Μαΐο του 2020 ξεκίνησε η ηλεκτρονική λήψη προσωρινών αδειών οδήγησης από τους υποψηφίους οδηγούς που πετυχαίνουν στην πρακτική δοκιμασία, ενώ από το Μαΐο του 2021 είναι δυνατή μέσω του gov.gr, η ηλεκτρονική υποβολή δικαιολογητικών για την αντικατάσταση του εντύπου άδειας οδήγησης, αλλά και για έκδοση αντιγράφου άδειας οδήγησης, λόγω φθοράς, απώλειας ή κλοπής. (www.drivers.services.gov.gr)

Τον Μάρτιο του 2021 ξεκίνησε η ηλεκτρονική δήλωση απώλειας του Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας μέσω του gov.gr, ενώ τον Απρίλιο τέθηκε σε λειτουργία η πλατφόρμα my.gov.gr, με την οποία οι πολίτες αποκτούν γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στη θυρίδα τους και στα έγγραφα που έχουν εκδόσει online μέσω του gov.gr. (www.my.gov.gr).

Το Νοέμβριο του 2021 ξεκίνησε να λειτουργεί η ψηφιακή πλατφόρμα www.support.gov.gr, για την επικοινωνία, την υποβολή ερωτημάτων, αιτημάτων και τη λήψη απαντήσεων σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών των δημόσιων φορέων. Ήδη, υποστηρίζονται 259 ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από τα Υπουργεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων και Οικονομικών, καθώς επίσης και από τον e-ΕΦΚΑ, τον ΟΑΕΔ και την ΗΔΙΚΑ. (www.secdigital.gov.gr) (www.covid19.gov.gr) (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021)

2.4 Η εννιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης gov.gr

Τον Μάρτιο του 2020, ταυτόχρονα με την ανακοίνωση των περιορισμών κυκλοφορίας (lockdown), ξεκίνησε να λειτουργεί η ενιαία ψηφιακή πύλη του Δημοσίου gov.gr με στόχο να αποτελέσει το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση, ενώ στο τέλος του 2020 το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης θέτει σε λειτουργία την εφαρμογή του gov.gr για κινητά τηλέφωνα (iOS και Android). Από τις 501 ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διέθετε μέχρι τότε διάσπαρτες το Δημόσιο, σήμερα μετά και τον καταλυτικό ρόλο που διαδραμάτισε η πανδημία, υπάρχουν 11 κατηγορίες υπηρεσιών και πάνω από 1.300 ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της εννιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr. (gov.gr, 2021)

Το gov.gr ακολουθεί πολιτο-κεντρική προσέγγιση και οι υπηρεσίες ταξινομούνται βάσει των γεγονότων ζωής και αναγκών των πολιτών ή επιχειρήσεων.

Στόχος είναι ο πολίτης να μπορεί να βρει οποιαδήποτε υπηρεσία αναζητά σε έως 3 βήματα (clicks). Εναλλακτικά ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει υπηρεσίες βάσει των φορέων που τις παρέχουν ή να κάνει απευθείας αναζήτηση υπηρεσιών με τη χρήση ελεύθερου κειμένου. Τέλος, στην κορυφή του gov.gr παρουσιάζονται επιλεγμένες επίκαιρες ή δημοφιλείς υπηρεσίες για ταχύτερη πρόσβαση.

Ιδιαίτερη μέριμνα έχει δοθεί στην ψηφιακή εκπαίδευση και επιμόρφωση των πολιτών καθώς και στην ύπαρξη κάποιας διαδραστικής σχέσης μεταξύ κράτους και πολιτών. Μέσω της πλατφόρμας λειτουργεί η επιμορφωτική πύλη howto.gov.gr που έχει σαν στόχο να παρέχει στους πολίτες πρακτική υποστήριξη και οδηγίες, για τη χρήση επιλεγμένων ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Επίσης από τον Μάιο του 2020 λειτουργεί η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών nationaldigitalacademy.gov.gr, όπου έχουν συγκεντρωθεί όλα τα διαθέσιμα μαθήματα που παρέχονται από εθνικούς και διεθνείς εκπαιδευτικούς οργανισμούς. Παρέχεται εκπαιδευτικό περιεχόμενο και 274 δωρεάν ψηφιακά μαθήματα με σκοπό τη βελτίωση και ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών. Με το εργαλείο αυτοαξιολόγησης παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να αξιολογήσουν τις γενικές ψηφιακές δεξιότητες και να αναγνωρίσουν το επίπεδό τους. Τέλος οι χρήστες μπορούν να καταθέσουν τις προτάσεις και παρατηρήσεις τους για την βελτιστοποίηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης. (www.gov.gr/contact) (www.howto.gov.gr) (www.nationaldigitalacademy.gov.gr)

Μέσω της ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, η δημόσια διοίκηση εξέπεμψε μια νέα αντίληψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση που βρήκε ανταπόκριση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και σταδιακά γίνεται κτήμα τους. Αναπτύχθηκε η εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, όπως η έκδοση υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης από το gov.gr και ταυτόχρονα αυξήθηκε το επίπεδο ικανοποίησης του πολίτη, τα οποία επιβεβαιώνονται και με τα αποτελέσματα της έρευνας που παρουσιάζονται σε επόμενο κεφάλαιο. (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021)

2.4.1 Στατιστικά στοιχεία χρήσης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr

Η ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr ξεκίνησε τη λειτουργία της στις αρχές του 2020 και φαίνεται να βρήκε γρήγορα μεγάλη ανταπόκριση από τους πολίτες. Τον Σεπτέμβριο του 2020, μέσα σε διάστημα έξι μηνών από την έναρξη της λειτουργίας του, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκαν από 501 σε 614. Ανάμεσα σε αυτές που προστέθηκαν βρίσκονται πολλές που διευκολύνουν σημαντικά την καθημερινότητα των πολιτών, όπως βεβαίωση γνησίου υπογραφής, άυλη συνταγογράφηση, ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά, συναλλαγές με ΚΕΠ και Εφορίες μέσω τηλεδιάσκεψης, προσωρινές άδειες οδήγησης και εγγραφές στα νηπιαγωγεία. Σήμερα, σχεδόν 21 μήνες μετά την έναρξη λειτουργίας της πύλης gov.gr, παρέχονται συνολικά στους πολίτες περίπου 1.300 ψηφιακές υπηρεσίες και διαρκώς προστίθενται νέες.⁴¹

Μέσα στο διάστημα των πρώτων έξι μηνών λειτουργίας του, το gov.gr είχε δεχτεί 6.105.671 συνολικές επισκέψεις, μέχρι τον Μάιο του 2021 σημειώθηκαν 7.036.422 επισκέψεις, ενώ μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2021, το gov.gr έχει δεχθεί 101.273.167 επισκέψεις σελίδων.⁴²

Η εκθετική αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και η προσαρμογή και ανταπόκριση των πολιτών στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι εντυπωσιακή. Το 2018 καταγράφηκαν 8,8 εκατομμύρια συναλλαγές, το 2019 έφτασαν τα 34 εκατομμύρια, ενώ μέσα στο 2020 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 94 εκατομμύρια ψηφιακές συναλλαγές. Το 2021 σημειώθηκε ρεκόρ ψηφιακών συναλλαγών μέσω gov.gr, αφού πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 566 εκατ. ψηφιακές συναλλαγές. Ο αριθμός αυτός για κάθε ενήλικο πολίτη μεταφράζεται σε περίπου 60 επισκέψεις σε δημόσιες υπηρεσίες που δεν χρειάστηκε να γίνουν. Η εκθετική καμπύλη των τελευταίων ετών στις ψηφιακές συναλλαγές, δείχνει μια αλλαγή φιλοσοφίας και το κτίσιμο μιας σχέσης εμπιστοσύνης του πολίτη στο κράτος και αντανακλά το εκθετικό άλμα που πραγματοποιεί το κράτος στον ψηφιακό μετασχηματισμό, με επίκεντρο το gov.gr. (Δελεβέγκος, 2022)

Η εξουσιοδότηση και η υπεύθυνη δήλωση αποτέλεσαν τις πρώτες υπηρεσίες που σχεδιάστηκαν στο νέο περιβάλλον του gov.gr και τέθηκαν σε λειτουργία τον

⁴¹ <https://mindigital.gr/archives/2762>

⁴² <https://www.secdigital.gov.gr/project/eniaia-psifiaki-pyli-tis-dimosias-dioi/>

Μάρτιο του 2020. Έκτοτε, περισσότερες από 6 εκατομμύρια εξουσιοδοτήσεις και υπεύθυνες δηλώσεις έχουν συνταχθεί ηλεκτρονικά, εξοικονομώντας ισάριθμες επισκέψεις σε ΚΕΠ ή Αστυνομικά Τμήματα.

Σύμφωνα με τον Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, τους πρώτους μήνες του 2021 διενεργούνται σε καθημερινή βάση κατά μέσο όρο 280.000 προσβάσεις χρηστών (logins) έναντι 150.000 που ήταν ο μέσος όρος τους πρώτους πέντε μήνες του 2020. Πρόκειται για υπηρεσίες άλλων δημοσίων φορέων και οργανισμών, τις οποίες ο χρήστης προσπελαύνει μέσω των κωδικών TAXISnet. Αν συνεχιστεί ο ρυθμός αυτός, τότε το 2021 θα υπάρξουν πάνω από 100 εκατ. προσβάσεις σε δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω των κωδικών TAXISNet, έναντι 54 εκατ. που ήταν το 2020.

Μέσα στο 2021, 57 επιπλέον φορείς του Δημοσίου απέκτησαν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τους κωδικούς Taxisnet ως «κλειδί» για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του gov.gr. Έτσι, ο συνολικός αριθμός των φορέων που ταυτοποιούν τους πολίτες μέσω του Taxisnet ανέρχεται πλέον σε 209, ενώ ο αντίστοιχος αριθμός το 2020 ανερχόταν σε 152, κάτι που σημαίνει ότι τους τελευταίους οκτώ μήνες καταγράφηκε αύξηση της τάξης του 37,5%. Χαρακτηριστικά παραδείγματα νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις οποίες δόθηκε κατά το 2021, η δυνατότητα χρήσης των κωδικών Taxisnet ως διαπιστευτήρια, είναι: οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμων, Κτηματολογίου, Υπουργείων Παιδείας, Δικαιοσύνης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Τα διαπιστευτήρια Taxisnet χρησιμοποιούνται με ενιαίο και απλό τρόπο σε ένα ευρύτατο φάσμα υπηρεσιών από πληθώρα φορέων του Δημοσίου. Η υπηρεσία ταυτοποίησης παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ενιαίο τρόπο, απαλλάσσοντας τους πολίτες από την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις διαδικασίες των φορέων, περιορίζοντας χρονοβόρες μετακινήσεις, αναμονή και άσκοπη ταλαιπωρία για τη λήψη υπηρεσιών (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, υποβολή αιτήσεων ή δηλώσεων, κλπ.).⁴³ (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021) (Μανδραβέλης, 2021) (Πιερρακάκης, Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας, 2021)

⁴³ <https://mindigital.gr/archives/2631>

Εικόνα 6.4 Στατιστικά στοιχεία της Ψηφιακής Πύλης (gov.gr), Ιανουάριος 2022

| Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας | |
|--|------------------------|
| | Ιανουάριος 2022 |
| Αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr | 1.321 |
| Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr (Users) | 31.887.377 |
| Συνολικές επισκέψεις στο gov.gr (Pageviews) | 229.979.959 |
| Κέντρα Διαλειτουργικότητας | |
| Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020) | 350.319.611 |
| Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020) | 392.256.504 |
| Υπηρεσίες | |
| Υπεύθυνες δηλώσεις | 5.594.241 |
| Εξουσιοδοτήσεις | 1.946.836 |
| Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου | 102.425 |
| Ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού | 2.839 |
| Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης | 3.040.656 |
| Άυλες συνταγές | 39.057.417 |
| Άυλα παραπεμπτικά εξετάσεων | 15.806.387 |
| Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης | 2.786.965 |
| Πιστοποιητικά Γέννησης | 626.412 |
| Πιστοποιητικό Ιθαγένειας | 14.388 |
| Πιστοποιητικό Εγγυτέρων | 149.452 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου | 169.087 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης | 376.165 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης | 14.288 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου | 95.764 |
| Βεβαιώσεις Εμβολιασμού | 15.715.785 |
| Βεβαιώσεις θετικού διαγνωστικού ελέγχου | 599.957 |
| Βεβαιώσεις αρνητικού διαγνωστικού ελέγχου | 28.062.594 |
| Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Εμβολιασμός) | 6.193.350 |
| Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Νόσηση) | 1.635.850 |
| Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Τεστ) | 1.198.432 |
| Δηλώσεις Self-Tests & Σχολικές Κάρτες (Σύνολο) | 33.283.304 |
| Αντίγραφα ποινικού μητρώου | 200.826 |
| Προσωρινές άδειες οδήγησης | 301.503 |
| Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας | 7.895 |
| Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων | 2.423 |
| Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive | 170.137 |
| myKEPlive | 103.073 |
| myOAEDlive | 7.569 |
| myCONSULlive | 2.150 |
| myAADElive | 57.211 |
| myEFKAlive | 134 |
| Συστηθείτε – Know your customer | |
| Συναλλαγές | 1.318.357 |
| Αριθμός Πολιτών | 765.350 |
| Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) | 914.764 |
| Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών | 1.073 |
| gov.gr – Δεξιότητες | |
| Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών | 707.255 |
| Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών | 472.623 |
| Επισκέψεις στην Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/) | 5.446.734 |

Πηγή: <https://www.secdigital.gov.gr/stats/>

Η μεγάλη ανταπόκριση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) από τους πολίτες, αποτυπώνεται στα στατιστικά στοιχεία του Ιανουαρίου 2022. Εκτός από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

υγείας όπως η άυλη συνταγογράφηση και τα παραπαιμπτικά, οι δηλώσεις self tests και οι βεβαιώσεις εμβολιασμού, μεγάλη ζήτηση φαίνεται να έχουν έγγραφα όπως οι υπεύθυνες δηλώσεις, πιστοποιητικά δημοτολογίου και εξουσιοδοτήσεις.

Ο αριθμός των ψηφιακών ραντεβού με υπηρεσίες του Δημοσίου μέσω της υπηρεσίας myDeskLive (αφορά τις υπηρεσίες ΑΑΔΕ, ΚΕΠ, ΟΑΕΔ, πρεσβείες και προξενεία), ανέρχεται σε 170.137 συνολικά. Φαίνεται ότι σε σχέση με άλλες ψηφιακές υπηρεσίες, δεν βρήκαν μέχρι ώρας μεγάλη ανταπόκριση, είτε λόγω μη ενημέρωσης και άγνοιας των πολιτών, είτε λόγω διαφόρων δυσκολιών που αντιμετώπισαν.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης το γεγονός ότι περίπου 5,5 εκατομμύρια πολίτες, επισκέφθηκαν την επιμορφωτική πύλη www.howto.gov.gr, γεγονός που επιβεβαιώνει την ανάγκη των πολιτών για υποστήριξη, ενημέρωση και εκπαίδευση για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Συγκρίνοντας και τα στατιστικά στοιχεία του Οκτωβρίου 2021 όπου είχαν καταγραφεί 1,8 εκατομμύρια επισκέψεις, βλέπουμε μια τεράστια αύξηση μέσα στους τελευταίους μήνες. Για ακόμα μια φορά γίνεται αντιληπτή η σημασία της πρώιμης εκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης στην Ελλάδα, προκειμένου όλοι οι πολίτες να μπορούν να απολαμβάνουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Θα πρέπει να αποτελέσει εθνικό στοίχημα και εθνική μέριμνα, η ανάπτυξη και βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών, από τις πιο απλές, όπως η χρήση του έξυπνου κινητού και η ασφαλής πλοήγηση στο διαδίκτυο, έως τις πιο σύνθετες, όπως η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων και το ψηφιακό μάρκετινγκ.

Στο επόμενο μέρος της διπλωματικής εργασίας θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με το βαθμό εξοικείωσης, αποδοχής και ικανοποίησης των πολιτών με τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας gov.gr, τα εμπόδια χρήσης, τους προβληματισμούς, καθώς και τους παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, τα χαρακτηριστικά της, καθώς και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε.

Το θέμα επιλέχθηκε λόγω της επείγουσας ανάγκης για εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου, των νέων τεχνολογιών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες κατά την περίοδο της πανδημίας. Κατά την περίοδο αυτή συνέβησαν πολλές και μεγάλες αλλαγές στη δημόσια διοίκηση, οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, επικράτησαν στην καθημερινότητά μας, αναδείχθηκε η χρησιμότητα και τα οφέλη των ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και η σημασία του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και της περιορισμένης ή μηδενικής πρόσβασης στα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία.

Η έρευνα είχε ως σκοπό να διερευνηθούν, ο βαθμός αποδοχής και η ικανοποίηση των πολιτών ως χρήστες των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατά τη διάρκεια της πανδημίας στην Ελλάδα, δηλαδή για την χρονική περίοδο από τον Φεβρουάριο του 2020 έως σήμερα, να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στη δημόσια διοίκηση, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και ικανοποίησή τους.

Λόγω της ιδιαιτερότητας του θέματος, οι βιβλιογραφικές πηγές βασίστηκαν κυρίως σε έρευνες που διεξήχθησαν από το 2019 μέχρι σήμερα και στατιστικά δεδομένα που παρουσιάστηκαν το διάστημα αυτό. Επελέγη αυτό το χρονικό διάστημα, μιας και ο σκοπός της έρευνας ήταν να αναδειχθεί η επικρατούσα κατάσταση, όσον αφορά την ψηφιακή ετοιμότητα και ωριμότητα των πολιτών, το βαθμό ψηφιοποίησης και το ψηφιακό χάσμα που υπήρχε στη χώρα, λίγο πριν το 2020 όπου και εμφανίστηκε η πανδημία στην Ελλάδα και στη συνέχεια να αποτυπωθεί η εξέλιξη, οι αλλαγές και οι ανακατατάξεις, η συμπεριφορά και ο βαθμός ικανοποίησης και προσαρμογής των πολιτών στις μεγάλες αλλαγές που σημειώθηκαν το επόμενο διάστημα.

Η μελέτη των βιβλιογραφικών πηγών και ερευνητικών δεδομένων συνέβαλε στην άντληση της απαραίτητης γνώσης και στη συλλογή πληροφοριών. Προκειμένου

να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά. Η λειτουργικότητα του ερωτηματολογίου δοκιμάστηκε μέσω προ πιλοτικής εφαρμογής του, προκειμένου να διορθωθούν τυχόν λάθη ή παραλείψεις και γενικότερα βοήθησε στην αναμόρφωση του ερευνητικού εργαλείου. (Σεπτέμβριος 2021).

Η παρούσα μελέτη που θα παρουσιαστεί είναι μια ποσοτική έρευνα. Συγκεκριμένα η ποσοτική έρευνα αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Ο ερευνητής συγκεντρώνει από τους συμμετέχοντες δεδομένα που μπορούν να εκφραστούν ποσοτικά και αναλύει τους αριθμούς με αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο. (Creswell, 2016)

Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας, από τις 9 έως 23 Οκτωβρίου 2021, συλλέχθηκαν συνολικά 189 απαντήσεις. Η αναλογία ανδρών-γυναικών, οι διαφορετικές ηλικίες και το εκπαιδευτικό επίπεδο, εξασφαλίζουν την εγκυρότητα και αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Από την επεξεργασία των απαντήσεων φάνηκε ότι όλες οι ερωτήσεις έγιναν απόλυτα κατανοητές από τους ερωτηθέντες.

3.2 Δειγματοληψία

Σκοπός της δειγματοληψίας είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων για τη συμπεριφορά και τα χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού διερευνώντας τη συμπεριφορά ενός δείγματος (τμήματος) αυτού του συνόλου (πληθυσμού). Ο πληθυσμός της έρευνας, δηλαδή το ευρύ σύνολο των υποκειμένων για το οποίο εξάγουμε συμπεράσματα, ήταν οι κάτοικοι της Ελλάδας. (Kish, 2003)

3.3 Δομή ερωτηματολογίου

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο. Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19, τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν και συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά.

Τηρήθηκαν οι αρχές της εμπιστευτικότητας, της ανωνυμίας και του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τη δεοντολογία διεξαγωγής ερευνών. Οι απαντήσεις και τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας και τη σύνταξη των στατιστικών πινάκων που

παρουσιάζονται στην παρούσα εργασία, ενώ δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για κανέναν άλλο σκοπό.

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, κλειστού τύπου: διχοτομικές, βαθμονόμησης, διαβαθμισμένης κλίμακας καθώς και πολλαπλής επιλογής. (Παρασκευόπουλος, 1999)

Για την κατάρτιση του ερωτηματολογίου προηγήθηκαν ενέργειες, όπως ο προσδιορισμός των στόχων της έρευνας, η επιλογή της μεθόδου συλλογής δεδομένων και η κατανόηση των χαρακτηριστικών των ερωτώμενων. Στη συνέχεια έγινε προσδιορισμός των ενοτήτων του ερωτηματολογίου, επιλογή του τύπου των ερωτήσεων και προσδιορισμός της σειράς των ερωτημάτων. Το ερωτηματολόγιο είχε σαφήνεια, πληρότητα και συνοχή καθώς και βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και επεξηγήσεις.

Για τη συμπλήρωσή του απαιτούνταν περίπου 10-15 λεπτά, ενδεδειγμένη ώρα σύμφωνα με τις μελέτες προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερο ποσοστό απόκρισης από τους ερωτώμενους. (Σιώμκος & Μαύρος, 2008)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από έξι (6) ενότητες ερωτήσεων που αφορούν:

1. τη χρήση διαδικτύου και ψηφιακών υπηρεσιών
2. τη διερεύνηση των αντιλήψεων των ερωτώμενων σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών
3. την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες την περίοδο της πανδημίας
4. την αξιολόγηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr
5. τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης και απόδοσης των πολιτών από τη χρήση της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr και
6. η τελευταία ενότητα αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτωμένων, τα οποία είναι: α) φύλο, β) ηλικία, γ) εργασιακή κατάσταση και δ) εκπαίδευση.

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας.

Από τα ερευνητικά δεδομένα, τα στατιστικά στοιχεία και τους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης (EGDI, EPI, DESI, SEV), που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 2, προκύπτει ότι το 2019 ακριβώς πριν την εμφάνιση της πανδημικής κρίσης στην Ελλάδα, η ψηφιακή ωριμότητα και ετοιμότητα των πολιτών ήταν σε χαμηλό επίπεδο. Παρά την αύξηση της διείσδυσης του διαδικτύου στη χώρα, που αποτυπώνεται

όπως είδαμε στις διάφορες μετρήσεις (ΕΛΣΤΑΤ 2020, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Internet World Stats) και στους διεθνείς δείκτες των τελευταίων ετών πριν την πανδημία, υπήρχε ψηφιακό χάσμα μεταξύ ηλικιακών και άλλων ευάλωτων πληθυσμιακά ομάδων, καθώς και έλλειψη βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων ΤΠΕ σε ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού. (ΟΟΣΑ 2019, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, διαΝΕΟσις 2018).

Για τη διερεύνηση και αποτύπωση της σημερινής κατάστασης και εξέλιξης, ενάμιση χρόνο μετά την εμφάνιση της πανδημίας, επιλέχθηκε η δομή της πρώτης ενότητας του ερωτηματολογίου, σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών. Επιπρόσθετος σκοπός ήταν η αποτύπωση των δυσκολιών, των ελλείψεων και του βαθμού ανασφάλειας των πολιτών, που καταγράφονταν ως κάποιιοι από τους κυριότερους λόγους μη χρήσης του διαδικτύου. (ΕΚΚΕ, διαΝΕΟσις 2020).

Μέσα από τις συσχετίσεις που θα παρουσιαστούν παρακάτω, θα επιχειρήσουμε να αναδείξουμε τις διαφορές ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες, γυναίκες και άνδρες, αλλά και ανθρώπους με διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης, βασιζόμενοι σε στοιχεία και δεδομένα πρόσφατης έρευνας (ΕΚΚΕ 2020), όπου προέκυπτε ότι το φύλο, το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και η εργασιακή κατάσταση, αποτελούσαν παράγοντες που συσχετίζονταν θετικά ή αρνητικά με τη χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα.

Οι ερωτήσεις σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά και το επίπεδο εμπιστοσύνης των πολιτών, προέκυψαν με την αξιοποίηση των στοιχείων και δεδομένων του δείκτη αντίληψης διαφθοράς CPI 2020 και της έκθεσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή (διαΝΕΟσις 2021), που κάνει λόγο για ένα σημαντικό αριθμό δυνατών σημείων και ευκαιριών που αναδύθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας, καθώς και ότι λόγω της ψηφιοποίησης πολλών δημοφιλών υπηρεσιών και των ψηφιακών αλμάτων που έκανε η χώρα μας εν μέσω πανδημίας, αυξήθηκε και η εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στο κράτος.

Από τις ερωτήσεις των ενοτήτων 4 και 5 σχετικά με την ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης gov.gr, θέλαμε να αποτυπώσουμε το βαθμό χρήσης, εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών με τις ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς καταγράφεται τεράστια αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών, με βάση τα δημοσιευμένα στατιστικά στοιχεία των τελευταίων μηνών. Επίσης στόχος ήταν η

αξιολόγηση της πύλης μέσα από την εμπειρία των πολιτών, ο εντοπισμός τυχόν δυσκολιών και εμποδίων στη χρήση των υπηρεσιών, αλλά και η αξιολόγηση της ευχρηστίας της πλατφόρμας μέσω κινητού τηλεφώνου, μιας και τα επίπεδα διείσδυσης στον τομέα των κινητών, είναι ιδιαίτερα υψηλά στην Ελλάδα και ειδικά από νεαρότερες ηλικίες, όπου σε ποσοστό 96% χρησιμοποιούν κινητό για τη σύνδεσή τους στο διαδίκτυο. (Eurostat 2019).

Η δομή της τρίτης ενότητας του ερωτηματολογίου, σχετικά με την εξ' αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή, βασίστηκε στα στατιστικά στοιχεία του gov.gr, όπου υπάρχει η ένδειξη της δυσκολίας των πολιτών στην χρήση των νέων υπηρεσιών όπως τα ψηφιακού ραντεβού, αλλά και η ανάγκη τους για εκπαίδευση και ενημέρωση σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών ΤΠΕ και των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Επίσης σκοπός ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες που υιοθετήθηκαν το διάστημα αυτό για την επικοινωνία και συναλλαγή τους με το δημόσιο.

3.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε έλεγχος για την πληρότητα τους και την ορθότητα των απαντήσεων. Ακολούθησε η δημιουργία βάσης δεδομένων στο στατιστικό λογισμικό SPSS, προκειμένου να εισαχθούν οι κωδικοποιημένες πληροφορίες.

Για τις ανάγκες της έρευνάς μας, εφαρμόσαμε τον έλεγχο Cronbach α , ο οποίος μετρά την εσωτερική συνοχή της κλίμακας μέτρησης, δηλαδή το κατά πόσο στενά σχετίζονται οι δηλώσεις της συνολικά. Πρόκειται για έναν έλεγχο της αξιοπιστίας της κλίμακας, ως προς το κατά πόσο συνοχή υπάρχει ανάμεσα στις δηλώσεις της κλίμακας και στην έννοια που θέλουμε να μετρήσουμε. Ο δείκτης παίρνει τιμές από 0 μέχρι 1, ενώ όσο πιο κοντά στο 1 είναι οι τιμές, τόσο πιο αξιόπιστη είναι η κλίμακα.

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας, εκτιμά τη συνέπεια των απαντήσεων των συμμετεχόντων στα στοιχεία ενός ερωτηματολογίου, εκτιμά δηλαδή, εάν οι συμμετέχοντες απαντούν με παρόμοιο τρόπο στα στοιχεία του ερωτηματολογίου. Για παράδειγμα, εάν ένας συμμετέχοντας συμφωνήσει με τη δήλωση «μου αρέσει να παίζω ποδόσφαιρο» και διαφωνήσει με τη δήλωση «απεχθάνομαι το ποδόσφαιρο», τότε υπάρχει συνέπεια στις απαντήσεις του και το ερωτηματολόγιο εμφανίζει

αποδεκτή αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας. Εάν οι απαντήσεις στα στοιχεία ενός ερωτηματολογίου αποτελούνται από δύο κατηγορίες (π.χ. ναι/όχι ή σωστό/λάθος), τότε η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας εκτιμάται με το συντελεστή Kuder-Richardson, ενώ εάν οι απαντήσεις στα στοιχεία ενός ερωτηματολογίου αποτελούνται από κλίμακες Likert, τότε η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας εκτιμάται με το συντελεστή Cronbach's alpha. Οι τιμές του συντελεστή Kuder-Richardson και του Cronbach's alpha πρέπει να είναι τουλάχιστον $\geq 0,7$.

Εικόνα 6.5 Ερμηνεία των τιμών των συντελεστών Kuder-Richardson και Cronbach's alpha, που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση της αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας

| Τιμή του συντελεστή | Αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας |
|---------------------|---------------------------------|
| <0,5 | Μη αποδεκτή |
| 0,5–0,59 | Πτωχή |
| 0,6–0,69 | Αμφισβητήσιμη |
| 0,7–0,79 | Αποδεκτή |
| 0,8–0,89 | Καλή |
| 0,9–0,94 | Άριστη |

Πηγή: Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, 5ο εργαστήριο «Αξιοπιστία και εγκυρότητα ερευνητικών εργαλείων», ανάκτηση από: <https://eclass.hmu.gr/modules/document/index.php?course=SW125&download=/5c668cd5r4Z3/603ca16c2Ael/5e4a7e07Xg4b.pdf>.

Όταν ο συντελεστής λαμβάνει μη αποδεκτές τιμές, δηλαδή τιμές $< 0,7$ ή $\geq 0,95$, τότε καθίσταται αναγκαία η τροποποίηση ή η αφαίρεση μερικών στοιχείων, έτσι ώστε να προκύψουν αποδεκτές τιμές.

Υπολογίζοντας την τιμή α του Cronbach, προέκυψαν οι ακόλουθοι πίνακες στο SPSS. Στην ανάλυση συμπεριλήφθησαν οι 189 απαντήσεις των ερωτηθέντων. Μέσω του δείκτη Cronbach's Alpha, προχωράμε να μελετήσουμε την αξιοπιστία κάθε παράγοντα. Τα αποτελέσματα φαίνονται παρακάτω:

Πίνακας 3.4.1 Δείκτης Cronbach's Alpha για το ερωτηματολόγιο

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 159 | 84,1 |
| | Excluded ^a | 30 | 15,9 |
| | Total | 189 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,910 | ,907 | 58 |

Παρατηρούμε ότι η τιμή είναι 0.91 με μέγιστο το 1. Ο συνολικός δείκτης αξιοπιστίας Alpha εφόσον υπολογίστηκε > 0,7 είναι ικανοποιητικός, δείχνοντας υψηλή συνάφεια μεταξύ των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου και συνεπώς υψηλή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε.

Πίνακας 3.4.2 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου

| Ερώτηση / Δείκτης | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για: [την εργασία σας] | 146,19 | 582,740 | ,120 | ,910 |
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για:[διασκέδαση] | 146,18 | 584,564 | -,013 | ,911 |
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για: [τη σύνδεση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook, viber, instagram κ.α.)] | 146,13 | 583,318 | ,148 | ,910 |
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για:[ενημέρωση] | 146,11 | 583,645 | ,212 | ,910 |
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για:[ηλεκτρονικές αγορές] | 146,18 | 582,593 | ,141 | ,910 |
| 1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για:[εξυπηρέτηση σε δημόσια υπηρεσία] | 146,18 | 579,627 | ,389 | ,910 |
| 2. Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσης σας με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.); | 143,04 | 569,549 | ,366 | ,909 |
| 3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; | 146,44 | 580,742 | ,153 | ,910 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [Χρήση υπολογιστή] | 142,96 | 559,568 | ,513 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [επικοινωνία μέσω email] | 142,76 | 555,613 | ,583 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης] | 143,07 | 555,242 | ,562 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [αναζήτηση πληροφοριών μέσω διαδικτύου] | 142,73 | 555,350 | ,586 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [αγορές μέσω διαδικτύου] | 142,96 | 554,885 | ,523 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [χρήση πληροφοριακών συστημάτων στην εργασία σας] | 142,99 | 555,563 | ,584 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [χρήση έξυπνων συσκευών και εφαρμογών] | 143,21 | 555,621 | ,564 | ,907 |
| 5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: [χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών] | 143,13 | 555,723 | ,573 | ,907 |
| 6. Τι προτιμάτε / σας διευκολύνει καλύτερα; | 146,96 | 589,549 | -,299 | ,912 |
| 7. Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε; | 146,56 | 580,045 | ,173 | ,910 |
| 8. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου; | 143,81 | 566,686 | ,397 | ,908 |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|------|
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο] | 143,35 | 553,850 | ,532 | ,907 |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους] | 144,25 | 565,047 | ,264 | ,910 |
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας] | 143,94 | 575,578 | ,100 | ,912 |
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά σας στοιχεία ενώ στέλνετε πληροφορίες σε κυβερνητικό ιστότοπο] | 143,86 | 576,373 | ,093 | ,912 |
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω κυβερνητικών υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο] | 144,17 | 577,674 | ,073 | ,913 |
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 144,20 | 579,858 | ,039 | ,913 |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 143,70 | 565,693 | ,390 | ,909 |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών] | 143,74 | 561,385 | ,432 | ,908 |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει] | 143,67 | 558,844 | ,469 | ,908 |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 143,46 | 559,098 | ,468 | ,908 |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [νιώθω ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 144,58 | 587,283 | -,074 | ,913 |
| 13. Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, email, για να προγραμματίσετε την επίσκεψή σας σε μια δημόσια υπηρεσία; | 146,48 | 581,352 | ,123 | ,910 |
| 14. Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKerplive, myEfkalive; | 146,21 | 584,824 | -,029 | ,912 |
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες] | 145,06 | 566,882 | ,358 | ,909 |
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών (οι οποίες επιταχύνθηκαν υπό τις επείγουσες συνθήκες του covid και της καραντίνας)] | 144,79 | 561,495 | ,473 | ,908 |

| | | | | |
|---|--------|---------|------|------|
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 144,47 | 580,808 | ,059 | ,911 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [προωθείται η διαφάνεια και η υπευθυνότητα] | 145,21 | 554,979 | ,558 | ,907 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [διευκολύνεται η συνδιαλλαγή των πολιτών με το δημόσιο] | 144,56 | 545,906 | ,730 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [μειώνεται η γραφειοκρατία & η τλαιπωρία των πολιτών] | 144,42 | 547,676 | ,685 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών] | 144,38 | 549,642 | ,666 | ,906 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [επιτυγχάνεται μείωση του κόστους για τον πολίτη] | 144,45 | 546,351 | ,669 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [επιτυγχάνεται μείωση του κόστους για το κράτος προς όφελος όλων] | 144,48 | 546,023 | ,683 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης] | 144,59 | 545,825 | ,704 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών με την κυβέρνηση] | 144,55 | 546,135 | ,726 | ,905 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [ενισχύονται η συμμετοχικότητα & οι δημοκρατικές διαδικασίες] | 144,93 | 548,508 | ,624 | ,906 |
| 22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: [η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης] | 144,47 | 546,883 | ,689 | ,905 |
| 23. Έχετε κάνει χρήση των υπηρεσιών της πλατφόρμας gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου; | 146,19 | 581,433 | ,223 | ,910 |
| 24. Από την εμπειρία σας πόσο εύχρηστη και εύκολη θεωρείτε την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου; | 143,43 | 567,500 | ,352 | ,909 |
| 25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως: [οι δυσνόητες οδηγίες για τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών] | 145,69 | 582,544 | ,018 | ,912 |
| 25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως: [η έλλειψη ενημέρωσης για θέματα ασφάλειας και διασφάλισης απορρήτου προσωπικών δεδομένων] | 145,51 | 581,796 | ,033 | ,912 |

| | | | | |
|---|--------|---------|------|------|
| 25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως: [η έλλειψη ενημέρωσης για τις νέες υπηρεσίες που δημιουργούνται] | 145,11 | 571,590 | ,235 | ,910 |
| 25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως: [η έλλειψη εκπαίδευσης στις νέες τεχνολογίες (Τ.Π.Ε.)] | 145,41 | 579,876 | ,058 | ,912 |
| 25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως: [τεχνικά προβλήματα στην πλατφόρμα] | 145,03 | 579,139 | ,074 | ,912 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.gov.gr ενιαία πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | 144,16 | 557,665 | ,639 | ,907 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.idika.gr Πύλη Κοινωνικής Ασφάλισης] | 144,24 | 550,651 | ,503 | ,907 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.kep.gov.gr Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών] | 144,21 | 551,950 | ,469 | ,908 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.efka.gov.gr Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης] | 144,17 | 549,091 | ,557 | ,907 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.ika.gr ΙΚΑ] | 144,22 | 545,869 | ,558 | ,906 |
| 26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων; [www.oaed.gr ΟΑΕΔ] | 144,17 | 547,939 | ,537 | ,907 |

Παρατηρούμε ότι δε χρειάζεται να αφαιρέσουμε κάποια ερώτηση καθώς βάσει του αποτελέσματος αποδεικνύεται ότι εάν αφαιρεθεί κάποια ερώτηση δεν αυξάνει δραματικά την αξιοπιστία.

3.5 Στατιστική επεξεργασία

Αρχικά, έγινε εισαγωγή των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν στο SPSS και εφαρμόσαμε ανάλυση συχνοτήτων (Frequencies) για τις απαντήσεις σε κάθε μια από τις ερωτήσεις. Η ανάλυση συχνοτήτων μας έδωσε μια σειρά από Πίνακες και Γραφήματα στα οποία απεικονίζονται οι μεταβλητές: συχνότητα (N) και εκατοστιαίο ποσοστό (%). Σκοπός της ανάλυσης συχνοτήτων ήταν η

περιγραφή του δείγματος και η καταγραφή της στάσης σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Σιώμκος & Μαύρος, 2008) (Σιώμκος & Βασιλακοπούλου, 2005)

Για την ανάλυση και απεικόνιση των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκαν ραβδογράμματα, γραφήματα πίτας, πίνακες συχνοτήτων – ποσοστών, μέση τιμή και πίνακες διπλής εισόδου (cross-tabs).

Λόγω του μεγάλου όγκου δεδομένων που προέκυψε από την ανάλυση, επιλέξαμε να παρουσιάσουμε μόνο τους πίνακες στους οποίους υπάρχουν στατιστικώς σημαντικές διαφορές στις απόψεις των συμμετεχόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Περιγραφική Στατιστική -Αποτελέσματα Έρευνας

4.1 Ερευνητικά Ερωτήματα

Από τους στόχους της παρούσας ερευνητικής εργασίας και τη βιβλιογραφική αναζήτηση, σχηματίστηκαν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία θα γίνει προσπάθεια να απαντηθούν μέσω της έρευνας.

1. Ποια είναι η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των νέων τεχνολογιών και των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
2. Αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης, εξοικείωσης και αποδοχής των πολιτών, αναφορικά με την χρήση των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προστέθηκαν την περίοδο της πανδημίας COVID-19.
3. Γνωρίζουν ή ενημερώνονται οι πολίτες για την ηλεκτρονική διάθεση των υφιστάμενων ή νέων δημόσιων υπηρεσιών;
4. Ποιες είναι οι αντιλήψεις των πολιτών για την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες εν μέσω πανδημίας;
5. Διερεύνηση του βαθμού εμπιστοσύνης των πολιτών στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση και το αίσθημα ασφάλειας των χρηστών.
6. Ποια προβλήματα αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εντοπισμός τυχόν εμποδίων χρήσης/πρόσβασης αλλά και δυνατότητες βελτίωσης/αλλαγών.
7. Ποια είναι τα αναμενόμενα/αντιλαμβανόμενα οφέλη για τους πολίτες, από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
8. Πως αξιολογούν οι πολίτες την ψηφιακή πύλη gov.gr;
9. Ποια είναι η άποψη των πολιτών για άλλες δημόσιες ψηφιακές πλατφόρμες πχ ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, ΕΦΚΑ;

Μέσα από την έρευνα επιχειρείται προσδιορισμός – συσχετισμός του φύλου και της ηλικίας των ερωτώμενων, με το βαθμό εμπιστοσύνης, το αίσθημα ασφάλειας και το επίπεδο άγχους/ανασφάλειας που νιώθουν κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επιπλέον αν η πιστοποιημένη γνώση Η/Υ επιδρά στο αίσθημα ασφάλειας των χρηστών. Επίσης αν το φύλο, η ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων, επιδρούν στην αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, το

βαθμό ικανοποίησης και εξοικείωσης, με τις υπηρεσίες της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr.

4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας συλλέχθηκαν συνολικά 189 απαντήσεις. Από τα 189 άτομα οι 120 είναι γυναίκες και οι 69 άνδρες. Όσον αφορά την ηλικιακή κατανομή, 35 άτομα ανήκουν στη ηλικιακή ομάδα 18-30, 70 άτομα στην ομάδα 31-40, 62 άτομα στην ομάδα 41-50, 16 άτομα στην ομάδα 51-60 και τέλος 6 άτομα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 61 και άνω. Από τους ερωτηθέντες συνολικά τα 50 άτομα είναι κάτοχοι διδακτορικού/μεταπτυχιακού τίτλου, οι 89 είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, οι 40 είναι απόφοιτοι λυκείου και τα 2 άτομα έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση. Επίσης 8 άτομα επέλεξαν την κατηγορία «άλλο», που όπως φάνηκε από την ανάλυση των απαντήσεων αφορούν φοιτητές. Τέλος όσον αφορά την εργασιακή κατάσταση συνολικά τα 153 άτομα είναι εργαζόμενοι (ιδιωτικοί/δημόσιοι υπάλληλοι και αυτοαπασχολούμενοι), οι 22 είναι άνεργοι ή συνταξιούχοι, το 1 άτομο είναι εργάτης/αγρότης και 13 άτομα απάντησαν άλλο, που όπως φάνηκε από την επεξεργασία των απαντήσεων αφορούν κυρίως φοιτητές.

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων, δηλαδή το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση (μορφωτικό επίπεδο) και η εργασιακή κατάσταση. Τα στοιχεία αυτά δίνουν μια σαφή εικόνα των χαρακτηριστικών του δείγματος της συγκεκριμένης έρευνας.

Πίνακας 4.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N=189)

| | | ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ (N) | ΠΟΣΟΣΤΟ (%) |
|---------------|------------|------------------|----------------|
| ΦΥΛΟ | Άνδρας | 69 | 36,5 |
| | Γυναίκα | 120 | 63,5 |
| ΗΛΙΚΙΑ | 18-30 | 35 | 18,5 |
| | 31-40 | 70 | 37,0 |
| | 41-50 | 62 | 32,8 |
| | 51-60 | 16 | 8,5 |
| | 61 και άνω | 6 | 3,2 |

| | | | |
|----------------------------|--|-----|------|
| ΗΛΙΚΙΑ | Κάτοχος PhD/ MSc | 50 | 26,5 |
| | Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ | 89 | 47,1 |
| | Απόφοιτος λυκείου | 40 | 21,2 |
| | Υποχρεωτική εκπαίδευση | 2 | 1,1 |
| | Άλλο | 8 | 4,2 |
| ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ | -Δημόσιος / ιδιωτικός / αυτοαπασχολούμενος | 153 | 81,0 |
| | -Άνεργος / συνταξιούχος | 22 | 11,6 |
| | -Εργάτης / αγρότης | 1 | ,5 |
| | -άλλο | 13 | 6,9 |

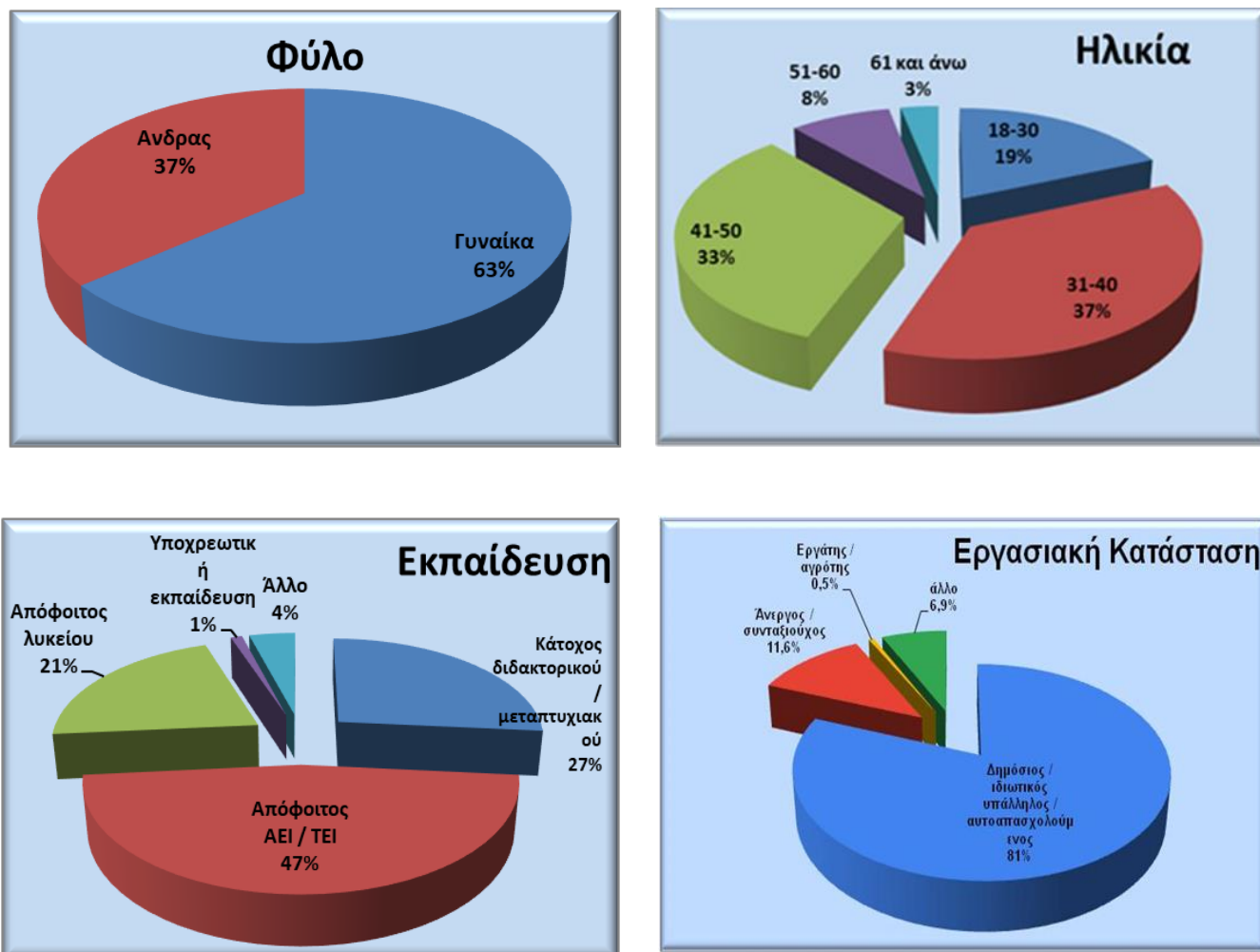
Στο δείγμα υπερτερούν οι γυναίκες (63,5% του συνόλου) κατά 27% παραπάνω έναντι των ανδρών (36,5%). Η διαφορά αυτή μεταξύ των δύο φύλων και ειδικότερα η υπεροχή των γυναικών, μπορεί να εξηγηθεί τόσο πληθυσμιακά όσο και κοινωνικά. Πιο συγκεκριμένα, βάσει της απογραφής πληθυσμού-κατοικιών, που διεξήχθη από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) το 2011, οι γυναίκες είναι κατά 2% περισσότερες από τους άνδρες (5.303.223 άρρενες και 5.513.063 θήλεις).

Στο σύνολο του δείγματος οι ηλικίες των ερωτηθέντων κατανέμονται ως εξής: το 37% ανήκει στη ηλικιακή ομάδα 31-40, ακολουθεί η ομάδα των 41-50 με ποσοστό 32,8%, έπειτα η ηλικιακή ομάδα 18-30 με ποσοστό 18,5%, η ηλικιακή ομάδα των 51-60 με ποσοστό 8,5% και τέλος η ομάδα άνω των 61 ετών με ποσοστό 3,2%.

Ως προς το επίπεδο σπουδών τους, οι 89 εκ των ερωτηθέντων (47,1 %) είναι απόφοιτοι ΑΕΙ / ΤΕΙ, οι 50 (26,5%) είναι κάτοχοι διδακτορικού/ μεταπτυχιακού ενώ 40 (21,2%) είναι απόφοιτοι Λυκείου. Τέλος μόνο 1,1% δήλωσαν ότι είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης ενώ το 4,2% δήλωσαν άλλη κατηγορία την οποία εξετάζοντας παρατηρήθηκε ότι ήταν σπουδαστές.

Αναφορικά με τη εργασιακή τους κατάσταση, οι 153 εκ των ερωτηθέντων εργάζονται (81%), 22 είναι άνεργοι/συνταξιούχοι (11,6%), το 7,4% συνολικά δήλωσαν άλλο είδος απασχόλησης όπου εξετάζοντας προέκυψε ότι είναι κυρίως φοιτητές, ενώ μόνο ένας είναι εργάτης/ αγρότης.

Πίνακας 4.2.2 Γραφική απεικόνιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος



4.3 Αντιλήψεις σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών

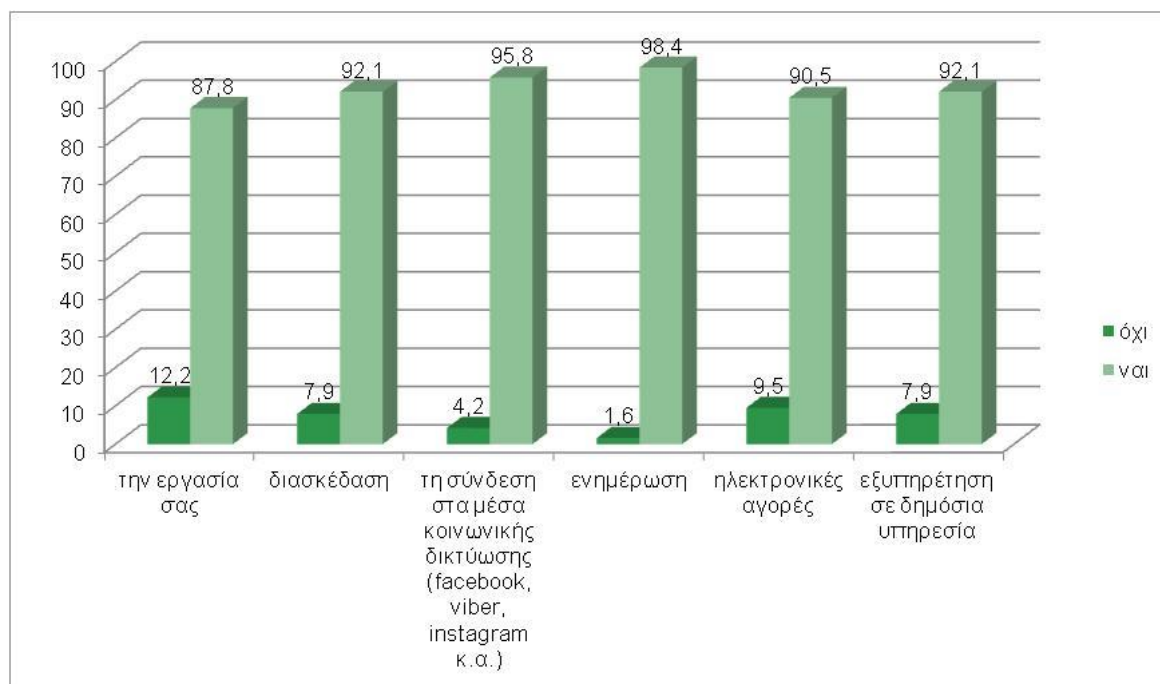
Στους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης της ψηφιακής ωριμότητας των χωρών ανά τον κόσμο, η Ελλάδα κατατάσσεται σε χαμηλή θέση. Στον δείκτη DESI 2021, η χώρα κατατάσσεται 25η μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ, σημειώνοντας μικρή πρόοδο σε σχέση με προηγούμενες χρονιές. Συγκεκριμένα για το 2020, η χώρα βελτίωσε τις επιδόσεις της όσον αφορά στην παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου. Για πρώτη φορά, το ποσοστό των ατόμων που έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες φτάνει στο 51%, ενώ το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών ειδικών ΤΠΕ επί του συνόλου των ειδικών στην Ελλάδα αυξάνεται ραγδαία. Παρόλα αυτά ένα σημαντικό ποσοστό των πολιτών δεν διαθέτει ακόμα επαρκείς βασικές ψηφιακές

δεξιότητες, ενώ επίσης χαμηλή παραμένει η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

Η πανδημία λειτούργησε πράγματι ως επιταχυντής και πολλαπλασιαστής του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών, προκειμένου να αποτραπεί η ανεξέλεγκτη διάδοση του κορονοϊού. Με ταχύτατους ρυθμούς, η χώρα εφάρμοσε νέες διαδικασίες και πρωτόκολλα για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης, ενώ μέσω της Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου, έθεσε γερά θεμέλια για τον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης.

Η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα, αυξάνεται σταθερά την τελευταία δεκαετία. Η αυξημένη δημοτικότητα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (κυρίως του Facebook), σε συνδυασμό με την εμφάνιση των tablets και των smartphones, αλλά και με την συνεχιζόμενη οικονομική και πρόσφατη υγειονομική κρίση, είχε ως αποτέλεσμα τον Δεκέμβριο του 2020, να καταγράφεται 78,3% διείσδυση του διαδικτύου, που αντιστοιχεί σε περισσότερους από 8 εκατομμύρια (8.115.397) χρήστες διαδικτύου και 7.140.000 συνδρομητές στο Facebook.⁴⁴ Παρατηρούμε ότι η προαναφερόμενη βελτίωση και πρόοδο της χώρας αποτυπώνεται και στις απαντήσεις των ερωτηθέντων και παρουσιάζονται στα επόμενα γραφήματα.

Πίνακας 4.3.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 1: Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για [..]

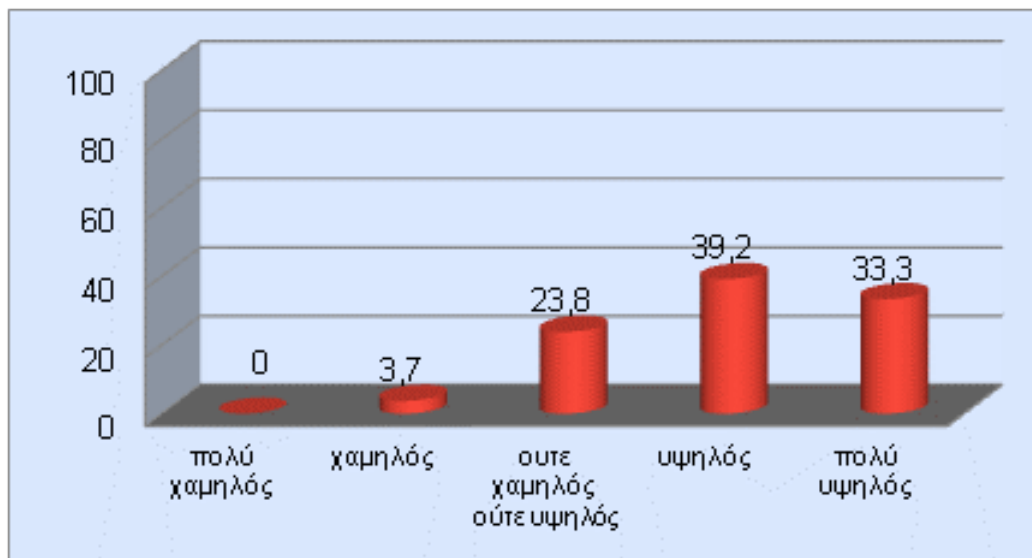


⁴⁴ <https://www.internetworldstats.com/europa.htm#gr>

Από το δείγμα των απαντήσεων, παρατηρούμε ότι το διαδίκτυο έχει μπει πια πολύ δυναμικά στην καθημερινότητά μας, αφού η συντριπτική πλειοψηφία κάνει χρήση του διαδικτύου για να ενημερωθεί (σε ποσοστό 98,4%), να συνδεθεί στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (95,8%), για διασκέδαση (92,1%), για ηλεκτρονικές αγορές (90,5%) και για εργασιακούς σκοπούς (87,8%). Πολύ μεγάλο επίσης είναι το ποσοστό των ερωτηθέντων που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την εξυπηρέτησή τους σε δημόσια υπηρεσία (92,1%).

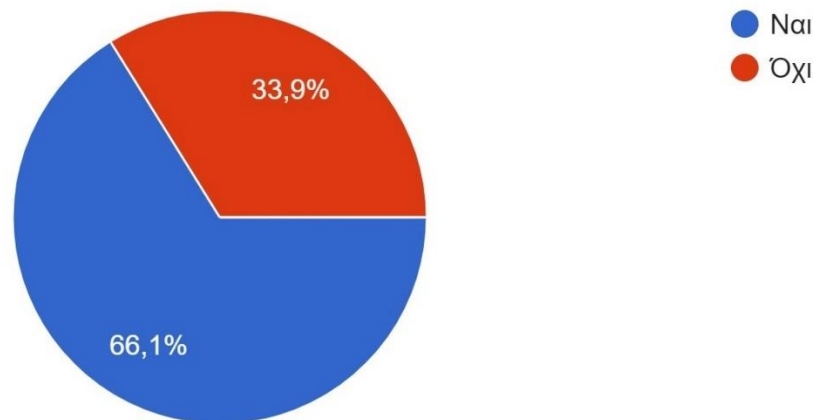
Αυτό ταυτίζεται και με την επόμενη απάντηση, όπου συνολικά το 72,5% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι διαθέτουν υψηλό ή πολύ υψηλό βαθμό εξοικείωσης με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Πίνακας 4.3.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 2: Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσης σας με τις Τ.Π.Ε.;



Επιπλέον το 66,1% του δείγματος έχει πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ και όλο σχεδόν το δείγμα σε ποσοστό 99,5% απάντησε ότι διαθέτει τους απαιτούμενους πόρους για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών (υπολογιστή, τάμπλετ, κινητό, πρόσβαση στο διαδίκτυο).

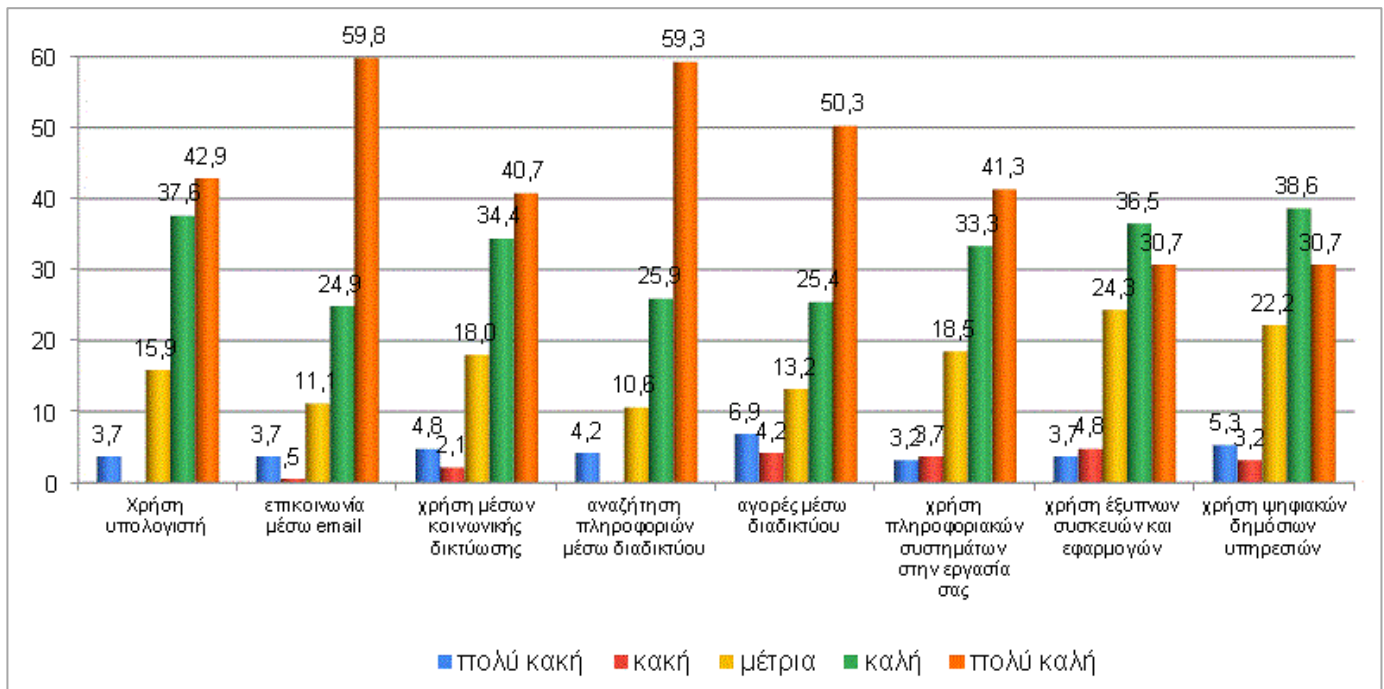
Πίνακας 4.3.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 3: Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ;



Στο επόμενο σχήμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων, στην ερώτηση για το πως θα χαρακτήριζαν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους, σε σχέση με τις δυνατότητες που τους προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες.

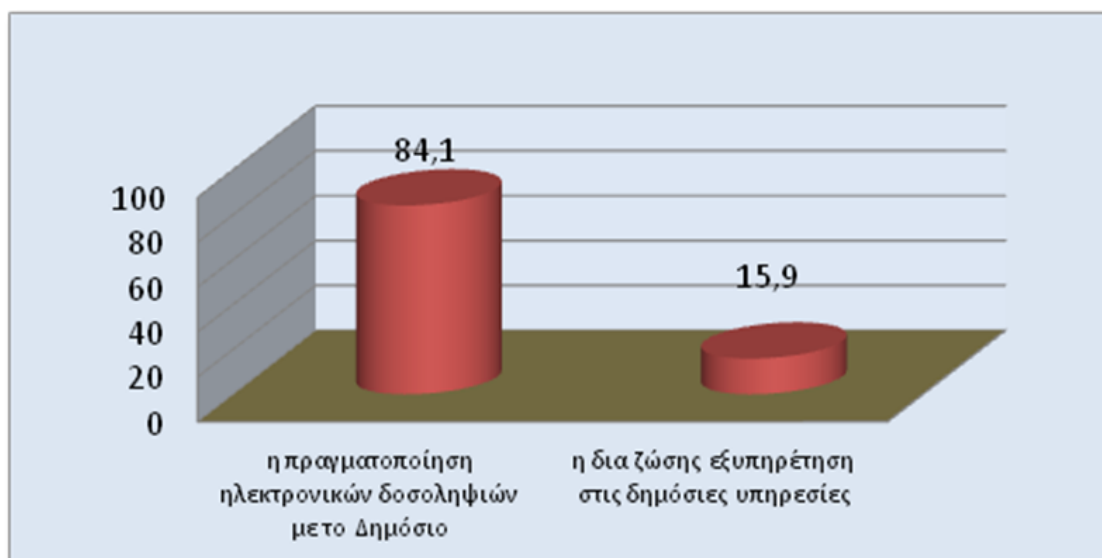
Παρατηρούμε λοιπόν, ότι σχεδόν το 60% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι οι γνώσεις τους στην αναζήτηση πληροφοριών μέσω διαδικτύου, καθώς και στην επικοινωνία μέσω email, είναι πολύ καλές. Οι μισοί εκ των ερωτηθέντων θεωρούν ότι έχουν πολύ καλές γνώσεις για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών και περίπου το 40% απάντησε ότι οι γνώσεις τους στην χρήση υπολογιστή και μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων στην εργασία, είναι πολύ καλές. Λίγο πιο χαμηλό είναι το ποσοστό των ερωτηθέντων (περίπου 30%) που θεωρεί ότι οι γνώσεις του είναι πολύ καλές στην χρήση έξυπνων συσκευών και εφαρμογών, αφού οι περισσότεροι (36,5%) χαρακτηρίζουν τις γνώσεις τους ως καλές. Αναφορικά με τις γνώσεις/δεξιότητές τους στη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι οι γνώσεις του είναι καλές (38,6%), ενώ σε ποσοστό 30,7% θεωρούν ότι είναι πολύ καλές. Δε μπορούμε να παραβλέψουμε το ποσοστό των ερωτηθέντων που κρίνει τις γνώσεις του μέτριες (22,2%).

Πίνακας 4.3.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 5: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη [...]



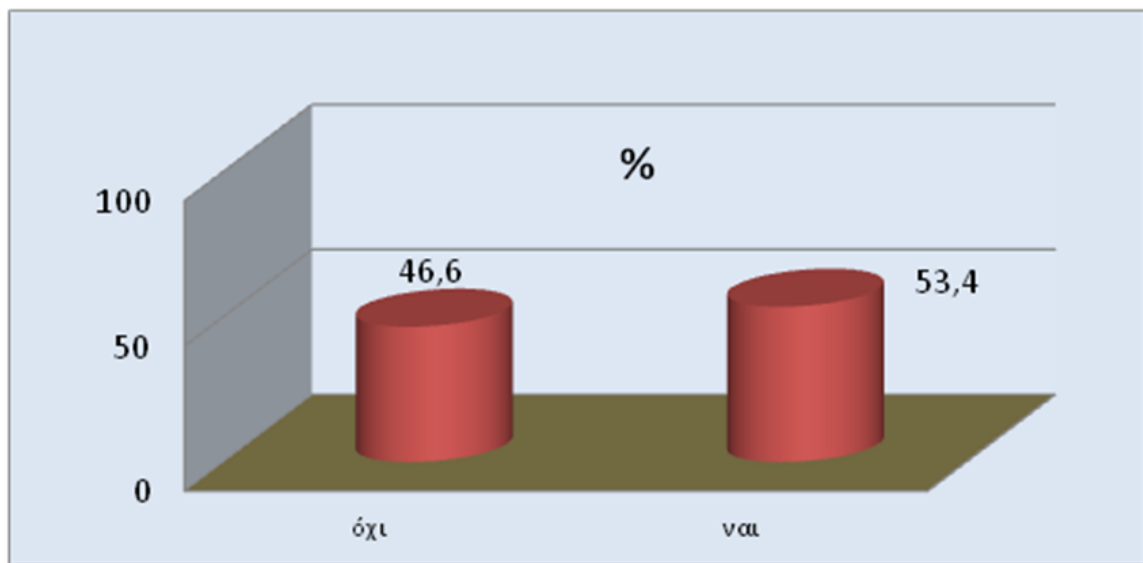
Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και με την επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου, όπου το 84,1% αναφέρει ότι τους διευκολύνει καλύτερα η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών δοσοληψιών με το Δημόσιο, σε σχέση με την διαζώσης εξυπηρέτηση στις δημόσιες υπηρεσίες (15,9%).

Πίνακας 4.3.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 6: Τι προτιμάτε / σας διευκολύνει καλύτερα;



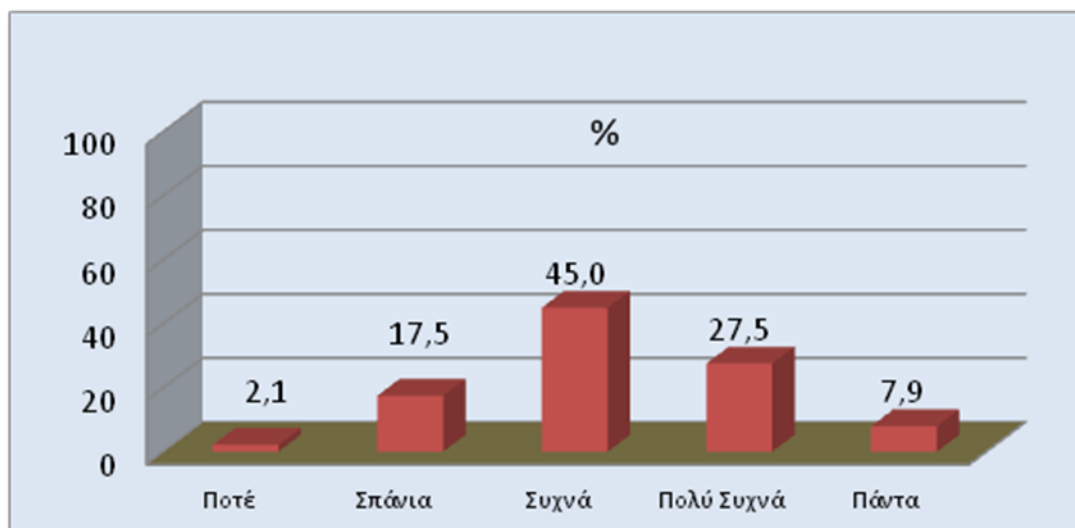
Παρόλα αυτά σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες (46,6%), όταν επισκέπτονται μια δημόσια υπηρεσία, δεν γνωρίζουν αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν εκεί. Επιβεβαιώνεται λοιπόν η ανάγκη για ποικιλότροπη προβολή των νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, με σκοπό την ενημέρωση των πολιτών.

Πίνακας 4.3.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 7: Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε;



Στην ερώτηση «Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου», παρατηρούμε ότι συνολικά, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, κάνουν σε μεγάλη συχνότητα χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είτε συχνά (45%), είτε πολύ συχνά (27,5%) ή πάντα (7,9%). Από τη συγκεκριμένη ερώτηση καταλαβαίνουμε ότι οι πολίτες έχουν στραφεί προς τη χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς μόνο το 17,5% ανέφερε ότι σπάνια χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Πίνακας 4.3.7 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 8: Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;



Τα παραπάνω αποτελέσματα, αντικατοπτρίζουν την σημερινή κατάσταση στην χώρα. Η πανδημία επιτάχυνε τις δράσεις της πολιτείας, καθιστώντας τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου προσιτές στους πολίτες. Η προσαρμογή και ανταπόκριση των πολιτών στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι εντυπωσιακή. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2018 καταγράφηκαν 8,8 εκατομμύρια συναλλαγές, το 2019, 34 εκατομμύρια, μέσα στο 2020 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 94 εκατομμύρια ψηφιακές συναλλαγές, ενώ το πρώτο εξάμηνο του 2021 ο αριθμός των ψηφιακών συναλλαγών έφτασε τα 150 εκατομμύρια. Αυτή η εκθετική αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών, δείχνει μια αλλαγή φιλοσοφίας και το κτίσιμο μιας σχέσης εμπιστοσύνης του πολίτη στο κράτος.

Σε αυτό βοήθησε βέβαια και η σημαντική αύξηση των φορέων του Δημοσίου που επιτρέπουν την πρόσβαση των πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω του gov.gr, με τη χρήση των κωδικών Taxisnet, καθώς μέσα στο 2021, 57 επιπλέον φορείς απέκτησαν αυτή τη δυνατότητα. Έτσι, ο συνολικός αριθμός των φορέων που ταυτοποιούν τους πολίτες μέσω Taxisnet ανέρχεται πλέον σε 209, ενώ ο αντίστοιχος αριθμός το 2020 ήταν 152, κάτι που σημαίνει ότι τους τελευταίους έντεκα μήνες καταγράφηκε αύξηση της τάξης του 37,5%.⁴⁵

⁴⁵ <https://mindigital.gr/archives/2631>

4.4 Αντιλήψεις σχετικά με το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών

Η ανοικτότητα και διαφάνεια στις δημόσιες συναλλαγές, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών, είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της αίσθησης ασφάλειας των πολιτών ως προς τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. (Πισσαρίδης, Βαγιανός, Βέττας, & Μεγήρ, 2020)

Κατά τη διάρκεια των μέτρων περιορισμού του πρώτου κύματος της πανδημίας, προχώρησε η απλούστευση κατ' αρχάς, και αμέσως μετά η ψηφιοποίηση αρκετών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης. Σημαντικά βήματα έγιναν με ψηφιακές υπηρεσίες όπως η έκδοση υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης από το gov.gr, που συνέβαλλαν στο να αναπτυχθεί η εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και παράλληλα αύξησαν το επίπεδο ικανοποίησής του.

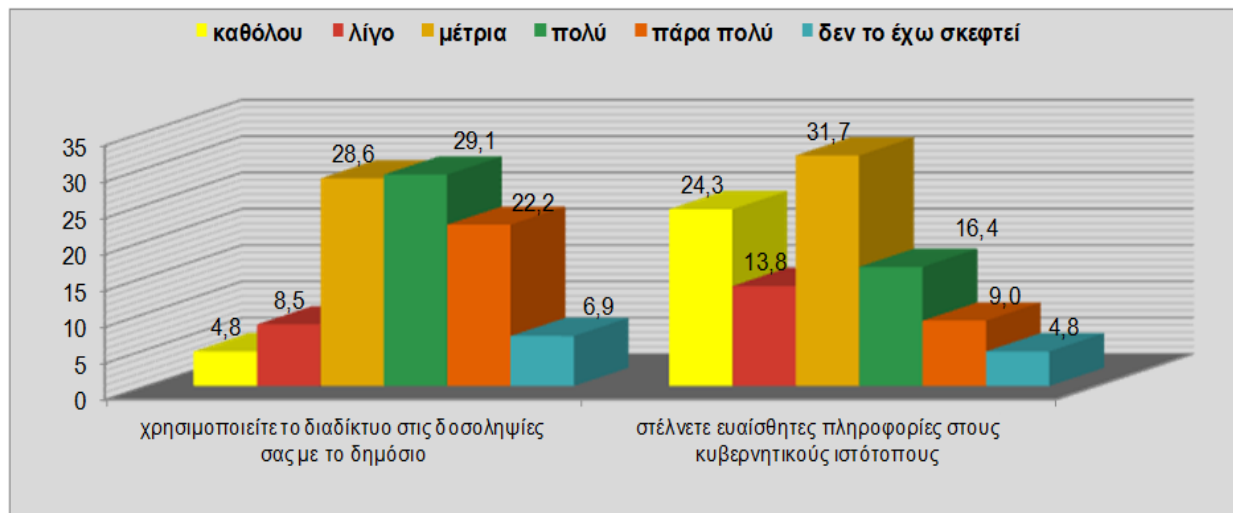
Αξίζει να σημειωθεί, αφενός η θετική ανταπόκριση των πολιτών σε αυτές τις πρωτοβουλίες, που συνεισφέρουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της χώρας, αφετέρου η υψηλή προσαρμοστικότητά τους στο εμπλουτισμένο περιβάλλον ψηφιακών υπηρεσιών που δημιουργήθηκε. Την ίδια ώρα, ένα μεγάλο πλήθος από προκλήσεις και διαχρονικές αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης που αφορούν στη χρήση των ΤΠΕ παραμένουν, ή και αναδεικνύονται περαιτέρω υπό αυτές τις ιδιάζουσες συνθήκες. Αυτές θα πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα, προκειμένου να διασφαλιστεί η εξυπηρέτηση του πολίτη και η επεκτασιμότητα των καλών αυτών πρακτικών. (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021)

Στην ενότητα αυτή οι ερωτώμενοι αξιολογούν αν αναπτύχθηκε η εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες σε ποσοστό συνολικά 51,3% αισθάνονται πολύ ή πάρα πολύ ασφαλής όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, ενώ το 28,6% αισθάνεται μέτρια ασφαλής, 8,5% λίγο ασφαλής και 4,8% καθόλου ασφαλής. Αναφορικά με το αίσθημα ασφάλειας για τις ευαίσθητες πληροφορίες που διακινούνται μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων, φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων αισθάνεται μια μέτρια ή μεγαλύτερη

ανασφάλεια και ανησυχία. Σε ποσοστό 31,7% αισθάνεται μέτρια ασφαλής, το 13,8% λίγο ασφαλής, ενώ το 24,3% δεν αισθάνεται καθόλου ασφαλής.

Πίνακας 4.4.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 9: Αισθάνεστε ασφαλής όταν [...]



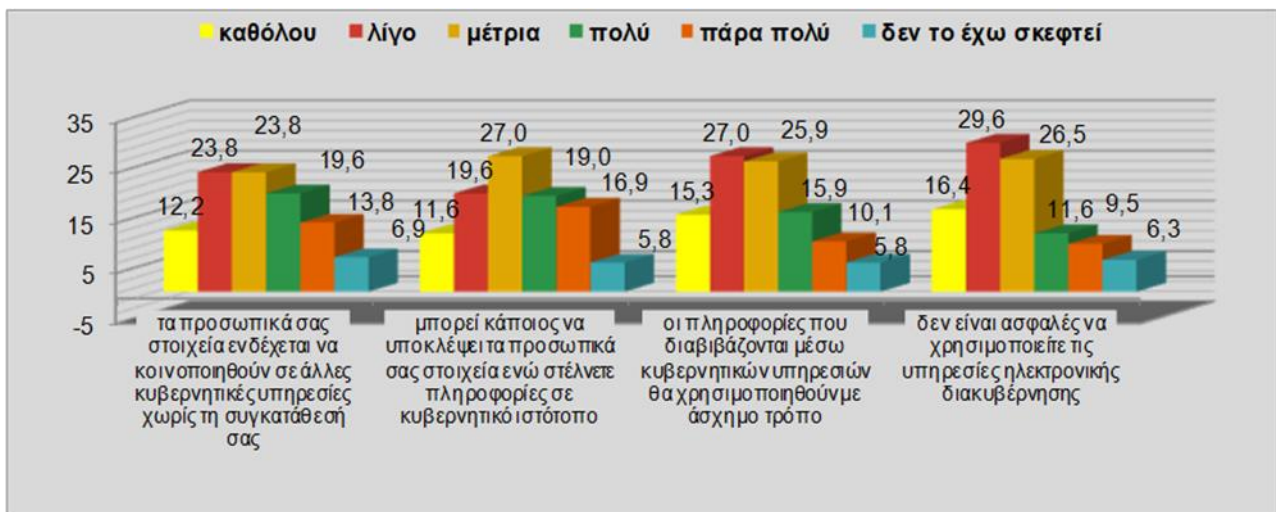
Παρατηρούμε λοιπόν ότι κρίσιμο σημείο για την ενίσχυση της χρήσης των κυβερνητικών υπηρεσιών, αποτελεί η διαφάνεια στις δημόσιες συναλλαγές και η διασφάλιση των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των χρηστών.

Αναμφίβολα η απότομη ψηφιοποίηση των σχέσεων κράτους–πολιτών που σημειώθηκε από την αρχή της πανδημίας, με είσοδο και εγγραφή πολλών χρηστών σε διαφορετικές ψηφιακές πλατφόρμες, συνεπάγεται προφανώς τη δήλωση διαφόρων προσωπικών δεδομένων τους και την επεξεργασία αυτών από πλήθος δημόσιων φορέων. Είναι λοιπόν λογικό να υπάρχουν τέτοιου είδους προβληματισμοί, για τα όρια παρέμβασης του κράτους στις ατομικές ελευθερίες των πολιτών και για τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για την προστασία της δημόσιας υγείας. (Βλαχόπουλος, 2020) (Κοντιάδης, 2020)

Αυτό διαπιστώνεται και στο επόμενο σχήμα, καθώς κατά μέσο όρο σε ποσοστό 26% οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι υπάρχει μέτριος κίνδυνος και 18% μεγάλος κίνδυνος, για να κοινοποιηθούν, να υποκλαπούν ή να χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο τα προσωπικά τους στοιχεία. Ειδικά στο ερώτημα για τα προσωπικά στοιχεία, φαίνεται να υπάρχει μια μεγαλύτερη ανησυχία, αφού σχεδόν το 63% των ερωτηθέντων, ανησυχεί από μέτρια έως πάρα πολύ ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να υποκλαπούν.

Στο ερώτημα κατά πόσο φοβούνται ή ανησυχούν ότι η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι ασφαλής, ένα ποσοστό συνολικά 21,1% δηλώνει ότι φοβάται πολύ ή πάρα πολύ, ενώ το 26,5% φοβάται μέτρια και το 29,6% φοβάται/ανησυχεί λίγο. Δε μπορούμε να παραβλέψουμε και το ποσοστό των ερωτηθέντων που δηλώνει ότι δεν φοβάται καθόλου και δεν αισθάνεται ότι απειλούνται τα προσωπικά του δεδομένα (κατά μέσο όρο 12%).

Πίνακας 4.4.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι [...]

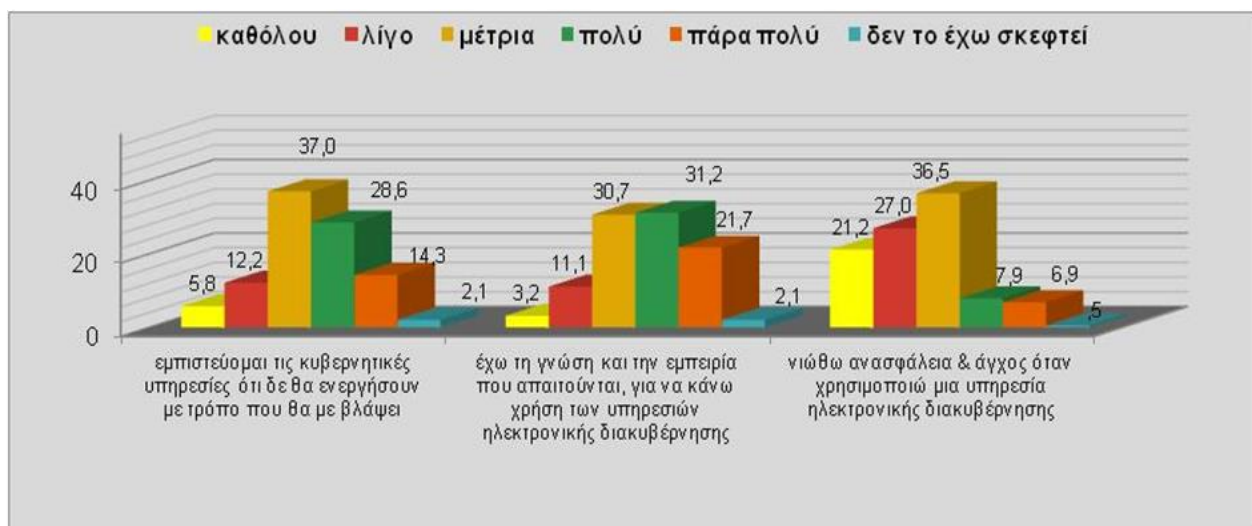
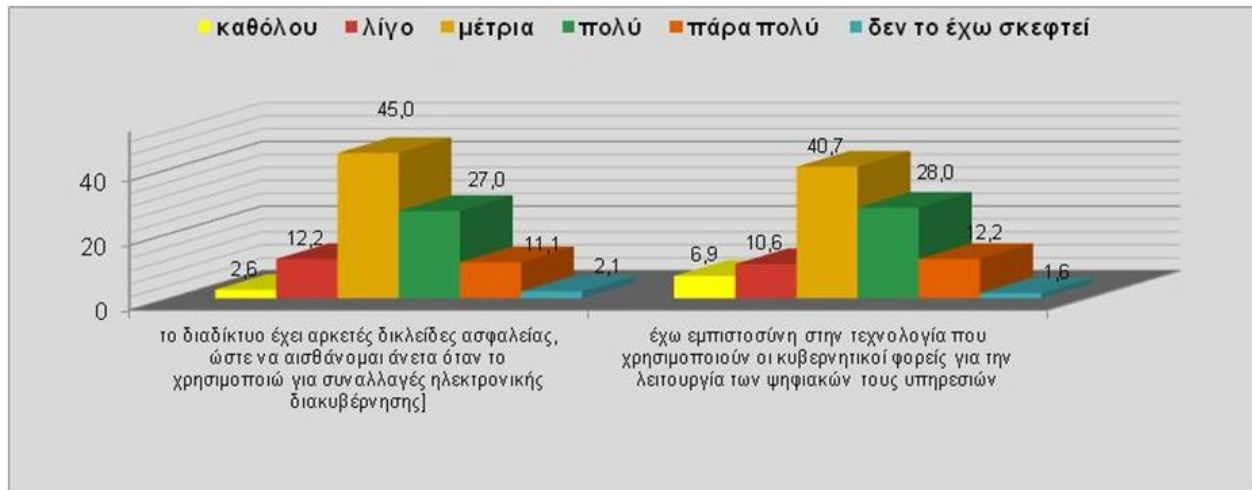


Τέλος, παρατηρούμε από την επόμενη ερώτηση, ότι οι ερωτηθέντες γενικότερα αισθάνονται μέτρια ασφαλής κατά τη χρήση διαδικτύου, αφού σε ποσοστό 45% συμφωνούν μέτρια ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνονται άνετα όταν το χρησιμοποιούν. Περισσότερη εμπιστοσύνη φαίνεται να δείχνουν οι ερωτηθέντες, στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών, καθώς το 40,7% απάντησε μέτρια, ενώ συνολικά το 40% απάντησε πολύ ή πάρα πολύ. Στα ίδια επίπεδα κινήθηκαν και οι απαντήσεις στο ερώτημα αν εμπιστεύονται τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει, αφού συνολικά το 80% συμφωνεί από μέτρια έως πάρα πολύ.

Παρόλα αυτά, φαίνεται από το επόμενο ερώτημα, ότι αισθάνονται αρκετά σίγουροι για τον εαυτό τους και τις γνώσεις τους, καθώς συνολικά το 52,4% συμφωνεί πολύ ή πάρα πολύ, ότι έχει τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέλος σε ποσοστό

48,2% νιώθουν καθόλου ή λίγο ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ το 36,5% μέτρια.

Πίνακας 4.4.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω:



4.5 Αντιλήψεις σχετικά με την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες (εν μέσω πανδημίας)

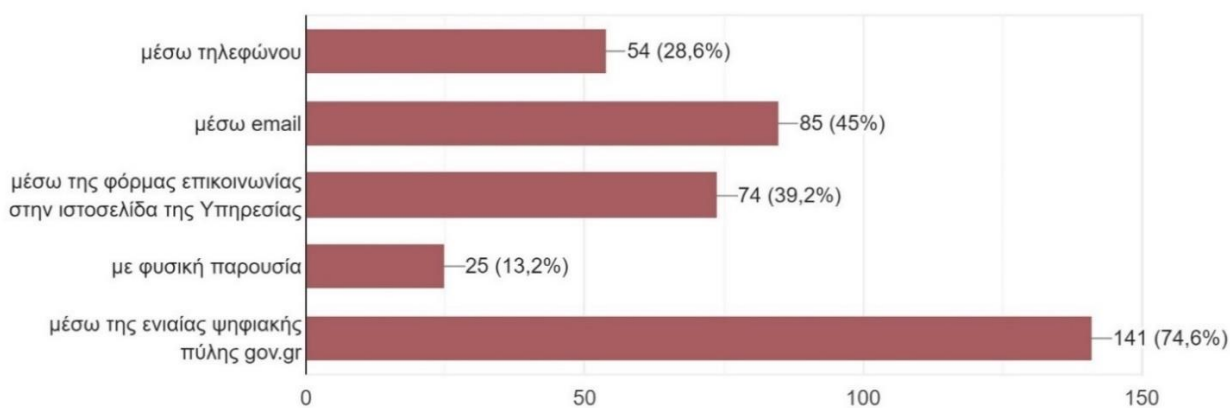
Στο πλαίσιο της λήψης μέτρων κατά της εξάπλωσης του κορονοϊού στη χώρα μας, άλλαξε ο τρόπος επικοινωνίας και συναλλαγής των πολιτών με τις υπηρεσίες, με γνώμονα την προστασία των πολιτών και των εργαζομένων. Οι συναλλασσόμενοι διατύπωναν τα αιτήματά τους προς τις υπηρεσίες τηλεφωνικά, μέσω email ή ιστοσελίδας. Στην περίπτωση που δεν ήταν εφικτό ο ενδιαφερόμενος να εξυπηρετηθεί εξ αποστάσεως, η επίσκεψη στην υπηρεσία γινόταν μόνο μέσω

ραντεβού. Παράλληλα, πολύ δημόσιοι υπάλληλοι πρόσφεραν τις υπηρεσίες τους με τηλεργασία, συνθήκη εντελώς καινούργια για τον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα.

Στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου λοιπόν, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες εν μέσω πανδημίας.

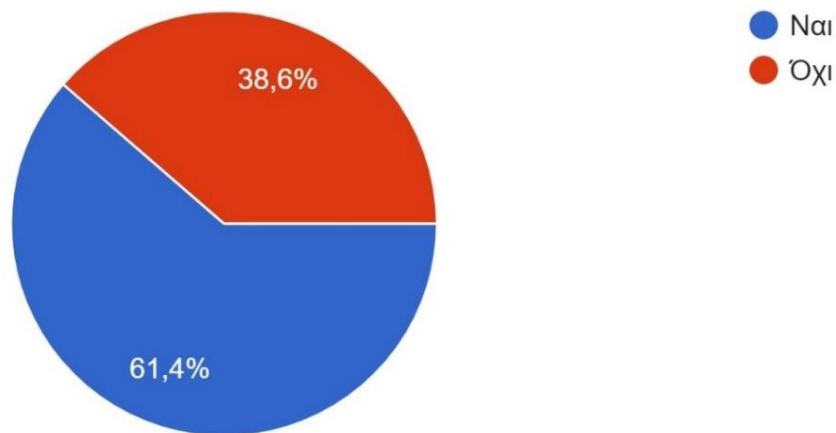
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έκανε χρήση των ΤΠΕ για την συνδιαλλαγή του με το δημόσιο την περίοδο αυτή, είτε μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr, είτε μέσω email, είτε μέσω των ιστοσελίδων των υπηρεσιών.

Πίνακας 4.5.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 12: Επιλέξτε τους πιο συχνούς τρόπους επικοινωνίας και συναλλαγής που χρησιμοποιείτε το διάστημα της πανδημίας covid-19.



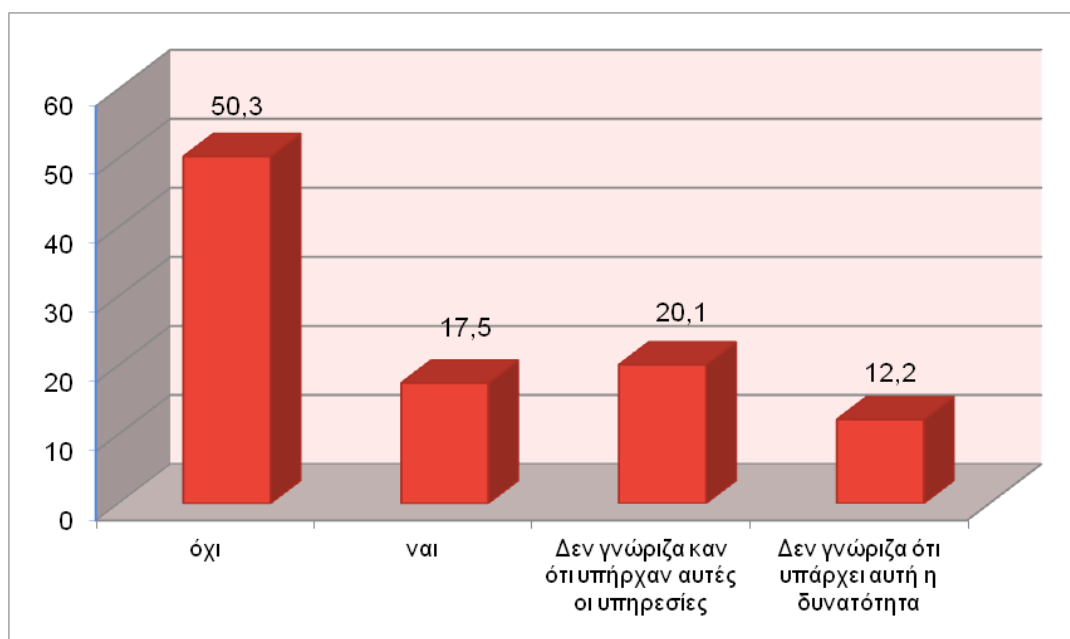
Επίσης η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (61,4%) επέλεξε να προγραμματίσει με ηλεκτρονικό τρόπο (μέσω της φόρμας επικοινωνίας, μέσω email κ.α.), την επίσκεψή του σε μια δημόσια υπηρεσία.

Πίνακας 4.5.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 13: Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, email, για να προγραμματίσετε την επίσκεψή σας σε μια δημόσια υπηρεσία;



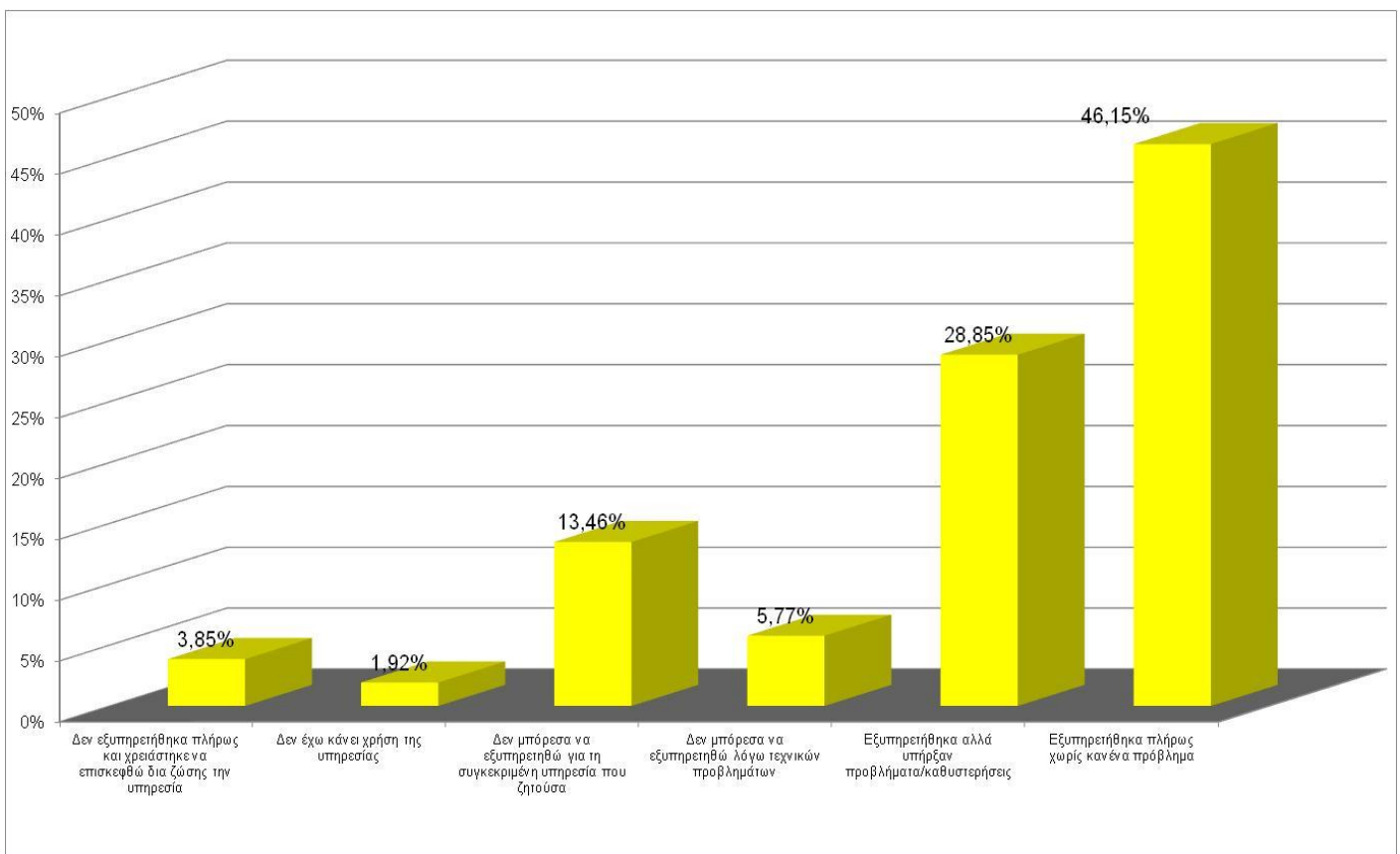
Παρόλα αυτά όμως, μόνο το 17,5% έκανε χρήση της πλατφόρμας απομακρυσμένης εξυπηρέτησης myDeskLive, για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών ραντεβού, με μια από τις υπηρεσίες ΟΑΕΔ, ΚΕΠ και ΕΦΚΑ, ενώ παρατηρούμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό (συνολικά 32,3%) δεν γνώριζε καν ότι υπήρχε αυτή η υπηρεσία ή αυτή η δυνατότητα. Φαίνεται, όπως αρχικά είχαμε συμπεράνει και από τα στατιστικά στοιχεία της πύλης gov.gr, ότι σε σχέση με άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το ψηφιακό ραντεβού δεν βρήκε μέχρι ώρας μεγάλη ανταπόκριση, είτε λόγω μη ενημέρωσης, άγνοιας ή φόβου των πολιτών, είτε για άλλους λόγους όπως η έλλειψη εμπιστοσύνης στην τεχνολογία, ή προτίμηση άμεσης επαφής με άνθρωπο.

Πίνακας 4.5.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 14: Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKeplive, myEfkalive;



Από τα 52 άτομα που απάντησαν ότι έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης ή ψηφιακού ραντεβού, μόνο το 46,15% ήταν πολύ ικανοποιημένοι καθώς ανέφεραν ότι εξυπηρετήθηκαν πλήρως χωρίς κανένα πρόβλημα, ενώ οι υπόλοιποι είτε ανέφεραν καθυστερήσεις (28,85%), είτε δεν μπόρεσαν καθόλου να εξυπηρετηθούν (13,46%), είτε αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα (5,77%) είτε τέλος εξυπηρετήθηκαν μερικώς (3,85%). Γίνεται λοιπόν φανερή η αναγκαιότητα σχεδιασμού, απλών και φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών, καθώς και η ανάγκη για εκπαίδευση των χρηστών και ενημέρωση για τις νέες υπηρεσίες που παρέχονται από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Πίνακας 4.5.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 15: Πως θα αξιολογούσατε συνολικά την εμπειρία / εξυπηρέτησή σας μέσω των ψηφιακών ραντεβού;

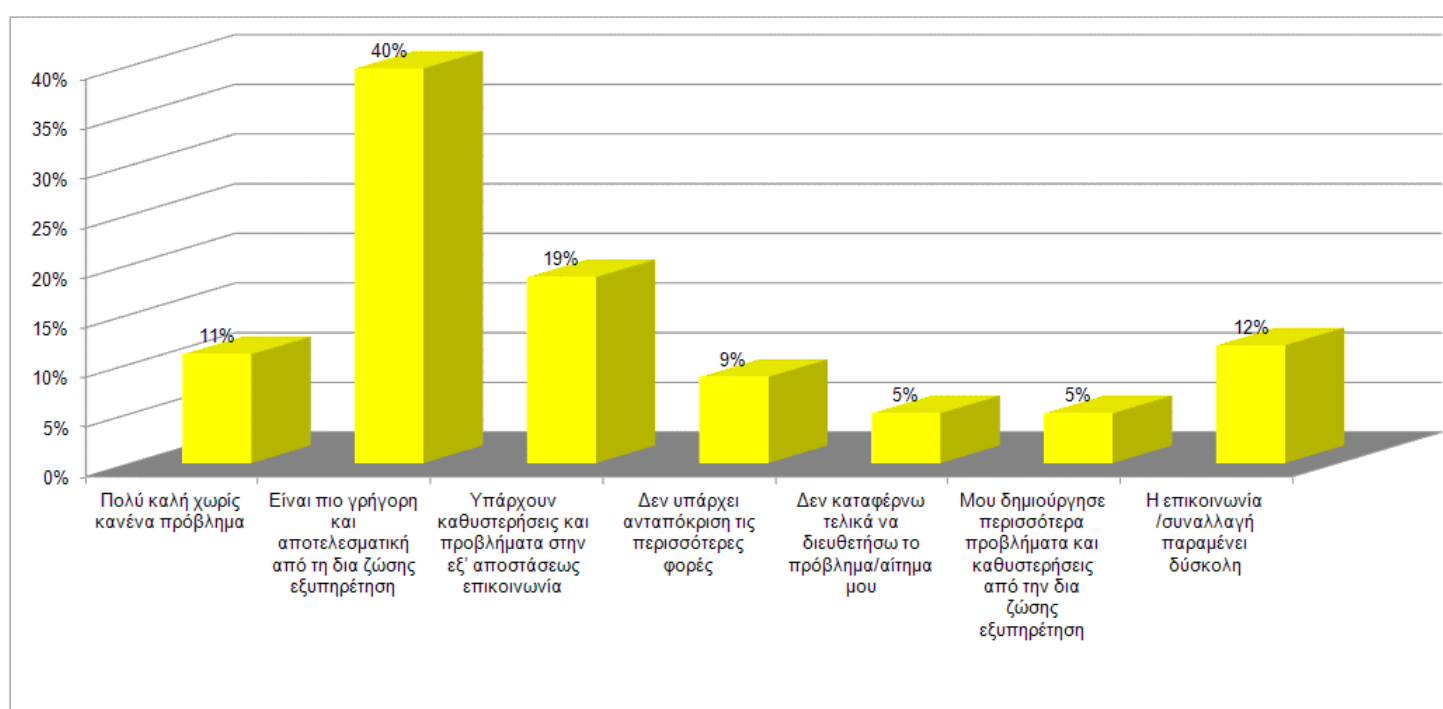


Παρόλα τα προαναφερόμενα προβλήματα, παρατηρούμε ότι το 40% των ερωτηθέντων θεωρεί την εξ αποστάσεως επικοινωνία, εξυπηρέτηση / συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες, πιο γρήγορη και αποτελεσματική από τη δια ζώσης εξυπηρέτηση. Σε ποσοστό 19% αναφέρουν καθυστερήσεις και προβλήματα στην εξ αποστάσεως επικοινωνία, το 12% θεωρεί ότι η συναλλαγή και επικοινωνία είναι

δύσκολη, ενώ το 9% απάντησε ότι δεν υπάρχει ανταπόκριση τις περισσότερες φορές.

Αυτό που συμπεραίνουμε είναι ότι εν μέσω πανδημίας, υπήρχαν γενικότερα προβλήματα στην επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες (εμειλ, τηλέφωνο κ.τ.λ.) για διάφορους λόγους, όπως ενδεχομένως το μειωμένο ανθρώπινο δυναμικό, η έλλειψη εκπαίδευσης ή γνώσεων των δημοσίων υπαλλήλων, η έλλειψη κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού κ.α.

Πίνακας 4.5.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 16: Πως θα αξιολογούσατε σήμερα την εξ' αποστάσεως επικοινωνία, εξυπηρέτηση / συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες;



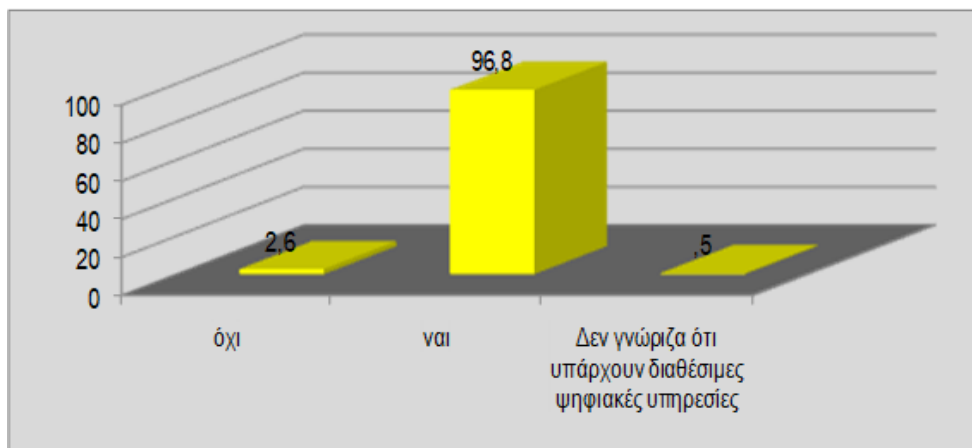
4.6 Αξιολόγηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης gov.gr

Σε αυτή την ενότητα έγινε προσπάθεια μέσω των ερωτήσεων που τέθηκαν, να αξιολογηθεί ο βαθμός χρήσης και εξοικείωσης με την ψηφιακή πλατφόρμα gov.gr. Αρχικά προέκυψε ότι όλο σχεδόν το δείγμα (πλην 6 ατόμων), απάντησαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει κάποια από τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr (96,8%). Συγκεκριμένα το 63,5% έχει χρησιμοποιήσει από 1-5 υπηρεσίες του gov.gr, το 22,2% έχει χρησιμοποιήσει από 5-10 υπηρεσίες και τέλος το 12,2% έχει χρησιμοποιήσει πάνω από 10 υπηρεσίες. Σχεδόν το 50% του δείγματος (91 άτομα) απάντησαν ότι

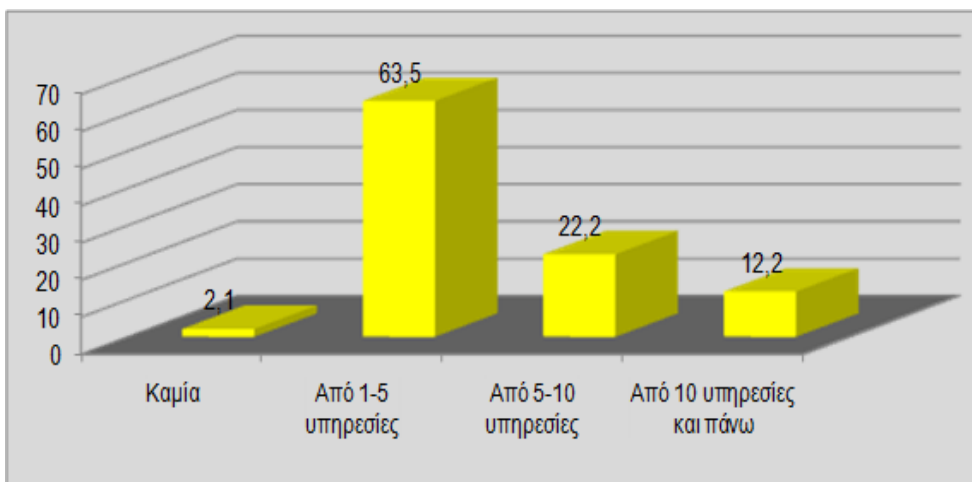
ολοκλήρωσαν τη συναλλαγή τους μέσα σε 5-10 λεπτά, το 40,2% χρειάστηκε λιγότερο χρόνο από 1-5 λεπτά, ενώ το 11,6% χρειάστηκε περισσότερο από 10 λεπτά.

Τα μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας, έδρασαν καταλυτικά για την επίσπευση και προώθηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr και για τις δράσεις που ακολούθησαν. Με την πύλη gov.gr, η Δημόσια Διοίκηση εξέπεμψε μια νέα αντίληψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση, που βρήκε θετική ανταπόκριση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι οποίοι έδειξαν προσαρμοστικότητα και σταδιακά γίνεται κτήμα τους. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα από τις απαντήσεις τους και γίνεται φανερό ότι εν μέσω πανδημίας, επετεύχθη η εξοικείωση του πολίτη με τις ψηφιακές υπηρεσίες. (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021)

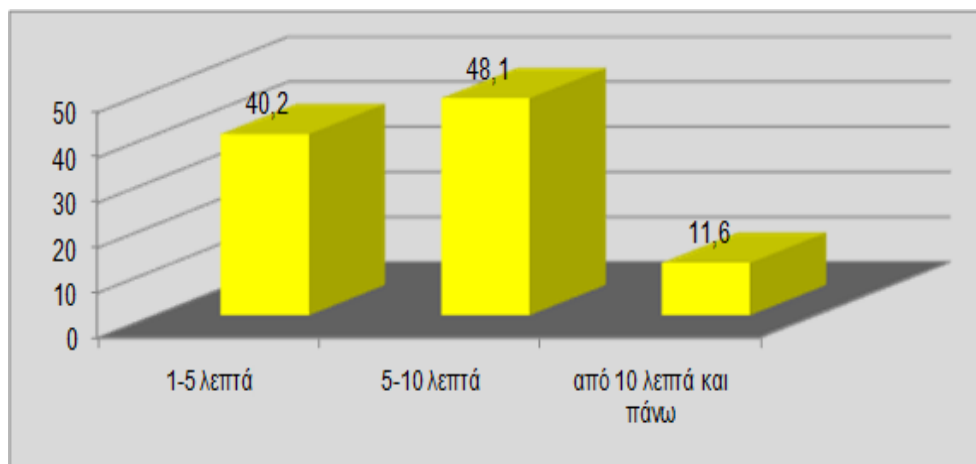
Πίνακας 4.6.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 17: Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr;



Πίνακας 4.6.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 18: Πόσες από τις υπηρεσίες του gov.gr έχετε χρησιμοποιήσει (ή γνωρίζετε);



Πίνακας 4.6.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 19: Ποιος είναι ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής σας στην ψηφιακή πύλη gov.gr;



4.7 Βαθμός ικανοποίησης και απόδοσης από την ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr

Στην τελευταία ενότητα, εξετάστηκε ο βαθμός ικανοποίησης και απόδοσης από την ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr. Σε γενικές γραμμές, η έρευνα αναδεικνύει θετικές αποδόσεις σε όλες τις παραμέτρους αξιολόγησης της ψηφιακής πύλης. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αξιολόγησαν την εμπειρία τους θετική καθώς:

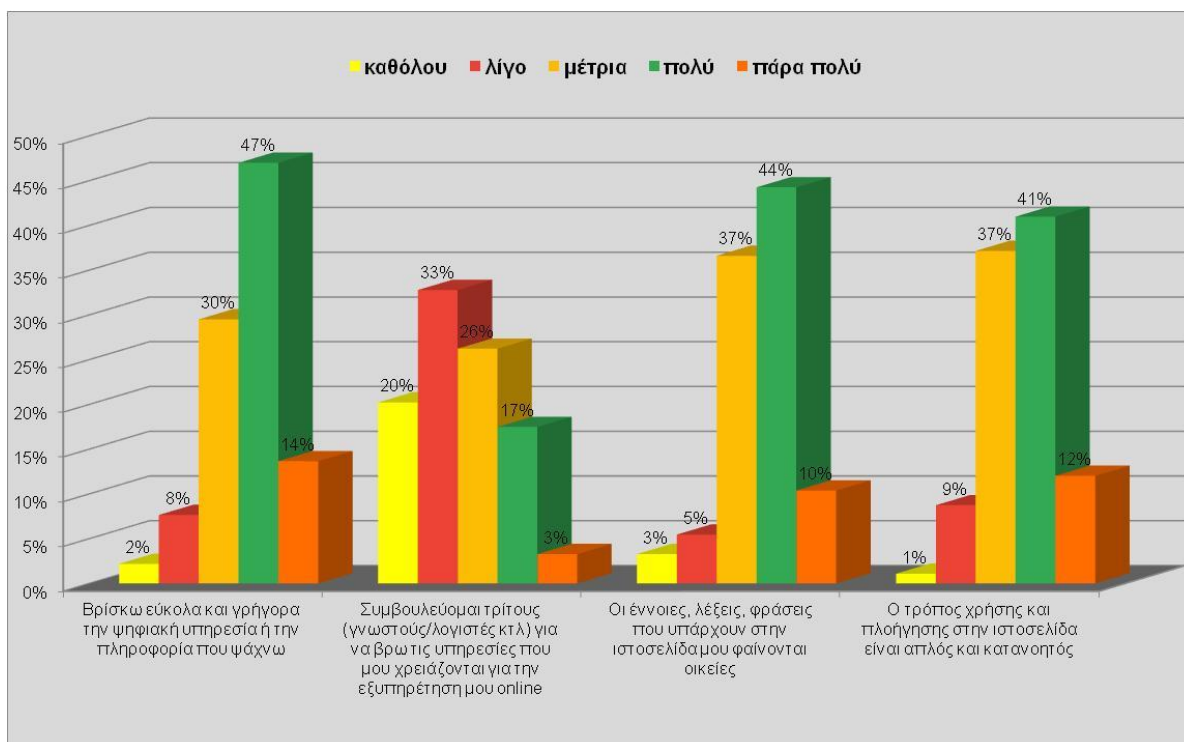
- Το 47% βρίσκει πολύ εύκολα και γρήγορα την ψηφιακή υπηρεσία ή την πληροφορία που ψάχνει.
- Το 33% συμβουλευεται λίγο τρίτους (γνωστούς/λογιστές κτλ.) για να βρει τις υπηρεσίες που χρειάζονται για την εξυπηρέτηση του online ενώ το 20% απάντησε ότι δεν συμβουλευεται κανέναν.
- Το 44% συμφωνεί πολύ ότι οι έννοιες, οι λέξεις και φράσεις που υπάρχουν στην ιστοσελίδα του gov.gr είναι οικείες.
- Το 41% βρίσκει πολύ απλό και κατανοητό τον τρόπο χρήσης και πλοήγησης στην ιστοσελίδα.
- Το 39% συμφωνεί πολύ ότι η οργάνωση των πληροφοριών και υπηρεσιών είναι απλή.
- Το 41% συμφωνεί πολύ ότι οι κατηγορίες των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών είναι σαφείς.

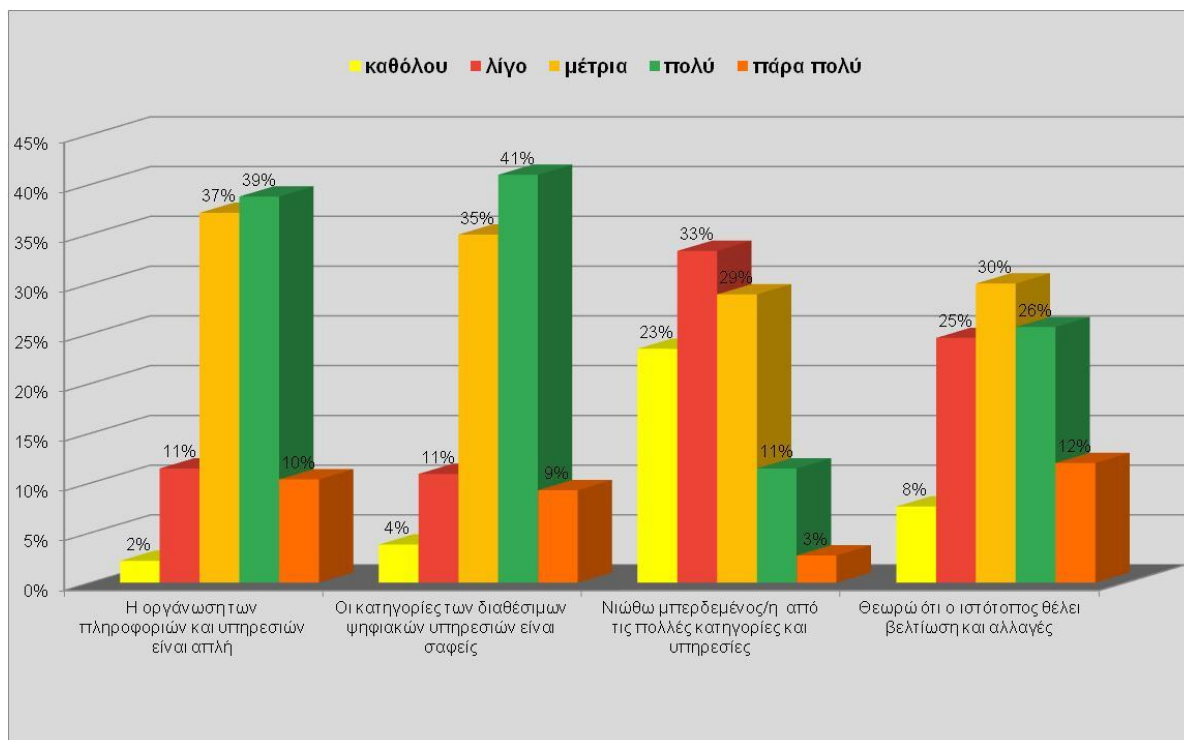
- Στην ερώτηση αν νιώθουν μπερδεμένοι από τις πολλές υπηρεσίες/ κατηγορίες του gov.gr, οι ερωτηθέντες απάντησαν σε ποσοστό 23% ότι δεν νιώθουν μπερδεμένοι, το 33% δηλώνουν λίγο μπερδεμένοι, το 29% μέτρια μπερδεμένοι, ενώ το 11% πολύ μπερδεμένοι.

Αυτό το αποτέλεσμα, σε συνδυασμό με το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησε ότι συμφωνεί μέτρια με τις παραπάνω φράσεις, καταδεικνύουν την ανάγκη περαιτέρω απλοποίησης, βελτίωσης και προσαρμογής της πλατφόρμας στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες όλων των ομάδων χρηστών, ώστε να βελτιωθεί το επίπεδο εξυπηρέτησής τους και η ευκολία χρήσης της. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε επίσης, ότι συνολικά το 46% των ερωτηθέντων, απάντησε ότι χρειάζεται μέτρια έως πάρα πολύ την βοήθεια κάποιου τρίτου προσώπου προκειμένου να εξυπηρετηθεί.

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και με το τελευταίο ερώτημα, όπου παρατηρούμε ότι συνολικά το 38% συμφωνεί κατά πολύ ή πάρα πολύ, ότι ο ιστότοπος θέλει βελτίωση και αλλαγές, ενώ το 30% συμφωνεί μέτρια.

Πίνακας 4.7.1 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 20: Σχετικά με την εμπειρία σας από τη χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε [...]



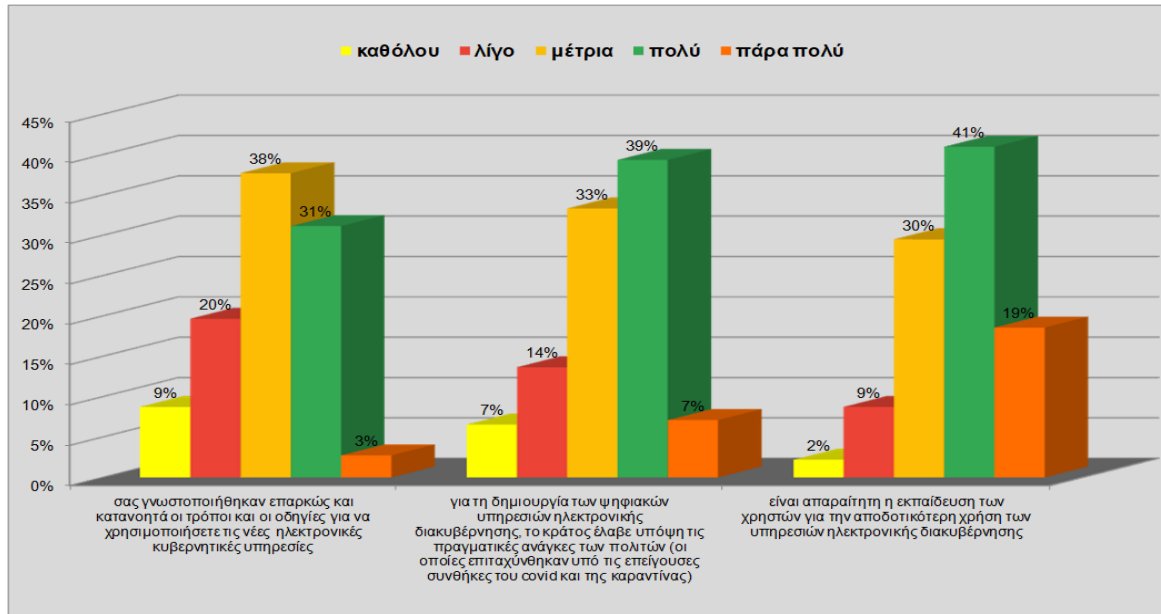


Στην ερώτηση σε τι βαθμό πιστεύετε, ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, το 31% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι τους γνωστοποιήθηκαν πολύ και επαρκώς, το 38% απάντησε ότι τους γνωστοποιήθηκαν μέτρια, ενώ το 29% ανέφερε ότι τους γνωστοποιήθηκαν λίγο ή καθόλου. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι υπάρχει ανάγκη για παροχή απλών, σαφών και αναλυτικών οδηγιών χρήσης των κυβερνητικών υπηρεσιών και ανάγκη για πρακτική υποστήριξη των πολιτών για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και με τις απαντήσεις στην επόμενη ερώτηση, αν θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού συνολικά το 60% συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, ότι η εκπαίδευση των χρηστών είναι απαραίτητη. Για ακόμα μια φορά γίνεται φανερό, η ανάγκη ψηφιακής εκπαίδευσης των χρηστών και περαιτέρω εξοικείωσής τους με τις ΤΠΕ. Μάλιστα από τα στατιστικά στοιχεία του gov.gr, που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 2, προκύπτει ότι περίπου 5,5 εκατομμύρια πολίτες, επισκέφθηκαν μέχρι τον Ιανουάριο 2022, την επιμορφωτική πύλη howto.gov.gr, γεγονός που καταδεικνύει αυτή την ανάγκη.

Πολύ σημαντικό είναι το γεγονός, ότι συνολικά το 46% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το κράτος έλαβε κατά πολύ έως πάρα πολύ, υπόψη του τις ανάγκες των πολιτών για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών του gov.gr, ενώ το 33% απάντησε μέτρια.

Πίνακας 4.7.2 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι [...]



Με βάση λοιπόν τα παραπάνω, θα λέγαμε ότι οι πολίτες δείχνουν μεγάλη προσαρμοστικότητα και θετική ανταπόκριση στην ενιαία ψηφιακή πύλη, που έχει πια συμπληρώσει 1,5 χρόνο λειτουργίας, αλλά παράλληλα τονίζεται η ανάγκη για αλλαγές και βελτιώσεις στην πλατφόρμα και η παροχή απλών και προσιτών οδηγιών χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης επιβεβαιώνεται για ακόμα μια φορά, η ανάγκη περαιτέρω εξοικείωσης των πολιτών με τις τεχνολογίες Τ.Π.Ε., καθώς και η ανάγκη για την δια βίου μάθηση και ψηφιακή εκπαίδευση όλων των ομάδων χρηστών, προκειμένου να γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα που υφίσταται και κανείς πολίτης να μη μένει πίσω.

Στην επόμενη ερώτηση κατά πόσο συμφωνούν με τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που λαμβάνουν:

- Το 40% των ερωτηθέντων συμφωνεί αρκετά, ότι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθείται η διαφάνεια και η υπευθυνότητα, ενώ συνολικά το 35% πιστεύει ότι προωθείται λίγο ή καθόλου. Θα μπορούσαμε εδώ να επισημάνουμε την ανάγκη για ύπαρξη σαφώς καθορισμένων διαδικασιών και δημοσιοποίηση

των στοιχείων για μεγαλύτερη διαφάνεια, προκειμένου να αυξηθεί η εμπιστοσύνη του πολίτη στο κράτος. Μάλιστα, στην Έκθεση της Επιτροπής Πισσαρίδη, επισημαίνεται ως βασική αρχή η ανοικτότητα και η διαφάνεια, με τον διαμοιρασμό δεδομένων ανάμεσα σε δημόσιους φορείς, η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στη σχεδίαση και την παροχή υπηρεσιών και η παροχή δυνατότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις για τον έλεγχο πρόσβασης των δεδομένων τους, τη διόρθωσή τους, καθώς και την αυτόματη ενημέρωσή τους για κάθε πρόσβαση ή αλλαγή που αφορά στα δεδομένα τους. (Πισσαρίδης, Βαγιανός, Βέττας, & Μεγήρ, 2020)

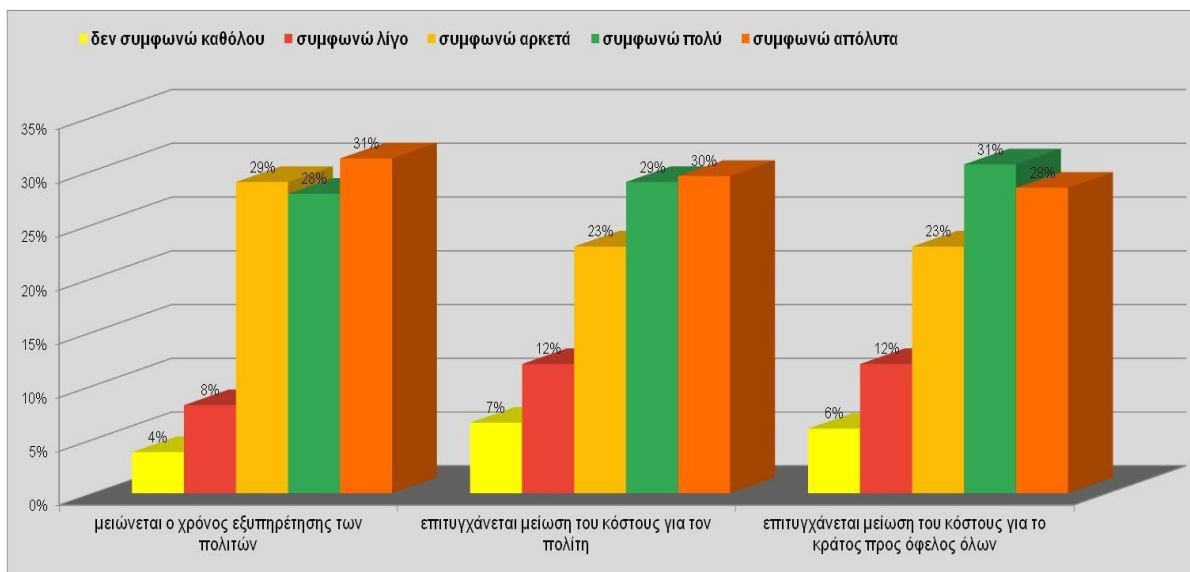
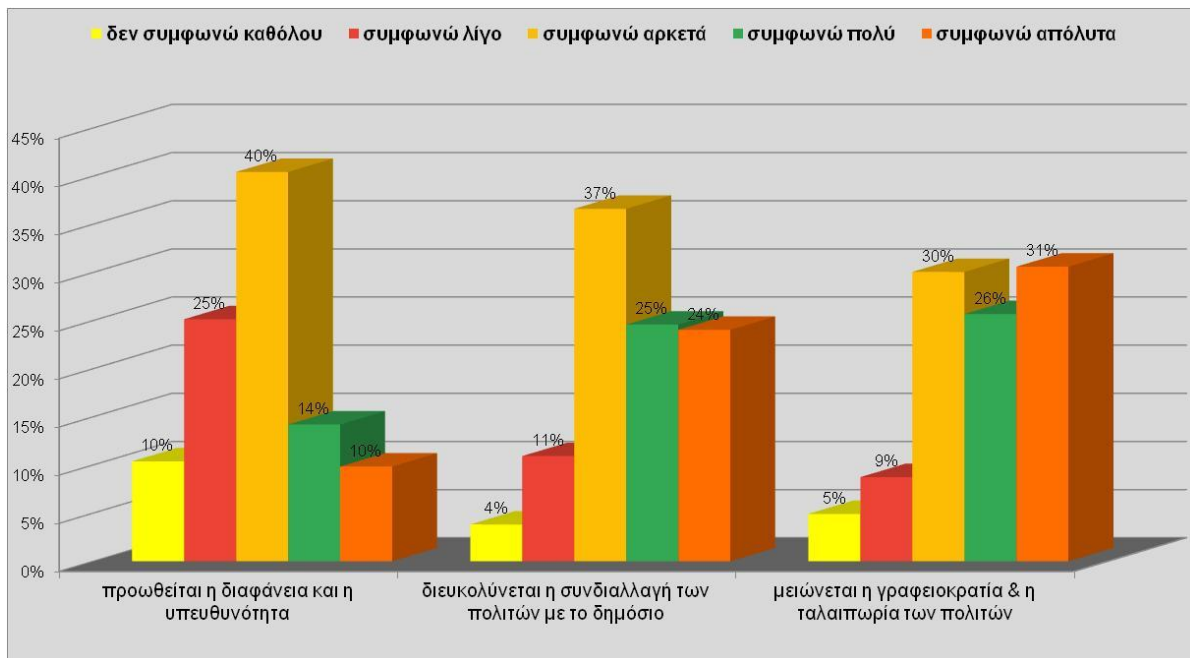
- Στο ερώτημα αν συμφωνούν ότι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνεται η συνδιαλλαγή των πολιτών με το δημόσιο, συνολικά το 49% απάντησε ότι συμφωνεί από πολύ έως πάρα πολύ, ενώ μεγάλο είναι και το ποσοστό (37%) που συμφωνεί μέτρια.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, συμφωνεί πολύ έως απόλυτα ότι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνεται η γραφειοκρατία & η ταλαιπωρία των πολιτών, μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών, μειώνεται το κόστος για τον πολίτη και επιτυγχάνεται μείωση του κόστους για το κράτος προς όφελος όλων.
- Στο ερώτημα αν συμφωνούν ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν, συνολικά το 51% απάντησε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, ενώ το 41% συμφωνεί λίγο έως μέτρια. Επίσης συνολικά το 44% συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ ότι αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών με την κυβέρνηση, ενώ το 41% συμφωνεί λίγο έως μέτρια. Συνολικά το 44% των ερωτηθέντων συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, ότι ενισχύονται η συμμετοχικότητα και οι δημοκρατικές διαδικασίες, ενώ επίσης το 44% πιστεύει ότι ενισχύονται από λίγο έως μέτρια.

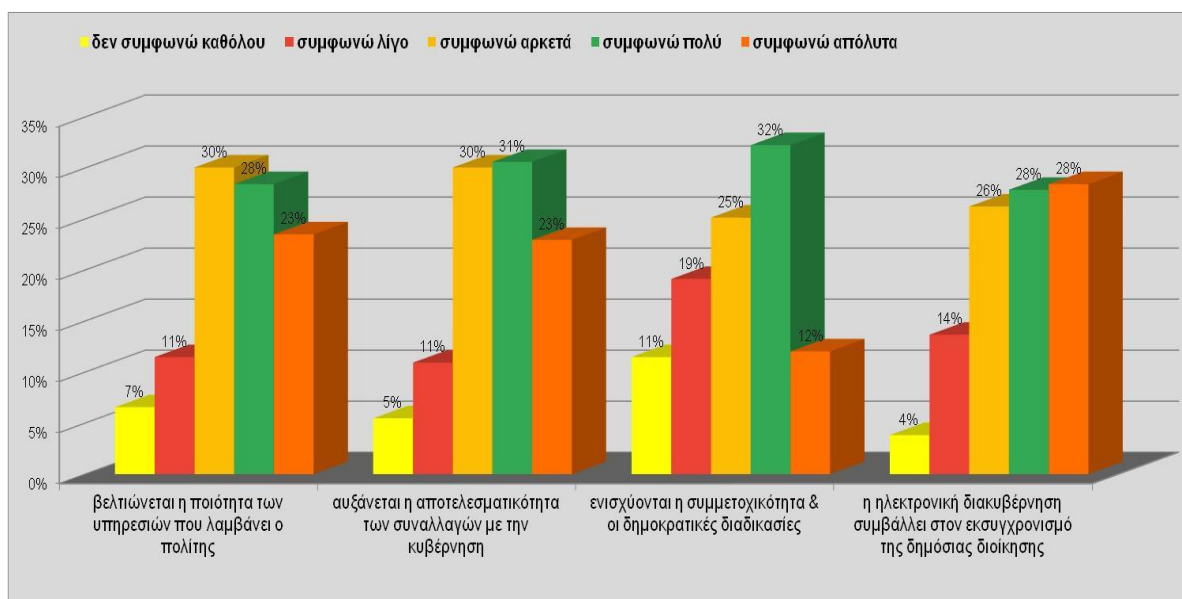
Βλέπουμε από αυτές τις ερωτήσεις ότι οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες ανάμεσα στο «συμφωνώ λίγο-μέτρια» και «συμφωνώ πολύ-πάρα πολύ», δείχνοντας ενδεχομένως τις επιφυλάξεις και την ανασφάλεια των πολιτών. Όπως και σε προηγούμενες ερωτήσεις, οι πολίτες φαίνεται να επιθυμούν μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές με το κράτος και διασφάλιση των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων τους, προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η

εμπιστοσύνη και να μπορέσει να γίνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γέφυρα μιας υγιούς αλληλεπίδρασης κράτους-πολιτών.

- Τέλος η πλειοψηφία (56%), συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.
- Να αναφέρουμε ότι τα ποσοστά των ερωτηθέντων, που δήλωσαν ότι δεν συμφωνούν καθόλου με τις παραπάνω εκφράσεις είναι κάτω από το 10%, που αναδεικνύει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα.

Πίνακας 4.7.3 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 22: Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη [...]





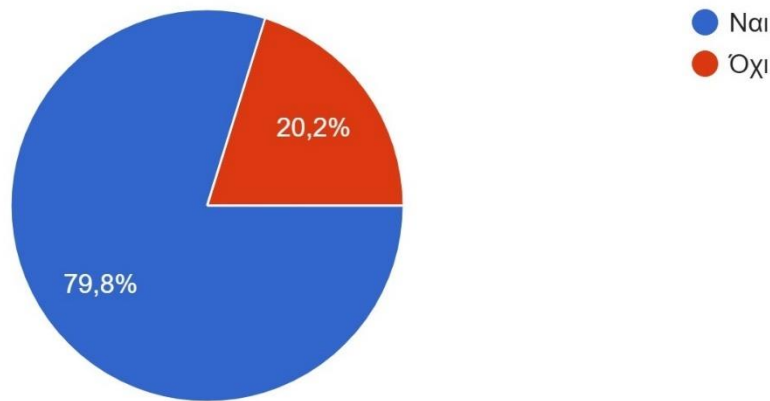
Αναφορικά με την χρήση της πλατφόρμας gov.gr μέσω συσκευής κινητού τηλεφώνου, το 79,8% απάντησε ότι έχει κάνει χρήση της πλατφόρμας μέσω έξυπνου τηλεφώνου (smartphone).

Σύμφωνα άλλωστε με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία χρήσης διαδικτύου, που παρέχονται από τον διεθνή ιστότοπο *Internet World Stats*, τα επίπεδα διείσδυσης στον τομέα των κινητών είναι πολύ υψηλά, παρόλο που το μεγαλύτερο μέρος της ελληνικής αγοράς είναι σημαντικά λιγότερο ανεπτυγμένο από αυτό των χωρών της Δυτικής Ευρώπης.⁴⁶ Επίσης σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του έτους 2021 (από τον Νοέμβριο 2020 - Νοέμβριο 2021), περίπου το 40% των χρηστών στην Ελλάδα, χρησιμοποίησε κινητό για την πρόσβασή του στο διαδίκτυο, ενώ το 57,6% χρησιμοποίησε σταθερό υπολογιστή.⁴⁷

Πίνακας 4.7.4 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 23: Έχετε κάνει χρήση των υπηρεσιών της πλατφόρμας gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου;

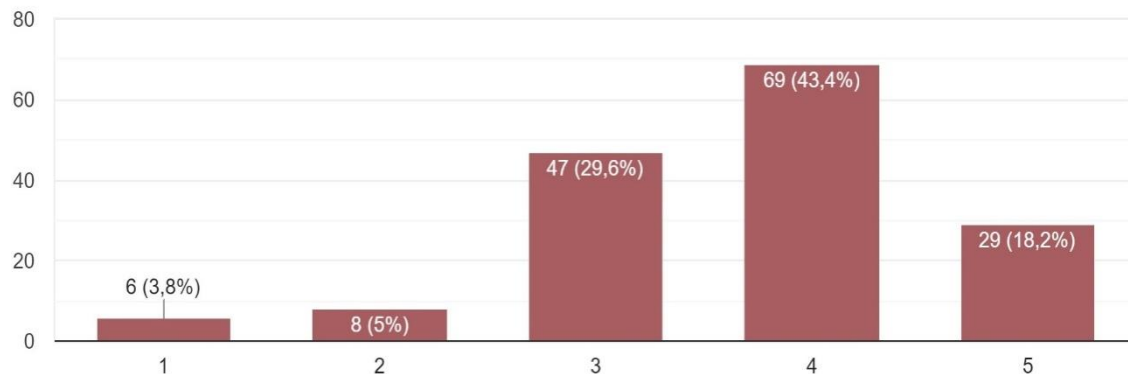
⁴⁶ <https://www.internetworldstats.com/eu/gr.htm>

⁴⁷ <https://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet/greece>



Στην ερώτηση, πόσο εύχρηστη και εύκολη θεωρείτε την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου, συνολικά το 61% (98 απαντήσεις) θεωρεί πολύ έως πάρα πολύ εύχρηστη και εύκολη την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου. Παρατηρούμε ότι οι 159 ερωτηθέντες, έχουν μια μέτρια προς καλή εντύπωση για τις υπηρεσίες της πλατφόρμας, καθώς το 29,6% των ερωτηθέντων την βαθμολόγησε με 3,00 και το 43,4% των ερωτηθέντων την βαθμολόγησε με 4,00 με μέγιστο βαθμό το πέντε (5).

Εικόνα 6.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 24: Πόσο εύχρηστη και εύκολη θεωρείτε την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου;

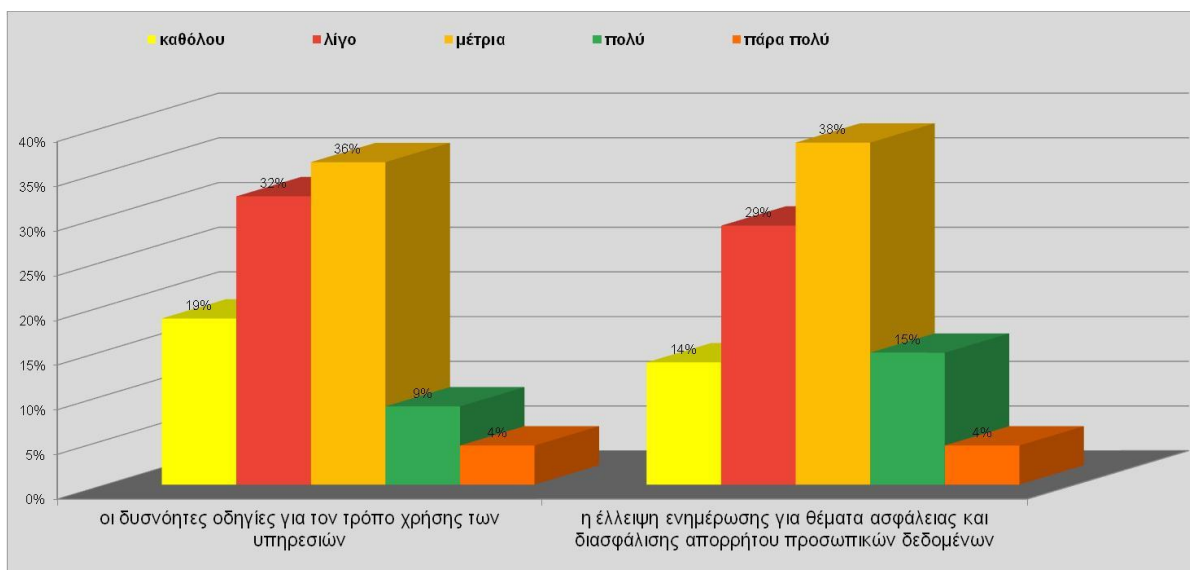


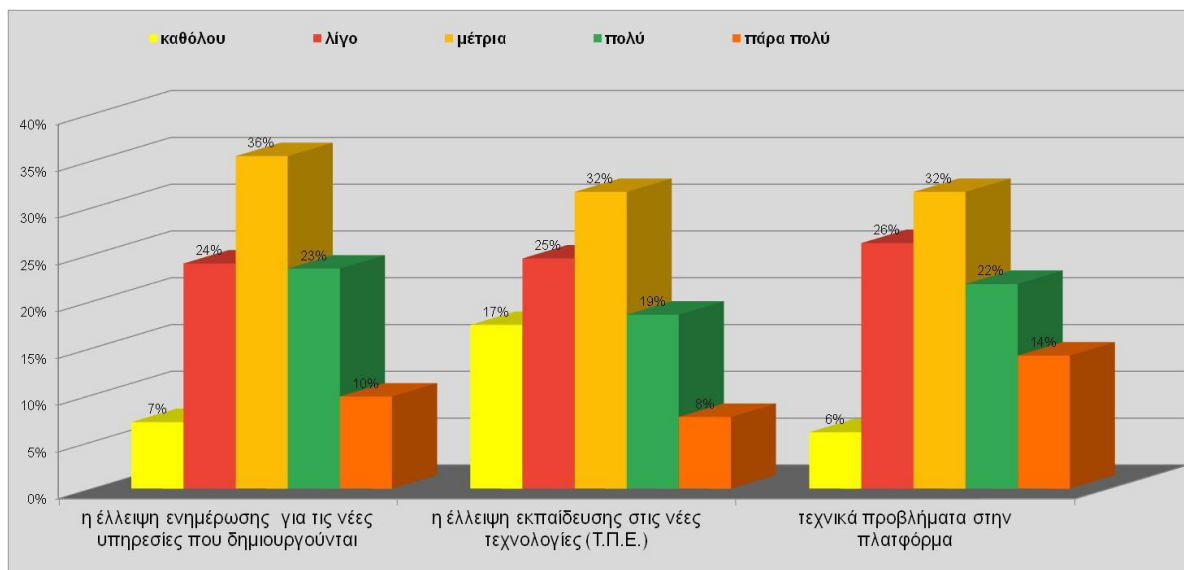
Στην επόμενη ερώτηση για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται και δυσκολεύουν τους πολίτες κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, οι ερωτηθέντες φαίνεται να δυσκολεύονται σε γενικές γραμμές μέτρια:

- Αναφορικά με τις οδηγίες χρήσης των υπηρεσιών φαίνεται ότι γενικά δεν δυσκολεύονται πολύ, καθώς το 51% απάντησε ότι τους δυσκόλεψε λίγο ή καθόλου και το 36% απάντησε μέτρια.

- Σχετικά με το αν τους δυσκολεύει η τυχόν έλλειψη ενημέρωσης, για θέματα ασφάλειας και διασφάλισης απορρήτου προσωπικών δεδομένων, το 38% απάντησε ότι τους δυσκόλεψε μέτρια, ενώ συνολικά το 43% απάντησε από καθόλου έως λίγο.
- Τα πράγματα είναι λίγο πιο ξεκάθαρα στο επόμενο ερώτημα αν τους δυσκόλεψε η έλλειψη ενημέρωσης για τις νέες υπηρεσίες που δημιουργούνται, καθώς το 36% απάντησε μέτρια ενώ το 33% πολύ ή πάρα πολύ.
- Η έλλειψη εκπαίδευσης στις νέες τεχνολογίες (Τ.Π.Ε.), δυσκόλεψε μέτρια το 32%, ενώ συνολικά το 42% δυσκολεύτηκε λίγο ή καθόλου.
- Τέλος σχετικά με τεχνικά προβλήματα στην πλατφόρμα, το 26% απάντησε ότι δυσκολεύτηκε λίγο, το 32% μέτρια, ενώ συνολικά το 36% δυσκολεύτηκε από πολύ έως πάρα πολύ.

Πίνακας 4.7.5 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 25: Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, προβλήματα όπως [...]



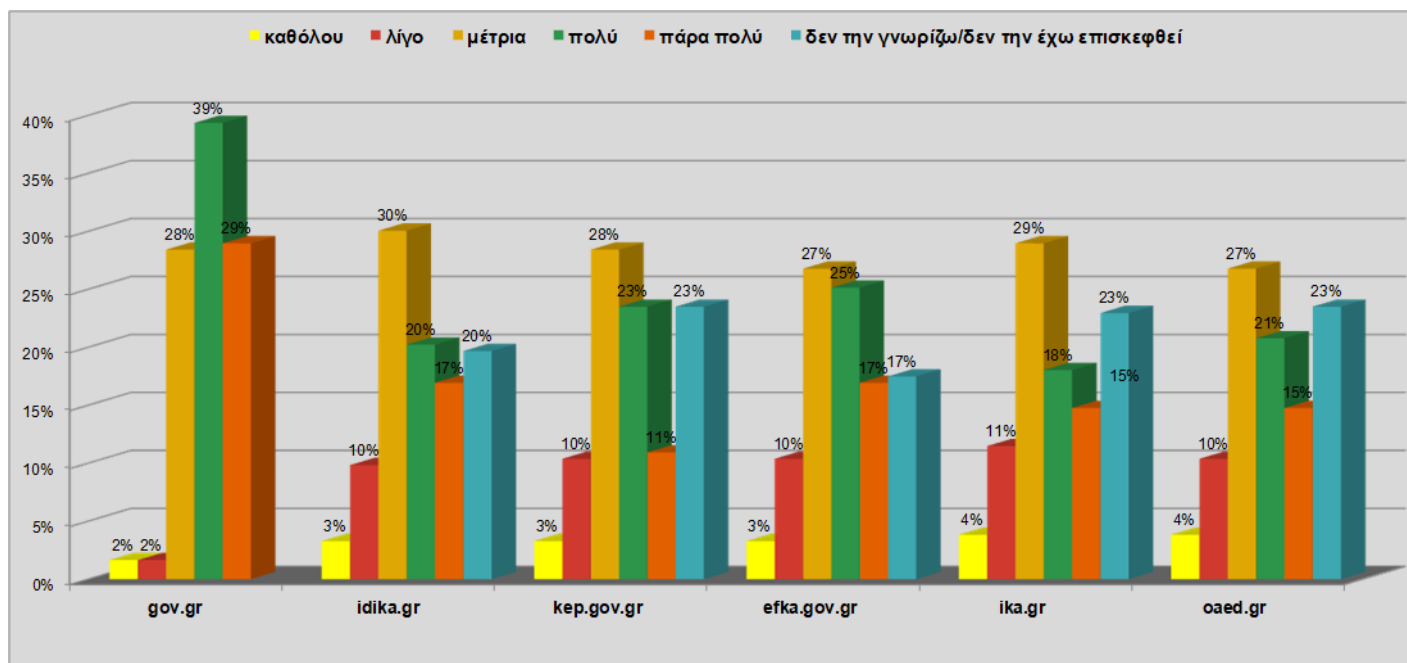


Στην τελευταία ερώτηση, οι ερωτώμενοι καλούνται να αξιολογήσουν συνολικά τις δημοφιλέστερες ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που ξεκίνησαν την λειτουργία τους το τελευταίο διάστημα. Σημαντικό είναι ότι όλοι οι ερωτηθέντες γνωρίζουν και έχουν επισκεφτεί τη ιστοσελίδα gov.gr, ενώ αντίθετα το 21% του δείγματος κατά μέσο όρο δεν έχει επισκεφτεί ή δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν οι ιστοσελίδες των φορέων ΗΔΙΚΑ, ΚΕΠ, ΕΦΚΑ, ΙΚΑ και ΟΑΕΔ.

Σχετικά με την πλατφόρμα gov.gr, το 39% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι και το 29% πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την χρήση των υπηρεσιών στην ενιαία ψηφιακή πύλη. Ένα μικρότερο ποσοστό 28% δηλώνει μέτρια ικανοποιημένο.

Σχετικά με τις υπόλοιπες πλατφόρμες: idika.gr, kep.gov.gr, efka.gov.gr, ika.gr και oaed.gr, οι ερωτηθέντες είναι γενικά μέτρια ικανοποιημένοι. Είναι ξεκάθαρη λοιπόν η ανάγκη για επανασχεδιασμό αυτών των ιστοσελίδων και υπηρεσιών, ακολουθώντας την πολιτο-κεντρική προσέγγιση του gov.gr και βάσει των αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και εστίαση στην ενημέρωση των πολιτών για νέες προσφερόμενες υπηρεσίες. Είναι πολύ σημαντική η ανάπτυξη εύχρηστων ψηφιακών υπηρεσιών, φιλικών προς τον χρήστη και η απλούστευση διαδικασιών, αλλά και η διατήρηση μιας γραμμής σχεδιασμού σε όλες τις ιστοσελίδες της δημόσιας διοίκησης.

Πίνακας 4.7.6 Γραφική παρουσίαση ερώτησης 26: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά, από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων [...]



4.8 Επεξεργασία ερωτηματολογίων - Επαγωγική στατιστική - Συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων με τις αντιλήψεις

Στόχος της παρούσας ενότητας είναι η μελέτη της επίδρασης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων, αλλά και της πιστοποιημένης γνώσης Η/Υ, στις αντιλήψεις τους για το αίσθημα ασφάλειας, στην ανησυχία/ φόβο καθώς και στην εμπιστοσύνη που νιώθουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης η συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων, με την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το βαθμό εξοικείωσης, αποδοχής και ικανοποίησης. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά που μελετήθηκαν ήταν το φύλο, η ηλικία καθώς και το επίπεδο εκπαίδευσης.

Η εν λόγω ανάλυση, επετεύχθη με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS και εφαρμόστηκαν οι κατάλληλοι έλεγχοι για όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Ωστόσο, λόγω του μεγάλου όγκου δεδομένων, στη συνέχεια παρουσιάζονται μόνο οι συσχετίσεις για τις οποίες βρέθηκε στατιστικώς σημαντική

διαφορά, κατηγοριοποιημένες ως προς το δημογραφικό στοιχείο που μελετάται σε κάθε περίπτωση.

Στην ενότητα αυτή θα χρησιμοποιήσουμε πίνακες διπλής εισόδου (cross-tabs). Οι πίνακες διπλής εισόδου αποτελούν πίνακες ταυτόχρονης απεικόνισης δύο ή περισσότερων κατηγορικών μεταβλητών. Στους πίνακες αυτούς απεικονίζονται οι ακριβείς τιμές των μεταβλητών, η συχνότητα εμφάνισης των τιμών σε απόλυτα νούμερα και σε ποσοστά. Για την παραγωγή πινάκων συχνοτήτων στο SPSS, ακολουθούμε τη διαδρομή Analyze ->Descriptive Statistics ->Crosstabs.

Ερωτ9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [...] * φύλο

- **χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο**
- **στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους**

Αναφορικά με το πρώτο ερώτημα που αφορά τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων για το αίσθημα ασφάλειας στις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, παρατηρούμε από την παρακάτω ανάλυση ότι το φύλο που έχουν οι ερωτηθέντες «επιδρά» στις αντιλήψεις τους για το αίσθημα ασφάλειας. Εφαρμόζοντας τα Nonparametric Tests: 2 Independent Samples καθώς και το Chi-Square test παρατηρούμε τα παρακάτω:

- Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν πολύ το 65,5% είναι γυναίκες και το 34,5% άνδρες.
- Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν πάρα πολύ το 52,4% είναι γυναίκες ενώ το 47,6% άνδρες.
- Από τους άνδρες του δείγματος το 7,2% απάντησε ότι αισθάνεται λίγο ασφαλής, το 24,6% απάντησε μέτρια ασφαλής, το 27,5% πολύ και το 29% πάρα πολύ ασφαλής.
- Από τις γυναίκες αντίστοιχα το 9,2% απάντησε ότι αισθάνεται λίγο ασφαλής, το 30,8% απάντησε μέτρια ασφαλής, το 30% πολύ και 18,3% πάρα πολύ ασφαλής.
- Παρατηρούμε ότι οι γυναίκες αισθάνονται μέτρια έως πολύ ασφαλής, ενώ οι άνδρες πολύ έως πάρα πολύ ασφαλής. Θα λέγαμε εδώ ότι γενικότερα οι άνδρες αισθάνονται πιο ασφαλής όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 4.8.1 Αποτελέσματα σχέσης φύλου και αισθήματος ασφάλειας κατά την χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο

| | | | Φύλο | | Total |
|--|---------------|---------------|---------|--------|-------|
| | | | Γυναίκα | Άνδρας | |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο] | καθόλου | Count | 5 | 4 | 9 |
| | | % within Φύλο | 4,2% | 5,8% | 4,8% |
| | Λίγο | Count | 11 | 5 | 16 |
| | | % within Φύλο | 9,2% | 7,2% | 8,5% |
| | Μέτρια | Count | 37 | 17 | 54 |
| | | % within Φύλο | 30,8% | 24,6% | 28,6% |
| | Πολύ | Count | 36 | 19 | 55 |
| % within Φύλο | | 30,0% | 27,5% | 29,1% | |
| πάρα πολύ | Count | 22 | 20 | 42 | |
| | % within Φύλο | 18,3% | 29,0% | 22,2% | |
| δεν το έχω σκεφτεί | Count | 9 | 4 | | |
| | % within Φύλο | 7,5% | 5,8% | 6,9% | |
| Total | Count | 120 | 69 | 189 | |
| | % within Φύλο | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Στη συνέχεια εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test για τις απαντήσεις στην ερώτηση αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο, σε σχέση με το φύλο. Στον έλεγχο αυτό η μηδενική υπόθεση (H0) είναι ότι οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,618 > 0,05$) άρα αποδεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 4.8.2 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο

$$\chi^2 = 3,537^a; df = 5; p = 0,618 > 0,05$$

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 3,537 ^a | 5 | ,618 |
| Likelihood Ratio | 3,481 | 5 | ,626 |
| N of Valid Cases | 189 | | |

| | Value |
|------------------|-------|
| N of Valid Cases | 189 |

Αναφορικά με το δεύτερο ερώτημα και το αίσθημα ασφάλειας των ερωτηθέντων όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους, παρατηρούμε ότι από τα 189 συνολικά άτομα του δείγματος, τα 46

απάντησαν ότι δεν αισθάνονται καθόλου ασφαλής, εκ των οποίων τα 31 είναι γυναίκες, ενώ από τα 60 άτομα που απάντησαν ότι αισθάνονται μέτρια ασφαλής, τα 40 είναι γυναίκες. Το 25,8% των γυναικών δεν αισθάνεται καθόλου ασφαλής, το 12,5% λίγο ασφαλής και το 33,3% μέτρια ασφαλής. Συνολικά το 71,6% των γυναικών απάντησε ότι αισθάνεται από καθόλου έως μέτρια ασφαλής. Όσον αφορά τους άνδρες το 21,7% δεν αισθάνεται καθόλου ασφαλής, το 15,9% λίγο ασφαλής και το 29% μέτρια ασφαλής. Φαίνεται ότι γενικότερα το δείγμα ανησυχεί για τις ευαίσθητες πληροφορίες που διακινούνται μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων και περισσότερο οι γυναίκες.

Πίνακας 4.8.3 Αποτελέσματα σχέσης φύλου και αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστότοπους

| | | | Φύλο | | Total |
|---|---------------------------|---------------|---------|--------|-------|
| | | | Γυναίκα | Ανδρας | |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους] | καθόλου | Count | 31 | 15 | 46 |
| | | % within Φύλο | 25,8% | 21,7% | 24,3% |
| | λίγο | Count | 15 | 11 | 26 |
| | | % within Φύλο | 12,5% | 15,9% | 13,8% |
| | μέτρια | Count | 40 | 20 | 60 |
| | | % within Φύλο | 33,3% | 29,0% | 31,7% |
| | πολύ | Count | 21 | 10 | 31 |
| | | % within Φύλο | 17,5% | 14,5% | 16,4% |
| | πάρα πολύ | Count | 7 | 10 | 17 |
| | | % within Φύλο | 5,8% | 14,5% | 9,0% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | Count | 6 | 3 | 9 |
| | | % within Φύλο | 5,0% | 4,3% | 4,8% |
| Total | Count | 120 | 69 | 189 | |
| | % within Φύλο | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Στη συνέχεια εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test για τις απαντήσεις στην ερώτηση αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους, σε σχέση με το φύλο. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,432>0,05$).

Πίνακας 4.8.4 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστότοπους

$$\chi^2 = 4,873; df = 5; p = 0,432 > 0,05$$

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 4,873 ^a | 5 | ,432 |
| Likelihood Ratio | 4,704 | 5 | ,453 |
| N of Valid Cases | 189 | | |

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,29.

Ερωτ9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [...] * ηλικία

- χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο
- στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης ερώτησης με έμφαση στη ηλικία των ερωτηθέντων παρατηρούμε αναφορικά με το πρώτο ερώτημα ότι:

- Συνολικά το 28,6% (54 άτομα) απάντησαν ότι αισθάνονται μέτρια ασφαλής, το 29,1% (55 άτομα) απάντησαν πολύ ασφαλής και το 22,2% (42 άτομα) απάντησαν ότι αισθάνονται πάρα πολύ ασφαλής όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στις δοσοληψίες τους με το δημόσιο.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό της ηλικιακής ομάδας 18-30 απάντησε ότι αισθάνεται μέτρια ασφαλής (31,4%) και πολύ ασφαλής (28,6%), ενώ κατέχει από τα μικρότερα ποσοστά συγκριτικά με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες στις απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ ασφαλής. Παρατηρούμε ενδεικτικά ότι στην απάντηση πάρα πολύ, η ομάδα 18-30 έχει ποσοστό 14,3%, την ώρα που οι υπόλοιπες ομάδες έχουν ποσοστό 20% η ομάδα 31-40, 29% η ομάδα 41-50 και 25% η ηλικιακή ομάδα 51-60 ετών. Προχωρώντας την ανάλυση για την ηλικιακή ομάδα 18-30 παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που απάντησαν «λίγο» ανήκει σε αυτή την ομάδα (17,1%). Επίσης στην απάντηση «καθόλου» ασφαλής, η ηλικιακή ομάδα 18-30 κατέχει μεγαλύτερο ποσοστό (5,7%) από τις ηλικίες 31-40 και 41-50, που θεωρητικά περιμέναμε να νιώθουν μεγαλύτερη ανασφάλεια όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, σε σχέση με τους πολύ νεότερους.
- Παρόμοια εικόνα παρουσιάζουν και οι απαντήσεις της ηλικιακής ομάδας 31-40, όπου σημείωσε το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση μέτρια (30%) και πολύ (28,6%).

- Από την άλλη μεριά, παρατηρούμε ότι οι μεγαλύτερες ηλικιακά ομάδες αισθάνονται γενικά περισσότερο ασφαλής. Συγκεκριμένα η ηλικιακή ομάδα 51-60 απάντησε 37,5% πολύ και 25% πάρα πολύ ασφαλής. Αντίστοιχα ποσοστά βλέπουμε και στην ηλικιακή ομάδα 41-50 όπου απάντησαν 30,6% πολύ και 29% πάρα πολύ ασφαλής.

Πίνακας 4.8.5 Αποτελέσματα σχέσης ηλικίας και αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο

| | | | Ηλικία | | | | | Total |
|---|--------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|
| | | | 18-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | 61 και άνω | |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο] | Καθόλου | Count | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| | | % within Ηλικία | 5,7% | 4,3% | 3,2% | 6,3% | 16,7% | 4,8% |
| | Λίγο | Count | 6 | 7 | 2 | 1 | 0 | 16 |
| | | % within Ηλικία | 17,1% | 10,0% | 3,2% | 6,3% | ,0% | 8,5% |
| | Μέτρια | Count | 11 | 21 | 16 | 3 | 3 | 54 |
| | | % within Ηλικία | 31,4% | 30,0% | 25,8% | 18,8% | 50,0% | 28,6% |
| | Πολύ | Count | 10 | 20 | 19 | 6 | 0 | 55 |
| | | % within Ηλικία | 28,6% | 28,6% | 30,6% | 37,5% | ,0% | 29,1% |
| | πάρα πολύ | Count | 5 | 14 | 18 | 4 | 1 | 42 |
| | | % within Ηλικία | 14,3% | 20,0% | 29,0% | 25,0% | 16,7% | 22,2% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | Count | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 13 |
| | | % within Ηλικία | 2,9% | 7,1% | 8,1% | 6,3% | 16,7% | 6,9% |
| | Total | Count | 35 | 70 | 62 | 16 | 6 | 189 |
| | | % within Ηλικία | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Εφαρμόστηκε μη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης Spearman, για να εξεταστεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ ηλικίας και αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο. Από τα αποτελέσματα παρατηρείται σημαντική θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία και στο αίσθημα ασφάλειας των ερωτηθέντων. ($R = 0,161$; $N = 189$; $p=0,027 <0,05$). Αυτό σημαίνει ότι όσο μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων αυξάνεται και το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο.

Πίνακας 4.8.6 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 9^α

| Spearman's rho | | Ηλικία |
|--|-------------------------|--------|
| 10. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δόσοληψίες σας με το δημόσιο] | Correlation Coefficient | ,161 |
| | Sig. (2-tailed) | ,027 |
| | N | 189 |

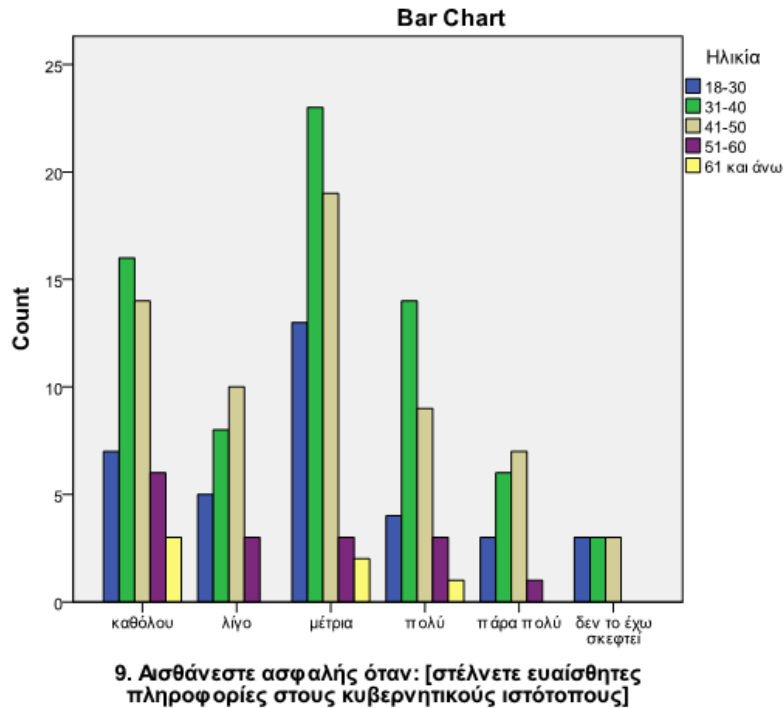
Όσον αφορά το δεύτερο ερώτημα, δηλαδή το αίσθημα ασφάλειας των ερωτηθέντων όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους, παρατηρούμε ότι συνολικά το 31,7% (60 άτομα) απάντησε μέτρια και το 24,3% (46 άτομα) καθόλου ασφαλής. Από τα 46 άτομα του δείγματος που απάντησαν «καθόλου», συνολικά τα 30 ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 31-40 και 41-50 και τα 7 στην ομάδα 18-30. Αντίστοιχα από τα 60 άτομα που απάντησαν «μέτρια», συνολικά τα 42 άτομα ανήκουν στους 31-40 και 41-50 και τα 13 στους νεότερους 18-30.

Από τον έλεγχο Spearman προκύπτει αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στη ηλικία και στις απαντήσεις της ερώτησης εάν αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους ($R = -0,093$; $N = 189$; $p=0,205 >0,05$), που σημαίνει ότι όσο μεγαλύτερη ηλικία έχουν οι ερωτηθέντες, αισθάνονται λιγότερη ασφάλεια όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους έναντι αυτών με μικρότερη ηλικία, χωρίς όμως η συσχέτιση αυτή να είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 4.8.7 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 9^β

| Spearman's rho | | Ηλικία |
|--|-------------------------|--------|
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους] | Correlation Coefficient | -,093 |
| | Sig. (2-tailed) | ,205 |
| | N | 189 |

Πίνακας 4.8.8 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 9: Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστοτόπους] * Ηλικία



Ερωτ3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; * Ερωτ9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο]

Προκειμένου να δούμε πως σχετίζεται το αίσθημα ασφάλειας με τις αντίστοιχες γνώσεις Η/Υ, παρατηρούμε από τον παρακάτω πίνακα ότι το 33,9% (64 άτομα) δεν έχουν πιστοποιημένη γνώση Η/Υ ενώ το 66,1% διαθέτει (125 άτομα).

Εμβαθύνοντας βλέπουμε ότι τα άτομα με πιστοποιημένες γνώσεις Η/Υ, φαίνεται να ανησυχούν λιγότερο από τους μη πιστοποιημένους και αυτό μπορούμε να το δούμε στο σύνολο του δείγματος από τον παρακάτω πίνακα. Συγκρίνοντας τα αντίστοιχα ποσοστά, αυτών που έχουν πιστοποιημένη γνώση και αυτών που δεν έχουν, παρατηρούμε ότι οι πιστοποιημένοι χρήστες, αισθάνονται γενικότερα μεγαλύτερη ασφάλεια όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, σε σχέση με τους μη πιστοποιημένους. Ενδεικτικά οι πιστοποιημένοι χρήστες απάντησαν «μέτρια ασφαλής» με ποσοστό 27,2% την ίδια στιγμή που οι μη πιστοποιημένοι ανέφεραν 31,3% αντίστοιχα. Η διαφορά ήταν πολύ μεγαλύτερη στην απάντηση «πέρα πολύ» με το ποσοστό των ατόμων με πιστοποιημένη γνώση Η/Υ να είναι 25,6% ενώ των μη πιστοποιημένων 15,6%. Επίσης στην απάντηση «καθόλου» τα άτομα με πιστοποιημένη γνώση είναι 3,2%, ενώ τα άτομα χωρίς πιστοποιημένη γνώση Η/Υ είναι 7,8%.

Η διαφορά αυτή μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι κάτοχοι πιστοποιημένης γνώσης Η/Υ κατέχουν τουλάχιστον τις βασικές γνώσεις σε θέματα γνώσης και χειρισμού Η/Υ, έχουν μεγαλύτερη εξοικείωση, γνωρίζουν τις βασικές αρχές κυβερνοασφάλειας και έτσι έχουν τις ικανότητες να αντιλαμβάνονται καλύτερα τους κινδύνους του διαδικτύου.

Πίνακας 4.8.9 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο

| | | 3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; | | Total |
|--|--------------------|--|---------------|---------------|
| | | όχι | ναι | |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο] | Καθόλου | 5 7,8% | 4 3,2% | 9 4,8% |
| | Λίγο | 5 7,8% | 11 8,8% | 16 8,5% |
| | Μέτρια | 20 31,3% | 34 27,2% | 54 28,6% |
| | Πολύ | 20 31,3% | 35 28,0% | 55 29,1% |
| | πάρα πολύ | 10 15,6% | 32 25,6% | 42 22,2% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | 4 6,3% | 9 7,2% | 13 6,9% |
| Total | | 64 100,0% | 125 100,0% | 189 100,0% |

Στη συνέχεια εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test για την ερώτηση αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο, σε σχέση με την πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ. Στον έλεγχο αυτό η μηδενική υπόθεση (H0) είναι ότι οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,509 > 0,05$) άρα δεν μπορούμε να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 4.8.10 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση της πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και του αισθήματος ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο

$$\chi^2 = 4,287; df = 5; p = 0,509 > 0,05$$

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 4,287 ^a | 5 | ,509 |
| Likelihood Ratio | 4,280 | 5 | ,510 |
| Linear-by-Linear Association | 2,177 | 1 | ,140 |
| N of Valid Cases | 189 | | |

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,05.

Ερωτ3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; * Ερωτ9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους]

Συνολικά τα 86 από τα 125 άτομα (το 68,8%) που έχουν πιστοποιημένη γνώση Η/Υ και τα 46 από τα συνολικά 64 άτομα (το 72%) που δεν διαθέτουν πτυχίο γνώσης Η/Υ, αισθάνονται από καθόλου έως μέτρια ασφαλής. Παρατηρούμε ότι τα ποσοστά ανησυχίας και των δύο ομάδων είναι παρόμοια.

Πίνακας 4.8.11 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστότοπους

| | | 3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; | | Total |
|---|---------------------------|--|---------------|---------------|
| | | όχι | ναι | |
| 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: [στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους] | Καθόλου | 17 26,6% | 29 23,2% | 46 24,3% |
| | Λίγο | 9 14,1% | 17 13,6% | 26 13,8% |
| | Μέτρια | 20 31,3% | 40 32,0% | 60 31,7% |
| | Πολύ | 11 17,2% | 20 16,0% | 31 16,4% |
| | πάρα πολύ | 5 7,8% | 12 9,6% | 17 9,0% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | 2 3,1% | 7 5,6% | 9 4,8% |
| Total | | 64 100,0% | 125 100,0% | 189 100,0% |

Εφαρμόζοντας τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test για τις απαντήσεις στην ερώτηση, αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους, σε σχέση με την πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ, παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,967>0,05$).

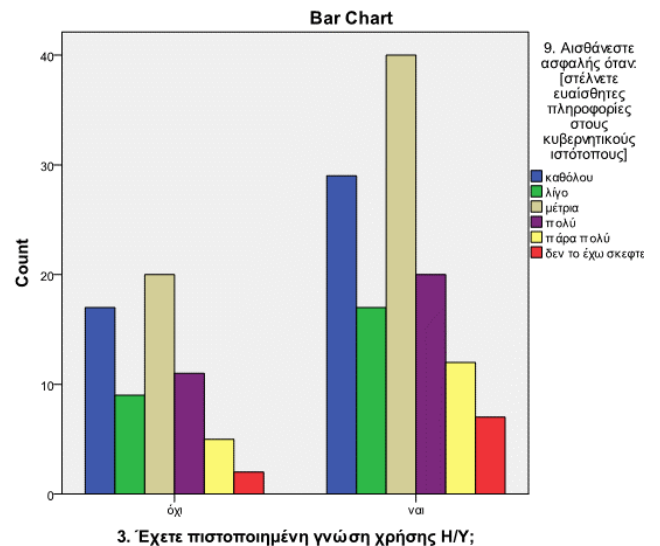
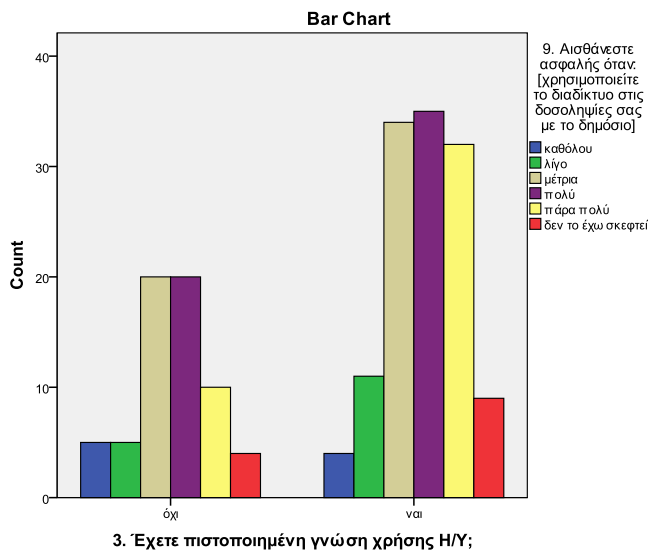
Πίνακας 4.8.12 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση της πιστοποιημένης γνώσης χρήσης Η/Υ και του αισθήματος ασφάλειας κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστότοπους

$$\chi^2=0,942; df = 5; p=0,967>0,05$$

| Chi-Square Tests | | | |
|------------------------------|-------------------|----|-----------------------|
| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | ,942 ^a | 5 | ,967 |
| Likelihood Ratio | ,983 | 5 | ,964 |
| Linear-by-Linear Association | ,595 | 1 | ,440 |
| N of Valid Cases | 189 | | |

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,05.

Πίνακας 4.8.13 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 3: Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; * 9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν [...]



Ερωτ10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * φύλο

- τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας
- μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά σας στοιχεία ενώ στέλνετε πληροφορίες σε κυβερνητικό ιστότοπο
- οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω κυβερνητικών υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο
- δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στη συνέχεια εξετάσαμε το φόβο και την ανησυχία που εκδηλώνει το δείγμα, ως προς τα προσωπικά τους στοιχεία και τις πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των κυβερνητικών υπηρεσιών. Η ερώτηση έχει τέσσερα (4) υποερωτήματα:

α) Στο πρώτο ερώτημα αν ανησυχούν ή φοβούνται ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους, συνολικά το 59,8% των ερωτηθέντων (άνδρες και γυναίκες), απάντησαν ότι ανησυχούν/ φοβούνται από καθόλου έως μέτρια, το 19,6% απάντησε πολύ και το 13,8% πάρα πολύ. Παρατηρούμε ανά φύλο, ότι οι γυναίκες ανησυχούν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 15,8%, ενώ στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ανησυχίας φτάνει το 10,1%. Οι γυναίκες σημείωσαν το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση μέτρια (25,8%), ενώ οι άνδρες στην απάντηση λίγο (30,4%).

Φαίνεται από τα παραπάνω, ότι οι γυναίκες γενικότερα ανησυχούν περισσότερο από τους άνδρες, ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες, χωρίς τη συγκατάθεσή τους.

Πίνακας 4.8.14 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ φύλου και φόβου/ανησυχίας ότι τα προσωπικά στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους

| | | | Φύλο | | Total |
|---|--------------------|---------------|---------|--------|--------|
| | | | Γυναίκα | Ανδρας | |
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας] | καθόλου | Count | 16 | 7 | 23 |
| | | % within Φύλο | 13,3% | 10,1% | 12,2% |
| | λίγο | Count | 24 | 21 | 45 |
| | | % within Φύλο | 20,0% | 30,4% | 23,8% |
| | μέτρια | Count | 31 | 14 | 45 |
| | | % within Φύλο | 25,8% | 20,3% | 23,8% |
| | πολύ | Count | 21 | 16 | 37 |
| | | % within Φύλο | 17,5% | 23,2% | 19,6% |
| | πάρα πολύ | Count | 19 | 7 | 26 |
| | | % within Φύλο | 15,8% | 10,1% | 13,8% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | Count | 9 | 4 | 13 |
| | | % within Φύλο | 7,5% | 5,8% | 6,9% |
| | Total | Count | 120 | 69 | 189 |
| | | % within Φύλο | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Στη συνέχεια εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test για τις απαντήσεις στην ερώτηση σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας, σε σχέση με το φύλο. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,431 > 0,05$).

Πίνακας 4.8.15 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και του φόβου/ανησυχίας ότι τα προσωπικά στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους

$$\chi^2=4,874; df = 5; p=0,431 > 0,05$$

| Chi-Square Tests | | | |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 4,874 ^a | 5 | ,431 |
| Likelihood Ratio | 4,874 | 5 | ,432 |
| N of Valid Cases | 189 | | |

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,75.

β) Τα ίδια ποσοστά επικρατούν και στο δεύτερο ερώτημα, αν φοβούνται ή ανησυχούν ότι μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά τους στοιχεία ενώ στέλνουν πληροφορίες σε κυβερνητικό ιστότοπο. Συνολικά το 27% των ερωτηθέντων, απάντησαν ότι ανησυχούν/ φοβούνται μέτρια, όπου το 20,1% είναι

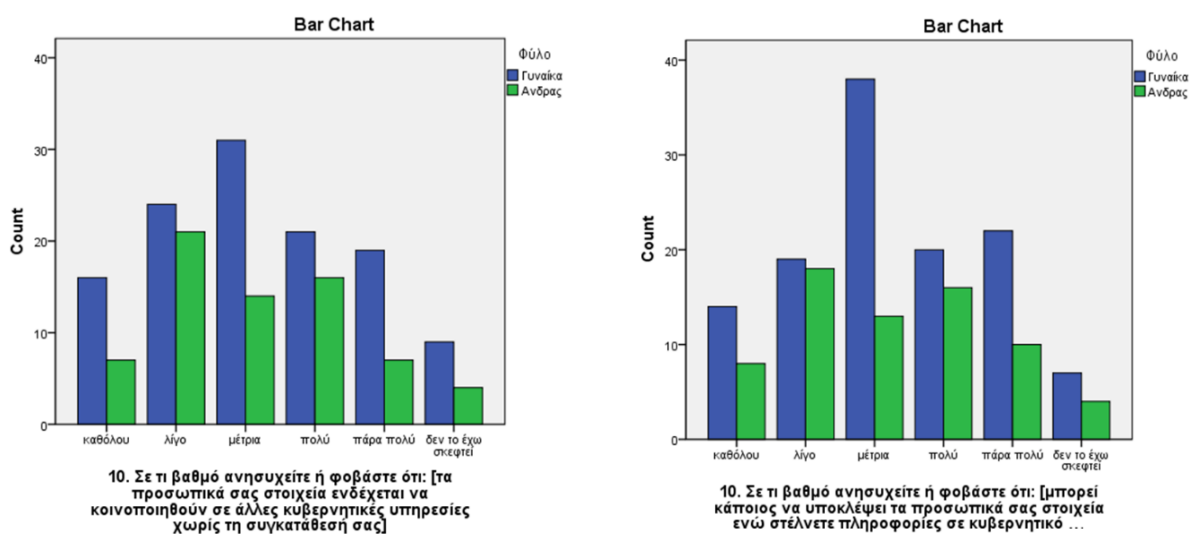
γυναίκες, ενώ το ποσοστό των ανδρών είναι 6,9%. Παρατηρώντας και τις υπόλοιπες απαντήσεις, βλέπουμε ότι τα νούμερα διαφοροποιούνται ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες, καθώς στις γυναίκες υπάρχει μεγαλύτερη ανησυχία και φόβος για τυχόν υποκλοπή των προσωπικών τους στοιχείων (ανησυχούν πολύ σε ποσοστό: γυναίκες 10,6% -άνδρες 8,5% // πάρα πολύ: γυναίκες 11,6% -άνδρες 5,3%).

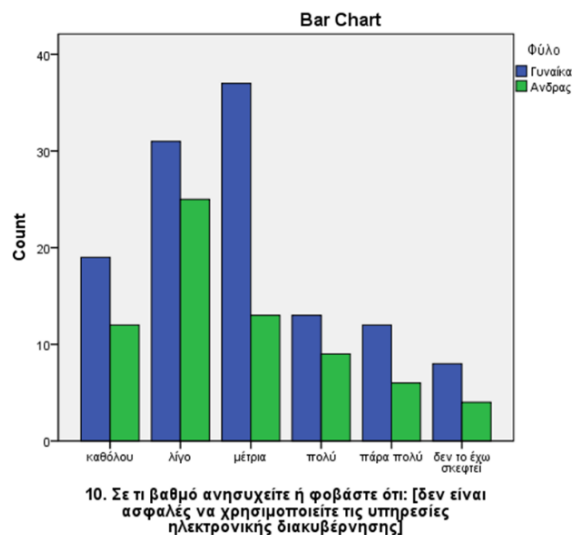
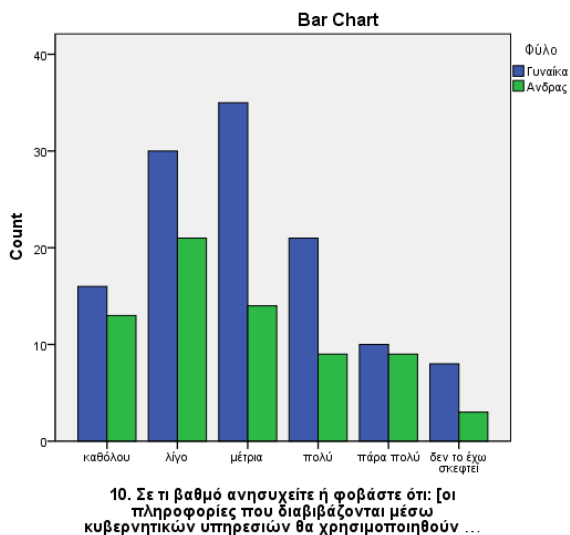
γ) Στο τρίτο υποερώτημα, αν φοβούνται ή ανησυχούν ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω κυβερνητικών υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο, συνολικά τα 100 άτομα από τα 189 απάντησαν λίγο και μέτρια. Μεγαλύτερη διαφορά ανάμεσα στα ποσοστά των ανδρών και γυναικών, βλέπουμε στην απάντηση «μέτρια» (18,5% γυναίκες- 7,4% άνδρες) και «πολύ» (11,1% γυναίκες- 4,8% άνδρες). Το μεγαλύτερο ποσοστό ανησυχίας των γυναικών καταγράφεται στην απάντηση μέτρια (29,2%), ενώ των ανδρών στην απάντηση λίγο (30,4%).

δ) Στο τελευταίο υποερώτημα, σχετικά με το αν φοβούνται ή ανησυχούν ότι δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βλέπουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (106 άτομα), απάντησε ότι φοβάται λίγο ή μέτρια. Και εδώ το μεγαλύτερο ποσοστό ανησυχίας των γυναικών καταγράφεται στην απάντηση μέτρια (30,8%), ενώ των ανδρών στην απάντηση λίγο (36,2%).

Βλέποντας ότι οι διαφορές στα υπόλοιπα ποσοστά γενικά δεν είναι μεγάλες και δεδομένου ότι από το σύνολο του δείγματος το 63,5% αποτελείται από γυναίκες, είναι λογικό το ποσοστό των γυναικών που ανησυχεί να είναι περισσότερο από τους άνδρες και αυτό αποτυπώνεται και στις απαντήσεις που δόθηκαν.

Πίνακας 4.8.16 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * φύλο





Ερωτ10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * ηλικία

α) Όσον αφορά τη συσχέτιση του πρώτου ερωτήματος με την ηλικία του δείγματος, παρατηρούμε ότι η ηλικιακή ομάδα 18-30, απάντησε σε ποσοστό 34,3% ότι ανησυχεί λίγο ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους, ενώ σε ποσοστό 25,7% και 22,9% απάντησε πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα. Οι ηλικιακές ομάδες 31-40 και 41-50, σημείωσαν παρόμοια ποσοστά στις απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ». Η ηλικιακή ομάδα 31-40 ανησυχεί λίγο σε ποσοστό 24,3% και μέτρια 31,4%. Αντίστοιχα η ηλικιακή ομάδα 41-50 απάντησε ότι ανησυχεί λίγο 21%, μέτρια 25,8% και πολύ 21%. Τέλος η ηλικιακή ομάδα 51-60 ανησυχεί λίγο 18,8% και μέτρια 18,8%.

Εφαρμόστηκε μη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης Spearman, όπου παρατηρείται στατιστικά θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία και στις απαντήσεις της ερώτησης σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας ($R = 0,05$; $N = 189$; $p=0,491 >0,05$), που σημαίνει ότι καθώς μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων, μεγαλώνει και η ανησυχία/φόβος τους ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους, έναντι αυτών με μικρότερη ηλικία, χωρίς όμως η συσχέτιση αυτή να είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 4.8.17 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 10α

| Spearman's rho | | Ηλικία |
|---|-------------------------|--------|
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας] | Correlation Coefficient | ,050 |
| | Sig. (2-tailed) | ,491 |
| | N | 189 |

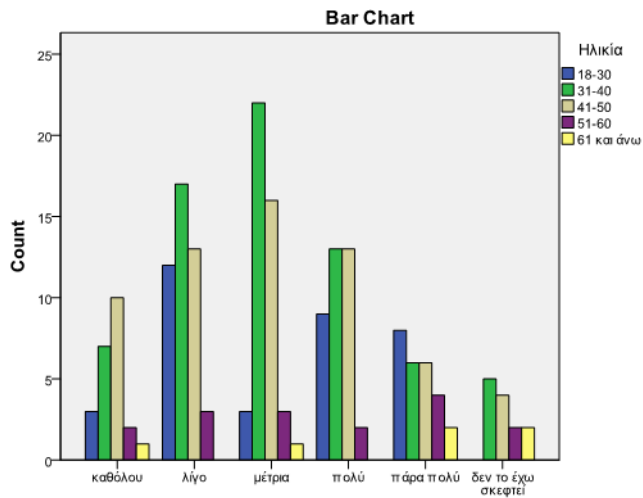
β) Στο δεύτερο υποερώτημα, η ηλικιακή ομάδα 31-40 ανησυχεί «μέτρια» με ποσοστό 38,6%, ενώ η ηλικιακή ομάδα 41-50 ανησυχεί «λίγο» κατά 27,4%. Αξίζει να σημειωθούν οι απαντήσεις της ηλικιακής ομάδας 18-30, καθώς στις απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» τα ποσοστά τους ανεβαίνουν. Ειδικότερα το 28,6% απάντησε ότι ανησυχεί «πολύ» και το 28,6% «πάρα πολύ», όταν τα αντίστοιχα ποσοστά των ομάδων 31-40 και 41-50 ήταν αρκετά μικρότερα. Από τα 35 άτομα του δείγματος που ανήκουν στην ομάδα 18-30 παρατηρούμε ότι συνολικά το 59% ανησυχεί «πολύ» και «πάρα πολύ» ότι μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά τους στοιχεία ενώ στέλνουν πληροφορίες σε κυβερνητικό ιστότοπο και μόνο το 22,9% ανησυχεί λίγο. Όπως είδαμε και σε προηγούμενη ερώτηση οι νεαρότερες ηλικίες φαίνεται να ανησυχούν αρκετά. Παρόμοιες διαφοροποιήσεις βλέπουμε και στα επόμενα δύο ερωτήματα.

Εφαρμόστηκε μη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης Spearman, για να εξεταστεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση, ανάμεσα στην ηλικία και την ανησυχία ή τον φόβο των ερωτηθέντων, ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Από τα αποτελέσματα παρατηρείται αρνητική συσχέτιση ($R = -0,008$; $N = 189$; $p=0,917 >0,05$), που σημαίνει ότι καθώς μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων, μειώνεται η ανησυχία και ο φόβος τους ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους, έναντι των νεότερων ηλικιών.

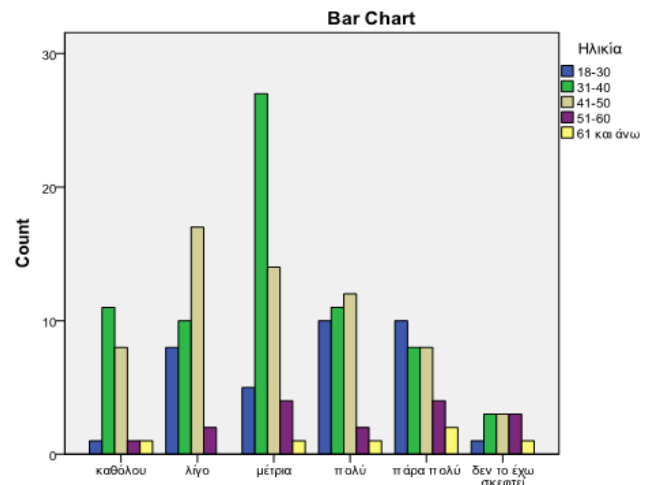
Πίνακας 4.8.18 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για τη ερώτηση 10β

| Spearman's rho | | Ηλικία |
|--|-------------------------|--------|
| 10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά σας στοιχεία ενώ στέλνετε πληροφορίες σε κυβερνητικό ιστότοπο] | Correlation Coefficient | -,008 |
| | Sig. (2-tailed) | ,917 |
| | N | 189 |

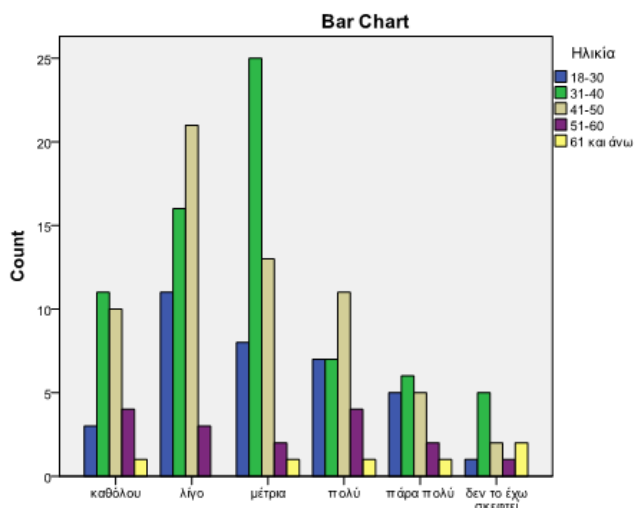
Πίνακας 4.8.19 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 10: Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [...] * ηλικία



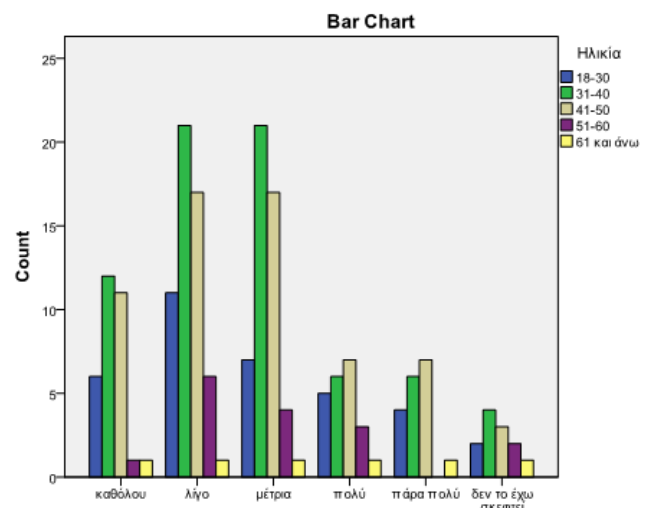
10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας]



10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά σας στοιχεία ενώ στέλνετε πληροφορίες σε κυβερνητικό ...]



10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω κυβερνητικών υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθούν ...]



10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι: [δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης]

Ερώτηση 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] *ηλικία

- το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών
- εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει

- έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- νιώθω ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 11, προέκυψε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνεί από μέτρια έως πολύ με τις παραπάνω προτάσεις, ενώ για το αν νιώθουν ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η πλειοψηφία απάντησε ότι συμφωνεί από λίγο έως μέτρια. Παρατηρούμε τώρα ως προς την ηλικία των ερωτηθέντων:

- Όλες οι ηλικιακές ομάδες σημείωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά στις απαντήσεις «μέτρια» και «πολύ». Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι συμφωνούν μέτρια ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνονται άνετα όταν το χρησιμοποιούν για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 18,5% του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 31-40, ενώ το 13,8% στην ομάδα 41-50. Επίσης από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ, το 10,6% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 31-40, ενώ το 9% στην ομάδα 41-50.
- Στο ερώτημα αν έχουν εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών, συνολικά το 40,7% των ερωτηθέντων απάντησε μέτρια και το 28% πολύ. Όλες οι ηλικιακές ομάδες σημείωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά τους στις απαντήσεις «μέτρια» και «πολύ».
- Παρόμοιες διαφοροποιήσεις υπάρχουν και στο επόμενο ερώτημα, κατά πόσο εμπιστεύονται τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει, ενώ μικρότερες διαφοροποιήσεις προκύπτουν στο ερώτημα κατά πόσο οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι έχουν τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επικρατεί η απάντηση «μέτρια», αλλά με ελάχιστη διαφορά από την απάντηση «πολύ» για τις ίδιες αναφερόμενες ηλικίες.
- Στο τελευταίο ερώτημα αν νιώθουν ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η πλειοψηφία απάντησε ότι συμφωνεί καθόλου, λίγο ή μέτρια, οπότε γενικότερα αντιλαμβανόμαστε την αίσθηση ασφάλειας του δείγματος. Στην απάντηση «πολύ» το μεγαλύτερο

ποσοστό το κατέχει η ηλικιακή ομάδα 18-30 (το 40% όσων απάντησαν «πολύ» ανήκει στην ομάδα 18-30), κάτι που δε θα περιμέναμε να ισχύει λόγω ηλικίας.

Πίνακας 4.8.20 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ ηλικίας και ανασφάλειας/άγχους κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

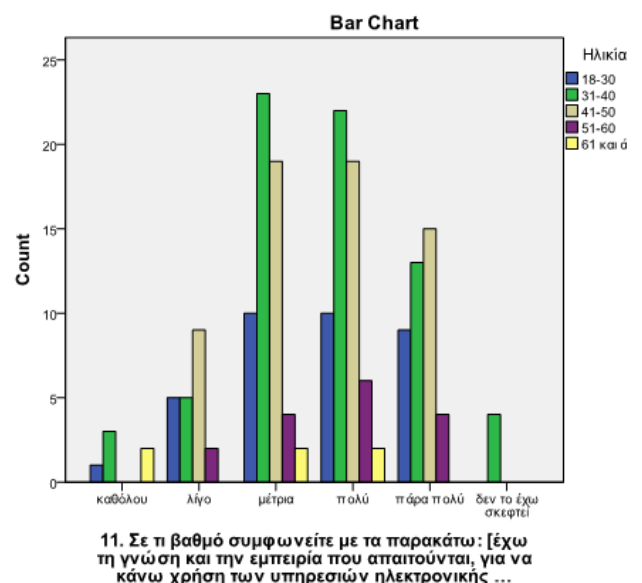
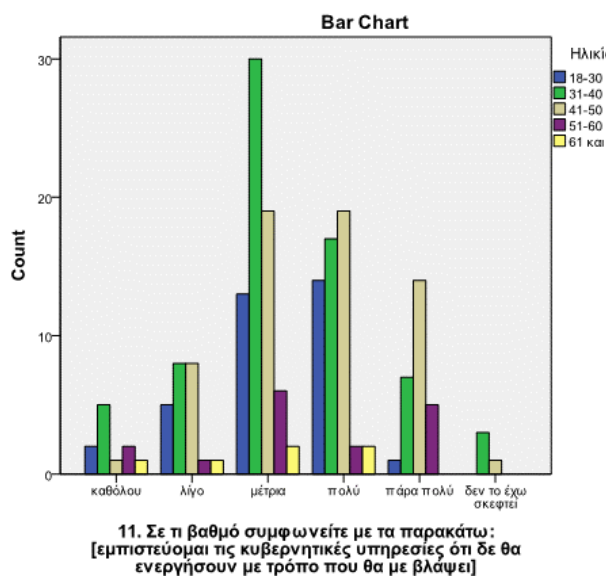
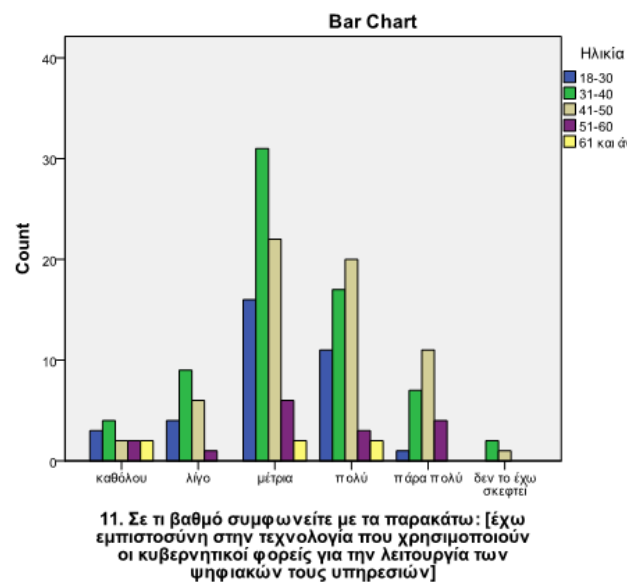
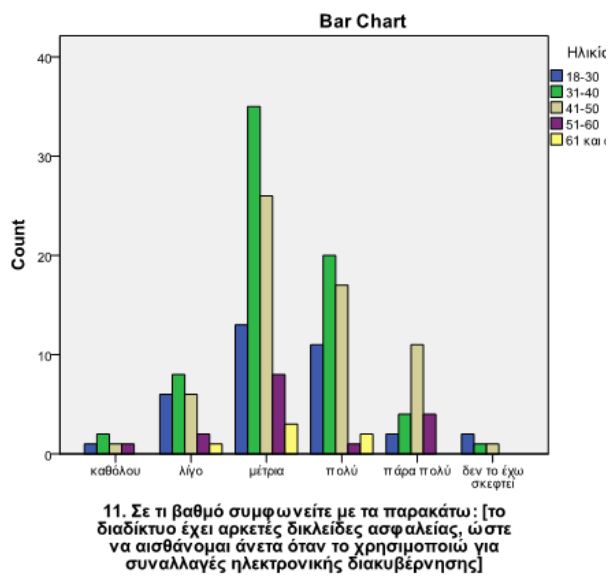
| | | | Ηλικία | | | | | Total |
|---|---------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|
| | | | 18-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | 61 και άνω | |
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [νιώθω ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | καθόλου | Count | 4 | 11 | 18 | 5 | 2 | 40 |
| | | % within Ηλικία | 11,4% | 15,7% | 29,0% | 31,3% | 33,3% | 21,2% |
| | λίγο | Count | 12 | 20 | 16 | 2 | 1 | 51 |
| | | % within Ηλικία | 34,3% | 28,6% | 25,8% | 12,5% | 16,7% | 27,0% |
| | μέτρια | Count | 12 | 29 | 19 | 7 | 2 | 69 |
| | | % within Ηλικία | 34,3% | 41,4% | 30,6% | 43,8% | 33,3% | 36,5% |
| | πολύ | Count | 6 | 4 | 3 | 1 | 1 | 15 |
| | | % within Ηλικία | 17,1% | 5,7% | 4,8% | 6,3% | 16,7% | 7,9% |
| | πάρα πολύ | Count | 0 | 6 | 6 | 1 | 0 | 13 |
| | | % within Ηλικία | ,0% | 8,6% | 9,7% | 6,3% | ,0% | 6,9% |
| | δεν το έχω σκεφτεί | Count | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % within Ηλικία | 2,9% | ,0% | ,0% | ,0% | ,0% | ,5% |
| | Total | Count | 35 | 70 | 62 | 16 | 6 | 189 |
| | | % within Ηλικία | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Εφαρμόστηκε μη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης Spearman για να εξεταστεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ ηλικίας και ανασφάλειας/άγχους κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρατηρείται αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία και στις απαντήσεις της ερώτησης εάν νιώθετε ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιείτε μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ($R = -0,108$; $N = 189$; $p = 0,139 > 0,05$), που σημαίνει ότι όσο μεγαλύτερη ηλικία έχουν οι ερωτηθέντες, νιώθουν λιγότερη ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έναντι των μικρότερων ηλικιών, χωρίς όμως η συσχέτιση αυτή να είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 4.8.21 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 11

| Spearman's rho | | Ηλικία |
|--|-------------------------|--------|
| 11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [νιώθω ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | Correlation Coefficient | -,108 |
| | Sig. (2-tailed) | ,139 |
| | N | 189 |

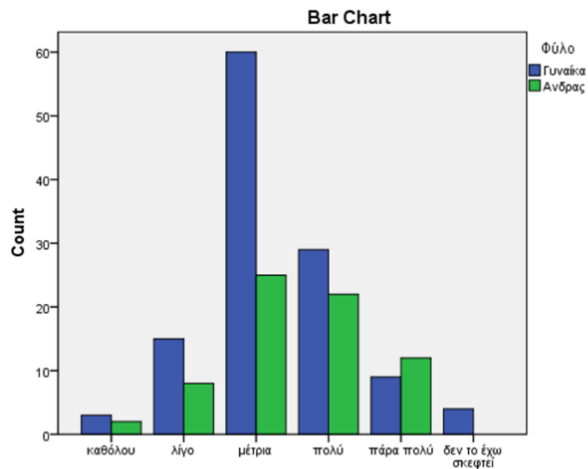
Πίνακας 4.8.22 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] *ηλικία



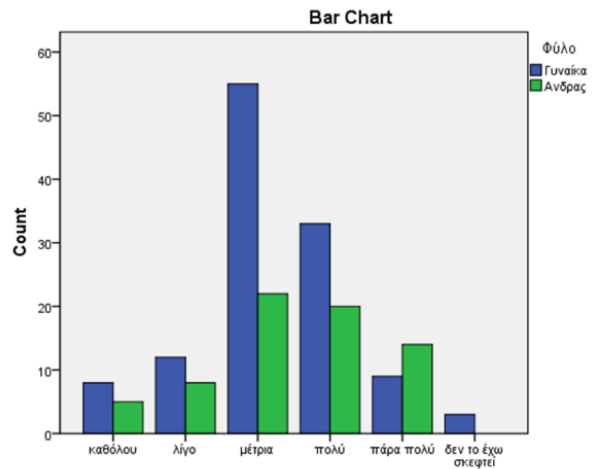
Ερώτηση 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] *φύλο

- Από τους 85 ερωτηθέντες που απάντησαν ότι συμφωνούν μέτρια, ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας ώστε να αισθάνονται άνετα, όταν το χρησιμοποιούν για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 70,6% είναι γυναίκες και το 29,4% άνδρες. Στην απάντηση «πάρα πολύ» το 57,1% είναι άνδρες και το υπόλοιπο 42,9% γυναίκες.
- Όσον αφορά το δεύτερο ερώτημα, συνολικά τα 77 άτομα απάντησαν μέτρια από τα οποία το 71,4% ανήκει στις γυναίκες και το 28,6% στους άνδρες. Αντίστοιχα από τα 53 άτομα που απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ, τα 33 είναι γυναίκες (62,3%) και τα 20 άνδρες (37,7%). Αντίθετα στην απάντηση πάρα πολύ το ποσοστό των ανδρών είναι περισσότερο από το αντίστοιχο των γυναικών (γυναίκες 39,1% //άνδρες 60,9%). Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι οι γυναίκες γενικά αισθάνονται μέτρια ασφαλείς.
- Εξετάζοντας το τρίτο ερώτημα, βλέπουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι εμπιστεύονται μέτρια ή πολύ τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει. Το 42,5% των γυναικών απάντησε ότι συμφωνεί μέτρια, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 27,5%. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών σημειώθηκε στην απάντηση «πολύ» με 30,4%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 27,5%. Αντίστοιχες διαφορές παρατηρούμε και στην απάντηση «πάρα πολύ» με το 21,7% των ανδρών και το 10% των γυναικών να συμφωνούν. Και εδώ βλέπουμε ότι οι γυναίκες εμπιστεύονται σε μέτριο βαθμό τις κυβερνητικές υπηρεσίες, ενώ οι άνδρες φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη.
- Στο ερώτημα αν έχουν τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι άνδρες φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη σιγουριά ότι κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία, αφού οι 43 από τους συνολικά 69 άνδρες, απάντησαν πολύ και πάρα πολύ, ενώ η πλειοψηφία των γυναικών απάντησε μέτρια και έπειτα πολύ.
- Τέλος στο ερώτημα αν νιώθουν ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γενικότερα το δείγμα απάντησε καθόλου, λίγο και μέτρια, οπότε δεν φαίνεται από αυτή την ερώτηση να υπάρχει μεγάλη ανησυχία. Οι γυναίκες καταγράφουν το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση μέτρια, ενώ οι άνδρες στην απάντηση λίγο (40,6%).

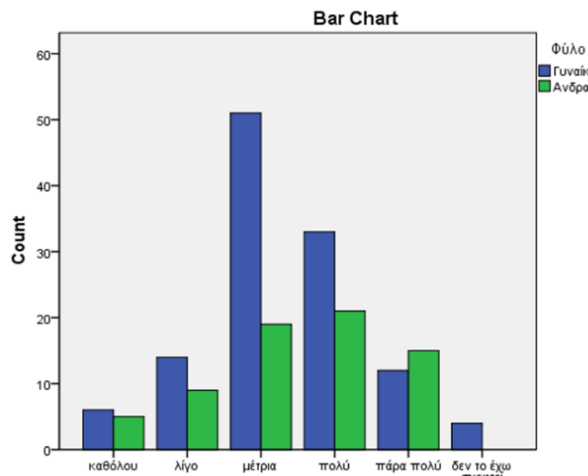
Πίνακας 4.8.23 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 11: Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] * φύλο



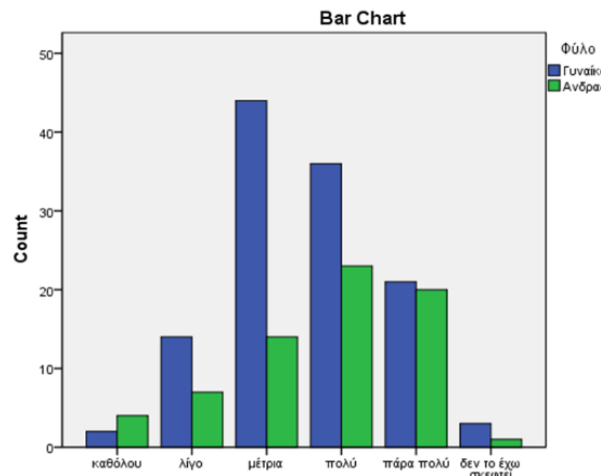
11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης]



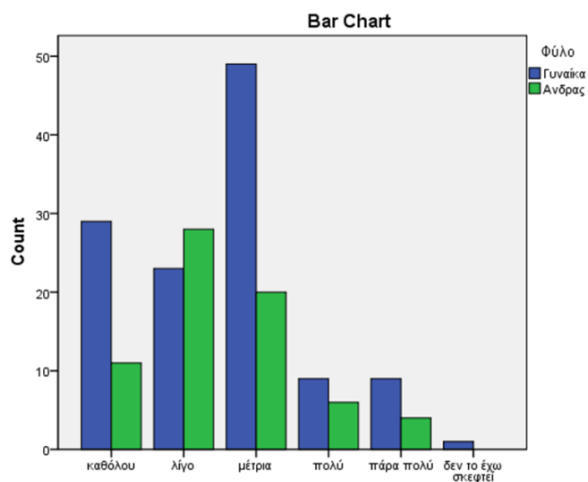
11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών]



11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει]



11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής ...]



11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: [νιώθω ανασφάλεια & άγχος όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης]

Ερωτήσεις για την αξιολόγηση της ψηφιακής πύλης gov.gr:

Η δομή των υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr είναι πολιτο-κεντρική, δηλαδή είναι σύμφωνη με τις ανάγκες του πολίτη και όχι σύμφωνη με την οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης των υπουργείων, των υπηρεσιών κλπ. Με σκοπό τον ευκολότερο εντοπισμό, η δομή όλων των υπηρεσιών έχει οργανωθεί σε 3 επίπεδα οργάνωσης και πλοήγησης. Εκτός από την πολιτο-κεντρική δομή, το gov.gr διατηρεί παράλληλα και την κλασική οργάνωση των υπηρεσιών με βάση τα υπουργεία, τους φορείς ή οργανισμούς και τις ανεξάρτητες αρχές, προκειμένου να διευκολύνει πολίτες και επιχειρήσεις που είναι εξοικειωμένοι με την εσωτερική οργάνωση της δημόσιας διοίκησης ή τους φορείς-παρόχους των υπηρεσιών που χρειάζονται.⁴⁸

Με βάση τα παραπάνω, ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να αξιολογήσουν τις παρακάτω προτάσεις αναφορικά με το gov.gr.

Ερώτηση 20: Σχετικά με την εμπειρία σας από τη χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] * φύλο, εκπαίδευση

- **Βρίσκω εύκολα και γρήγορα τη ψηφιακή υπηρεσία ή την πληροφορία που ψάχνω.**
- **Συμβουλευόμαι τρίτους (γνωστούς/λογιστές κτλ.) για να βρω τις υπηρεσίες που μου χρειάζονται για την εξυπηρέτηση μου online**
- **Οι έννοιες, λέξεις, φράσεις που υπάρχουν στην ιστοσελίδα μου φαίνονται οικείες**
- **Ο τρόπος χρήσης και πλοήγησης στην ιστοσελίδα είναι απλός και κατανοητός**
- **Η οργάνωση των πληροφοριών και υπηρεσιών είναι απλή**
- **Οι κατηγορίες των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών είναι σαφείς**
- **Νιώθω μπερδεμένος/η από τις πολλές κατηγορίες και υπηρεσίες**
- **Θεωρώ ότι ο ιστότοπος θέλει βελτίωση και αλλαγές**

Στο πρώτο ερώτημα αν βρίσκουν εύκολα και γρήγορα την υπηρεσία /πληροφορία που ψάχνουν, συνολικά το 45,5% του δείγματος απάντησε ότι συμφωνεί πολύ, εκ των οποίων το 62,8% ήταν γυναίκες και 37,2% άνδρες και το

⁴⁸ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=105>

28,6% απάντησε ότι συμφωνεί μέτρια. Το 31,7% των γυναικών απάντησε ότι συμφωνεί μέτρια, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 23,2%. Ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων, που απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ, το 24,4% είναι κάτοχοι PhD/MSc, το 51,2% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και το 18,6% έχει απολυτήριο Λυκείου. Γενικότερα φαίνεται η σχετική ευκολία των χρηστών στην αναζήτηση υπηρεσιών στο gov.gr.

Στο δεύτερο ερώτημα, αν συμβουλευονται τρίτους για να βρουν τις υπηρεσίες που ψάχνουν, συνολικά το 31,7% του δείγματος απάντησε λίγο, ενώ το 25,4% απάντησε μέτρια. Τα ποσοστά των ανδρών και γυναικών είναι παρόμοια, με την μεγαλύτερη διαφορά να καταγράφεται στην απάντηση πολύ, όπου το ποσοστό των γυναικών είναι 15,8% και των ανδρών 18,8%. Από τα 89 άτομα του δείγματος που είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, οι 30 συμβουλευονται τρίτους λίγο, οι 23 μέτρια, ενώ οι 14 πολύ. Αντίστοιχα από τα συνολικά 50 άτομα κάτοχοι PhD/MSc, οι 16 συμβουλευονται λίγο, οι 12 μέτρια και οι 9 πολύ. Τέλος από τους 40 αποφοίτους λυκείου, οι 13 απάντησαν ότι συμβουλευονται λίγο, οι 10 μέτρια και οι 5 πολύ.

Στο τρίτο ερώτημα αν οι έννοιες, λέξεις, φράσεις που υπάρχουν στην ιστοσελίδα τους φαίνονται οικείες, οι ερωτηθέντες συμφώνησαν καθώς το 42,9% απάντησε πολύ και 10,1% πάρα πολύ, ενώ συνολικά το 35,4% απάντησε μέτρια. Τα ποσοστά των ανδρών και γυναικών είναι παρόμοια σε όλες τις απαντήσεις. Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος δεν παρατηρούνται διαφοροποιήσεις, καθώς και εδώ τα μεγαλύτερα ποσοστά σημειώθηκαν στις απαντήσεις «πολύ» και «μέτρια».

Σε σχέση με τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων για τον τρόπο χρήσης και πλοήγησης στην ιστοσελίδα, η πλειοψηφία συμφωνεί ότι είναι απλός και κατανοητός, καθώς συνολικά το 39,7% απάντησε πολύ και το 36% μέτρια. Ταυτόχρονα το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών σημειώθηκε στην απάντηση μέτρια (40,8%), ενώ αντίστοιχα των ανδρών στην απάντηση πολύ (43,5%). Η πλειοψηφία των κατόχων PhD/MSc και των αποφοίτων ΑΕΙ/ΤΕΙ και λυκείου, απάντησε πολύ και μέτρια, ενώ το σύνολο των ατόμων με υποχρεωτική εκπαίδευση απάντησε μέτρια.

Στο πέμπτο ερώτημα σχετικά με την οργάνωση των πληροφοριών και υπηρεσιών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων τη βρίσκει μέτρια ή πολύ απλή, καθώς το 37,6% απάντησε πολύ και το 36% μέτρια. Τα αντίστοιχα ποσοστά των γυναικών είναι 38,3% μέτρια και 36,7% πολύ, ενώ των ανδρών 31,9% μέτρια και 39,1% πολύ. Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης οι κάτοχοι PhD/MSc σημείωσαν το

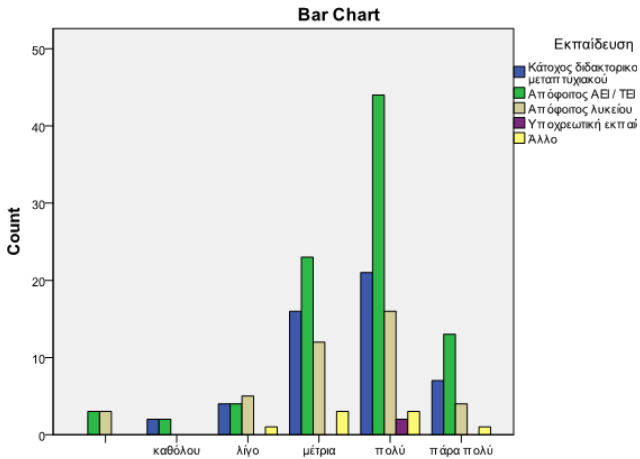
μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση μέτρια (40%), ενώ οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και λυκείου στην απάντηση πολύ (38,2%).

Το 39,7% του δείγματος συμφωνεί πολύ και το 33,9% μέτρια, ότι οι κατηγορίες των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών είναι σαφείς. Από τη συσχέτιση της ερώτησης με το επίπεδο εκπαίδευσης προκύπτει ότι οι κάτοχοι PhD/MSc, καθώς και οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είχαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά στις απαντήσεις μέτρια και πολύ.

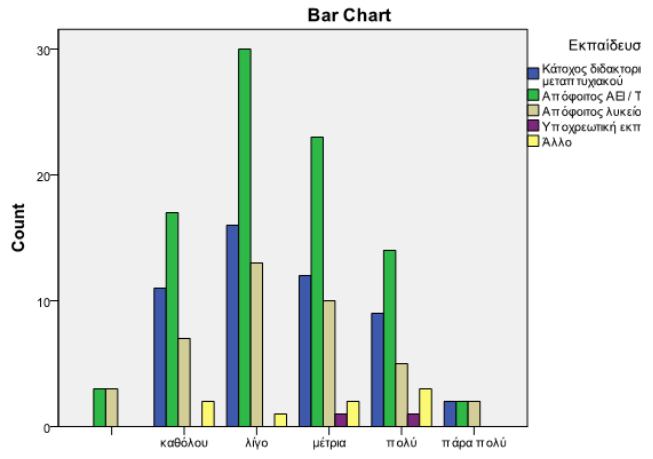
Στην ερώτηση αν νιώθουν μπερδεμένοι από τις πολλές κατηγορίες και υπηρεσίες του gov.gr, συνολικά πάνω από το 50% του δείγματος απάντησε ότι δεν νιώθει μπερδεμένος/η από τις πολλές κατηγορίες και το 28% απάντησε ότι νιώθει μέτρια μπερδεμένος. Οι γυναίκες σημείωσαν το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση λίγο (34,2%), ενώ οι άνδρες στην απάντηση μέτρια (33,3%). Από τους 50 κατόχους PhD/MSc του δείγματος, συνολικά οι 21 απάντησαν ότι νιώθουν μέτρια έως πάρα πολύ μπερδεμένοι και οι 19 λίγο. Από τους 89 αποφοίτους ΑΕΙ/ΤΕΙ οι 38 απάντησαν μέτρια έως πάρα πολύ και οι 28 λίγο μπερδεμένοι. Από τους 40 αποφοίτους λυκείου, πάνω από τους μισούς (24 άτομα) απάντησαν ότι δεν νιώθουν καθόλου μπερδεμένοι ή λίγο. Βλέπουμε ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο των ατόμων που απάντησαν ότι νιώθουν αρκετά έως πολύ μπερδεμένοι, ανήκει κυρίως σε ανώτερη εκπαίδευση.

Στο τελευταίο ερώτημα κατά πόσο συμφωνούν ότι ο ιστότοπος θέλει βελτίωση και αλλαγές, συνολικά το 29,1% απάντησε μέτρια και το 24,9% πολύ, ενώ ένα ποσοστό 23,8% απάντησε λίγο. Κατά τη συσχέτιση με το φύλο προέκυψε ότι το 27,5% των γυναικών πιστεύει πολύ και το 26,7% μέτρια, ότι πρέπει να γίνουν βελτιώσεις στο gov.gr, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά των ανδρών είναι 20,3% πολύ και 33,3% μέτρια. Η πλειοψηφία των κατόχων PhD/MSc και των αποφοίτων ΑΕΙ/ΤΕΙ συμφωνεί από μέτρια έως πάρα πολύ ότι ο ιστότοπος θέλει αλλαγές. Από την άλλη μεριά σχεδόν οι μισοί των αποφοίτων λυκείου πιστεύουν ότι ο ιστότοπος θέλει από καθόλου έως λίγες αλλαγές.

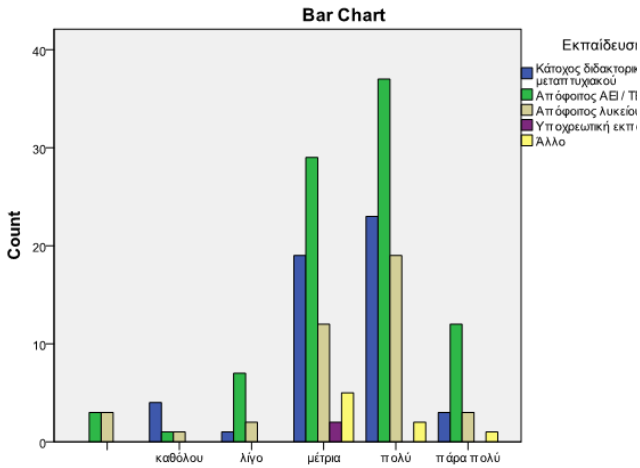
Πίνακας 4.8.24 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 20: Σχετικά με την εμπειρία σας από τη χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω: [...] * εκπαίδευση



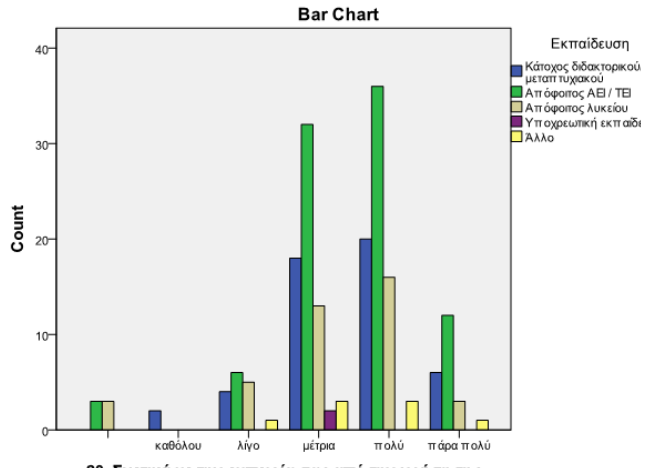
20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Βρίσκω εύκολα και γρήγορα την ψηφιακή υπηρεσία ή την πληροφορ...



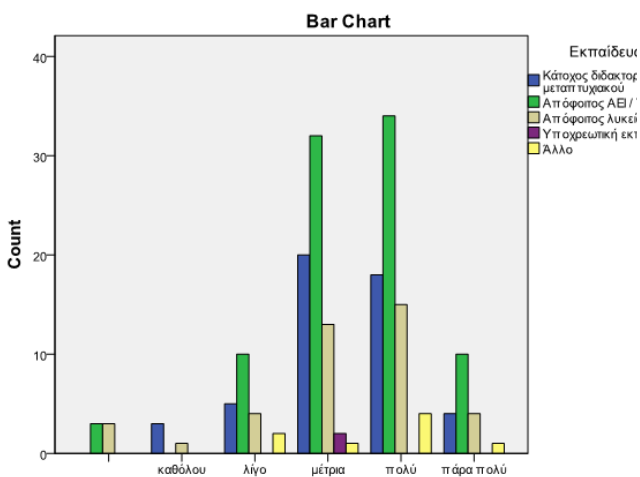
20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Συμβουλευόμαι τρίτους (γνωστούς/λογιστές κτλ) για να βρω τις υπηρεσίες που μου χρειάζονται για την ...



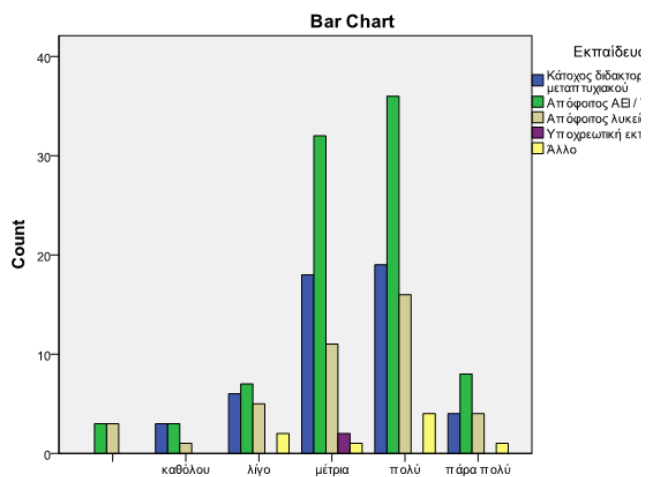
20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Οι έννοιες, λέξεις, φράσεις που υπάρχουν στην ιστοσελίδα μου ...



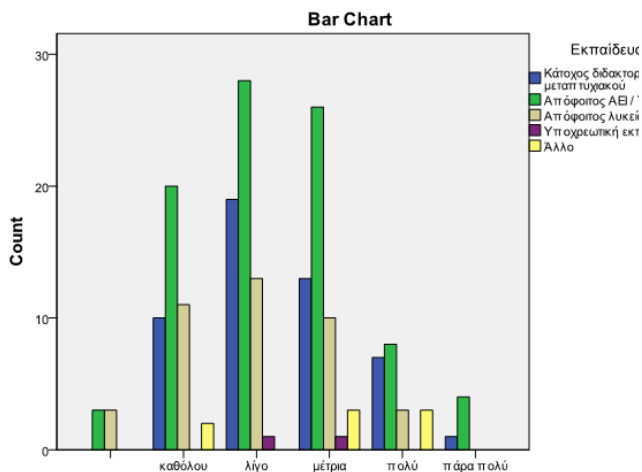
20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Ο τρόπος χρήσης και πλοήγησης στην ιστοσελίδα είναι απλός και ...



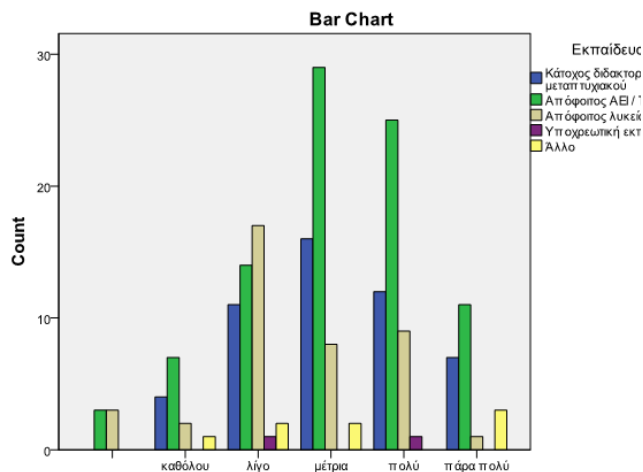
20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Η οργάνωση των πληροφοριών και υπηρεσιών είναι απλή]



20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Οι κατηγορίες των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών είναι σαφείς]



20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Νιώθω μπερδεμένος/η από τις πολλές κατηγορίες και ...]



20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. [Θεωρώ ότι ο ιστότοπος θέλει βελτίωση και αλλαγές]

Ερώτηση 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [...] *φύλο, ηλικία, εκπαίδευση

- σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες
- για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών (οι οποίες επιταχύνθηκαν υπό τις επείγουσες συνθήκες του covid και της καραντίνας)
- είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Αναφορικά με το 1ο σκέλος της ερώτησης όπως έχουμε ήδη αναφέρει, συνολικά το 31,1% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι τους γνωστοποιήθηκαν πολύ και επαρκώς οι τρόποι και οι οδηγίες για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 37,7% απάντησε ότι τους γνωστοποιήθηκαν μέτρια, ενώ το 19,7% ανέφερε ότι τους γνωστοποιήθηκαν λίγο. Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν «μέτρια» το 65,2% είναι γυναίκες και το 34,8% άνδρες, ενώ από τους ερωτηθέντες που απάντησαν «πολύ» οι 59,6% είναι γυναίκες και 40,4% άνδρες. Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι για την ερώτηση αυτή, η απάντηση μέτρια πήρε τις περισσότερες απαντήσεις και από άνδρες αλλά και από γυναίκες.

Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, παρατηρούμε ότι από τους ερωτηθέντες που απάντησαν «καθόλου», το 37,5% είναι κάτοχοι PhD/Msc, το 43,8% απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 18,8% απόφοιτοι λυκείου, ενώ καμία απάντηση δεν υπήρχε από τα άτομα με υποχρεωτική εκπαίδευση ή άλλο. Από τους 50 κατόχους PhD/Msc

συνολικά οι 16 απάντησαν καθόλου ή λίγο και οι 20 μέτρια. Παρόμοια ποσοστά σε αυτά τα επίπεδα εκπαίδευσης βλέπουμε και στην απάντηση «λίγο».

Ελέγχοντας στην συνέχεια την ηλικία των ερωτηθέντων, βλέπουμε ότι από τα 69 άτομα ηλικίας 31-40, τα 25 άτομα απάντησαν «μέτρια» και τα 23 απάντησαν «λίγο» και «καθόλου». Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα δεν είναι αρκετά ευχαριστημένη με τους τρόπους και τις οδηγίες που τους δόθηκαν για να χρησιμοποιήσουν τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Παρόμοιες διαφοροποιήσεις στα ποσοστά βλέπουμε και στις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες.

Πίνακας 4.8.25 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από τη γνωστοποίηση των τρόπων και οδηγιών για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών

| | | Εκπαίδευση | | | | | Total |
|--|--------------|-----------------|---------------------|-------------|-------------------|------------------------|---------------|
| | | Κάτοχος PhD/Msc | Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ | Φοιτητής | Απόφοιτος λυκείου | Υποχρεωτική εκπαίδευση | |
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες] | καθόλου | 6 12,0% | 7 8,1% | 0 ,0% | 3 8,1% | 0 ,0% | 13 8,7% |
| | λίγο | 10 20,0% | 17 19,8% | 1 12,5% | 7 18,9% | 1 50,0% | 36 19,7% |
| | μέτρια | 20 40,0% | 32 37,2% | 2 25,0% | 14 37,8% | 1 50,0% | 69 37,7% |
| | πολύ | 14 28,0% | 27 31,4% | 5 62,5% | 11 29,7% | 0 ,0% | 57 31,1% |
| | πάρα πολύ | 0 ,0% | 3 3,5% | 0 ,0% | 2 5,4% | 0 ,0% | 5 2,7% |
| | Total | 50 100,0% | 86 100,0% | 8 100,0% | 37 100,0% | 2 100,0% | 183 100,0% |

Παρατηρείται, θετική συσχέτιση ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης και στις απαντήσεις της ερώτησης εάν σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες ($R = 0,098$; $N = 189$; $p=0,186 >0,05$), που σημαίνει ότι οι ερωτηθέντες όσο υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης έχουν, θεωρούν ότι τους γνωστοποιήθηκαν επαρκέστερα και περισσότερο κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσουν τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες, έναντι αυτών με

χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, χωρίς όμως η συσχέτιση αυτή να είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 4.8.26 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 21α

| Spearman's rho | | Εκπαίδευση |
|---|-------------------------|------------|
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι και οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες] | Correlation Coefficient | ,098 |
| | Sig. (2-tailed) | ,186 |
| | N | 183 |

Αναφορικά με το 2ο σκέλος της ερώτησης, κατά πόσο συμφωνούν ότι το κράτος για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών, έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών, συνολικά τα 72 άτομα απάντησαν «πολύ», από αυτά το 65,3% είναι γυναίκες και το 34,7% άνδρες. Μέτρια απάντησαν συνολικά 61 άτομα, από τα οποία το 60,7% γυναίκες και 39,3% άνδρες. Οι απαντήσεις των ανδρών είναι σχεδόν μοιρασμένες στις απαντήσεις μέτρια και πολύ, ενώ οι γυναίκες έχουν σημειώσει το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση πολύ. Συμπεραίνουμε ότι και τα δύο φύλα είναι γενικά ικανοποιημένοι από τις ενέργειες του κράτους για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών, ενώ συγκριτικά λίγο περισσότερο οι γυναίκες.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, τα άτομα που απάντησαν «καθόλου» αφορούν μόνο τις τρεις πρώτες κατηγορίες και συγκεκριμένα, το 58,3% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 25,0% κάτοχοι PhD/Msc και το 16,7% απόφοιτοι λυκείου. Οι κάτοχοι PhD/Msc σημείωσαν το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση πολύ με 50%, οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ στην απάντηση πολύ, αλλά με μικρή διαφορά από την απάντηση μέτρια και οι απόφοιτοι λυκείου με μεγάλη διαφορά απάντησαν μέτρια (43,2%). Πιο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι κάτοχοι PhD/Msc, ενώ οι απόφοιτοι λυκείου με συνολικό ποσοστό 64,8% απάντησαν από καθόλου έως μέτρια.

Ελέγχοντας στην συνέχεια την ηλικία των ερωτηθέντων, βλέπουμε ότι από τα άτομα που απάντησαν «καθόλου», το 66,6% ανήκει στις ομάδες 41-50 και 51-60. Επιπλέον η ηλικιακή ομάδα 18-30 σημείωσε το μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση πολύ με 46,9%, ενώ η ηλικιακή ομάδα 51-60 στην απάντηση μέτρια με 40%. Λιγότερο ικανοποιημένη φαίνεται η ηλικιακή ομάδα 51-60.

Πίνακας 4.8.27 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ φύλου και άποψης των ερωτηθέντων σχετικά με τις ενέργειες του κράτους κατά τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

| | | | Φύλο | | Total |
|---|------------------|---------------|---------|--------|-------|
| | | | Γυναίκα | Ανδρας | |
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών (οι οποίες επιταχύνθηκαν υπό τις επείγουσες συνθήκες του covid και της καραντίνας)] | καθόλου | Count | 5 | 7 | 12 |
| | | % within Φύλο | 4,3% | 10,6% | 6,6% |
| | λίγο | Count | 20 | 5 | 25 |
| | | % within Φύλο | 17,1% | 7,6% | 13,7% |
| | μέτρια | Count | 37 | 24 | 61 |
| | | % within Φύλο | 31,6% | 36,4% | 33,3% |
| | πολύ | Count | 47 | 25 | 72 |
| | | % within Φύλο | 40,2% | 37,9% | 39,3% |
| | πάρα πολύ | Count | 8 | 5 | 13 |
| | | % within Φύλο | 6,8% | 7,6% | 7,1% |
| Total | Count | 117 | 66 | 183 | |
| | % within Φύλο | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Στη συνέχεια εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο Chi-Square test, για τις απαντήσεις στην ερώτηση σε τι βαθμό πιστεύετε ότι το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε σχέση με το φύλο. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης σημαντικότητας λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,05 ($p=0,218 > 0,05$).

Πίνακας 4.8.28 Αποτελέσματα του χ^2 test για τη σχέση του φύλου και της άποψης των ερωτηθέντων σχετικά με τις ενέργειες του κράτους κατά τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

$$\chi^2=5,752; df = 4; p=0,218 > 0,05$$

Chi-Square Tests

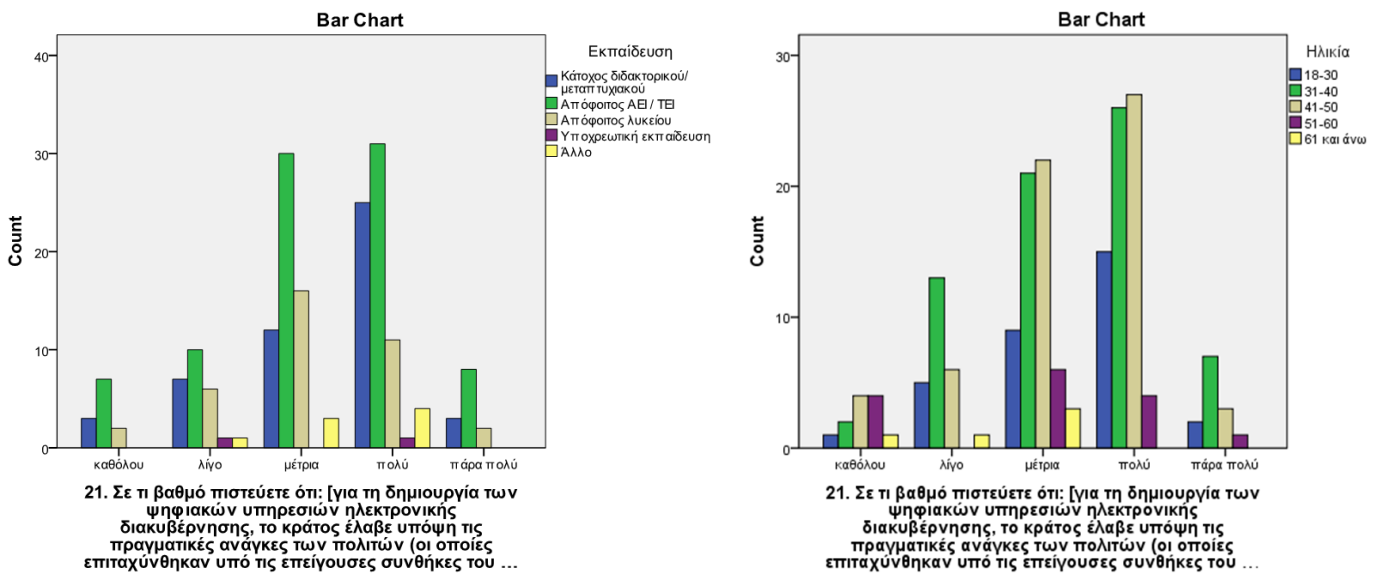
| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 5,752 ^a | 4 | ,218 |
| Likelihood Ratio | 5,890 | 4 | ,207 |
| N of Valid Cases | 183 | | |

Symmetric Measures

| | Value | Approx. Sig. |
|------------------------|-------|--------------|
| Nominal by Contingency | ,175 | ,218 |
| Nominal Coefficient | | |
| N of Valid Cases | 183 | |

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,33.

Πίνακας 4.8.29 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών * εκπαίδευση , ηλικία



Αναφορικά με το τελευταίο σκέλος της ερώτησης, κατά πόσο συμφωνούν ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνολικά το 41% συμφωνεί πολύ και το 18,6% πάρα πολύ, ότι η εκπαίδευση των χρηστών είναι απαραίτητη, ενώ μόνο το 10,9% απάντησε καθόλου ή λίγο. Ως προς το φύλο βλέπουμε ότι από αυτούς που απάντησαν πάρα πολύ, το 82,4% είναι γυναίκες και το 17,6% άνδρες, αντίθετα στην απάντηση πολύ τα ποσοστά τους είναι σχεδόν τα ίδια (53,3% γυναίκες/ 46,7% άνδρες).

Από τα άτομα που απάντησαν πολύ, το 42,7% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 28% κάτοχοι PhD/Msc, αντίστοιχα από τα άτομα που απάντησαν πάρα πολύ το 50% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 38,2% κάτοχοι PhD/Msc. Παρατηρώντας τον πίνακα βλέπουμε ότι η πλειοψηφία των κατόχων PhD/Msc (το 68%), απάντησε ότι η εκπαίδευση των χρηστών είναι πολύ ή πάρα πολύ απαραίτητη, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων ΑΕΙ/ΤΕΙ είναι 57% και των αποφοίτων λυκείου 54%. Βλέπουμε ότι οι κάτοχοι PhD/Msc κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό συνολικά στις απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ, σε σχέση με τις άλλες ομάδες, φαίνεται δηλαδή ότι θεωρούν πιο απαραίτητη την εκπαίδευση των χρηστών συγκριτικά με τους υπόλοιπους.

Ως προς την ηλικία, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία όλων των ηλικιακών ομάδων απάντησε ότι η εκπαίδευση είναι πολύ και πάρα πολύ απαραίτητη, για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 100% της ηλικιακής ομάδας 61 και άνω και το 80% της ομάδας 51-60, απάντησε πολύ και πάρα πολύ. Συμπεραίνουμε από τις απαντήσεις, ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες θεωρούν πιο απαραίτητη την εκπαίδευση των χρηστών.

Πίνακας 4.8.30 Αποτελέσματα σχέσης μεταξύ εκπαίδευσης και άποψης των ερωτηθέντων για το πόσο απαραίτητη θεωρούν την εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

| | | | Εκπαίδευση | | | | | |
|--|-----------|---------------------|--------------------|------------------------|----------|----------------------|---------------------------|--------|
| | | | Κάτοχος PhD/Msc | Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ | Φοιτητής | Απόφοιτος λυκείου | Υποχρεωτική εκπαίδευση | Total |
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι [είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | καθόλου | Count | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| | | % within Εκπαίδευση | 2,0% | 1,2% | ,0% | 5,4% | ,0% | 2,2% |
| | λίγο | Count | 2 | 8 | 2 | 4 | 0 | 16 |
| | | % within Εκπαίδευση | 4,0% | 9,3% | 25,0% | 10,8% | ,0% | 8,7% |
| | μέτρια | Count | 13 | 28 | 1 | 11 | 1 | 54 |
| | | % within Εκπαίδευση | 26,0% | 32,6% | 12,5% | 29,7% | 50,0% | 29,5% |
| | πολύ | Count | 21 | 32 | 5 | 16 | 1 | 75 |
| | | % within Εκπαίδευση | 42,0% | 37,2% | 62,5% | 43,2% | 50,0% | 41,0% |
| | πάρα πολύ | Count | 13 | 17 | 0 | 4 | 0 | 34 |
| | | % within Εκπαίδευση | 26,0% | 19,8% | ,0% | 10,8% | ,0% | 18,6% |
| | Total | Count | 50 | 86 | 8 | 37 | 2 | 183 |
| | | % within Εκπαίδευση | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Προκύπτει στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση, ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων και στις απαντήσεις της ερώτησης εάν είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών, για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ($R=-0,159$; $N = 189$; $p=0,031 < 0,05$), που σημαίνει ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, τόσο

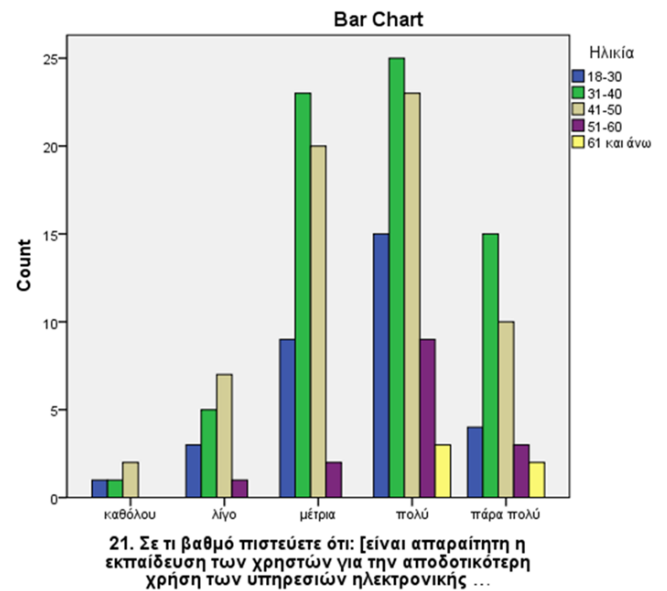
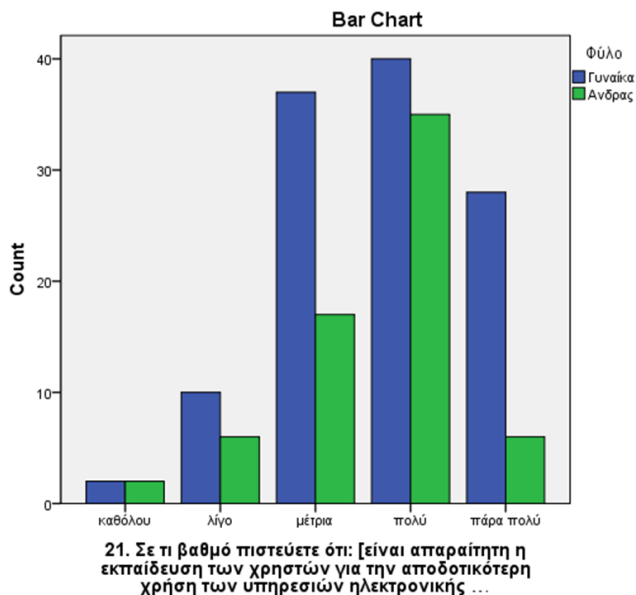
περισσότερο θεωρούν ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών, για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πίνακας 4.8.31 Αποτελέσματα συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman για την ερώτηση 21γ

| Spearman's rho | | Εκπαίδευση |
|---|-------------------------|------------|
| 21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: [είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης] | Correlation Coefficient | -,159* |
| | Sig. (2-tailed) | ,031 |
| | N | 183 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Πίνακας 4.8.32 Γραφική απεικόνιση ερώτησης 21: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης * φύλο, ηλικία



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Συμπεράσματα και προτάσεις

5.1 Συμπεράσματα

Σχεδόν δύο χρόνια έχουν περάσει από την εμφάνιση του κορονοϊού στη χώρα μας και εύκολα μπορούμε να πούμε, ότι έχουν έρθει τα πάνω κάτω στην ζωή και στην καθημερινότητα όλων μας. Στην παρούσα διπλωματική εργασία προσπαθήσαμε να μη σταθούμε στις πολλές και τεράστιες αρνητικές επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία, αλλά να δούμε τα θετικά σημεία που εντοπίζονται κυρίως στην καθημερινή συνδιαλλαγή του πολίτη με το δημόσιο και στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Είδαμε ότι η πανδημία ώθησε και επιτάχυνε διαδικασίες, που κάτω από κανονικές συνθήκες θα αργούσαν να γίνουν. Κατά το διάστημα αυτό έγιναν πολύ σημαντικές αλλαγές που σχετίζονται με την ψηφιακή διακυβέρνηση και την αναβάθμιση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μια σειρά από τεχνολογικές δυνατότητες που προϋπήρχαν μεν, αλλά όλα έδειχναν ότι θα έμπαιναν στην καθημερινότητά μας με πολύ αργούς ρυθμούς, μπήκαν με ασυνήθιστα γρήγορο ρυθμό στη ζωή μας: τηλεργασία, διδασκαλία εξ αποστάσεως, ηλεκτρονικό εμπόριο, ψηφιακές συναλλαγές.

Με τη λειτουργία της νέας Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, τον Μάρτιο του 2020, η δημόσια διοίκηση εξέπεμψε μια νέα αντίληψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση, που βρήκε θετική και άμεση ανταπόκριση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, ενσωματώθηκαν πλήθος ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονταν ήδη από φορείς της δημόσιας διοίκησης, ώστε να υπάρχει ένα και μόνο σημείο ψηφιακής αλληλεπίδρασης πολίτη-κράτους, ενώ προστίθενται συνεχώς νέες. Μέσα από την γρήγορη ανταπόκριση της πολιτείας, στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες με ηλεκτρονικό τρόπο και τις ψηφιακές υπηρεσίες, όπως η έκδοση υπεύθυνης δήλωσης ή εξουσιοδότησης, ενισχύθηκε η εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη στο κράτος και στη δημόσια διοίκηση. (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021)

Από την άλλη μεριά, η απότομη ψηφιοποίηση των σχέσεων κράτους-πολιτών που σημειώθηκε από την αρχή της πανδημίας, με είσοδο και εγγραφή πολλών χρηστών σε διαφορετικές ψηφιακές πλατφόρμες, συνεπάγεται προφανώς τη δήλωση

διαφόρων προσωπικών δεδομένων τους και την επεξεργασία αυτών από πλήθος δημόσιων φορέων. Είναι λοιπόν λογικό να υπάρχουν προβληματισμοί και ανασφάλεια, για τα όρια παρέμβασης του κράτους στις ατομικές ελευθερίες των πολιτών και για τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για την προστασία της δημόσιας υγείας. (Βλαχόπουλος, 2020) (Κοντιάδης, 2020)

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, έγινε διερεύνηση της στάσης των πολιτών ως χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του βαθμού ικανοποίησης και εξοικείωσης τους με τις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται σήμερα στη δημόσια διοίκηση και οι παράγοντες επηρεασμού της αποδοχής των πολιτών. Μέσα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, έγινε προσπάθεια να καταγραφούν οι απόψεις των πολιτών, σε σχέση με τις επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στη συνδιαλλαγή των πολιτών με το δημόσιο. Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψαν αρκετά σημαντικά ευρήματα και συμπεράσματα που σχετίζονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν.

Το 1ο και 2ο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των νέων τεχνολογιών και των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες και την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης, εξοικείωσης και αποδοχής τους. Μέσα από τις απαντήσεις των ερωτήσεων της ενότητας για τη χρήση διαδικτύου και ψηφιακών υπηρεσιών και την εξ' αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες, φάνηκε η μεγάλη πρόοδος, η στροφή προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η αποδοχή και η θετική ανταπόκριση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται στη δημόσια διοίκηση και στις ψηφιακές υπηρεσίες. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (92,1%) χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την εξυπηρέτησή τους σε δημόσια υπηρεσία και το 45% απάντησαν ότι κάνουν συχνή χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης η πλειοψηφία προτιμά τις ηλεκτρονικές δοσοληψίες με το δημόσιο σε σχέση με την δια ζώσης εξυπηρέτηση και θεωρεί ότι το κράτος έλαβε υπόψη του τις ανάγκες των πολιτών για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών του gov.gr.

Γενικά οι ερωτηθέντες κρίνουν πολύ καλές τις γνώσεις τους, καθώς το 72,5% πιστεύει ότι διαθέτει υψηλό ή πολύ υψηλό βαθμό εξοικείωσης με τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ενώ αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αισθάνονται αρκετά σίγουροι για τον εαυτό τους και τις γνώσεις τους, καθώς συνολικά το 52,4% συμφωνεί πολύ ή πάρα πολύ, ότι έχει τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για τη χρήση τους. Η πλειοψηφία των

ερωτηθέντων έκανε χρήση των ΤΠΕ για την συνδιαλλαγή του με το δημόσιο την περίοδο αυτή, κυρίως μέσω του gov.gr (39%) και μέσω email (22%), ενώ ταυτόχρονα το 61,4% χρησιμοποίησε κάποιον ηλεκτρονικό τρόπο προκειμένου να προγραμματίσει την επίσκεψή του σε μια δημόσια υπηρεσία.

Εντοπίσαμε όμως και κάποια προβλήματα ή ελλείψεις στην ενημέρωση των πολιτών, όσον αφορά τις νέες υπηρεσίες που προστέθηκαν την περίοδο αυτή, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων δεν γνώριζε καν ότι υπήρχαν οι υπηρεσίες ψηφιακών ραντεβού myDeskLive (32,3%), ενώ οι μισοί δεν έκαναν χρήση των υπηρεσιών αυτών. Ελλειμματική ή προβληματική φάνηκε να είναι και η χρήση των υπηρεσιών αυτών, καθώς σχεδόν το 52% όσων χρησιμοποίησαν το ψηφιακό ραντεβού δεν εξυπηρετήθηκαν καθόλου ή ελλιπώς. Επίσης προβλήματα υπήρξαν στον τρόπο και τις οδηγίες χρήσης των νέων κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφεραν ότι τους γνωστοποιήθηκαν από λίγο έως μέτρια. Απαντώντας έτσι και στα ερευνητικά ερωτήματα 3 και 6, φαίνεται από την έρευνα η ανάγκη για ποικιλότροπη ενημέρωση των πολιτών, η παροχή απλών και αναλυτικών οδηγιών χρήσης των κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς επίσης και η ανάγκη για πρακτική υποστήριξη των πολιτών για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη και τα χαρακτηριστικά κάθε ομάδας χρηστών. Η εκπαίδευση και εξοικείωση των χρηστών στις νέες τεχνολογίες, αποτελεί σημαντικό κομμάτι για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού συνολικά το 60% θεωρεί απαραίτητη την εκπαίδευση των χρηστών.

Επίσης μέσω της ενότητας 3, απαντήθηκε το 4ο ερευνητικό ερώτημα, που αφορούσε τις αντιλήψεις των πολιτών για την εξ αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες εν μέσω πανδημίας. Από την ανάλυση των απαντήσεων φάνηκε ότι, παρόλη την μεγάλη ανταπόκριση και αποδοχή των πολιτών, υπήρξαν γενικότερα προβλήματα και δυσκολίες στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία του στις δημόσιες υπηρεσίες.

Μέσω των ερωτήσεων της ενότητας για το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, συμπεράναμε ότι οι πολίτες αισθάνονται γενικά ασφαλής όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού σε ποσοστό 48,2% νιώθουν καθόλου ή λίγη ανασφάλεια και άγχος όταν χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ το 36,5% μέτρια. Μέσα από τις απαντήσεις επιβεβαιώθηκε επίσης, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των

πολιτών στις κυβερνητικές υπηρεσίες και στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν για τη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών. Κρίσιμο σημείο φάνηκε να είναι οι ευαίσθητες πληροφορίες και τα προσωπικά δεδομένα που διακινούνται μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, αισθάνεται ανασφάλεια και ανησυχία για τυχόν κοινοποίηση και υποκλοπή των προσωπικών τους στοιχείων. Σχεδόν το 63% των ερωτηθέντων, ανησυχεί από μέτρια έως πάρα πολύ ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να υποκλαπούν. (ερευνητικό ερώτημα 5)

Οι πολίτες αναγνωρίζουν γενικά τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού πιστεύουν ότι διευκολύνεται η συνδιαλλαγή των πολιτών με το δημόσιο, συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, μειώνεται η γραφειοκρατία και η ταλαιπωρία των πολιτών, μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών, μειώνεται το κόστος για τον πολίτη και επιτυγχάνεται μείωση του κόστους για το κράτος προς όφελος όλων. (ερευνητικό ερώτημα 7)

Αναφορικά με το ερευνητικό ερώτημα 8 για την αξιολόγηση της ψηφιακής πύλης gov.gr, φάνηκε από τη μια μεριά, η θετική ανταπόκριση, η αποδοχή και ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες και από την άλλη μεριά, το αίτημα για μεγαλύτερη διαφάνεια στις διαδικασίες του δημοσίου, η ανάγκη για περαιτέρω εξοικείωση και ψηφιακή εκπαίδευση των χρηστών, αλλά και ενημέρωση για τις νέες υπηρεσίες που προστίθενται. Το 96,8% των ερωτηθέντων έχει χρησιμοποιήσει κάποια από τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr, ενώ μόνο το 12,2% έχει χρησιμοποιήσει πάνω από 10 υπηρεσίες. Το 68% των ερωτηθέντων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από την χρήση των υπηρεσιών στην ενιαία ψηφιακή πύλη. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου και το 61% θεωρεί εύχρηστη και εύκολη την χρήση μέσω κινητού.

Γενικά οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι με τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr, βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν, αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών με την κυβέρνηση και ενισχύονται η συμμετοχικότητα και οι δημοκρατικές διαδικασίες, εκδηλώνουν όμως σε μεγάλο ποσοστό τις επιφυλάξεις και την ανασφάλειά τους. Αρκετά μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων αντιμετώπισε δυσκολίες κατά τη πλοήγηση στην πλατφόρμα, αλλά και στις οδηγίες και τρόπο χρήσης της, καθώς αναγκάστηκε να συμβουλευτεί τρίτους για να εξυπηρετηθεί, ενώ συνολικά το 38% συμφωνεί κατά πολύ ή πάρα πολύ και το 30% μέτρια, ότι ο ιστότοπος θέλει βελτίωση και αλλαγές. Σημαντικό ζήτημα είναι η

διασφάλιση των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των ερωτηθέντων, όπως προέκυψε και από την ανάλυση των ερωτήσεων.

Τέλος, αναφορικά με τις υπόλοιπες ψηφιακές πλατφόρμες των φορέων ΗΔΙΚΑ, ΚΕΠ, ΕΦΚΑ, ΙΚΑ και ΟΑΕΔ, οι ερωτηθέντες είναι μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ κατά μέσο όρο το 21% του δείγματος δεν έχει επισκεφτεί ή δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν οι ιστοσελίδες αυτές. (ερευνητικό ερώτημα 9)

Από τις συσχετίσεις που ακολούθησαν, προέκυψαν σημαντικά συμπεράσματα αναφορικά με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος της έρευνας. Είδαμε ότι οι γυναίκες αισθάνονται γενικότερα μεγαλύτερη ανασφάλεια και ανησυχούν περισσότερο σε σχέση με τους άνδρες, κατά τη χρήση διαδικτύου και την αποστολή προσωπικών στοιχείων, ενώ οι άνδρες φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις κυβερνητικές υπηρεσίες. Επίσης από την έρευνα φάνηκε η σημαντικότητα της ψηφιακής εκπαίδευσης για τις γυναίκες αλλά και για τις ηλικίες από 51 και πάνω.

Ως προς τις ηλικιακές ομάδες, παρατηρήσαμε ότι τα άτομα μικρότερης ηλικίας, νιώθουν μεγαλύτερη ανασφάλεια και άγχος, όσον αφορά τη χρήση διαδικτύου για δοσοληψίες με το δημόσιο και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και για τυχόν υποκλοπή των προσωπικών τους στοιχείων. Από τις αναλύσεις συσχετίσεων προέκυψε ότι, καθώς μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων, μειώνεται η ανησυχία και ο φόβος τους ότι τα προσωπικά τους στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή τους, έναντι των νεότερων ηλικιών. Επίσης είδαμε, ότι όσο μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων αυξάνεται και το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου στις δοσοληψίες με το δημόσιο.

Είδαμε ότι η πιστοποιημένη γνώση Η/Υ επιδρά στο αίσθημα ασφάλειας, αφού οι κάτοικοι πτυχιών γνωρίζοντας τους κινδύνους του διαδικτύου καλύτερα, δεν αισθάνονται πολύ ασφαλής όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους.

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, παρατηρήσαμε ότι τα άτομα με ανώτερη εκπαίδευση, δηλώνουν γενικά μπερδεμένοι, κρίνουν αναγκαίες τις αλλαγές και την βελτίωση του gov.gr αλλά και την ψηφιακή εκπαίδευση. Από τις αναλύσεις προέκυψε ότι, όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, τόσο περισσότερο θεωρούν ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των χρηστών, για την αποδοτικότερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αν και έχουν σημειωθεί αρκετά βήματα ως προς την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου, παραμένουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης, ενώ πολλές είναι και οι αδυναμίες αλλά και οι προκλήσεις της νέας καθημερινότητας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η χρήση των ΤΠΕ αποτελούν μονόδρομο και θα πρέπει να συνεχιστούν εντατικά. Οι αδυναμίες του δημοσίου θα πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα, προκειμένου να διασφαλιστεί η εξυπηρέτηση του πολίτη, η αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, η ορθή και διαφανής χρήση πόρων, η βιωσιμότητα και επεκτασιμότητα των καλών πρακτικών, και εν γένει οι δυνατότητες που δύναται να προσφέρει η ψηφιακή διακυβέρνηση σε ένα σύγχρονο ευρωπαϊκό κράτος.

Η αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στο κράτος και τις ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να ενισχυθεί και να εδραιωθεί περαιτέρω. Επιπλέον ο ανασχεδιασμός δημόσιων ιστοσελίδων και υπηρεσιών με την πολιτοκεντρική προσέγγιση του gov.gr, η απλούστευση των οδηγιών και τρόπου χρήσης των υπηρεσιών, η δυνατότητα απόκτησης βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες, αλλά και εξειδικευμένων ψηφιακών δεξιοτήτων για το εργατικό δυναμικό, αποτελούν προϋπόθεση ενεργού συμμετοχής στην ψηφιακή δεκαετία.

5.2 Προτάσεις

Στην ενότητα αυτή θα αναφέρουμε κάποιες ιδέες και προτάσεις που αφορούν καίρια σημεία της έρευνας μας και θεωρούμε ότι χρήζουν βελτίωσης.

➤ Προτάσεις για ενημέρωση των πολιτών για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες και παροχή οδηγιών χρήσης

Ενημέρωση των πολιτών για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που προστίθενται, με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους. Ενημέρωση μέσα από τα ΚΕΠ, αλλά και από την ίδια υπηρεσία για το εάν οι υπηρεσίες τους παρέχονται και ηλεκτρονικά και προώθηση της επιλογής αυτής με διάφορους τρόπους. Επίσης ενημέρωση και εκπαίδευση αναφορικά με τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών, παρέχοντας με διάφορους εναλλακτικούς τρόπους, οδηγίες χρήσης και πρακτική υποστήριξη για τη χρήση κάθε νέας ψηφιακής υπηρεσίας της δημόσιας διοίκησης.

Μια πρόταση με στόχο την αποδοτικότερη εκπαίδευση και εξοικείωση των χρηστών, είναι η παροχή οδηγιών χρήσης μέσω βίντεο που θα είναι διαθέσιμα στο youtube αλλά και μέσω της ίδιας της πλατφόρμας, με σύντομη οπτικοακουστική

αφήγηση και παρουσίαση. Μέσα από σύντομα και απλά βιντεάκια, θα γίνεται προβολή και επεξήγηση όλων των βημάτων, για την εύρεση και χρήση των πιο δημοφιλών υπηρεσιών. Η αναζήτηση των βίντεο θα γίνεται με τη χρήση λέξεων κλειδιών. Αυτή τη στιγμή υπάρχει αναρτημένο στο gov.gr ένα οπτικό βίντεο με οδηγίες για την υπεύθυνη δήλωση, χωρίς όμως ήχο και ομιλία. Πιστεύουμε ότι η ταυτόχρονη χρήση ήχου και εικόνας, θα διευκόλυνε περαιτέρω τους πολίτες. Κρίνεται λοιπόν σκόπιμο να δημιουργηθούν αντίστοιχα οπτικοακουστικά βίντεο για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

➤ **Προτάσεις για βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και δημόσιων φορέων, με στόχο την αύξηση αποτελεσματικότητας και ικανοποίησης των πολιτών**

Επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες και παροχή πληροφοριών στους χρήστες, με διάφορους εναλλακτικούς τρόπους όπως chatbots, online chats, forums, Call Center.

Οι ψηφιακοί βοηθοί chatbots⁴⁹, μπορούν να λειτουργούν ως εναλλακτικό μέσο εξυπηρέτησης για τους πολίτες, κυρίως νεαρότερης ηλικίας, με μια δημόσια υπηρεσία, παρέχοντας κάποιες βασικές, αυτοματοποιημένες απαντήσεις για προκαθορισμένες ερωτήσεις, όπως για παράδειγμα πληροφορίες για τον τρόπο παροχής μιας υπηρεσίας, ενημέρωση των χρηστών για θέματα και διαδικασίες που αφορούν τις εκάστοτε δημόσιες υπηρεσίες κ.α. Είναι μια μορφή εξυπηρέτησης και αμφίδρομης επικοινωνίας, με υποστήριξη 24/7, που έχουν ήδη ενσωματώσει μεγάλα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα να υπάρχει ήδη εξοικείωση των πολιτών με αυτού του είδους την επικοινωνία. Επίσης κάποιες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ο ΕΟΠΥΥ, ΔΕΗ, ΔΕΔΔΗΕ και διάφοροι δήμοι, έχουν ξεκινήσει να εφαρμόζουν τον ψηφιακό βοηθό.

Τα chatbots προσελκύουν κυρίως άτομα μικρότερης ηλικίας, που ασχολούνται με την τεχνολογία και ενημερώνονται για τα τελευταία τεχνολογικά νέα. Οι συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες, είναι ήδη εξοικειωμένες με αυτού του είδους την υπηρεσία και είναι αυτοί που θα αναζητήσουν την υπηρεσία των chatbots, με μεγαλύτερη προθυμία και άνεση. Με αυτό τον τρόπο επικοινωνίας, θα ενισχυθεί το

⁴⁹ Τα chatbots είναι προγράμματα σε υπολογιστές ή κινητές συσκευές που μιμούνται την ομιλία και τη συνομιλία με ανθρώπους, χρησιμοποιούν τεχνικές επεξεργασίες ομιλίας, δέντρα αποφάσεων και τεχνητή νοημοσύνη και μπορούν να απαντήσουν σε ερωτήματα καθώς και να εξυπηρετήσουν τον συνομιλητή τους, σύμφωνα με το σκοπό για τον οποίο φτιάχτηκαν.

αίσθημα εμπιστοσύνης και θα μειωθεί η ανασφάλεια που νιώθουν κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξάλλου, η έρευνα της KPMG⁵⁰ ανέδειξε ότι 44% των καταναλωτών διεθνώς, χρησιμοποιούν περισσότερες και διαφορετικές τεχνολογίες, όπως εφαρμογές κινητών ή ψηφιακούς βοηθούς σε σύγκριση με την προ Covid-19 περίοδο, ενώ 55% θέτουν την προστασία των δεδομένων τους ως σημαντική προτεραιότητα.

Δυνατότητα ζωντανής συνομιλίας (Live chat) στο gov.gr και εξυπηρέτησης μέσω τηλεφωνικού κέντρου (Call Center), ώστε να υπάρχει άμεση ανάδραση και αμφίδρομη επικοινωνία για γρήγορη εξυπηρέτηση και άμεση παροχή βοήθειας στους πολίτες. Η λειτουργία ενός ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου, με δυνατότητα call-back, θα πρόσφερε βοήθεια και εξυπηρέτηση στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, που έχουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και δυσκολεύονται περισσότερο με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Αυτή τη στιγμή υπάρχει η δυνατότητα, μέσω της πλατφόρμας support.gov.gr και την ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet, οι πολίτες να υποβάλουν ερώτημα ή αίτημα εξυπηρέτησης σχετικά με μια υπηρεσία, επιλέγοντας το πεδίο «Επικοινωνία». Στη συνέχεια, το gov.gr διαμοιράζει τα αιτήματα αυτόματα, στους αρμόδιους φορείς που έχουν και την ευθύνη της απάντησης, η οποία αναρτάται στη θυρίδα απαντήσεων του πολίτη. Για κάθε νέα απάντηση το gov.gr αποστέλλει ενημερωτικό email, ώστε ο πολίτης να μεταβεί στη θυρίδα απαντήσεων για να παραλάβει την απάντηση της αρμόδιας διοικητικής μονάδας.

Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη για ένα νέο τρόπο επαφής με το δημόσιο, μια λύση πραγματικού χρόνου, άμεσης, γρήγορης, απλής και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους εκάστοτε δημόσιους φορείς, χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια και λοιπές καθυστερήσεις.

➤ **Ψηφιακή εκπαίδευση πολιτών και ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων**

Θα μπορούσαμε εδώ να επισημάνουμε την ανάγκη για ενημέρωση των πολιτών γύρω από θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη από τους πολίτες προς τις ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου. Σημαντική είναι η εκπαίδευση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και στις ΤΠΕ από μικρή ηλικία και περαιτέρω εκπαίδευση σε

⁵⁰ KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε.- Η KPMG είναι ένας παγκόσμιος οργανισμός ανεξάρτητων εταιρειών παροχής Ελεγκτικών, Φορολογικών και Συμβουλευτικών υπηρεσιών.

μεγαλύτερες ηλικίες και ευάλωτο πληθυσμό, ώστε να ενισχυθεί η κριτική σκέψη των πολιτών και να μπορούν να αντιλαμβάνονται και να αξιολογούν το περιεχόμενο των μέσων, τις απειλές, τις απάτες και την παραπληροφόρηση. Έμφαση πρέπει να δοθεί, επίσης, στην περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής των γυναικών σε σπουδές και επαγγέλματα τα οποία σχετίζονται με την τεχνολογία και τις επιστήμες.

Παροχή δωρεάν προγραμμάτων οπτικοακουστικής και ψηφιακής εκπαίδευσης σε όλους τους πολίτες, σε δημόσιους και ιδιωτικούς υπαλλήλους και ειδικά για τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες και επένδυση στην διαρκή επιμόρφωση και βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των στελεχών του Δημοσίου. Σχεδιασμός εστιασμένων/ εξειδικευμένων προγραμμάτων, με βάση την ηλικία ή άλλα χαρακτηριστικά, εξαιτίας της μεγάλης διαφοροποίησης ως προς τις δεξιότητες και τις ανάγκες που υπάρχουν εντός των δημογραφικών και άλλων κοινωνικών ομάδων. Επίσης περαιτέρω προώθηση της Ψηφιακής Ακαδημίας Πολιτών και της Επιμορφωτικής Πύλης Ψηφιακών Υπηρεσιών, για ευρύτερη χρήση από τους πολίτες, με έμφαση σε θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Η πανδημία του Covid-19, επιτάχυνε δραματικά τις εξελίξεις στους περισσότερους τομείς της ζωής μας, εισάγοντας νέους τρόπους και μεθόδους επικοινωνίας και εργασίας. Η κατάσταση αυτή επιβάλλει την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της κοινωνίας και της οικονομίας, αναδεικνύοντας την ανάγκη πολύ γρήγορων μεταρρυθμίσεων και σημαντικών δράσεων στον τομέα της απόκτησης των κατάλληλων δεξιοτήτων από το ανθρώπινο δυναμικό, προκειμένου να μπορέσει να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα.

➤ **Συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον επανασχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών**

Επίσης περαιτέρω ενίσχυση και ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον επανασχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών, μέσα από την ανατροφοδότηση (σχολιασμός, ερωτηματολόγια, testing), τις προτάσεις και την εμπειρία χρήσης τους, ώστε να αναπτυχθούν πιο φιλικές και λειτουργικές υπηρεσίες που θα καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών. Ο ανώνυμος σχολιασμός, η αξιολόγηση και η παροχή προτάσεων από τους πολίτες, θα συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών τους, καθώς και στον εντοπισμό και επίλυση των εμποδίων χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών. Μέσω του gov.gr, λειτουργεί υπηρεσία υποβολής προτάσεων από πολίτες, μέσω της

αυθεντικοποίησης του χρήστη με κωδικούς Taxisnet. Προτείνεται η περαιτέρω ενίσχυση και ενθάρρυνση της εν λόγω διαδικασίας, είτε ανώνυμα είτε επώνυμα, τόσο από πολίτες, όσο και από δημοσίους υπαλλήλους βάσει της εμπειρίας χρήσης τους. Τέλος προτείνεται η προώθηση των παραπόνων, παρατηρήσεων και αξιολογήσεων των πολιτών στους εκάστοτε αρμόδιους φορείς, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών.

➤ **Διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση και το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών**

Οι πολίτες θα πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στα δεδομένα και στις πληροφορίες του κράτους. Επίσης τη δυνατότητα να ενημερώνονται κάθε στιγμή για το στάδιο επεξεργασίας των αιτημάτων τους και για την αξιοποίηση των δεδομένων τους από τη δημόσια διοίκηση, καθώς και τη δυνατότητα να παρέχουν ή να αποσύρουν τη συγκατάθεσή τους για ορισμένες χρήσεις, όποτε το επιθυμούν.

Η ανοικτότητα και διαφάνεια στις δημόσιες συναλλαγές, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας, για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της αίσθησης ασφάλειας των πολιτών, ως προς τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Πολύ σημαντική κρίνεται επίσης, η ψηφιακή εκπαίδευση των πολιτών, καθώς και η ενημέρωσή τους για θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

➤ **Ψηφιακή ένταξη του πληθυσμού**

Τέλος, είναι αναγκαίο να σχεδιαστούν κατάλληλα προγράμματα πολιτικής, για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος, τα οποία θα στηρίζονται σε μελέτες των παραμέτρων που συνθέτουν το πρόβλημα του ψηφιακού χάσματος για τις επιμέρους κοινωνικές ομάδες. Σε όποιες προτάσεις πολιτικής σχεδιαστούν, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες και τα στερεότυπα όλων των ομάδων, ώστε τα προγράμματα να είναι επαρκώς εξειδικευμένα για τις ανάγκες όλων των πολιτών. Η πρόσφατη υγειονομική κρίση του Covid-19, έχει δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες για την ενίσχυση της ψηφιακής ένταξης όλου του πληθυσμού και αυτό θα πρέπει να αναπτυχθεί περαιτέρω.

5.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, εξάγαμε αρκετά αποτελέσματα και χρήσιμα συμπεράσματα, ενώ ταυτόχρονα προέκυψαν νέα ερωτήματα και θέματα προς διερεύνηση στο μέλλον, τα οποία παρουσιάζουμε παρακάτω.

Θα ήταν χρήσιμο να διεξαχθεί μια αντίστοιχη έρευνα με μεγαλύτερο δείγμα, προκειμένου να γενικευτούν τα αποτελέσματα και ενδεχομένως να συμπεριληφθούν ομάδες του πληθυσμού, οι οποίες δεν συμπεριλήφθηκαν επαρκώς ή καθόλου στο δείγμα της παρούσας έρευνας, όπως για παράδειγμα περισσότερα άτομα ηλικίας από 51 ετών και άνω και νεαρής ηλικίας 18-30, καθώς επίσης άτομα με αναπηρίες (ΑΜΕΑ) ή εθνικές μειονότητες.

Μέσα από τις συσχετίσεις, είδαμε ότι προέκυψαν διαφοροποιήσεις στα ποσοστά γυναικών και ανδρών, όσον αφορά το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και στην αξιολόγηση της γνώσης και εμπειρίας που διαθέτουν. Θα ήταν χρήσιμη λοιπόν, η διερεύνηση των αιτιών και παραγόντων, καθώς και των στερεοτύπων, που οδηγούν σε μεγαλύτερα ποσοστά άγχους και ανασφάλειας των γυναικών έναντι των ανδρών.

Ένα από τα ενδιαφέροντα στοιχεία που προέκυψαν μέσα από την έρευνα, είναι οι αξιοσημείωτες διαφορές στα ποσοστά των ηλικιακών ομάδων. Συγκεκριμένα είδαμε ότι η ηλικιακή ομάδα 18-30, ανησυχεί παραπάνω από ότι θα περιμέναμε και θα ήταν σκόπιμο να διερευνηθούν οι λόγοι της μεγαλύτερης ανησυχίας των νεότερων ατόμων, μιας και πρόκειται για την ηλικιακή ομάδα που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και τις νέες τεχνολογίες καθημερινά, είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση έξυπνων συσκευών και εφαρμογών και έχουν περάσει πρόσφατα από την εκπαιδευτική διαδικασία (σχολείο/πανεπιστήμιο).

Αντίστοιχες διαφορές παρατηρήθηκαν και στο εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα τα άτομα με ανώτερη εκπαίδευση, δήλωσαν σε μεγάλο ποσοστό μπερδεμένοι με τις υπηρεσίες του gov.gr και θεωρούν την εκπαίδευση απαραίτητη. Θα ήταν λοιπόν χρήσιμο και ενδιαφέρον να διερευνηθεί το σημείο αυτό.

Τέλος, θα ήταν χρήσιμη η διεξαγωγή έρευνας σε δημοσίους υπαλλήλους με αντίστοιχα ερωτήματα, ώστε να διερευνηθούν ο βαθμός αποδοχής και εξοικείωσης τους με τη νέα πραγματικότητα, οι ανάγκες και δυσκολίες που αντιμετωπίζουν και στη συνέχεια να γενικευτούν και να αξιοποιηθούν τα αποτελέσματα, με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών προς όφελος όλων.

5.4 Επίλογος

Η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να αποτιμήσει την τρέχουσα κατάσταση και τις έως τώρα δράσεις της υπό την πίεση της πανδημίας, να συλλέξει, ανατροφοδοτήσει,

διορθώσει και ανασχεδιάσει την προσέγγισή της σε ορισμένα ζητήματα, προκειμένου να συνεχιστεί, χωρίς να ατονήσει, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας.

Από όσα είδαμε παραπάνω, κρίνεται σημαντική η δυνατότητα εκτενών δοκιμών πριν από τη δημόσια κυκλοφορία μιας νέας εφαρμογής, υπηρεσίας και ιστοσελίδας, ώστε τελικώς να δημιουργούνται πολιτοκεντρικές υπηρεσίες που θα αυξάνουν την εμπειρία χρήσης και εξυπηρέτησης των πολιτών, την ποιότητα των ίδιων των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του κράτους.

Παράλληλα, πρέπει να προχωρήσει περαιτέρω η ψηφιοποίηση υπηρεσιών και παράλληλα η απλούστευση των διαδικασιών και επανασχεδιασμός των υπάρχοντων υπηρεσιών, με στόχο την ολοκληρωμένη ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη, δίνοντας έμφαση στη διαφάνεια και ασφάλεια στη χρήση των δεδομένων, με την εφαρμογή των αρχών του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR), ώστε να αναπτυχθεί περαιτέρω το αίσθημα ασφάλειας και η εμπιστοσύνη των πολιτών, καθώς και η ευαισθητοποίηση των χρηστών σχετικά με την ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων.

Για την αποφυγή του αποκλεισμού και τη μείωση των ανισοτήτων μεταξύ όλων των κοινωνικών ομάδων, θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα και για αυτούς που δεν έχουν τις απαραίτητες ψηφιακές και τεχνολογικές γνώσεις ή δυνατότητες. Η ψηφιακή εκπαίδευση για όλους τους πολίτες και η απόκτηση εξειδικευμένων ψηφιακών δεξιοτήτων για το εργατικό δυναμικό του δημοσίου τομέα, αποτελούν προϋπόθεση ενεργού συμμετοχής στην ψηφιακή δεκαετία. Μέσα από την ψηφιακή εκπαίδευση, θα ενυψωθεί και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς θα μπορούν να εντοπίζουν τυχόν απειλές, απάτες και παραπληροφόρηση κατά την περιήγησή τους στο διαδίκτυο.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα, επιταχύνθηκε καθοριστικά τα τελευταία δύο έτη, κυρίως λόγω της πανδημίας και υπήρξε προτεραιότητα για τις κυβερνήσεις και τον δημόσιο τομέα σε όλο τον κόσμο, η ανάπτυξη νέων διαδικασιών και ψηφιακών συστημάτων. Η συνέχιση αυτών των ψηφιακών μεταρρυθμίσεων, η υλοποίηση καλύτερων υπηρεσιών με ανθρωποκεντρική προσέγγιση για το μέλλον και η διατήρηση της κερδισμένης εμπιστοσύνης του πολίτη, συνιστούν τη μεγαλύτερη πρόκληση της νέας ψηφιακής διακυβέρνησης.

6 Βιβλιογραφία

- Creswell, J. (2016). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: ΙΩΝ.
- gov.gr. (2021, 10). *Ενιαία Ψηφιακή Πυλη*. Ανάκτηση 12 11, 2021, από www.gov.gr
- Kish, L. (2003). *Survey Methodology*. New York: John Wiley & Sons.
- OECD. (2019). *How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being*. Paris: OECD Publishing. Ανάκτηση από https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/how-s-life-in-the-digital-age_9789264311800-en#page149
- opengov.ellak.gr. (2019). *Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020*. Ανάκτηση από <https://opengov.ellak.gr/tag/european-egovernment-action-plan/>
- UN, Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-GOVERNMENT SURVEY 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, With addendum on COVID-19 Response*. Ανάκτηση από <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- WEB Top Level Meeting. (2020, 05). Η πανδημία ευκαιρία για το ψηφιακό άλμα της Ελλάδας. *ΕΘΝΟΣ*. Ανάκτηση από <https://www.ethnos.gr/Economy/article/105508/c2a0webtoplevelmeeting2020hprandhmiaeykairiagiatorpshfiakoalmathselladas>
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., & Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Βλαχόπουλος, Σ. (2020). *Συνταγματικός μιθριδατισμός, Οι ατομικές ελευθερίες σε εποχές πανδημίας*. Αθήνα: Ευρασία.
- Γεωργιάδου, Ν. (2020). *Σημειώσεις μαθήματος "Νομικά θέματα της κοινωνίας της πληροφορίας" στο ΠΜΣ Ψηφιακή Καινοτομία & Διοίκηση (αδημοσίευτο έργο)*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Γιωτόπουλος, Κ. (2021). *Σημειώσεις μαθήματος "Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Διαλειτουργικότητας" στο ΠΜΣ Ψηφιακή Καινοτομία & Διοίκηση (αδημοσίευτο έργο)*. Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Διεθνής Διαφάνεια. (2021). *CPI 2020*. Ανάκτηση από https://images.transparencycdn.org/images/CPI2020_Report_EN_0802-WEB-1_2021-02-08-103053.pdf
- Event HPE Discover. (2021, 06). *Ελλάδα 2.0 – Από το Σχέδιο στην Πράξη*. Ανάκτηση από <https://www.epixeiro.gr/article/278057>
- Εθνική Αρχή Διαφάνειας. (2021). *Άνοδος της θέσης της Ελλάδας στον Δείκτη Αντίληψης Διαφθοράς για το έτος 2020*. Ανάκτηση από <https://aead.gr/press/press-releases/anodo-ths-thesis-tis-elladas-ston-dikti-adilipsis-diafthoras-gia-to-etos-2020>
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης . (2005). *Στρατηγική για 'ψηφιακό άλμα' στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής*. Ανάκτηση από <https://www.ekt.gr>
- ΕΙΕΑΔ. (2020). *Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία COVID 19*. Αθήνα. Ανάκτηση από <https://www.eiead.gr/3-covid-19-2020/>
- ΕΚΚΕ. (2020). *Το Διαδίκτυο στην Ελλάδα. Η έρευνα του ΕΚΚΕ για το World Internet Project*. Αθήνα: διαΝΕΟσις. Ανάκτηση από <https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-wip-greece-final-2-6-2020.pdf>
- ΕΛΣΤΑΤ. (2020). *Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα*. Ανάκτηση από <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/2020>

- Επίσημος ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2006). «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»: η επιγραμμική δημόσια διοίκηση. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu>
- Επιτροπή 'Ελλάδα 2021'. (2021). *Λευκή Βίβλος "Η Ελλάδα το 2040"*. Αθήνα: ΣΕΠΕ. Ανάκτηση από <https://www.eliamer.gr>
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). *eEurope2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>
- Ερευνα ΑΠΘ: Το κόστος της γραφειοκρατίας του δημοσίου σε χρόνο και χρήμα. (2019). *Η Καθημερινή*.
- ΕΥΔΕ-ΤΠΕ. (2021, 10). *Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» 2021-2027 (σχέδιο άτυπης υποβολής)*. Ανάκτηση από <http://www.digitalplan.gov.gr/file/programma-psifiakos-metaschimatismos-2021-2027-schedio-ekd-5-0.pdf>
- Ευρωπαϊκή Ένωση. (2007). Ανάκτηση από Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 'Ψηφιακή σύγκλιση': https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2004). *Ανακοίνωση για την ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας μετά το 2005*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52004DC0757:EL:HTML>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021). *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*. Ανάκτηση από <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021). *Ψηφιακή Πυξίδα 2030: η ευρωπαϊκή οδός για την ψηφιακή δεκαετία*. Ανάκτηση από http://publications.europa.eu/resource/cellar/12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0010.03/DOC_1
- Ινστιτούτο Εναλλακτικών Πολιτών. (2021, 07). *Δελτίο Κοινωνικών Εξελίξεων 2021*. Ανάκτηση από <https://www.enainstitute.org/publication>
- Ιωάννου, Χ. (2020). Ανάλυση: Ο Covid-19 και η ψηφιακή μαθησιακή φτώχεια. *Η Καθημερινή*. Ανάκτηση από <https://www.kathimerini.gr/society/1079050/analysis-o-covid-19-kai-i-psifiaki-mathisiaki-ftocheia/>
- Καρούνος, Θ. (2004). Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας". 3ο Πανελλήνιο Συνέδριο. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών ΕΥΔ Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας. Ανάκτηση από <https://slideplayer.gr/slide/2607015/>
- ΚΕΔΚΕ. (2007). *Έκθεση για την πορεία εφαρμογής από την πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση Έργων της «ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» στα πλαίσια των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του 3ου Κ.Π.Σ.* Αθήνα: ΠΕΤΑ ΑΕ. Ανάκτηση από http://www.info-peta.gr/pdfs/kTP_31-10-10.pdf
- Κέντρο έρευνας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. (2017). *Το νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας*. Ανάκτηση από <https://www.dgrc.gr/>
- Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, Βιοπολιτική και Δικαιώματα, Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Κρουστάλλη, Δ. (2020). *Όλα όσα φέρνει η «ψηφιακή επανάσταση» στο Δημόσιο. ΤΟ ΒΗΜΑ*.
- ΚΤΠ Μ.Α.Ε. (2021). *Κοινωνία της Πληροφορίας*. Ανάκτηση από <https://www.ktpae.gr/>
- Κωνσταντινίδου, Α. (2020). *Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της Ελληνικής Δημόσιας*

- Διοίκησης (Διδακτορική διατριβή)*. Ανάκτηση από Πάνδημος Παντειακές Δημοσιεύσεις: <http://pandemos.panteion.gr>, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Πάντειο Πανεπιστήμιο
- Λαζακίδου, Α. (2019). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Μανδραβέλης, Β. (2021). *Ψηφιακό κράτος: Στα 200 εκατ. οι ηλεκτρονικές συναλλαγές το 2021*. Ανάκτηση από <https://www.powergame.gr/start-ups-digital/81752/psifiako-kratos-sta-200-ekat-oi-ilektronikes-synallages-to-2021/>
- Παϊδούση, Χ. (2020). *Ψηφιακός μετασχηματισμός: Προσοχή στο ψηφιακό χάσμα*. Αθήνα: ΕΙΕΔΑΔ. Ανάκτηση από <https://www.eiead.gr/q-q-2020/>
- Παϊδούση, Χ., & Ευστράτογλου, Α. (2020). *Ψηφιακή ένταξη και ανθρώπινο δυναμικό στην Ελλάδα*. Αθήνα: Ίδρυμα Friedrich Ebert Stiftung Ελλάδα. Ανάκτηση από <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/athen/16833-20201120.pdf>
- Παρασκευόπουλος, Ι. (1999). *Ερωτηματολόγιο διαπροσωπικής και ενδοπροσωπικής προσαρμογής*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού ΣΕΒ, & Deloitte. (2020). *Ψηφιακή και τεχνολογική ωριμότητα οικονομίας και επιχειρήσεων*. Ανάκτηση από https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/53335/Paratiririo_sev_kentriki_meleti_2020_11_8_2020.pdf
- Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ. (2020). *Ψηφιακή ωριμότητα της Ελλάδας: πορεία βελτίωσης αλλά και ανάγκη για μεγαλύτερη ταχύτητα αλλαγών*.
- Πιερρακάκης, Κ. (2020, 04 04). *iefimerida*. (Κ. Ανέστη, Δημοσιογράφος) Ανάκτηση από <https://www.iefimerida.gr/politiki/kyriakos-pierrakakis-koronoios-psifiako-kratos>
- Πιερρακάκης, Κ. (2021, 12 04). *Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας*. (Κ. Ντελέζος, Δημοσιογράφος)
- Πισσαριδής, Χ., Βαγιανός, Δ., Βέπτας, Ν., & Μεγήρ, Κ. (2020). *Έκθεση Επιτροπής Πισσαριδής "Σχέδιο Ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία"*. Αθήνα. Ανάκτηση από <https://government.gov.gr/schedio-anaptixis-gia-tin-elliniki-ikonomia/>
- Ρήγκου, Μ. (2021). *Σημειώσεις μαθήματος "Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης" στο ΠΜΣ Ψηφιακή Καινοτομία & Διοίκηση (αδημοσίευτο έργο)*. Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Σιδερίδης, Γ. (2016). *Διαλέξεις ΜΠΣ Μεθοδολογίας Έρευνας και Στατιστικής*. Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Ανάκτηση από <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PRIMEDU306/Synolo%20Diafanion.pdf>
- Σιώμκος, Γ., & Βασιλακοπούλου, Α. (2005). *Εφαρμογή μεθόδων ανάλυσης στην έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Σιώμκος, Γ., & Βασιλακοπούλου, Α. (2005). *Εφαρμογή μεθόδων ανάλυσης στην έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Σιώμκος, Γ., & Μαύρος, Δ. (2008). *Έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Σπακούρη, Α. (2008). *Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης*. Αθήνα: Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων ΚΠΣ. Ανάκτηση από <http://repository.edulll.gr/1340>
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*. Αθήνα: διαΝΕΟσις. Ανάκτηση από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf

- Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα κορωνοϊό εποχή*. Ανάκτηση από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf
- Σταθακόπουλος, Β. (2018). *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*. UNIBOOKS.
- Τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων Η.Ε. (2020). *Έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Νέα Υόρκη: Ηνωμένα Έθνη.
- ΥΔΜΗΔ. (2021). *Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης*. Ανάκτηση από <http://www.syzefxis.gov.gr/>
- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. (2021). Ανάκτηση από Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014 – 2020»: <http://www.epdm.gr>
- Υπουργείο Εσωτερικών. (2014). *eGov Action Plan 2014-2020*. Ανάκτηση από http://minadmin.ypes.gr/?page_id=12141
- Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών. (2021). *Ψηφιακή Ελλάδα 2021: Στρατηγική για την ψηφιακή ανάπτυξη 2014-2020*. Ανάκτηση από <http://www.opengov.gr/yme/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Strategy-Digital-Growth.pdf>
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021). Ανάκτηση από <https://www.secdigital.gov.gr/>
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*.
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. Ανάκτηση από https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf
- Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής. (2016). *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*. Ανάκτηση από http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/GR-Digital-Strategy_2016-2021.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Ενότητα 1: Χρήση διαδικτύου και ψηφιακών υπηρεσιών

1. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για:

| | ναι | όχι |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| την εργασία σας | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| διασκέδαση | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| τη σύνδεση στα μέσα κοινωνικής... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ενημέρωση | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ηλεκτρονικές αγορές | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| εξυπηρέτηση σε δημόσια υπηρεσία | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσης σας με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.);

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| πολύ χαμηλός | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | πολύ υψηλός |

3. Έχετε πιστοποιημένη γνώση χρήσης Η/Υ; *

- Ναι
 Όχι

4. Διαθέτετε τους πόρους που απαιτούνται για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών; (υπολογιστής, τάμπλετ, κινητό, πρόσβαση στο διαδίκτυο)

- Ναι
 Όχι

5. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις / δεξιότητές σας στη: *

| | πολύ κακή | κακή | μέτρια | καλή | πολύ καλή |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Χρήση υπολογι... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| επικοινωνία μέ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| χρήση μέσων κ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| αναζήτηση πλη... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| αγορές μέσω δ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| χρήση πληροφ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| χρήση έξυπνων... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| χρήση ψηφιακ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Τι προτιμάτε / σας διευκολύνει καλύτερα; *

- η δια ζώσης εξυπηρέτηση στις δημόσιες υπηρεσίες
- η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών δοσοληψιών με το Δημόσιο

7. Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε;

- Ναι
- Όχι

8. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιων του δημοσίου; *

- ποτέ
- σπάνια
- συχνά
- πολύ συχνά
- πάντα

Ενότητα 2: Το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών

9. Αισθάνεστε ασφαλής όταν: *

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ | δεν το έχω ... |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| χρησιμοποιε... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| στέλνετε ευ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Σε τι βαθμό ανησυχείτε ή φοβάστε ότι:

*

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ | δεν το έχω ... |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| τα προσωπι... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| μπορεί κάπο... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| οι πληροφορ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| δεν είναι ασ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω: *

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ | δεν το έχω ... |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| το διαδίκτυο... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| έχω εμπιστο... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| εμπιστεύομ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| έχω τη γνώσ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| νιώθω ανασ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ενότητα 3: Η εξ' αποστάσεως επικοινωνία και συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες (εν μέσω πανδημίας)

12. Από την αρχή της πανδημίας μέχρι σήμερα αυξήθηκε κατά μεγάλο ποσοστό η χρήση ΤΠΕ για την επικοινωνία / συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιλέξτε τους πιο συχνούς τρόπους επικοινωνίας και συναλλαγής που χρησιμοποιείτε το διάστημα αυτό.

(μπορείτε να επιλέξετε έως 3 απαντήσεις)

- μέσω τηλεφώνου
- μέσω email
- μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας
- με φυσική παρουσία
- μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr

13. Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, email, για να προγραμματίσετε την επίσκεψη σας σε μια δημόσια υπηρεσία;

- Ναι
- Όχι

14. Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEA.live, myKerplive, myEfkalive;

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνώριζα ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα
- Δεν γνώριζα καν ότι υπήρχαν αυτές οι υπηρεσίες

15. Αν ναι, πως θα αξιολογούσατε συνολικά την εμπειρία / εξυπηρέτησή σας μέσω των ψηφιακών ραντεβού;

(αν έχετε απαντήσει αρνητικά στην προηγούμενη ερώτηση, παραβλέψτε την ερώτηση αυτή)

- Εξυπηρετήθηκα πλήρως χωρίς κανένα πρόβλημα
- Εξυπηρετήθηκα αλλά υπήρξαν προβλήματα/καθυστερήσεις
- Δεν εξυπηρετήθηκα πλήρως και χρειάστηκε να επισκεφθώ δια ζώσης την υπηρεσία
- Δεν μπόρεσα να εξυπηρετηθώ για τη συγκεκριμένη υπηρεσία που ζητούσα
- Δεν μπόρεσα να εξυπηρετηθώ λόγω τεχνικών προβλημάτων
- Άλλο...

16. Πως θα αξιολογούσατε σήμερα την εξ' αποστάσεως επικοινωνία, εξυπηρέτηση / συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες;

(μπορείτε να επιλέξετε και παραπάνω από 1 απαντήσεις)

- Πολύ καλή χωρίς κανένα πρόβλημα
- Είναι πιο γρήγορη και αποτελεσματική από τη δια ζώσης εξυπηρέτηση
- Υπάρχουν καθυστερήσεις και προβλήματα στην εξ' αποστάσεως επικοινωνία
- Δεν υπάρχει ανταπόκριση τις περισσότερες φορές
- Δεν καταφέρνω τελικά να διευθετήσω το πρόβλημα/αίτημα μου
- Μου δημιούργησε περισσότερα προβλήματα και καθυστερήσεις από την δια ζώσης εξυπηρέτηση
- Η επικοινωνία /συναλλαγή παραμένει δύσκολη

Ενότητα 4: Αξιολόγηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης gov.gr

17. Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr; *

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνώριζα ότι υπάρχουν διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες

18. Στην πλατφόρμα gov.gr υπάρχουν πολλές ψηφιακές υπηρεσίες, οργανωμένες σε κατηγορίες, διαθέσιμες προς χρήση στους πολίτες, όπως οι παρακάτω.

- Υποβολή φορολογικής δήλωσης και σχετικών φορολογικών θεμάτων
- Επιχειρηματική δραστηριότητα (πχ έναρξη και λύση επιχείρησης, αδειοδοτήσεις κ.α.)
- Πληρωμή λογαριασμών
- Έκδοση πιστοποιητικών ή ληξιαρχικών πράξεων
- Έκδοση ασφαλιστικής ικανότητας, αίτηση επιδόματος ανεργίας, προγράμματα κοινωνικού χαρακτήρα κ.α.
- Αναζήτηση εργασίας και σχετικών θεμάτων από τον Ο.Α.Ε.Δ.
- Εύρεση Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΜΚΑ
- Αίτηση για προγράμματα κοινωνικού τουρισμού (ΟΑΕΔ)
- Ανάρτηση/αναζήτηση εγγράφων στη Διαύγεια
- Εγγραφή σε σχολείο, παιδικό σταθμό
- Κλείσιμο ραντεβού σε Νοσοκομεία και σε θέματα υγείας
- Αναζήτηση πληροφοριών για έκδοση ταυτότητας ή διαβατηρίου
- Υποβολή αίτησης συνταξιοδότησης, επιδόματος ανεργίας, θέρμανσης κ.α.
- Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου e-Παράβολο
- Καταχώρηση καταγγελίας / παραπόνων

Πόσες από τις υπηρεσίες του gov.gr έχετε χρησιμοποιήσει (ή γνωρίζετε); *

- Καμία
- Από 1-5 υπηρεσίες
- Από 5-10 υπηρεσίες
- Από 10 υπηρεσίες και πάνω

19. Ποιος είναι ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής σας στην ψηφιακή πύλη gov.gr;

- 1-5 λεπτά
- 5-10 λεπτά
- από 10 λεπτά και πάνω
- Άλλο...

Ενότητα 5: Βαθμός ικανοποίησης και απόδοσης από την ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr

20. Σχετικά με την εμπειρία σας από την χρήση της ψηφιακής πύλης gov.gr, επιλέξτε πόσο συμφωνείτε με τα παρακάτω. *

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Βρίσκω εύκολα... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Συμβουλευόμαι... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Οι έννοιες, λέξ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ο τρόπος χρήσ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Η οργάνωση τ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Οι κατηγορίες ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Νιώθω μπερδε... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Θεωρώ ότι ο ισ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

21. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι: *

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| σας γνωστοποι... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| για τη δημιουρ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| είναι απαραίτη... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

22. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι έχετε τα παρακάτω οφέλη: *

| | δεν συμφωνώ ... | συμφωνώ λίγο | συμφωνώ αρκε... | συμφωνώ πολύ | συμφωνώ από... |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| προωθείται η δ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| διευκολύνεται ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| μειώνεται η γρ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| μειώνεται ο χρ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| επιτυγχάνεται ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| επιτυγχάνεται ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| βελτιώνεται η ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| αυξάνεται η απ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ενισχύονται η σ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

23. Έχετε κάνει χρήση των υπηρεσιών της πλατφόρμας gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου; *

- Ναι
- Όχι

24. Από την εμπειρία σας πόσο εύχρηστη και εύκολη θεωρείτε την χρήση των υπηρεσιών του gov.gr μέσω κινητού τηλεφώνου;

(αν έχετε απαντήσει αρνητικά στην προηγούμενη ερώτηση, παραβλέψτε την ερώτηση αυτή)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| Καθόλου | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ |

25. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε ότι σας δυσκολεύουν, κατά τη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, *
προβλήματα όπως:

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| οι δυσνόητες ο... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| η έλλειψη ενημ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| η έλλειψη ενημ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| η έλλειψη εκπ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| τεχνικά προβλ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

26. Πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είστε από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής *
διακυβέρνησης μέσω των παρακάτω ιστοσελίδων;

| | καθόλου | λίγο | μέτρια | πολύ | πάρα πολύ | δεν την γνω... |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| www.gov.gr ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| www.idika.gr... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| www.kep.gov... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| www.efka.go... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| www.ika.gr I... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| www.oaed.gr... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ενότητα 6: Δημογραφικά στοιχεία

| Φύλο * | Ηλικία * | Εκπαίδευση * | Εργασιακή κατάσταση * |
|-------------------------------|----------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> Γυναίκα | <input type="radio"/> 18-30 | <input type="radio"/> Κάτοχος διδακτορικού/ μεταπτυχιακού | <input type="radio"/> Δημόσιος / ιδιωτικός υπάλληλος / αυτοαπασχολούμενος |
| <input type="radio"/> Άνδρας | <input type="radio"/> 31-40 | <input type="radio"/> Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ | <input type="radio"/> Άνεργος / συνταξιούχος |
| | <input type="radio"/> 41-50 | <input type="radio"/> Απόφοιτος λυκείου | <input type="radio"/> Εργάτης / αγρότης |
| | <input type="radio"/> 51-60 | <input type="radio"/> Υποχρεωτική εκπαίδευση | <input type="radio"/> Άλλο... |
| | <input type="radio"/> 61 και άνω | <input type="radio"/> Άλλο... | |