

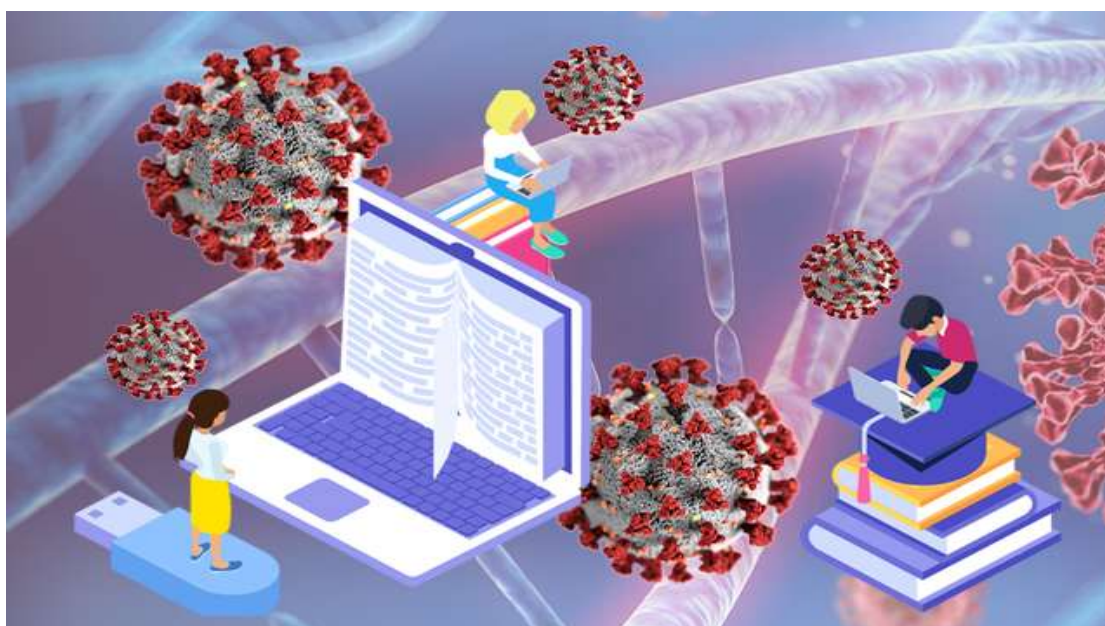


ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΤΙΤΛΟΣ:

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (ΠΑΝΔΗΜΙΑ) ΣΤΗ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΩΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ.



ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΠΑΡΑΝΤΖΕΜ ΠΑΜΠΟΥΚΙΑΝ (Α.Μ. 451)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

ΣΕΡΡΕΣ 2023

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρακάτω διπλωματική εργασία αποτελεί μια ποσοτική μελέτη αναφορικά με την επίδραση που έχουν οι έκτακτες ανάγκες και συγκεκριμένα η πανδημία Covid-19 στη συμμετοχή των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Η μελέτη στηρίζεται στην περίπτωση των ΚΕΠ του Δήμου Σερρών και προσεγγίζει ζητήματα όπως την επίδραση της πανδημίας στα θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την εμπιστοσύνη των πολιτών στις ψηφιακές εφαρμογές αλλά και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις υπηρεσίες των ΚΕΠ. Βασικός στόχος της μελέτης αποτελεί η διερεύνηση της συμμετοχής των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ με άξονα την επίδραση της πανδημίας Covid-19. Η ερευνητική μέθοδος που ακολουθήθηκε είχε την μορφή κλειστού ερωτηματολογίου για την συλλογή και την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων ενώ συνολικά επεξεργάστηκαν 135 ερωτηματολόγια. Τα αποτελέσματα οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι η πανδημία επηρέασε θετικά τους πολίτες ως προς την συμμετοχή τους στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενώ ταυτόχρονα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ αποτελούν ένα βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στα ευρύτερα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δημόσια διοίκηση, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

ABSTRACT

The present study is a quantity research about the impact of emergencies and particularly of the pandemic Covid-19 on citizens' participation to electronic services of the Citizens 'Service Center (KEP). The study is based on the case of KEP in the municipality of Serres and approaches issues such as the impact of pandemic on e-governement, citizens' trust in digital applications and electronic services as a competitive advantage to KEP services. The main aim of the study is the examination of citizens' participation to electronic services of KEP with the impact of Covid-19 pandemic. The research method followed was in the form of a close questionnaire to collect and analyze the primary data while 123 questionnaires altogether were processed. The results lead to the conclusion that the pandemic affected positively the citizens on their participation to electronic services and at the same time the electronic services of KEP consists a competitive advantage in the wider context of e-Government.

KEY WORDS: e-government, electronic services, public administration, competitive advantage, Citizens 'Service Center (KEP).

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ABSTRACT	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	8
1.1 Εισαγωγή.....	8
1.2. Εννοιολογική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.3. Τα στάδια και οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
1.4.Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
1.5. Αρνητικές επιπτώσεις από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ-ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19	16
2.1. Εισαγωγή.....	16
2.2 Η έννοια του ρίσκου.....	17
2.3. Θεωρητικό και Νομικό πλαίσιο της έκτακτης ανάγκης στην Ελλάδα	19
2.4. Η πανδημία Covid-19 ως έκτακτη ανάγκη.....	20
2.5. Αντιμετώπιση πανδημίας Covid-19	22
2.6. Η πανδημία ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα απέναντι στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	24
2.7. Η επίδραση της πανδημίας στην Ελληνική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ).....	28
3.1 Εισαγωγή.....	28
3.2. Ίδρυση- Στόχος των ΚΕΠ	29
3.3. Αρμοδιότητες των ΚΕΠ	30
3.4. Τα ΚΕΠ στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	32
3.5.1. Θυρίδες ΚΕΠ.....	35
3.5.2. Η πλατφόρμα MyKEPlive	35
3.6. Τα δυνατά και αδύναμα σημεία του θεσμού των ΚΕΠ	36
3.7. Η περίπτωση των ΚΕΠ του Δήμου Σερρών.....	37
3.7.1. ΚΕΠ Δήμου Σερρών.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	40
4.1. Ερευνητικός Σχεδιασμός	40
4.2. Σκοπός και αντικείμενο της έρευνας.....	40
4.3. Ερευνητικά ερωτήματα	41
4.4. Μεθοδολογία της Έρευνας και Ερευνητικό εργαλείο	41
4.5. Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας.....	43

4.6. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	45
Μέρος Πρώτο: Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων.....	45
Μέρος Δεύτερο: Ανάλυση Ερωτήσεων.....	49
Ενότητα 1: Χρήση Ψηφιακών Υπηρεσιών.....	49
Ενότητα 2: Ασφάλεια κατά την χρήση ψηφιακών υπηρεσιών.....	52
Ενότητα 3: Ικανοποίηση από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	57
Ενότητα 4: Ψηφιακές υπηρεσίες και πανδημία.....	62
ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ.....	64
Έλεγχοι Υποθέσεων.....	66
Συμπέρασμα.....	72
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ.....	75
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	76
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	77
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1- ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	84

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προσπάθεια για μια αποτελεσματικότερη και ποιοτικότερη δημόσια διοίκηση οδήγησε τόσο τις πολιτικές ηγεσίες όσο και τις τοπικές αυτοδιοικήσεις να διαμορφώσουν τις κατάλληλες στρατηγικές για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Η εξέλιξη της τεχνολογίας δίνει ηλεκτρονικές δυνατότητες στις διαδικασίες της κρατικής διοίκησης να απλοποιηθούν, να προσπελάσουν την γραφειοκρατία καθώς επίσης και να προσφέρουν την εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς γεωγραφικά όρια προωθώντας ταυτόχρονα μια καινοτόμα φιλοσοφία στους δημόσιους φορείς.

Ο δημόσιος φορέας δεν εξαιρείται του ανταγωνισμού της σύγχρονης κοινωνίας και οφείλει να εξελίσσεται συνεχώς εάν θέλει την μακροχρόνια επιβίωση του. Για το λόγο αυτό, όλες οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί τόσο ιδιωτικού όσο και δημόσιου χαρακτήρα, επιδιώκουν να αναπτύξουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα προκειμένου να είναι σε θέση να κατέχουν μια σημαντική θέση στον κλάδο που δραστηριοποιούνται.

Οι έκτακτες ανάγκες όπως πανδημία Covid-19 επηρέασε την ζωή των πολιτών σε μεγάλο βαθμό και σε όλα τα επίπεδα. Η Δημόσια Διοίκηση αναπόφευκτα προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα εδραιώνοντας ακόμη περισσότερο την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλους τους φορείς.

Η παρακάτω εργασία έχει ως στόχο την διερεύνηση του βαθμού επίδρασης των έκτακτων αναγκών και ειδικότερα της πανδημίας Covid-19 στην συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Περαιτέρω, εξετάζεται το πόσο ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτουργούν ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη δημόσια υπηρεσία των ΚΕΠ ενώ χρησιμοποιείται ως εμπειρικό παράδειγμα η περίπτωση των ΚΕΠ του Δήμου Σερρών.

Η δομή της εργασίας στηρίζεται σε δυο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό. Το θεωρητικό μέρος περιλαμβάνει τρία κεφάλαια ενώ το εμπειρικό δυο κεφάλαια. Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζει το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναλύοντας την σημασία της, τους στόχους και τα προγράμματα που περιέχει. Το δεύτερο κεφάλαιο εξετάζει το ζήτημα των έκτακτων αναγκών και ειδικότερα της πανδημίας Covid-19 και τον ρόλο που κατέχει στην ψηφιοποίηση των

δημόσιων υπηρεσιών ενώ το τρίτο κεφάλαιο περιγράφονται τα ΚΕΠ από την σύστασή τους μέχρι τις βασικές λειτουργίες και τους στόχους τους. Τέλος, το εμπειρικό κομμάτι περιλαμβάνει την ανάλυση της μεθοδολογίας καθώς και την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που συλλέχτηκαν προκειμένου να προκύψουν τα ανάλογα συμπεράσματα.

Η εργασία βασίζεται τόσο σε πρωτογενή όσο και σε δευτερογενή έρευνα. Το θεωρητικό μέρος είναι αποτέλεσμα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης επιστημονικών βιβλίων και άρθρων τόσο ελληνικών όσο και ξενόγλωσσων ενώ το εμπειρικό κομμάτι είναι αποτέλεσμα συλλογής και ανάλυσης πρωτογενών πηγών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το παρόν κεφάλαιο διαπραγματεύεται την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εννοιολογικά και σημασιολογικά. Ταυτόχρονα, αναλύονται τα βασικά οφέλη που παρέχει, το επίπεδο ανάπτυξής της και τον τρόπο για τον οποίο λειτουργεί ως ένα καινοτόμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ειδικότερα, παρατίθενται ορισμένοι ορισμοί ενώ περιγράφονται οι ωφέλειες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά την εφαρμογή της από την Δημόσια Διοίκηση. Επιπλέον, αναλύονται τα επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενώ περιγράφεται συνοπτικά η ισχύουσα κατάσταση τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα αναφορικά με την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.1 Εισαγωγή

Είναι πλέον γεγονός ότι η εξέλιξη και η διάδοση του Διαδικτύου (Internet) προσέφερε μια εύκολη, γρήγορη και με χαμηλό κόστος διάδοση της πληροφορίας ξεπερνώντας τα όρια της απόστασης που μπορεί να υφίσταται μεταξύ παραγωγού και λήπτη της εκάστοτε πληροφορίας. Από την δεκαετία του 1990 ένας μεγάλος αριθμός εταιριών, επιχειρήσεων και οργανισμών ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για εμπορικούς λόγους προκειμένου να προωθήσουν τα προϊόντα τους και την παροχή των υπηρεσιών. Στο ίδιο πλαίσιο άρχισαν και οι ίδιες οι κυβερνήσεις να αξιοποιούν αντίστοιχα τα διαδικτυακά εργαλεία προς όφελός τους με αποτέλεσμα την ανάπτυξη και την εφαρμογή αυτού που ονομάζουμε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) (Αποστολάκης κ.α. 2008).

Στη σύγχρονη κοινωνία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί βασικό άξονα της διοίκησης και της οργάνωσης των κρατών αλλά και μικρότερων οργανισμών. Αποτελεί έναν νέο καινοτόμο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών και ειδικότερα των κρατικών υπηρεσιών με υψηλό επίπεδο αποδοτικότητας με ποικίλα εργαλεία της τεχνολογίας της Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Αποστολάκης κ.α. 2008).

Διάφορες υπηρεσίες παρέχονται μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο την άμεση, γρήγορη και ποιοτική συνάμα ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών προστατεύοντας παράλληλα τα προσωπικά τους δεδομένα (Αποστολάκης κ.α. 2008).

Η ανάγκη των πολιτών για να προσπελάσουν την γραφειοκρατία μέσα σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά οδήγησε στην δημιουργία μιας μορφής διοίκησης αυτής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία έχει μια σειρά από θετικά στοιχεία τα οποία ικανοποιούνται όταν πληρούνται ορισμένες προϋποθέσεις:

- Αποδοτικότητα
- Ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών
- Διαφάνεια
- Εύκολη και ίση πρόσβαση

Σήμερα, οι υπηρεσίες που διατίθενται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βρίσκονται σε συνεχή αξιολόγηση ώστε να γίνεται έλεγχος για την ορθή λειτουργία τους, την βελτίωσή τους και την διαρκή εξέλιξή τους (Αποστολάκης κ.α. 2008).

1.2. Εννοιολογική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως οι μεταβολές που συμβαίνουν στις εσωτερικές και τις εξωτερικές σχέσεις στον δημόσιο τομέα με την χρήση των τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας που έχουν ως στόχο να προάγουν την υπευθυνότητα και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης μειώνοντας ταυτόχρονα την σχέση κόστους (Σπυράκης και Σπυράκη, 2008).

Με άλλα λόγια αυτό που επιδιώκει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες επικοινωνίας μέσα στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης, ο πολίτης να είναι σε θέση να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του ανεξαρτήτως τοποθεσίας και κατά τη διάρκεια όλης της εβδομάδας και όλου του 24ώρου χωρίς να σπαταλάει χρόνο μειώνοντας την γραφειοκρατία. Επίσης, μέσα στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εννοούνται η διαφάνεια, οι δημοκρατικές διαδικασίες αλλά και η ασφάλεια των συναλλαγών (Σπυράκης και Σπυράκη, 2008).

Σύμφωνα με τους Finger et al., 2006, η καλύτερη και αποδοτικότερη διοίκηση, η αποτελεσματικότερη σχέση μεταξύ διοικήσεων και διοίκησης-πολιτών αλλά και η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη αποφάσεων με άξονα την διαφάνεια στις διαδικασίες αποτελούν μια τάση των κυβερνήσεων για την πρόσβαση των πολιτών στα δημόσια ζητήματα γνωστή ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ένας πολύ εύστοχος ορισμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνεται από τους Abramson και Means (2001) όπου η βελτίωση της εργασίας, η δημιουργία αξίας και η ικανότητα για νέες σχέσεις μεταξύ πολιτών και διοίκησης γίνεται μέσω της χρήσης της ηλεκτρονικής πληροφορίας. Οι κυβερνητικοί φορείς συνδέονται μεταξύ των πολιτών ή χρηστών τους ενώ συνδέονται επίσης οι αρμοδιότητες, οι εδαφικές περιοχές, οι πελάτες και οι δημόσιες υπηρεσίες.

Τα Ηνωμένα Έθνη με έκθεσή τους το 2003 ορίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως την διακυβέρνηση που για να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και εξωτερικές σχέσεις της, χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών. Οι τεχνολογίες αυτές δίνουν την δυνατότητα στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης να συνεχίσουν να είναι εύκολες, διαφανείς, σύννομες και υπεύθυνες δημιουργώντας παράλληλα την προσδοκία για ένα υψηλό επίπεδο διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα.

Παρομοίως, η Παγκόσμια Τράπεζα (2008) αναφέρεται στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση όταν οι κυβερνητικοί φορείς χρησιμοποιούν την τεχνολογία με εκτεταμένο τρόπο ο οποίο μετασχηματίζει τις σχέσεις με τους πολίτες τις επιχειρήσεις, τους οργανισμούς και όλους τους φορείς της κυβέρνησης γενικότερα.

Τέλος, σύμφωνα με τον Αποστολάκης et al., 2008, τα τελευταία χρόνια η πλειοψηφία των ανεπτυγμένων κρατών στρέφονται προς τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών με βασικό σκοπό την αναδιοργάνωση των διαδικασιών αλλά και της οργανωτικής δομής της Δημόσιας Διοίκησης γενικότερα.

1.3. Τα στάδια και οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η διαδικασία λειτουργίας και η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις κυβερνήσεις σαφώς και δεν γίνεται μονομιάς αλλά ακολουθεί ορισμένα στάδια:

1. Έναρξη. Στο στάδιο της έναρξης ξεκινά η παρουσία της κυβέρνησης σε ηλεκτρονική μορφή δηλαδή online.
2. Αύξηση. Στο συγκεκριμένο στάδιο, οι κυβερνήσεις αυξάνουν τους ιστοτόπους (sites) και οι πληροφορίες κινούνται άμεσα και δυναμικά.
3. Διάδραση. Εδώ οι χρήστες επικοινωνούν και αλληλεπιδρούν με τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά δηλαδή «κατεβάζουν» έντυπα και ανταλλάσσουν μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σ παγκόσμιο επίπεδο πλέον.
4. Συναλλαγή. Στο στάδιο της συναλλαγής οι χρήστες-πολίτες είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν οικονομικά τις συναλλαγές τους μέσω του διαδικτύου.
5. Ολοκλήρωση. Το στάδιο της ολοκλήρωσης αποτελεί το τελικό στάδιο αναφορικά με τις διοικητικές διαδικασίες οι οποίες γίνονται εξ ολοκλήρου μέσω διαδικτύου (United Nations, 2002).

Υπό άλλη θεώρηση, τα στάδια μπορούν να συνοψιστούν σε τέσσερα ως εξής:

1. Άτυπο στάδιο. Αρχίζει η λήψη πληροφοριών μέσω διαδικτύου αναφορικά με διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες.
2. Διαδραστικό στάδιο. Σ αυτό το σημείο οι πολίτες λαμβάνουν ηλεκτρονικά πληροφορίες και δεδομένα.
3. Συναλλακτικό στάδιο. Εδώ, πέρα από τις πληροφορίες ξεκινά η παροχή αγαθών και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.
4. Στάδιο της ολοκλήρωσης. Κάτω από μια διαδικτυακή πύλη, υφίστανται όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες (United Nations, 2002).

Ενδεικτικά ακολουθεί εικόνα για καλύτερη κατανόηση των σταδίων:



Εικόνα: Τα στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πηγή: <https://slideplayer.gr/slide/11167068/>

Ο μετασχηματισμός του τρόπου παροχής υπηρεσιών μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται μέσα από τέσσερις μορφές-ομάδες (US, 2002):

A) άτομα/πολίτες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνει την δυνατότητα στα άτομα/πολίτες να βρίσκουν, να χρησιμοποιούν και να λαμβάνουν υπηρεσίες εύκολα από ένα σταθμό εργασίας, με στόχο την πρόσβαση των πολιτών σε υψηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες. Η συγκεκριμένη μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι γνωστή ως G2C δηλαδή Government to Citizens.

B) επιχειρήσεις. Επιδιώκεται μείωση της περιττής συλλογής δεδομένων μέσα από την καλύτερη αξιοποίηση και χρήση της τεχνολογίας των επικοινωνιών, με αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των απαιτήσεων από τις επιχειρήσεις. Η διαδικασία αυτή ονομάζεται G2B δηλαδή Government to Business.

Γ) μεταξύ των κυβερνήσεων. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνει την δυνατότητα στα κράτη να έχουν εύκολη μετάδοση των πληροφοριών, μείωση των απαιτήσεων τόσο από τις ίδιες τις υπηρεσίες όσο και από τους πολίτες ενώ ταυτόχρονα οι παροχές είναι περισσότερες και ποιοτικότερες. Τέλος, τα δεδομένα είναι έγκυρα και αξιόπιστα ενώ το κόστος της παροχής των υπηρεσιών μειώνεται σημαντικά για τα κράτη. Εδώ, πρόκειται για την διαδικασία G2G δηλαδή Government to Government.

Δ) στα πλαίσια της κυβέρνησης. Με στόχο την μείωση του κόστους και την αναβάθμιση των διοικητικών υπηρεσιών και διαδικασιών μέσα από βέλτιστες πρακτικές όπως για παράδειγμα την οικονομική διαχείριση ή την διαχείριση της γνώσης εφαρμόζεται η διαδικασία IEE (Internal Efficiency and Effectiveness). επίσης, η συγκεκριμένη διαδικασία αυξάνει τόσο την αποδοτικότητα όσο και την αποτελεσματικότητα της Διοίκησης καθώς μειώνονται οι καθυστερήσεις και αυξάνονται τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων.



Εικόνα: Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πηγή: <https://www.slideshare.net/pkarav/1-48960598>

1.4. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προφέρει μια σειρά από οφέλη τόσο στους πολίτες όσο και στις κυβερνήσεις των κρατών και κατ' επέκταση στο σύνολο των κοινωνιών που την υιοθετούν:

- Γρήγορη, εύκολη και ευρεία πρόσβαση στην πληροφορία. Για παράδειγμα πλέον, οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε νόμους, προσχέδια νόμων και διάφορες διατάξεις για την ενημέρωσή τους.
- Κοινωνική εμπλοκή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Μέσα από την χρήση ηλεκτρονικών μέσων, προάγεται σε μεγάλο βαθμό η κοινωνική συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών μέσω της αλληλεπίδρασης τους με τους δημόσιους λειτουργούς.
- Διαφάνεια. Η συνεχής βελτίωση της διαφάνειας των διαδικασιών μειώνει τον κίνδυνο της διαφθοράς αυξάνοντας την κυβερνητική υπευθυνότητα και προάγοντας δημοκρατικές διαδικασίες.
- Υποστήριξη απομονωμένων δικτύων. Παρέχονται πλέον υπηρεσίες και υπάρχει επικοινωνία με περιοχές αγροτικές και δυσπρόσιτες οι οποίες είναι απομακρυσμένες και απομονωμένες (Almarabeh & AbuAli, 2010).
- Μέσα από τον μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης σε Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα και διαδικασίες συμβάλλοντας στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα διεκπεραίωσης των διοικητικών λειτουργιών (Almarabeh & AbuAli, 2010).
- Επίσης, η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών αρχικά μειώνει το κόστος και τον χρόνο διεκπεραίωσής τους ενώ αποδεσμεύει τους πολίτες από τις διοικητικές παρεμβάσεις. Η μείωση του χρόνου αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες είναι γεγονός καθώς ο πολίτης μπορεί και να ολοκληρώσει τις υποχρεώσεις του και χωρίς την φυσική του παρουσία (Almarabeh & AbuAli, 2010).

Συνοψίζοντας, η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχει την ευκαιρία τόσο σε πολίτες όσο και σε επιχειρήσεις να διεκπεραιώνουν μια σειρά από

αιτήματα αλλά και να πληροφορούνται άμεσα για ζητήματα που τους ενδιαφέρουν. Το φαινόμενο της γραφειοκρατίας εξαλείφεται ενώ προωθείται η διαφάνεια και κατ' επέκταση η γραφειοκρατία μειώνοντας.

1.5. Αρνητικές επιπτώσεις από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Παρόλα τα οφέλη που υπάρχουν μέσα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παράλληλα, εμπεριέχονται και ορισμένοι κίνδυνοι τόσο για τους ίδιους τους πολίτες όσο και για τις ίδιες τις κυβερνήσεις. Ειδικότερα, οι κίνδυνοι αυτοί σχετίζονται με α) την δυνατότητα των κρατών να ασκούν κοινωνικό έλεγχο, β) με την διχοτόμηση και την διάκριση των πολιτών σε αυτούς που έχουν πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα και σε αυτούς που δεν έχουν και γ) με την μεγιστοποίηση της πιθανότητας να αποκλείονται ορισμένες κοινωνικές ομάδες από τα πολιτικά δρώμενα (Σπυράκη και Σπυράκη, 2008).

Από την μια φαίνεται ότι η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί την αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών και από την άλλη δεν είναι ξεκάθαρο και σίγουρο ότι πρόκειται για μια μορφή διακυβέρνησης διαφανή, ανοιχτή και υπεύθυνη εν συγκρίσει με τον συμβατικό τύπο δημοκρατίας που γνωρίζουμε μέχρι σήμερα (Σπυράκη και Σπυράκη, 2008).

Η επίδραση που έχει ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην διακυβέρνηση φαίνεται επίσης και στα οικονομικά επίπεδα των κυβερνήσεων. Σήμερα, οι κυβερνήσεις παρουσιάζουν υψηλό κόστος λειτουργίας όπως φαίνεται καθώς καταναλώνεται για την λειτουργία των υπηρεσιών τους πάνω από το 1/3 του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος. Μ αυτό τον τρόπο η πίεση για αυξημένη χρήση των νέων τεχνολογιών και των τύπων δικτύων είναι γεγονός και αναμένεται να αλλάξει τόσο την διακίνηση των προϊόντων όσο και των υπηρεσιών καθώς επίσης και των εργασιακών σχέσεων του ανθρώπινου δυναμικού με την ευρύτερη Διοίκηση (Σπυράκη και Σπυράκη, 2008).

Τέλος, οι αρνητικές επιπτώσεις που ενέχουν κίνδυνο για την ίδια την δημοκρατία μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έγκεινται στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των χρηστών καταχωρούν τα προσωπικά τους δεδομένα με συνέπεια να εκτίθενται δημοσίως και με φόβο να γίνονται ευάλωτοι απέναντι σε κακόβουλους χρήστες και στους λεγόμενους hackers. Παρόλα αυτά, επιδιώκεται υψηλή προστασία των προσωπικών δεδομένων ενώ έχει θεσπιστεί αυτή ως θεμελιώδες δικαίωμα του κάθε Ευρωπαίου πολίτη (Παλαιού, 2022).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ- ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19

Το συγκεκριμένο κεφάλαιο εξετάζει την έννοια των έκτακτων αναγκών και τον τρόπο που μπορεί να επηρεάσουν τόσο θετικά όσο και αρνητικά αναφορικά για την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Το κεφάλαιο αναλύει ειδικότερα την έννοια του ρίσκου ως βασικό άξονα λειτουργίας και εφαρμογής της τεχνολογίας καθώς επίσης γίνεται αναφορά στο νομικό πλαίσιο το οποίο υφίσταται στην Ελλάδα για τις έκτακτες ανάγκες. Τέλος, παρουσιάζεται η πανδημία Covid-19 ως έκτακτη ανάγκη, τους τρόπους αντιμετώπισής της αλλά και την επιρροή της σε σχέση με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών.

2.1. Εισαγωγή

Προκειμένου να καταστεί κατανοητή η σημασία της έννοιας των έκτακτων αναγκών και η διαχείρισή τους θα ήταν καλύτερο αρχικά να αποσαφηνίσουμε ορισμένες έννοιες οι οποίες περιέχονται στο γενικότερο πλαίσιο της έννοιας της έκτακτης ανάγκης και ορίζονται σύμφωνα με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη:

➤ Κίνδυνος (Danger)

Οποιαδήποτε κατάσταση η οποία επηρεάζει και διαταράσσει την πορεία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού από τον στόχο τους, ονομάζεται κίνδυνος.

➤ Πηγή Κινδύνου (Hazard)

Η απώλεια που προκαλείται από μια διαδικασία, κατάσταση, συμπεριφορά, μηχανήμα, εξοπλισμό, αντικείμενο, εγκατάσταση, ουσία κ.τ.λ. μπορεί να αποτελέσει την πηγή κινδύνου.

➤ Απειλή (Threat)

Η κατάσταση η οποία ενέχει μια οποιαδήποτε ενεργή πηγή κινδύνου, αποτελεί απειλή για τον οργανισμό ή την επιχείρηση.

➤ Συμβάν ή περιστατικό (Incident)

Οποιοδήποτε ανεπιθύμητο γεγονός το οποίο εξαιτίας της εξέλιξής του οδηγεί σε μερική ή πλήρη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητας είτε για μικρό είτε για μεγάλο χρονικό διάστημα ή ακόμη και οριστικά, ονομάζεται συμβάν/περιστατικό.

➤ Έκτακτη Ανάγκη (Emergency)

Η ανάγκη για έκτακτες ενέργειες πέρα από τις άμεσες και φυσιολογικές για την αποτελεσματική αντιμετώπιση ενός συμβάντος ονομάζεται έκτακτη ανάγκη. Αφορά όλες εκείνες τις καταστάσεις οι οποίες επηρεάζουν αρνητικά την ασφάλεια, την υγεία και γενικότερα την ευημερία της κοινωνίας (<http://www.opengov.gr/ytp/?p=1253>).

2.2 Η έννοια του ρίσκου

Προκειμένου να μελετηθεί η εννοιολογική σημασία της «έκτακτης ανάγκης» όπως αυτή της περίπτωσης της πανδημίας Covid-19 και τις επιπτώσεις που είχε σε οικονομικό και κοινωνικό κυρίως επίπεδο καθώς και στην αλλαγή συμπεριφοράς σε πάρα πολλούς τομείς του ανθρώπου, θα ήταν φρόνιμο να εξεταστεί η έννοια του ρίσκου η οποία ανάλογα το πώς την αντιλαμβάνεται ο καθένας, είναι αυτή που καθορίζει και την συμπεριφορά του καθενός.

Η προσωπική και υποκειμενική αξιολόγηση του κινδύνου σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά και την σοβαρότητα των επακόλουθων και μελλοντικών συνεπειών του, έχει να κάνει με την αντίληψη του ρίσκου (Hoorens, 2020).

Οι τύποι κινδύνου διακρίνονται σε δυο κατηγορίες: τον αντικειμενικό κίνδυνο και τον αντιληπτικό κίνδυνο. Με τον όρο αντικειμενικό κίνδυνο, εννοούμε τον απόλυτο κίνδυνο ο οποίος αξιολογείται από οργανισμούς και άτομα τα οποία εφαρμόσαν διαδικασίες ασφαλείας προκειμένου να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο και να μεγιστοποιήσουν την ασφάλειά τους (Reisinger & Mavondo, 2005).

Από την άλλη, ο αντιληπτικός κίνδυνος σχετίζεται με τις αντιλήψεις του ατόμου σχετικά με την αρνητικές συνέπειες ή την αβεβαιότητα που μπορεί να έχει η αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ενώ περιλαμβάνει δυο διαστάσεις: την βαρύτητα που ενέχουν οι αρνητικές συνέπειες μιας κακής απόφασης/επιλογής και την αβεβαιότητα που προκαλεί η συγκεκριμένη απόφαση αναφορικά με τα αποτελέσματα

που θα έχει. Οι μελέτες που σχετίζονται με την αντίληψη του ρίσκου εξετάζουν τις απόψεις και τις στάσεις που έχουν τα άτομα όταν τους ζητείται να αξιολογήσουν και να χαρακτηρίσουν επικίνδυνες δραστηριότητες και τεχνολογίες (Dowling & Staelin, 1994).

Το κάθε άτομο με βάση τα ατομικά χαρακτηριστικά του τα οποία διαμορφώνονται τόσο σε σχέση με την κοινωνία όσο και με το πολιτισμικό του υπόβαθρο, προφανώς αντιλαμβάνεται διαφορετικά τον ρίσκο (Sjoberg et al., 2004). Καθώς η συμπεριφορά του κάθε ατόμου επηρεάζεται από τον τρόπο τον οποίο αντιλαμβάνεται τον ρίσκο είναι εύλογο το ρίσκο από μόνο του να αποτελεί σημαντικό παράγοντα μελέτης. Ο κάθε άνθρωπος αξιολογεί το ρίσκο σύμφωνα με τις προσωπικές απόψεις ή απλά σκέψεις που κατέχει για ένα άσχημο ή αρνητικό γεγονός που σχετίζεται με φυσικές καταστροφές, την υγεία, τις μολυσματικές ασθένειες κ.α. (Fuchs & Reichel, 2008).

Δημογραφικοί παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία και η εκπαίδευση αποτελούν δείκτες της αντίληψής του κάθε ατόμου σχετικά με την έννοια και την σημασία του κινδύνου (Rundmo & Nordfjærn, 2016).

Για παράδειγμα έχει σημειωθεί ότι αναφορικά με τον παράγοντα φύλο, οι γυναίκες τείνουν να αντιλαμβάνονται μεγαλύτερο κίνδυνο σε σχέση με τους άντρες. Επιπλέον, φαίνεται ότι οι νεότεροι άνδρες δεν αντιλαμβάνονται υψηλό κίνδυνο σε αντίθεση με τους ηλικιωμένους άντρες οι οποίοι εκτιμούν τον κίνδυνο σε χαμηλότερο επίπεδο. Τέλος, ο κίνδυνος που αντιλαμβάνεται ένα άτομο είναι μικρότερο όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής του (Rundmo & Nordfaern, 2016).

Σ ένα γενικότερο πλαίσιο, ανάλογα με τον τύπο του κινδύνου, το πλαίσιο κινδύνου, την προσωπικότητα του ατόμου αλλά και το κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο υφίστανται όλα αυτά, διαφέρουν οι αντιλήψεις σχετικά με το ρίσκο κινδύνου. Σημαντικό ρόλο βεβαίως διαδραματίζουν οι αντιλήψεις για τον κίνδυνο για την συμπεριφορά που υιοθετούν τα άτομα απέναντι σ αυτόν καθώς τον παρακινούν να αναλάβουν δράση προκειμένου να μειώσουν, να προσαρμόσουν, να μειώσουν ή ακόμη και να αγνοήσουν τους κινδύνους (Wachinger et al., 2013).

Προχωρώντας με την μελέτη αναφορικά με τον κίνδυνο και το ρίσκο οφείλουμε να αναφέρουμε ότι ο κίνδυνος πολλές φορές αντιμετωπίζεται ως μια απειλή. Αυτή η απειλή φιλτράρεται από τα MME, τους πολιτικούς, τους επιστήμονες, τους ακτιβιστές κ.α. πριν καταλήξει στο άτομο. Μ αυτόν τον τρόπο το σήμα ως

αντιλαμβανόμενος κίνδυνος μπορεί είτε να ενισχυθεί, είτε να εξασθενήσει από τα ενδιάμεσα μέσα. Τη μεγαλύτερη δύναμη τείνει να έχουν τα ΜΜΕ ώστε να ασκήσουν μεγάλη επιρροή στον τρόπο που αντιλαμβάνεται κανείς τον κίνδυνο (O'Toole, 2002).

Η διοίκηση ενός οργανισμού και η κουλτούρα ασφάλειας που ακολουθεί και εφαρμόζει, είναι σε θέση να επηρεάσει τα επίπεδα αντίληψης και ανοχής κινδύνου. Εάν ο οργανισμός επιδιώκει υψηλό επίπεδο ασφάλειας που προστατεύει την υγεία για παράδειγμα, τότε οι ίδιοι εργαζόμενοι υιοθετούν μια λιγότερο ριψοκίνδυνη συμπεριφορά και δεν αναλαμβάνουν εύκολα κινδύνους σε σχέση με τους εργαζόμενους που βρίσκονται και δρουν σ έναν οργανισμό με υψηλά και θετικά επίπεδα ασφαλείας (O'Toole, 2002).

2.3. Θεωρητικό και Νομικό πλαίσιο της έκτακτης ανάγκης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας, η κατάσταση έκτακτης ανάγκης υφίσταται σε περιπτώσεις όπου δημιουργούνται ευρείας κλίμακας καταστροφές φυσικής και τεχνολογικής φύσεως με συνέπειες τόσο στον πληθυσμό όσο και στις υποδομές. Χαρακτηριστικό της έκτακτης ανάγκης θεωρείται το γεγονός ότι για την αντιμετώπισή της οι άμεσα διαθέσιμοι πόροι, τα μέσα και τα υλικά των φορέων διαχείρισης είτε επίπεδο τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό είναι ανεπαρκή και επομένως η λήψη αποφάσεων σχετικά με έκτακτα μέτρα βάσει εγκυκλίων και κανονιστικών πράξεων της διοίκησης κρίνονται αναγκαία και απαραίτητη. Σε περιπτώσεις ειδικότερων ζητημάτων διαφορετικών εκ των άνωθεν, ακολουθείται κοινή απόφαση για ενέργειες του Υπουργού Προστασίας του Πολίτη και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού (<http://www.opengov.gr/yptp/?p=2538>).

Επίσης, το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας ορίζει ότι η κήρυξη μιας περιοχής σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης από φυσικές ή τεχνολογικές ή οποιασδήποτε άλλης μορφής καταστροφής αίρεται αυτοδικαίως με το πέρασμα των 6 μηνών αλλά ταυτόχρονα μπορεί να ανανεωθεί με σχετική απόφαση του Γενικού Γραμματέα Πολιτικής Προστασίας κατόπιν αναγνώρισης από τα αρμόδια όργανα ότι συνεχίζουν να υφίστανται τόσο οι συνθήκες και οι λόγοι κήρυξης της έκτακτης

ανάγκης όσο και ότι οι καταστροφές δεν έχουν ακόμη αντιμετωπισθεί (<http://www.opengov.gr/yptp/?p=2538>).

Σύμφωνα με το Άρθρο 33 -Κατάσταση Έκτακτης Ανάγκης Εθνικής Σημασίας του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη προβλέπονται επίσης τα παρακάτω:

1. το Υπουργικό συμβούλιο το οποίο συγκαλείται με βάση το π.δ 63/2005 και έπειτα από εισήγηση του ιδίου του Υπουργού απέναντι από τον Διοικητή της Εθνικής Αρχής, κηρύσσεται η «Κατάσταση έκτακτης ανάγκης εθνικής σημασίας». Η συγκεκριμένη κήρυξη σχετίζεται άμεσα με την γεωγραφική της έκτασης, της χρονικής της διάρκειας και αίρεται με την λήξη της αυτοδικαίως.
2. Μετά από περιπτώσεις φυσικών ή ανθρωπογενών καταστροφών με συνέπειες στον πληθυσμό και τις υποδομές μιας χώρας, τότε κηρύσσεται η «Κατάσταση έκτακτης ανάγκης εθνικής σημασίας». Σε όλα τα επίπεδα διοίκησης κρίνεται αναγκαία η συντονισμένη ανταπόκριση και προσπάθεια.
3. Τα νομοθετικά μέτρα που εφαρμόζονται για προκαθορισμένη χρονική περίοδο στις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης εθνικής σημασίας, οι δράσεις και τα μέτρα που λαμβάνονται έχουν ως σκοπό μεταξύ άλλων α) την βοήθεια και την ανακούφιση προς τους πληγέντες, β) την λειτουργική αποκατάσταση των δημόσιων υπηρεσιών και όλων των υποδομών που είναι ζωτικής σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης ενώ ταυτόχρονα μπορούν να περιληφθούν παρεμβάσεις προσωρινού χαρακτήρα και γ) ενεργοποίηση οικονομικών πακέτων στήριξης για τον πληθυσμό μέχρι την καταγραφή των πραγματικών αναγκών (<http://www.opengov.gr/yptp/?p=1222>).

2.4. Η πανδημία Covid-19 ως έκτακτη ανάγκη

Μέσα στα στάδια της ανθρώπινης ιστορίας, οι πανδημίες δεν αποτελούν κάτι νέο αλλά εμφανίζονται σε όλο τον κόσμο και σε όλες τις κοινωνίες μέσα στην ανθρώπινη εξέλιξη (Ferguson et al., 2020). Παρόλα αυτά, μετά το έτος 2000 φαίνεται να είναι αξιοσημείωτη η αύξηση της συχνότητας των πανδημιών ως πιθανό αποτέλεσμα της αυξημένης εμφάνισης ιογενών νόσων μεταξύ των ζώων (Madhav et al., 2017).

Τον Ιανουάριο του 2020 η παγκόσμια κοινότητα βρέθηκε αντιμέτωπη με έναν άγνωστο ιό που μετέπειτα δημιούργησε μια σοβαρή κρίση υγείας που μέχρι και

σήμερα ταλαιπωρεί την ανθρωπότητα. Ειδικότερα πρόκειται για έναν ιό ο οποίος προκαλεί έναν τύπο πνευμονίας και μάλιστα μεταδιδόμενο (Ramkissoon, 2020).

Στα τέλη Δεκεμβρίου του 2019 έγινε η πρώτη αναφορά του ιού από την Κίνα στον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) προκειμένου να γνωστοποιηθεί η κατάσταση και να ληφθούν τα ανάλογα μέτρα. Παρόλ' αυτά, η αγνόηση της επικινδυνότητας από τους ηγέτες άλλων χωρών, βοήθησε τον ιό να εξαπλωθεί πολύ γρήγορα. Οι παγκόσμιες αεροπορικές εταιρίες μετέφεραν τον ιό σε όλες τις ηπείρους μέχρι τα μέσα Μαρτίου 2020 (Gossling et al., 2020).

Η νόσος του κορονοϊού (Covid-19) η οποία προκλήθηκε από τον κορονοϊό SARS-CoV-2 και εξαπλώθηκε παγκοσμίως ξεκινώντας από την πόλη Ουχάν η οποία είναι πρωτεύουσα της επαρχίας Χουπέι στην Κίνα επιβεβαιώνοντας πάνω από 113 εκατομμύρια κρούσματα σε 215 χώρες και περιοχές ενώ παράλληλα σημειώνοντας 2.51 εκατομμύρια θάνατοι από την συγκεκριμένη νόσο, ανάγκασε τον ΠΟΥ να ανακηρύξει την πανδημία ως «Έκτακτη Ανάγκη Δημόσιας Υγείας Διεθνούς Ενδιαφέροντος» (PHEIC). Η εξάπλωση του ιού προκάλεσε μεγάλες συνέπειες σε χώρες υπανάπτυκτες ή όπου τα συστήματα υγείας υπήρξαν ασθενή αλλά και ακόμη σε πιο ανεπτυγμένες χώρες (https://el.wikipedia.org/wiki/Πανδημία_COVID-19).

Η αστικοποίηση, η εκβιομηχάνιση της παραγωγής τοφίμων και η διατάραξη της βιοποικιλότητας του συστήματος είναι μερικοί παράγοντες που βοήθησαν στην γρήγορη εξάπλωση το ιού (Gossling et al., 2020).

Σύμφωνα με τους Ferguson et al. (2020), η πανδημία Covid- 19 από τις πιο σοβαρές πανδημίες μετά την ισπανική γρίπη.

Ο ΠΟΥ έπειτα από έκτακτη συνεδρίαση της αρμόδιας επιτροπής του, αντιμετωπίζει τη νόσο Covid-19 ακόμη ως έκτακτη υγειονομική ανάγκη (<https://www.ygeiawatch.com.cy/news/ygeia/synexizetai-h-yiooethsh-twn-orwn-pandhmiia-kai-ektakth-anagkh-gia-th-covid-19>).

Παρόλα αυτά, ο γενικός διευθυντής του ΠΟΥ, Τέντρος Αντανόμ Γκεμπρεγέσους εκτιμά ότι το τέλος της πανδημίας είναι ορατό (<https://www.kathimerini.gr/world/562043608/poy-orato-to-telos-tis-pandimias-covid-19/>).

2.5. Αντιμετώπιση πανδημίας Covid-19

Προκειμένου να αποφευχθεί η εξάπλωση του ιού επιβλήθηκαν ορισμένοι περιορισμοί με στόχο τον περιορισμό του συνωστισμού. Έτσι υιοθετήθηκαν σε παγκόσμιο επίπεδο μέτρα όπως η εξ αποστάσεως εργασία, ο περιορισμός της κινητικότητας των ταξιδιών αλλά και ένα γενικευμένο lockdown ώστε να μειωθούν στο ελάχιστο οι μετακινήσεις του ανθρώπινου πληθυσμού. Επίσης, υπηρεσίες όπως ο τουρισμός αλλά και οι κλάδοι που σχετίζονται με αυτόν όπως για παράδειγμα οι αερομεταφορές, η εστίαση και τα ξενοδοχεία, δέχθηκαν μεγάλο. Οι περιορισμοί που επιβλήθηκαν είχαν οικονομικές και μετέπειτα κοινωνικές συνέπειες στις ζωές των πολιτών και κατ'επέκταση είχαν συνέπειες σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο στις ίδιες τις χώρες (Bartik et al., 2020).

Αναλυτικότερα, οι πλειοψηφία των χωρών αντιμετώπισε την μετάδοση του ιού με το λεγόμενο lockdown. Το lockdown. Περιλαμβάνει την έννοια της απαγόρευσης της κυκλοφορίας θέτοντας περιορισμούς στην κυκλοφορία των πολιτών σε όλα τα επίπεδα και για οποιονδήποτε λόγο ο οποίος δεν είναι αναγκαίος για να μετακινηθεί κάποιος από το σπίτι του. Για παράδειγμα αν κάποιος μπορεί να εργαστεί από το σπίτι του δεν θα πάει στο χώρο της εργασίας του. στόχος του περιορισμού των μετακινήσεων υπήρξε η επιβράδυνση της μετάδοσης του ιού ώστε οι πολίτες να προστατευθούν και ταυτόχρονα να μην πιεστούν τα συστήματα υγείας και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν. Οι ψυχολογικές συνέπειες στους πολίτες και κυρίως στα παιδιά, απέδειξαν ότι το συγκεκριμένο μέτρο θεωρήθηκε ακραίο (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response_el).

Συνεπώς, ο εργασιακός τομέας ακολουθώντας αυτήν την λογική έκανε χρήση της τηλεργασίας όπου αυτό ήταν εφικτό. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και όλες οι δυνατότητες που παρέχει όπως για παράδειγμα τα ηλεκτρονικά μηνύματα, τις τηλεδιασκέψεις κ.α. καθώς και η ευρύτερη εξέλιξη της τεχνολογίας είχε ως αποτέλεσμα την εκπλήρωση των καθηκόντων των εργαζομένων με αυτόν τον τρόπο (<https://osha.europa.eu/el/publications/regulating-telework-post-covid-19-europe/view>).

Στην Ελλάδα το 12% των εργαζομένων χρησιμοποίησε την τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού ενώ βόρεια κράτη της Ευρώπης όπως η

Δανία, η Σουηδία και η Φιλανδία άγγιξαν το 60% εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητες που τους παρείχε η τεχνολογία (<https://www.insider.gr/oikonomia/163240/pliritilergasia-gia-12-ton-ergazomenon-stin-ellada-mporei-na-ferei-i-krisi-toy>).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεργάστηκε με τα κράτη μέλη για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19, τόσο για την προστασία των πολιτών της όσο και για την ευημερία τους αλλά κυρίως για την διάσωση ανθρώπινων ζωών. Ειδικότερα, η αντιμετώπιση της ΕΕ απέναντι στην πανδημία Covid-19 έχει ως επίκεντρο τέσσερις άξονες:

- Περιορισμό της εξάπλωσης του ιού
- Παροχή ιατρικού εξοπλισμού
- Χρηματοδότηση και προώθηση της θεραπευτικής προσέγγισης
- Στήριξη των επιχειρήσεων, της απασχόλησης και της οικονομίας γενικότερα.

Η αξιολόγηση της κατάστασης της εξέλιξης της πανδημίας από τους ηγέτες και τις ηγέτιδες της Ε.Ε. πραγματοποιούνταν μέσω τακτικών τηλεδιασκέψεων προκειμένου να υπάρξει συντονισμός και άμεση αντίδραση. Για τον λόγο αυτό, υπήρξε επικέντρωση στα εξής:

- ✓ ρυθμίσεις για την καραντίνα
- ✓ Παρασκευή και διάθεση στα εμβόλια κατά του Covid-19
- ✓ Ιχνηλάτηση επαφών σε διασυνοριακό επίπεδο
- ✓ Συστηματική διενέργεια διαγνωστικών τεστ
- ✓ Ψηφιακά πιστοποιητικά εμβολιασμού

(<https://www.consilium.europa.eu/el/policies/coronavirus/>).

Επιπλέον, προτεραιότητα της Ε.Ε. υπήρξε μια πλήρως λειτουργική ενιαία αγορά προκειμένου να καταστούν ανταγωνιστικές οι βιομηχανίες της Ε.Ε. σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ παράλληλα η ενίσχυση της αυτονομίας της δημόσιας διοίκησης των χωρών μέσα από την ψηφιακή μετάβαση

(<https://www.consilium.europa.eu/el/policies/coronavirus/>).

2.6. Η πανδημία ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα απέναντι στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Τα τελευταία χρόνια διακρίνεται μια διαδικτυακή διαθεσιμότητα δημόσιων υπηρεσιών η οποία επιταχύνθηκε σε μεγάλο βαθμό εξαιτίας της πανδημίας Covid-19 καθώς τα μέτρα που αναφέρθηκαν παραπάνω οδήγησαν σε μια ψηφιακή αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κράτους. Μέτρα όπως η τηλεργασία στον εργατικό τομέα, η τηλεκπαίδευση στον εκπαιδευτικό τομέα αλλά και η χρήση νέων πλατφορμών για την έκδοση κάθε είδους εγγράφου από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης, αποτέλεσαν μέτρα τα οποία ανέδειξαν και επιτάχυναν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στην προσπάθεια να μειωθεί και να περιοριστεί η διασπορά του κορωνοϊού (ΕΕ, 2021α).

Η πανδημία του κορωνοϊού μετασχημάτισε τους εργασιακούς χώρους και την εργασία του δημόσιου τομέα με το ανθρώπινο δυναμικό να εκπαιδεύεται σε ψηφιακό επίπεδο. Μάλιστα, οι ψηφιακές λύσεις αυξήθηκαν από το 81% στο 95% εξαιτίας της πανδημίας. Το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου τομέα άρχισε να εκπαιδεύεται σε νέες τεχνολογίες και σε νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες χωρίς αποκλειστικά να αποφεύγονται οι παλιές διαδικασίες (Fernandez, Jenkins & Vieira, 2020).

Η εισαγωγή των νέων διαδικασιών και πρωτοκόλλων, η εξ αποστάσεως εργασία, η διαδικασία πρόσληψης προσωπικού αλλά και τα προγράμματα κινητικότητας άρχισαν να αναπτύσσονται με πρωτόγνωρες ταχύτητες και μετασχηματίζουν τον δημόσιο τομέα. Η ψηφιοποίηση και οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν ισχυρό αντίκτυπο απέναντι στην γενικότερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών ενώ παράλληλα, αλλάζει ο τρόπος οπτικής και προσέγγισης της ίδιας της εργασίας τοποθετώντας την σε μια καινούρια πραγματικότητα (Schiliro, 2021).

Το 2020 αποτέλεσε την αφετηρία και το έναυσμα για να δημιουργηθεί ένα νέο μοντέλο εργασίας τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Μέσα στα πλαίσια των νέων συνθηκών οι επιχειρήσεις, τα ερευνητικά κέντρα, οι διεθνείς οργανισμοί, αναπτύχθηκαν με γνώμονα την καινοτομία, την συνεργασία αλλά και τον ανταγωνισμό (Jones et al., 2021).

Φυσικά, κάθε ευρωπαϊκή χώρα ακολούθησε την δική της στρατηγική και στο βαθμό που της επιτρεπόταν και ανάλογα την τεχνολογική ωριμότητα που διέθετε, αξιοποίησε τις δυνατότητες που της παρείχαν οι ψηφιακές τεχνολογίες. Παρόλα αυτά,

κοινές ενέργειες υιοθετήθηκαν από όλα τα κράτη όπως για παράδειγμα η εφαρμογή τηλεργασίας, τηλεεκπαίδευσης, τηλειατρικής, ηλεκτρονική έκδοση εγγράφων αλλά και το ηλεκτρονικό εμπόριο (Jones et al., 2021).

Τα λειτουργικά συστήματα των οργανισμών και των επιχειρήσεων ενσωμάτωσαν νέες τεχνολογίες, νέα μοντέλα παραγωγής και παροχής υπηρεσιών ώστε να είναι συμβατά με την νέα κατάσταση. Πέρα από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες της χώρας, χρησιμοποίησαν την μέθοδο της τηλεεκπαίδευσης ενώ αντίστοιχα οι δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποίησαν την τηλεργασία καθώς και τα να μέσα της τεχνολογίας για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους (<https://cor.europa.eu/el/news/Pages/covid-19-accelerates-digital.aspx>).

Η ανταπόκριση της Πολιτείας στην παροχή υπηρεσιών απέναντι στους πολίτες με τρόπο ηλεκτρονικό υπήρξε γρήγορη και άμεση σε όλα τα επίπεδα. Αυτή η ανταπόκριση είχε ως αποτέλεσμα την δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη. Η εμπιστοσύνη αυτή προέκυψε όχι μόνο από την μεριά του πολίτη ο οποίος αντίκρισε τα θετικά του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών αλλά επίσης και από την μεριά του κράτους το οποίο θεώρησε έδειξε εμπιστοσύνη στον ίδιο τον πολίτη αναφορικά με την ακεραιότητα των αιτημάτων. Για παράδειγμα, πλέον έχουν καταργηθεί ή παρακαμφθεί δικαιολογητικά προκειμένου να ολοκληρώνονται τα αιτήματα των πολιτών πιο γρήγορα και εύκολα (Σπινέλλης, κ.α. 2021).

Η αυξημένη εμπιστοσύνη που έχει δημιουργηθεί αποτελεί μια σημαντική πρόκληση για την συνεχή επιδίωξη αναβάθμισης των παροχών αυξάνοντας ταυτόχρονα τις προσδοκίες των πολιτών για διατήρηση αυτών των συνθηκών μακροπρόθεσμα όπως επίσης και για την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Σπινέλλης, κ.α. 2021).

Ως εκ τούτου η πανδημία Covid-19 ως μια συνθήκη κατέστησε την Ευρώπη και όλο τον κόσμο σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης ταυτόχρονα αποτέλεσε έναν επιταχυντή του ψηφιακού μετασχηματισμού σε όλα τα επίπεδα και αναπόφευκτα και στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, κομμάτι της οποίας αποτελούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

2.7. Η επίδραση της πανδημίας στην Ελληνική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Όπως συνέβη στις περισσότερες χώρες έτσι και στην Ελλάδα, η πανδημία είχε ως αποτέλεσμα την επιτάχυνση των διαδικασιών μετασχηματισμού σε ψηφιακό επίπεδο. Με αυτόν τον τρόπο φαίνεται ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση προχώρησε και παρέκαμψε εμπόδια που μέχρι τώρα μπορεί να επιβράδυναν την διαδικασία. Επίσης, το Ελληνικό κράτος μπόρεσε και χρησιμοποίησε την εμπειρία των άλλων ευρωπαϊκών και ξένων κρατών προς όφελός της και επέφερε αλλαγές στην οργάνωση και την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να αντιμετωπίσει την πανδημία αλλά ταυτόχρονα να προσφέρει την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών της (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Με πράξεις νομοθετικού περιεχομένου και με πλήθος ΚΥΑ που εκδόθηκαν, η πολιτεία έλαβε μέτρα κατάλληλα ώστε όσο το δυνατόν γρηγορότερα και αμεσότερα να μετατρέψει τις διάφορες διοικητικές διαδικασίες σε ψηφιακές για την διευκόλυνση και την προστασία των πολιτών αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει την Δημόσια Διοίκηση. Με αυτόν τον τρόπο επεδίωξε να εξασφαλίσει σε μεγάλο βαθμό την συνέχεια ενός παραγωγικού κύκλου της διοίκησης σε ψηφιακό επίπεδο (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Ειδικότερα, ορισμένες από τις πιο ουσιώδεις αλλαγές-παρεμβάσεις του κράτους στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση που συνέβησαν κατά την διάρκεια της πανδημίας ήταν:

- ✓ Συστήθηκε το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών παρέχοντας την δυνατότητα ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών.
- ✓ Συστήθηκε και εφαρμόστηκε η Ενιαία ψηφιακή πύλη της ΔΔ, gov.gr μέσω της οποίας οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να εκδίδουν πιστοποιητικά, εξουσιοδοτήσεις και υπεύθυνες δηλώσεις με την χρήση της συγκεκριμένης πλατφόρμας χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του αιτούντος.
- ✓ Η υποβολή αιτήσεων κατέστη πλέον δυνατή σε ηλεκτρονική μορφή.
- ✓ Η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση επεκτάθηκε.
- ✓ Εφαρμόστηκε και επεκτάθηκε το μέτρο της τηλεργασίας.
- ✓ Επεκτάθηκε η άυλη συνταγογράφηση.
- ✓ Δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό μητρώο ασθενών.
- ✓ Εφαρμόστηκε η εξ αποστάσεως εκπαίδευση

- ✓ Εφαρμόστηκε η εξ αποστάσεως επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Τέλος, η Ελλάδα προχώρησε στην σύνταξη Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0», το οποίο αποβλέπει στην είσοδο της Ελλάδας σε μια νέα εποχή η οποία θα διακρίνεται από την πράσινη και ψηφιακή ανάπτυξη. Το συγκεκριμένο σχέδιο ακολουθεί πιστά τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αποτελείται από 4 πυλώνες: τον πράσινο, τον ψηφιακό, τον κοινωνικό και αυτόν που σχετίζεται με τον οικονομικό και θεσμικό μετασχηματισμό (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Αναφορικά με τον ψηφιακό πυλώνα, η πολιτεία επιδιώκει έργα υποδομών που γίνονται με την ψηφιακή μετάβαση και στηρίζονται από την ψηφιακή διακυβέρνηση. Επίσης, η αναγκαιότητα και η σπουδαιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού οδήγησε την Ελλάδα να προσχωρήσει στην σύνταξη της Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 - 2025 (ΦΕΚ Β 2894/2021), η οποία εμπεριέχει σύγχρονα και αποδοτικότερα συστήματα εφαρμογών. Στόχος της Βίβλου αποτελεί η αναβάθμιση και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να επιτευχθεί η δημοκρατικότερη και ενεργητικότερη συμμετοχή των πολιτών, η αποτελεσματικότερη, παραγωγικότερη και δημοκρατικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης (Σπινέλλης κ.α., 2021).

Παρόλα αυτά, ναι μεν η πανδημία αποτέλεσε την εκκίνηση για την αλλαγή της Δημόσιας Διοίκησης σε ψηφιακό επίπεδο στην Ελλάδα όπως και σε άλλες χώρες αλλά θα πρέπει να σημειωθούν και οι αδυναμίες που υφίστανται και δυσχεραίνουν την συγκεκριμένη αλλαγή και οι οποίες χρειάζονται προσοχή προκειμένου να καταστεί ομαλή και επιτυχής η μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Σπινέλλης κ.α., 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται αναφορά στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται μια ιστορική αναδρομή της ίδρυσής τους, οι στόχοι τους και οι αρμοδιότητές τους. Επίσης, το κεφάλαιο παρουσιάζει τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν ενώ τέλος παρουσιάζονται συνοπτικά τα ΚΕΠ του Δήμου Σερρών.

3.1 Εισαγωγή

Στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με βασικό στόχο την ποιοτική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, συστάθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Τα ΚΕΠ εμφανίστηκαν ως αποτέλεσμα επιχειρησιακών προγραμμάτων της Ε.Ε. και της Ελλάδας συνδυαστικά. Η έναρξη της κοινωνίας της πληροφορίας αποτελεί μια προσπάθεια για να αμβλύνει τις διαφορές μεταξύ επιχείρησης και πολίτη με το δημόσιο και τις μεταξύ τους συναλλαγές. Επιπλέον, μέσα από τη χρήση των υπολογιστών οι εργασίες γίνονται ευκολότερες, ταχύτερες και πιο βατές στα πλαίσια ενός γραφείου και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Μοσχότη, 2019).

Στη συνέχεια, το «Σχέδιο Πολιτεία» είχε ως σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα από μια νέα Δημόσια Διοίκηση. Από την άλλη, σε επίπεδο Νομαρχίας, Επαρχείου και Δήμου συστήνεται το πρόγραμμα «Αστερίας» το οποίο λειτουργεί μέσω του Γραφείου του Πολίτη. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα βασιζόταν σε έναν υπάλληλο που στόχευε στην εξυπηρέτηση του πολίτη ενώ οι υπηρεσίες του υφίσταντο σε κτήριο εξοπλισμένο ηλεκτρονικά (Μοσχότη, 2019).

Τέλος, το πρόγραμμα «Αριάδνη» αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό έργο της κοινωνίας της πληροφορίας με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών βασισμένη στην ανάπτυξη μιας αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ πολίτη και δημόσιου φορέα μέσα από την αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και της σύνδεσής της με την τοπική αυτοδιοίκηση (Μοσχότη, 2019).

Με moto « να διακινούνται τα έγγραφα και όχι ο πολίτης», δημιουργούνται τα ΚΕΠ ως διαμεσολαβητής για την αποπεράτωση διαφόρων διαδικασιών και

υποθέσεων χωρίς τη φυσική παρουσία του πολίτη σε πολλές υπηρεσίες. Το 2001 εγκαινιάζονται τα πρώτα ΚΕΠ και λειτουργούν στην χώρα πιλοτικά φτάνοντας περίπου τα 1000 ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ έρχονται ως λύση απέναντι στα γραφειοκρατικά εμπόδια που ενίοτε παρουσιάζει ο κρατικός μηχανισμός καθώς ο άξονας πάνω στον οποίο στηρίζουν τις λειτουργίες τους είναι η γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη από την υποβολή τους αιτήματός τους μέχρι και την διεκπεραίωση του.

Τέλος, τα ΚΕΠ ενσωματώνονται στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο αποτελεί ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και της κοινωνίας της πληροφορίας με ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη του διαδικτυακού συστήματος.

3.2. Ίδρυση- Στόχος των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ και η λειτουργία τους βασίζονται στον νόμο 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α) και το άρθρο 31 όπου και συστήνονται στις Περιφέρειες και τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Η φιλοσοφία τους στηρίζεται στην προσπέλαση της γραφειοκρατίας, στην γρήγορη και άμεση συνδιαλλαγή του πολίτη με το δημόσιο και τις διαδικασίες του αλλά και την μειωμένη αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη. Τα ΚΕΠ επιδιώκουν να γίνουν το κοινό σημείο μεταξύ πολίτη-κράτους όπου δημόσια διοίκηση και τοπική αυτοδιοίκηση συνεργάζονται για την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επομένως, με βάση τον νόμο 3013/2002 τα Κέντρα Εξυπηρέτησης των Πολιτών ορίζουν ως βασική αποστολή τους την γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών σε όλη τη χώρα. Το όραμά τους στηρίζεται σε μια Δημόσια Διοίκηση που θα παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας γρήγορα, εύκολα και προσβάσιμα σε όλους τους με πολίτες παντού.

Ειδικότερα, τα ΚΕΠ ορίζουν τρεις στόχους για την δομή και την λειτουργία τους:

- Τα ΚΕΠ ως μέσο διεκπεραίωσης των συναλλαγών των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση, επιδιώκουν να προσελκύσουν τους πολίτες με στόχο την Κοινωνική Αποδοχή των ΚΕΠ από την μεριά τους.
- Επιδιώκουν τις ποιοτικότερες υπηρεσίες προκειμένου να εξασφαλίσουν την Καλύτερη Εξυπηρέτηση.

- Η ταχύτητα ανταπόκρισης της λειτουργίας των ΚΕΠ στις υποθέσεις και τις ανάγκες των πολιτών στα πλαίσια μιας γρήγορης εξυπηρέτησης, δίνει έμφαση στην Ταχύτατη Εξυπηρέτηση (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>).

3.3. Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Σ ένα γενικότερο πλαίσιο, τα ΚΕΠ είναι κομμάτι της Δημόσιας Διοίκησης και για αυτό έχουν άμεση συσχέτιση με διοικητικής φύσεως ζητήματα. Ειδικότερα, δέχονται από τους πολίτες αιτήματα θεσμοθετημένα βάσει ΦΕΚ και συνεργάζονται με τις αρμόδιες υπηρεσίες προκειμένου να τα φέρουν εις πέρας ενώ ταυτόχρονα είναι υπεύθυνα για την παροχή σαφών και ασφαλών πληροφοριών διοικητικής φύσεως.

Πιο συγκεκριμένα τα ΚΕΠ είναι υπεύθυνα για να:

- Πληροφορούν τους πολίτες για αιτήσεις που θέλουν να υποβάλλουν και τα δικαιολογητικά που χρειάζονται.
- Ελέγχουν την πρωτοκόλληση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο του Υπουργείου μετά από αίτηση των πολιτών.
- Εξετάζουν την πληρότητα του εκάστοτε φακέλου και έχουν την δυνατότητα να αναζητήσουν αυτεπάγγελτα έγγραφα όπως για παράδειγμα ένα λογαριασμό ΔΕΚΟ.
- Παραλαμβάνουν αιτήσεις που έχουν υποβληθεί από τον πολίτη και αποστέλλονται από το αρμόδιο τμήμα διεκπεραίωσης στην αντίστοιχα αρμόδια υπηρεσία η οποία μετά από εξέταση του αιτήματος απαντά κατάλληλα.
- Πραγματοποιούν εγγραφή φυσικών προσώπων και δημοσίων υπαλλήλων για την κτήση και την χρήση της ψηφιακής υπογραφής ώστε να την χρησιμοποιούν για την έκδοση πιστοποιητικών ή για να υπογράψουν ψηφιακά.
- Θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής.
- Επικυρώνουν αντίγραφα.
- Αποδίδουν ΑΜΚΑ στους πολίτες.

- Χορηγούν βεβαιώσεις ΙΚΑ/ΟΓΑ/ΝΑΤ.
- Εκδίδουν ηλεκτρονικά παράβολα.
- Χορηγούν αντίγραφα ποινικού μητρώου.
- Δίνουν τα δελτία κοινωνικού τουρισμού για τον ΟΓΑ.
- Αιτούνται για επίδομα θέρμανσης.

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες των ΚΕΠ βρίσκονται στις παρακάτω ιστοσελίδες αναλυτικά:

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=citizens>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=gov>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=enterprises>

Επιπλέον, οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ διαχωρίζονται βάση θεματικών κατηγοριών όπως είναι:

- Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση.
- Δημόσια Τάξη και Άμυνα.
- Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση.
- Εκπαίδευση και Έρευνα.
- Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα.
- Εργασία Ασφάλεια και Σύνταξη.
- Μέσα Μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός.
- Οικονομία και Οικονομικά.
- Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι.
- Πληροφορία και Επικοινωνία.
- Πολεοδομία και Κτηματολόγιο.
- Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος.
- Υγεία και Κοινωνική Μέριμνα. (Οδηγός του Πολίτη, 2018)

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>.

3.4. Τα ΚΕΠ στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης και των υπηρεσιών της υφίσταται με στόχο την εξυπηρέτηση των σκοπών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι οποίοι βασίζονται στις αρχές ανάπτυξης και εξέλιξης των σχέσεων του πολίτη με την Δημόσια Διοίκηση. Για το λόγο αυτό, τα ΚΕΠ υιοθετούν με τη σειρά τους ως μέρος της Δημόσιας Διοίκησης, νέες και καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες. Μερικά παραδείγματα τέτοιων εφαρμογών αποτελούν (Bertot, Estevez, & Janowski, 2017):

1. Διαφανείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
2. Προληπτικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
3. Ευφυείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
4. Συμμετοχικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
5. Εξατομικευμένες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
6. Αναδημιουργούμενες με συνεργασία ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Βασικό χαρακτηριστικό του τρόπου λειτουργίας των ΚΕΠ αποτελεί το γεγονός ότι επίκεντρο πλέον, αποτελεί ο ίδιος ο πολίτης και για το λόγο αυτό όλες οι υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες με έναν τρόπο εύκολο, προσιτό, γρήγορο και προσβάσιμο από όλους και για όλους. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα πλέον θεωρείται η ενεργή συμμετοχή του πολίτη στις δραστηριότητες του κάθε δημόσιου οργανισμού προκειμένου να ικανοποιήσει τις δικές του ανάγκες. Σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια η διαφοροποίηση έγκειται στο γεγονός ότι ο ανασχεδιασμός της Δημόσιας Διοίκησης συνέβη μέσα μέσω της τεχνολογίας και όχι μέσω της μηχανογράφησης και της υποστήριξης των διαδικασιών από το ανθρώπινο δυναμικό των οργανισμών. Ειδικότερα, οι αρχές πάνω στις οποίες στηρίχθηκε ο μετασχηματισμός είναι:

- οι ψηφιακές λειτουργίες,
- η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και
- η χρηστή διακυβέρνηση

Τέλος, άλλο ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που παρουσιάζεται μέσα από την ψηφιοποίηση των λειτουργιών των ΚΕΠ, αποτελεί η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών μέσω της ανατροφοδότησης στην αμφίδρομη

και επικοινωνιακή σχέση κράτους-πολίτη ώστε να δημιουργείται προστιθέμενη αξία (Αποστολάκης et al., 2008).

3.5. Ψηφιοποίηση των υπηρεσιών ΚΕΠ

Βασική επιδίωξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι ο μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus, μια νέα μορφή υπηρεσιών η οποία θα δίνει την εναλλακτική λύση εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω των νέων τεχνολογιών, αναβαθμίζοντας μ αυτόν τον τρόπο τη συγκεκριμένη δημόσια υπηρεσία και αυξάνοντας τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, χ.χ.).

Η διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ» δίνει την δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών εξ αποστάσεως ενώ ταυτόχρονα οι λειτουργίες του κράτους επιτυγχάνονται μέσα από ηλεκτρονικές εξωτερικές εφαρμογές της συγκεκριμένης διαδικτυακής πύλης.

Πρόσφατα τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης GOV.GR μέσω της οποίας ο πολίτης εξυπηρετείται είτε με φυσική ταυτοπροσωπία χρησιμοποιώντας τους κωδικούς taxisnet, είτε μέσω ΚΕΠ με κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης του εργαζομένου. Το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσφέρει ψηφιακά υπηρεσίες στις ακόλουθες θεματικές για την πιο εύκολη και καλύτερη διεκπεραίωση των αντίστοιχων διαδικασιών :

- Γεωργία – Κτηνοτροφία
- Δικαιοσύνη
- Εκπαίδευση
- Επιχειρηματική Δραστηριότητα
- Εργασία – Ασφάλιση
- Οικογένεια
- Περιουσία – Φορολογία
- Πολίτης – Καθημερινότητα
- Πολιτισμός, Αθλητισμός, Τουρισμός
- Στράτευση
- Υγεία – Πρόνοια (<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>).

Μάλιστα, όλα τα έγγραφα που εκδίδονται ηλεκτρονικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης σύμφωνα με το άρθρο 27 του Νόμου 4727/2020 γίνονται αποδεκτά από όλους τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Οι ανάγκες και οι επιθυμίες των πολιτών οδηγούν την διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης να εξελίσσεται και να βελτιώνεται ώστε πολίτες και επιχειρήσεις να μπορούν να την χρησιμοποιήσουν με ασφάλεια (<https://www.gov.gr>).

Συνοψίζοντας οι διαδικασίες που εκτελούνται ψηφιακά είναι οι ακόλουθες:

- Ο πολίτης παραλαμβάνει άμεσα πιστοποιητικά του οικείου δήμου του από το Εθνικό δημοτολόγιο.
- Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για διάφορες υπηρεσίες του ΟΑΕΔ όπως να ανανεώσει την κάρτα ανεργίας, να εκδώσει διάφορες βεβαιώσεις αλλά και να υποβάλλει αιτήσεις μόνο με την επίδειξη της ταυτότητας του, το ΑΜΚΑ και το ΑΦΜ του.
- Ο πολίτης μπορεί να υποβάλλει αίτηση για επιδότηση πετρελαίου θέρμανσης.
- Ο πολίτης μπορεί να εκτυπώσει βεβαίωση σύνταξης ΟΓΑ.
- Ο πολίτης εκδίδει ηλεκτρονικό παράβολο (e-παράβολο).
- Ο πολίτης μπορεί να εκδώσει ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ ΕΤΕΑΜ.
- Ο πολίτης μπορεί να εκδώσει φορολογική ενημερότητα ΔΥΟ.
- Ο πολίτης μπορεί να εκδώσει βεβαίωση εισφορών ΟΑΕΕ και βεβαίωση αποδοχών.
- Ο πολίτης εξυπηρετείται ηλεκτρονικά για υπηρεσίες ΕΛΓΑ.
- Ο πολίτης μπορεί να λάβει Ενημερωτικό Σημείωμα συντάξεων ΟΑΕΕ ανά τρίμηνο.
- Ο πολίτης μπορεί να λάβει βεβαίωση οικογενειακών επιδομάτων για φορολογικούς λόγους.
- Ο πολίτης αιτείτο για αγροτική εστία ΟΠΕΚΑ, για δελτία κοινωνικού τουρισμού, ιαματικού τουρισμού, εκδρομικού τουρισμού αλλά και επιταγών θεάματος.
- Ο πολίτης μπορεί να κάνει κράτηση δωματίου για προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού.
- Ο πολίτης λαμβάνει βεβαιώσεις Ύψους Μηνιαίων Αποδοχών Κυρίας και Επικουρικής σύνταξης, βεβαιώσεις για φορολογικούς λόγους και εκκαθαριστικά σημειώματα εξαμήνου.

- Ο πολίτης μπορεί να λάβει απογραφή στρατευσίμου.
- Ο πολίτης μπορεί να λάβει αριθμό μητρώου κοινωνικής ασφάλισης (ΑΜΚΑ) (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>).

3.5.1. Θυρίδες ΚΕΠ

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα μέσω των θυρίδων ΚΕΠ να υποβάλλει με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις για διαδικασίες οι οποίες δεν εκτελούνται από το GOV.GR. Η συγκεκριμένη εφαρμογή αποτελεί ένα ψηφιακό γραμματοκιβώτιο από το οποίο ο πολίτης λαμβάνει τα έγγραφα που χρειάζεται και διεκπεραιώνει με αυτόν τον τρόπο τις υποθέσεις του. Τα ΚΕΠ δίνουν τις αιτήσεις που χρειάζονται οι πολίτες με χαρακτηριστικό ασφαλείας, με μοναδικό κωδικό QR code καθώς και με ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (https://thyrides-kep.services.gov.gr/Manual_thyrides_kep_v6.1__13_04_2021.pdf).

3.5.2. Η πλατφόρμα MyKEPlive

Μια νέα ψηφιακή εφαρμογή που προσφέρονται από τα ΚΕΠ, αποτελεί η πλατφόρμα MyKEPlive. Ειδικότερα, αφορά μια πλατφόρμα διαδικτυακής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών για την ολοκλήρωση συγκεκριμένων αιτημάτων τα οποία πραγματοποιούνται μέσω της τηλεδιάσκεψης/βιντεοκλήσης. Είτε ο πολίτης είτε η επιχείρηση έχουν την δυνατότητα να κλείσουν ραντεβού με υπάλληλο του ΚΕΠ προκειμένου να εξυπηρετηθούν διοικητικά ή σε επίπεδο ενημέρωσης. Τα θεματικά πεδία τα οποία εξυπηρετούνται από την πλατφόρμα MyKEPlive είναι:

- Ενημέρωση και διεκπεραίωση αιτήσεων σε διοικητικό επίπεδο

Ο πολίτης λαμβάνει πληροφορίες για δικαιολογητικά, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, έγγραφα και αιτήσεις καθώς και για την υποβολή των αιτήσεων και των δικαιολογητικών στους αρμόδιους φορείς.

- Υπηρεσίες για επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις μπορούν να ενημερωθούν για διαδικασίες σχετικές για άδειες επιχειρήσεων αλλά και για την έναρξη επαγγέλματος παροχής υπηρεσιών. Για συγκεκριμένα πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και έγγραφα έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν σχετική αίτηση στην πλατφόρμα.

➤ Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία

Άτομα με αναπηρία και κινητικά προβλήματα έχουν την δυνατότητα να εξυπηρετηθούν είτε με γραπτό κείμενο, είτε με βιντεοκλήση είτε με εξ αποστάσεως διερμηνεία. Ταυτόχρονα, πληροφορούνται για αιτήσεις, δικαιολογητικά και υποβολή αιτήσεων στους αρμόδιους φορείς ενώ υποβάλλουν αίτηση για έκδοση βεβαιώσεων/πιστοποιητικών/ εγγράφων.

➤ Εξυπηρέτηση από τον οικείο Δήμο σας

Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν αίτηση προς το Δήμο στον οποίο ανήκουν και γι αυτό επιλέγουν το ΚΕΠ του Δήμου στον οποίο ανήκουν ή σ αυτόν που ανήκουν (<https://www.gsis.gr>).

Η πλατφόρμα MyKEPlive στηρίζεται στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών ενώ αναβαθμίζεται αναφορικά με την διαφάνειά των διαδικασιών και την διευκόλυνση των πολιτών (<https://www.gsis.gr>).

3.6. Τα δυνατά και αδύναμα σημεία του θεσμού των ΚΕΠ

Η διάθεση σημείων διάδρασης μεταξύ κράτους και πολίτη, είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε μέσω διαδικτύου αποτελεί τον βασικό ρόλο των ΚΕΠ στην Ελλάδα. Η απλοποίηση των διαδικασιών και η αποφόρτιση άλλων δημόσιων φορέων από διοικητικές διαδικασίες αποτελούν ένα εξίσου δυνατό σημείο του θεσμού των ΚΕΠ αναφορικά με την αποτελεσματική και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών (Βέργη & Παππάς, 2007).

Σήμερα, η ισχυρή ψηφιακή παρουσία που στελεχώνει το θεσμό των ΚΕΠ αποτελεί επίσης ένα σημαντικό στοιχείο όπου οι πολίτες έχουν στην διάθεσή τους ψηφιακά εργαλεία όπως για παράδειγμα Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR και έχουν πρόσβαση σε λειτουργίες του δημοσίου θέτοντας έτσι τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εφαρμογή (Βέργη & Παππάς, 2007).

Από την άλλη, παρά την ψηφιοποίηση πολλών διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, φαίνεται να μην προωθείται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση των δικαιολογητικών από όλους τους δημόσιους φορείς, αποδίδοντας μια αδυναμία της Δημόσιας Διοίκησης και κατ' επέκταση των ΚΕΠ (Βέργη & Παππάς, 2007).

3.7. Η περίπτωση των ΚΕΠ του Δήμου Σερρών

Συνολικά στην Ελλάδα υπάρχουν και λειτουργούν 1071 ΚΕΠ τα οποία είναι κατανεμημένα γεωγραφικά ανά νομό ή δήμο ανάλογα με τον πληθυσμό της εκάστοτε περιοχής. Αναφορικά με τον Νομό Σερρών τα ΚΕΠ κατανέμονται ως εξής:

Στο Δήμο Σερρών υπάρχουν πέντε (5) ΚΕΠ: (1) το ΚΕΠ 0341 με έδρα τον δήμο των Σερρών, (2) το ΚΕΠ 0747 στην Δημοτική Κοινότητα Λευκώνα στον Λευκώνα, (3) το ΚΕΠ 0846 Σκουτάρεως στο Σκούταρι, (4) το ΚΕΠ 0973 στον Προβατά και (5) το ΚΕΠ 0976 Δημοτικής Ενότητας Ορεινού στην Ορεινή (<https://www.serres.gr/index.php/ypiresies-tou-dimou-1/dieuthinsi-kentrou-eksypiretisis-politon>).

Στο Δήμο Εμμανουήλ Παππά λειτουργεί το ΚΕΠ 0148 το οποίο έχει έδρα το Νέο Σκοπό (<https://www.oloimazi.gr/el/dhmosio/kep-0148-dimoy-emmanoyil-pappa>).

Στο Δήμο Σιντικής υπάρχουν πέντε (5) ΚΕΠ: το ΚΕΠ 0975 στο Αχλαδοχώρι, το ΚΕΠ 0746 στη Ροδόπολη, το ΚΕΠ 0160 στο Σιδηρόκαστρο, το ΚΕΠ 0748 στο Νέο Πετρίτσι και το ΚΕΠ 0974 στο Άγκιστρο (<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>).

Στο Δήμο Αμφίπολης υπάρχουν τέσσερα (4) ΚΕΠ: το ΚΕΠ 0254 στην Αμφίπολη, το ΚΕΠ 0977 στη Νέα Μπάφρα, το ΚΕΠ 0970 στην Παλαιοκόμη και το ΚΕΠ 0979 στην Πρώτη (<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>).

Στο Δήμο Βισαλτίας υπάρχουν τρία (3) ΚΕΠ: το ΚΕΠ 0778 στο Δημητρίτσι, το ΚΕΠ 0971 στον Λευκότοπο, το ΚΕΠ 0778 Π (Παράρτημα) στη Μαυροθάλασσα και το ΚΕΠ 0978 στη Νιγρίτα (<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>).

Στο Δήμο Ηράκλειας υπάρχουν τρία (3) ΚΕΠ: το ΚΕΠ 0601 στη Σκοτούσσα, το ΚΕΠ 0471 στο Στρυμονικό και το ΚΕΠ 0972, στην Ηράκλεια (<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>).

Τέλος, στο Δήμο Ν. Ζίχνης υπάρχουν δυο (2) ΚΕΠ: το ΚΕΠ 0600 στην Αλιστράτη και το ΚΕΠ 0469 στη Νέα Ζίχνη (<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>).

Συνολικά στον Νομό Σερρών λειτουργούν είκοσι τέσσερα (24) ΚΕΠ.

3.7.1. ΚΕΠ Δήμου Σερρών

Βάσει του άρθρου 31 του νόμου 3013/2002 ΦΕΚ 102 ΤΟΜΟΣ Α ιδρύθηκε το ΚΕΠ Δήμου Σερρών. Τον Σεπτέμβριο του 2002 εγκαινιάστηκε το ΚΕΠ και ήταν ένα από τα πρώτα ΚΕΠ που λειτούργησε σε πανελλαδικό επίπεδο. Το ΚΕΠ στελεχωνόταν από 4 άτομα κλάδου ΠΕ διεκπεραίωσης πολιτών και ταυτόχρονα από υπαλλήλους του Δήμου για να εξασφαλιστεί η εύρυθμη και ορθή λειτουργία του.

Ένα χρόνο αργότερα, το 2003 ιδρύεται στην Νομαρχία Σερρών το ΚΕΠ νομαρχίας το οποίο στεγάζεται μέσα στην νομαρχία από τότε μέχρι και σήμερα. Το συγκεκριμένο ΚΕΠ στελεχώνεται με 5 άτομα του κλάδου ΠΕ διεκπεραίωσης πολιτών όπως επίσης και με υπαλλήλους της νομαρχίας Σερρών. Αναφορικά με την εσωτερική υπηρεσία του Δήμου ορίζεται ο Διευθυντής ότι είναι πάνω από όλα τα ΚΕΠ του δήμου (ΦΕΚ 2106 ΤΒ/21-9-2011).

Ειδικότερα, το ΚΕΠ Δήμου Σερρών στελεχώνεται από 10 άτομα ΠΕ διεκπεραίωσης πολιτών, 2 θέσεις προϊσταμένου, με έναν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και έναν στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης. Ο Διευθυντής βρίσκεται στην κορυφή της υπηρεσίας ακόμη και των ΚΕΠ τα οποία συγχωνεύτηκαν όπως του Λευκώνα, του Μητροσίου και του Σκουτάρεως ενώ στην Ορεινή το ΚΕΠ δεν λειτουργεί καθώς δεν υπάρχει προσωπικό. Τέλος, το κτήριο ΚΕΠ βρίσκεται στην ΠΕ Σερρών όπου σε ενιαίο χώρο λειτουργεί το τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών ενώ σε διαφορετικό χώρο λειτουργεί το τμήμα Διεκπεραίωσης Πολιτών.

Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ Σερρών λειτουργούν υπό τους νόμους που ισχύουν για όλα τα ΚΕΠ στην Ελλάδα, ενημερώνονται για τις γραφειοκρατικές εξελίξεις αλλά και

για τις διαδικτυακές διαδικασίες και αλλαγές που υφίστανται κυρίως μετά την πανδημία του Covid-19.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στην μεθοδολογική προσέγγιση της εργασίας αναφορικά με το εμπειρικό κομμάτι ενώ αναλύει το σκοπό και το αντικείμενο της έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα που επιδιώκει να απαντήσει, το δείγμα που έλαβε μέρος, το ερευνητικό εργαλείο καθώς και την προσπάθεια ανάδειξης της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας.

4.1. Ερευνητικός Σχεδιασμός

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί σημαντικό κομμάτι ερευνητικού σχεδιασμού καθώς τα αποτελέσματα αυτής της εφαρμογής της μπορεί να διαφέρουν ανά περιοχή και ανά χώρα. Στη συγκεκριμένη έρευνα διαφαίνεται μια υποκειμενική φύση γύρω από τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται καθώς η ίδια η έρευνα απευθύνεται σε πολίτες δηλαδή σε ένα ανομοιογενές δείγμα. Ο ερευνητικός σχεδιασμός πάνω στον οποίο στηρίχθηκε ο πυρήνας της συγκεκριμένης πτυχιακής μελέτης βασίστηκε στην αξία της παροχής πληροφοριών την πιθανή γενίκευση ή αστοχία γενίκευσης των αποτελεσμάτων καθώς και την αναζήτηση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας (Τσιπλητάρης & Μπαμπάλης, 2006).

Σ ένα γενικότερο πλαίσιο ο ερευνητικός σχεδιασμός επεδίωξε την καταγραφή της τάσης που επικρατεί στον Ν. Σερρών αναφορικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ σε σχέση με την εφαρμογή τους σε περιόδους έκτακτων αναγκών.

4.2. Σκοπός και αντικείμενο της έρευνας

Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των πολιτών - δημοτών οι οποίοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ του Δήμου Σερρών σε σχέση με την επίδραση που έχουν στην χρήση τους οι έκτακτες ανάγκες όπως για παράδειγμα η πανδημία Covid-19. Επιπλέον, διερευνώνται οι στάσεις και οι

απόψεις των δημοτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με την επίδραση που πιθανόν να υφίσταται σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε σε ενήλικες δημότες στην πόλη των Σερρών.

4.3. Ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα έρευνα επιδιώκει να απαντήσει σε ορισμένα ερευνητικά ερωτήματα:

- Τον βαθμό χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Τον βαθμό επίδρασης των έκτακτων αναγκών στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Τον βαθμό επίδρασης των έκτακτων αναγκών στην χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Τη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος σε σχέση με την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες συνολικά
- Τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ

4.4. Μεθοδολογία της Έρευνας και Ερευνητικό εργαλείο

Η παρούσα έρευνα βασίζεται από την μια στην βιβλιογραφική επισκόπηση αναφορικά με το θεωρητικό κομμάτι ενώ από την άλλη, το ερευνητικό της μέρος ακολουθεί την ποσοτική προσέγγιση.

Ως ερευνητικό εργαλείο η έρευνα χρησιμοποιεί το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται μόνο από κλειστές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές διακρίνονται σε πέντε βασικές ενότητες: στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, θέση εργασίας) που αποτελούν τις εισαγωγικές ερωτήσεις, ενώ στην χρήση ψηφιακών υπηρεσιών, στην ασφάλεια κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, την ικανοποίηση από την χρήση των

ψηφιακών υπηρεσιών και τέλος την ενότητα με την σχέση των ψηφιακών υπηρεσιών και την πανδημία που αποτελούν στο κύριο μέρος

Η μέτρηση των ερωτήσεων γίνεται με ποικίλους τρόπους:

Με κλίμακα 5 σημείων όπου

- 1=πολύ
- 2=αρκετά
- 3=μέτρια
- 4 =λίγο
- 5 =καθόλου

επίσης, με κλίμακα διαβάθμισης 5 σημείων όπου

- 1= Διαφωνώ Απόλυτα
- 2=Διαφωνώ
- 3=Ούτε Διαφωνώ/ούτε Συμφωνώ
- 4=Συμφωνώ
- 5= Συμφωνώ Απόλυτα

και τέλος με διχοτομικές ερωτήσεις με ναι ή όχι όπου

- 1=ναι
- 2=όχι

Για τη διανομή των ερωτηματολογίων, η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε είναι αυτή της δειγματοληψίας ευχέρειας (convenience sampling), καθώς οι συμμετέχοντες στην έρευνα προήλθαν από διάφορες ηλεκτρονικές ομάδες στις οποίες είχε πρόσβαση η ερευνήτρια. Η συγκέντρωση των στοιχείων έγινε γρήγορα, εύκολα και με μικρό κόστος και γι' αυτό και επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος. Επιπλέον, η ελευθερία και η ευελιξία των μελών του δείγματος αποτέλεσε άλλο ένα πλεονέκτημα για την επιλογή της μεθόδου. Τέλος, η εμπειρία σε θέματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν αποτέλεσε βάση για την επιλογή των ερωτωμένων.

Το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή αφού δημιουργήθηκε μέσω Google Forms και ταυτόχρονα η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε με ηλεκτρονικό τρόπο.

Η κωδικοποίηση των δεδομένων έγινε με τη βοήθεια του προγράμματος Excel 2010 ενώ επεξεργασία των δεδομένων έγινε με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου Jasp.

4.5. Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας

Ο πληθυσμός μιας έρευνας αναφέρεται στο τμήμα του ευρύτερου πληθυσμού που είναι σε θέση να συμμετέχει στην έρευνα ή με άλλα λόγια θεωρούνται ως υποψήφια στοιχεία που μπορούν να επιλεγούν για την δημιουργία του δείγματος (Neuman & Robson, 2012).

Στην παρούσα έρευνα ο πληθυσμός στόχος είναι όλοι οι ενήλικοι δημότες Σερρών ενώ το συνολικό δείγμα αποτέλεσαν 135 άτομα (N=135).

4.6. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία

Το παρόν ερευνητικό εργαλείο της έρευνας ελέγχθηκε για την φαινομενική εγκυρότητα και την αξιοπιστία του και στη συνέχεια η ερευνήτρια προχώρησε στην διεξαγωγή και την συλλογή των πρωτογενών δεδομένων.

Η θεωρητική ανάλυση που έχει προηγηθεί αναφορικά για τις επιλεγμένες ενότητες και ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, επιβεβαιώνει την φαινομενική εγκυρότητα.

Επίσης, το ερωτηματολόγιο περιέχει σαφώς διατυπωμένες ερωτήσεις, ευκολονόητες και καθορισμένες δομικά.

Το κατά πόσο μία δοκιμασία ή έρευνα αναδεικνύει το πραγματικό μέγεθος του υπό μελέτη χαρακτηριστικού αφορά την αξιοπιστία της έρευνας και αυτή προκύπτει από την επαναληπτικότητα ενός αποτελέσματος. Μ αυτόν τον τρόπο τεκμηριώνεται ότι το ερευνητικό εργαλείο είναι σε θέση να υπολογίσει την πραγματική τιμή του εξεταζόμενου χαρακτηριστικού σε μεγάλο βαθμό.

Ο υπολογισμός της τιμής του συντελεστή εσωτερικής συνέπειας *alpha* (α) του *Cronbach* αποτελεί τον πιο γνωστό τρόπο εκτίμησης της αξιοπιστίας με αποδεκτές τιμές αυτές που είναι μεγαλύτερες από την τιμή 0,70, πράγμα που η παρούσα έρευνα υπολόγισε (Neuman & Robson, 2012).

Πράγματι, σε μελέτη μέτρησης της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας εργαλείων,

το παρόν ερωτηματολόγιο αξιολογήθηκε με τιμή του δείκτη Cronbach Alpha 0,7, τιμή που επιβεβαιώνει την εσωτερική συνοχή του καθώς τιμές πάνω από 0,7 είναι αποδεκτές (Neuman & Robson, 2012).

Αναλυτικότερα με την βοήθεια του Jasp προέκυψε:

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.704
95% CI lower bound	0.629
95% CI upper bound	0.767

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το παρόν κεφάλαιο επιδιώκει την στατιστική ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων έπειτα από την συλλογή και την επεξεργασία τους. Επίσης το κεφάλαιο εξετάζει συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών για περαιτέρω σχολιασμό και συμπεράσματα.

Μέρος Πρώτο: Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

ΦΥΛΟ

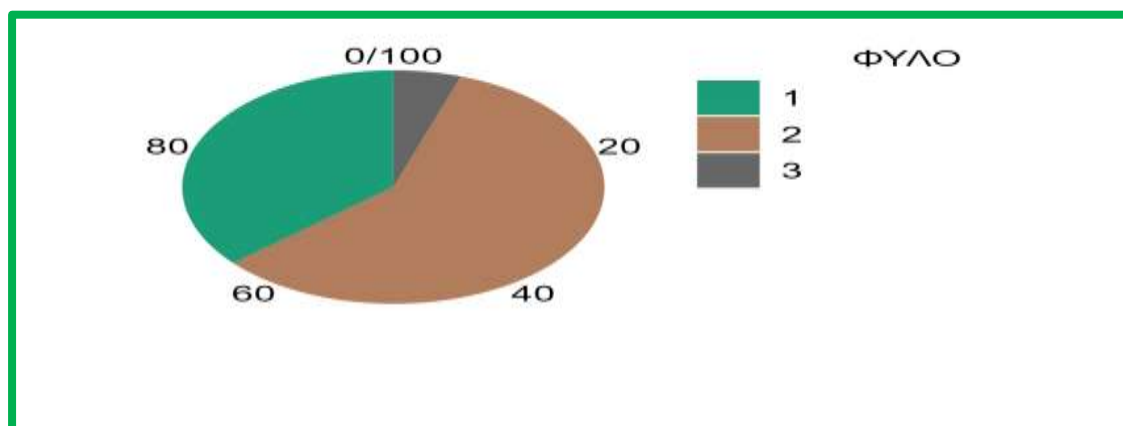
Η κατανομή του δείγματος μας διαιρείται σε 49 άνδρες με ποσοστό 36% , σε 79 γυναίκες με αντιστοιχία 58,5% και με 5% αντιστοιχεί η απάντηση «άλλο». Η απεικόνιση του δείγματος εμφανίζεται παρακάτω σε σχήμα πίτας ενώ ο πίνακας αναλύει τα δεδομένα.

Descriptive Statistics

Frequencies for ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Άντρας	49	36.296	36.296	36.296
2 Γυναίκα	79	58.519	58.519	94.815
3 Άλλο	7	5.185	5.185	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

ΦΥΛΟ



ΗΛΙΚΙΑ

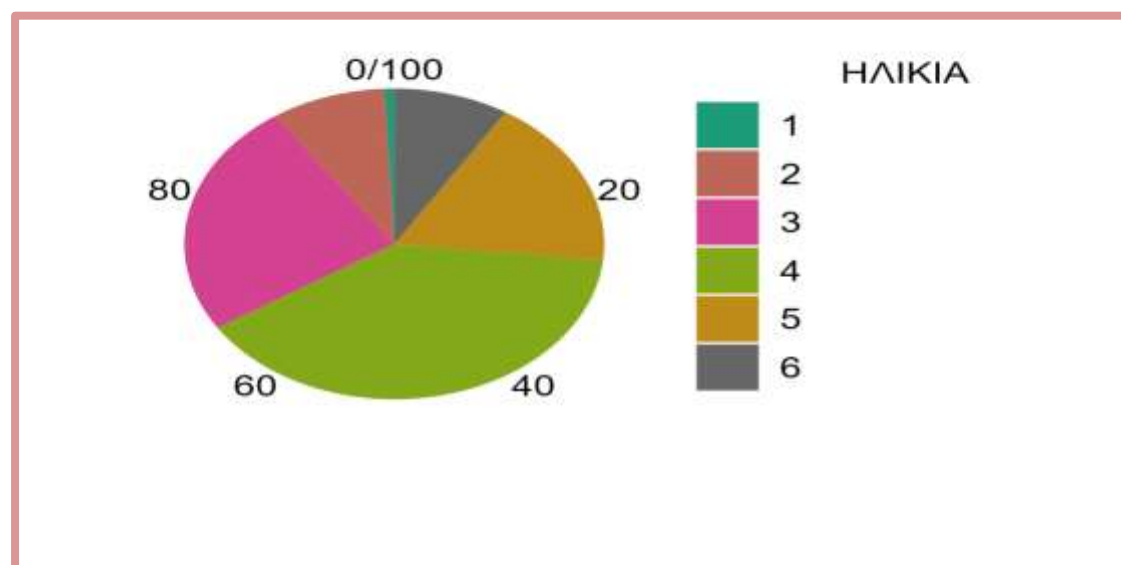
Σύμφωνα με την ηλικιακή διαστρωμάτωση του δείγματος μας παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην κλίμακα της δεκαετίας 41-50, ενώ ακολουθεί η κλίμακα των 31-40. Μόλις 1 άτομο ανήκει στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 20 ετών ενώ 6 άτομα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60 ετών. Οι δυο ηλικιακές ομάδες με τα υψηλότερα ποσοστα δικαιολογούνται καθώς αυτές θεωρούνται περισσότερο ενεργοί σε θέματα ψηφιακής φύσεως και χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών. Ο παρακάτω πίνακας και πίτα αντικατοπτρίζουν αναλυτικά τα συγκεκριμένα αποτελέσματα:

Descriptive Statistics

Frequencies for ΗΛΙΚΙΑ

ΗΛΙΚΙΑ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 20<	1	0.741	0.741	0.741
2 21-30	12	8.889	8.889	9.630
3 31-40	33	24.444	24.444	34.074
4 41-50	53	39.259	39.259	73.333
5 51-60	24	17.778	17.778	91.111
6 60>	12	8.889	8.889	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

ΗΛΙΚΙΑ



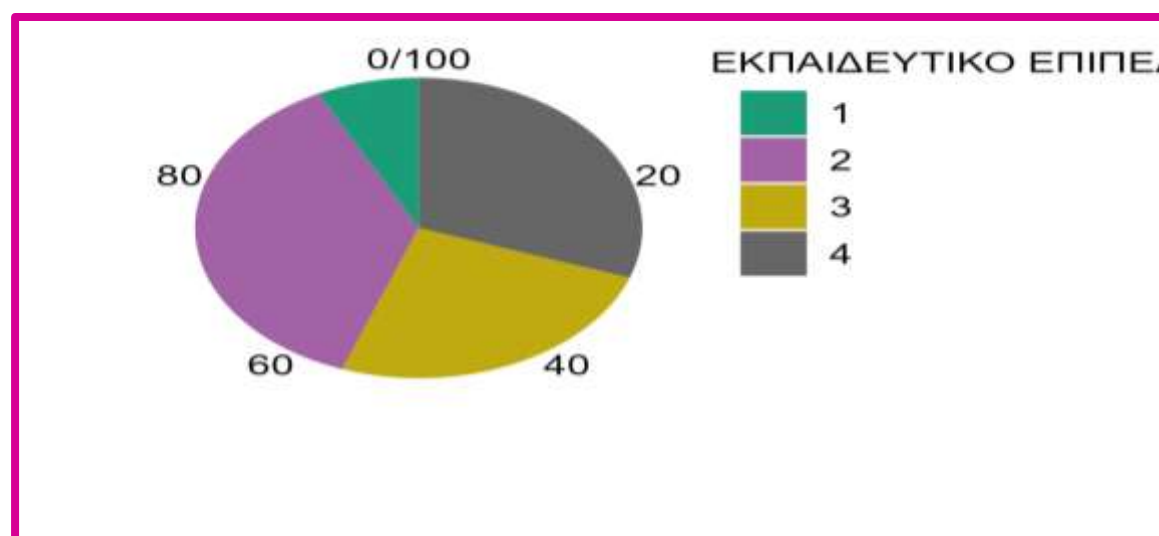
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Εξετάζοντας το εκπαιδευτικό επίπεδο του δείγματός μας, το 37% δηλώνει ότι είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ενώ ακολουθεί η Τεχνολογική Εκπαίδευση με 25%. Εξίσου σημαντικό είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων που κατέχουν μεταπτυχιακό δίπλωμα με 30%. Στο δείγμα δεν εμφανίζονται απόφοιτοι Γυμνασίου ή Λυκείου . Παρακάτω αποτυπώνονται τα στοιχεία:

Frequencies for ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	7.407	7.407	7.407
2	50	37.037	37.037	44.444
3	34	25.185	25.185	69.630
4	41	30.370	30.370	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



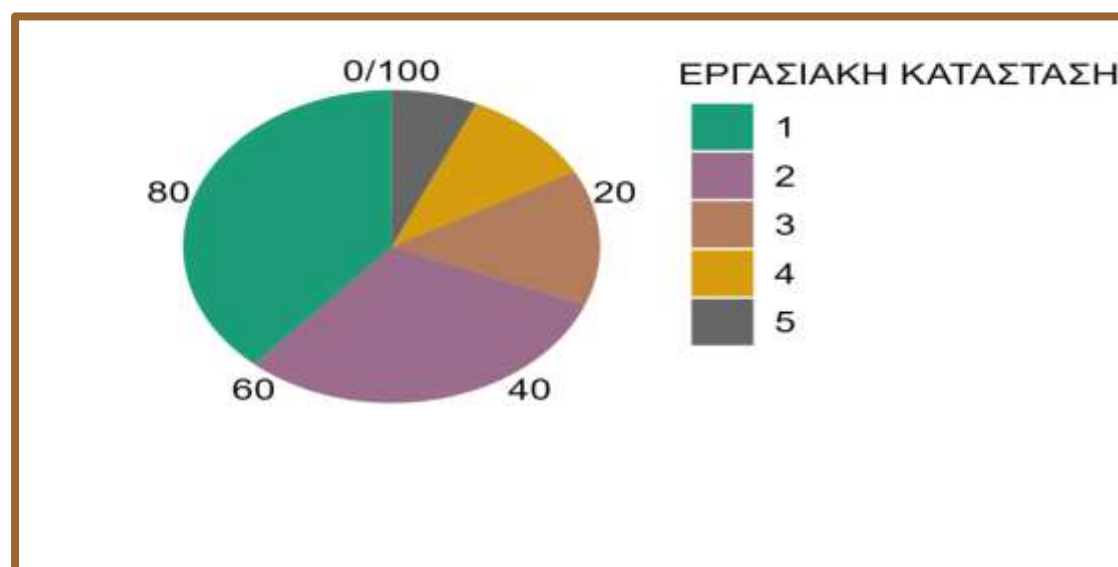
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η παρακάτω κατηγορία αναλύει την εργασιακή κατάσταση του δείγματος. Το μεγαλύτερο ποσοστό (38%) είναι δημόσιοι υπάλληλοι ενώ το 30% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι. Ακολουθούν οι αυτοαπασχολούμενοι και τέλος η κατηγορία των ανέργων. Το γράφημα της πίτας και πίνακας αποτυπώνουν τα αποτελέσματα:

Frequencies for ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Δ/Υ	52	38.519	38.519	38.519
2 Ι/Υ	41	30.370	30.370	68.889
3 Α/Α	19	14.074	14.074	82.963
4 Άνεργοι	14	10.370	10.370	93.333
5 Συν/χοι	9	6.667	6.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



Μέρος Δεύτερο: Ανάλυση Ερωτήσεων

Ενότητα 1: Χρήση Ψηφιακών Υπηρεσιών

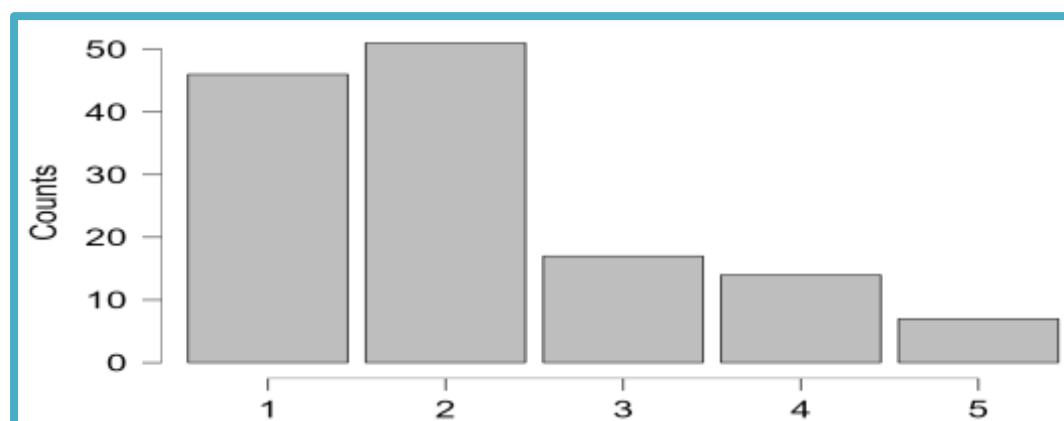
Ερώτηση 1: Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε

Στην ερώτηση εάν οι συμμετέχοντες γνωρίζουν κατά πόσο οι δημόσιες υπηρεσίες που επισκέπτονται, διαθέτουν και ηλεκτρονικά υπηρεσίες, οι περισσότεροι με 37,7% δηλώνουν «αρκετά» και ακολουθούν αυτοί που δηλώνουν με 34% «πολύ». Επομένως η πλειοψηφία φαίνεται να έχει γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υπάρχουν ενώ μόλις 5% δηλώνουν ότι δεν έχουν «καθόλου» γνώση.

Frequency Tables

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε]

ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Όταν επισκέπτεστε μια δημόσια υπηρεσία, γνωρίζετε αν διατίθενται και ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	46	34.074	34.074	34.074
2 Αρκετά	51	37.778	37.778	71.852
3 Μέτρια	17	12.593	12.593	84.444
4 Λίγο	14	10.370	10.370	94.815
5 Καθόλου	7	5.185	5.185	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

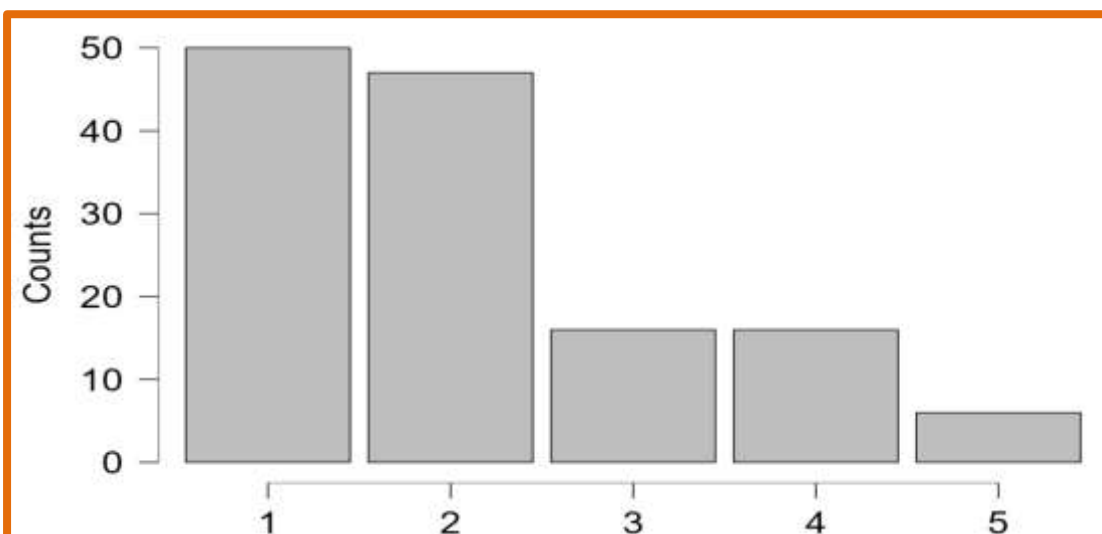


Ερώτηση: Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου

Πολύ μικρό είναι το ποσοστό το οποίο δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου (4,4%) σε αντίθεση με το ποσοστό αυτών που τις χρησιμοποιούν «πολύ» (37%) και «αρκετά» (34,8%).

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	50	37.037	37.037	37.037
2 Αρκετά	47	34.815	34.815	71.852
3 Μέτρια	16	11.852	11.852	83.704
4 Λίγο	16	11.852	11.852	95.556
5 Καθόλου	6	4.444	4.444	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

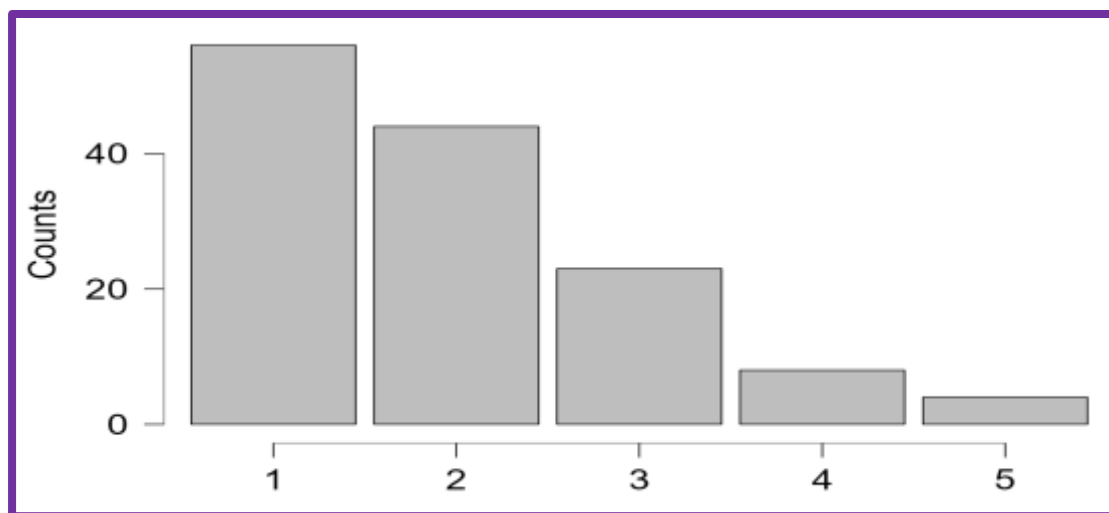


Ερώτηση 3: Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης

Αναφορικά με την ερώτηση ένα βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης μέσω των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχεδόν το 42%, θεωρεί ότι βελτιώνεται «πολύ» και 32% θεωρεί ότι βελτιώνεται «αρκετά». Αντίθετα, σχεδόν το 6% δηλώνει «λίγο» ενώ «καθόλου» δηλώνει το 3%. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές συμβάλλουν θετικά στην ποιότητα των υπηρεσιών σύμφωνα με τους ερωτώμενους της έρευνας.

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι

ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	56	41.481	41.481	41.481
2 Αρκετά	44	32.593	32.593	74.074
3 Μέτρια	23	17.037	17.037	91.111
4 Λίγο	8	5.926	5.926	97.037
5 Καθόλου	4	2.963	2.963	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



Ενότητα 2: Ασφάλεια κατά την χρήση ψηφιακών υπηρεσιών

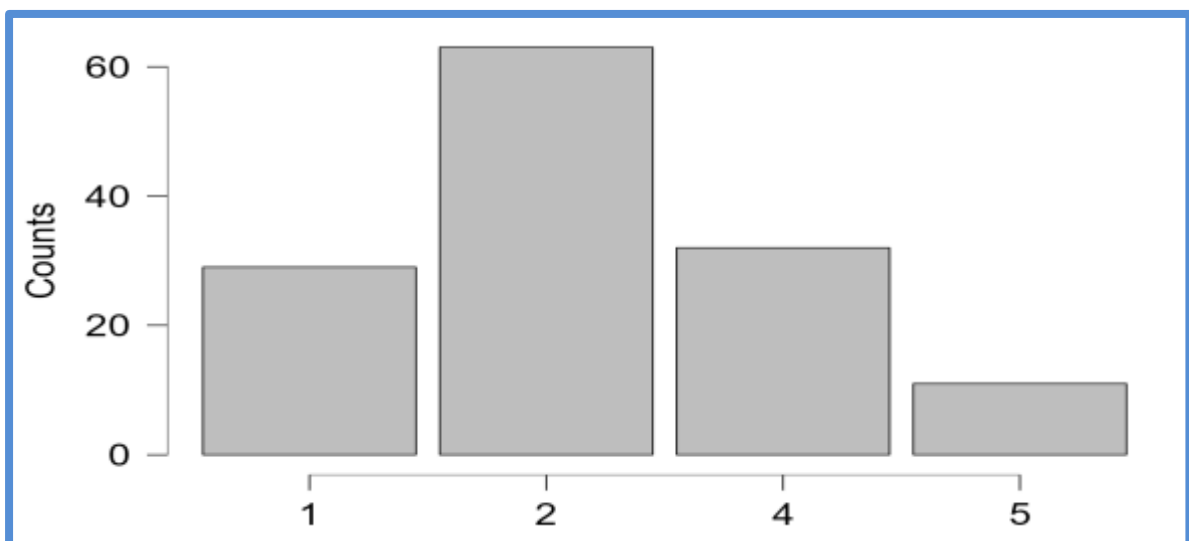
Ερώτηση 1: Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο

Οι συμμετέχοντες στην συγκεκριμένη ερώτηση δηλώνει με 46,6% ότι αισθάνονται αρκετά ασφαλείς κατά την χρήση του διαδικτύου ενώ «λίγο» ασφαλείς αισθάνονται 32 άτομα με 23,7%. Τέλος, το 8% δεν αισθάνεται ασφάλεια με την χρήση του διαδικτύου για τις δοσοληψίες στο δημόσιο.

Frequency Tables

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο]

ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	29	21.481	21.481	21.481
2 Αρκετά	63	46.667	46.667	68.148
4 Λίγο	32	23.704	23.704	91.852
5 Καθόλου	11	8.148	8.148	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

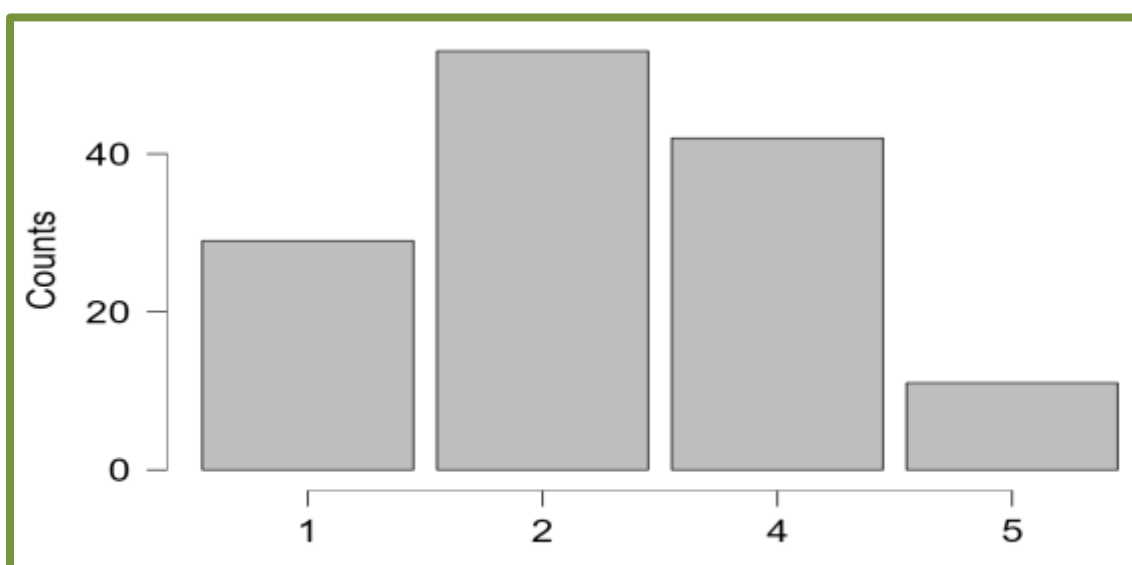


Ερώτηση 2: Αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους.

Σε σχέση με την ασφάλεια που αισθάνονται οι συμμετέχοντες όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους, το 39% δηλώνει ότι είναι «αρκετά» ασφαλής με αυτό και 21,4% δηλώνει «πολύ» ασφαλής. Σημαντικό ποσοστό με 31% δηλώνει «λίγο» ασφαλής ενώ όπως και στην προηγούμενη ερώτηση το 8% συνεχίζει να δηλώνει ότι δεν αισθάνεται καμία ασφάλεια με την παραπάνω δήλωση.

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους]

ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους]				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	29	21.481	21.481	21.481
2 Αρκετά	53	39.259	39.259	60.741
4 Λίγο	42	31.111	31.111	91.852
5 Καθόλου	11	8.148	8.148	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

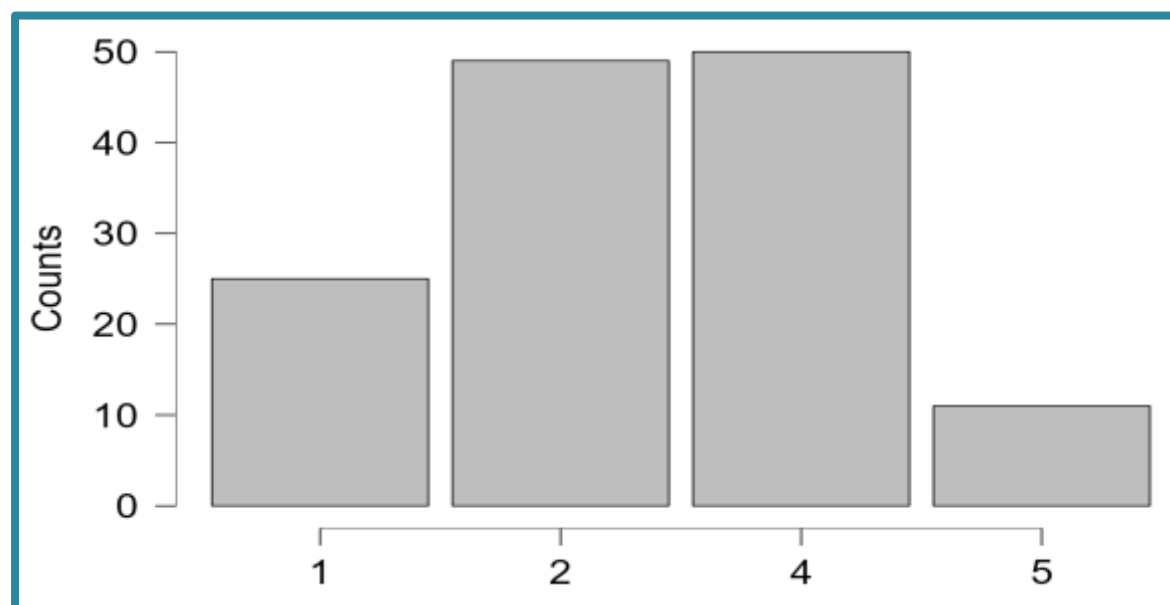


Ερώτηση 3: Ανησυχείτε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας

Το δείγμα στην παραπάνω δήλωση με 36% αναφέρει ότι ανησυχεί «αρκετά» για τυχόν κοινοποίηση των προσωπικών του στοιχείων σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς την συγκατάθεσή του όπως επίσης το 18.5% δηλώνει αντίστοιχα ότι ανησυχεί «πολύ» . ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 8% φαίνεται να μην ανησυχεί καθόλου για το συγκεκριμένο θέμα.

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Ανησυχείτε

ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Ανησυχείτε	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	25	18.519	18.519	18.519
2 Αρκετά	49	36.296	36.296	54.815
4 Λίγο	50	37.037	37.037	91.852
5 Καθόλου	11	8.148	8.148	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

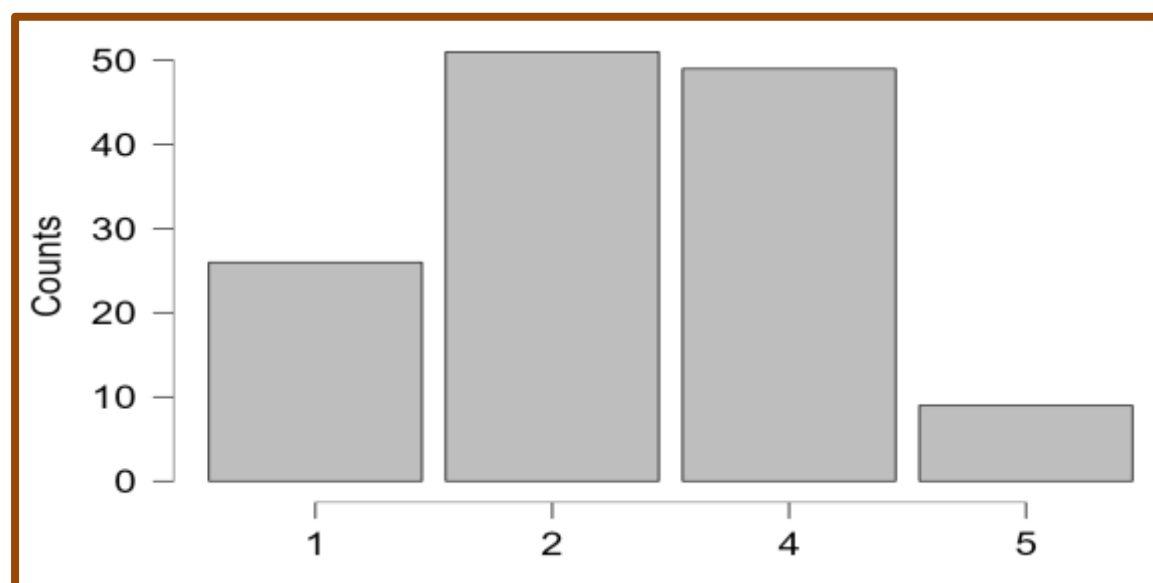


Ερώτηση 4: Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες δηλώνουν «πολύ» εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών σε ποσοστό 19% και «αρκετά» σε ποσοστό 37,7%. Υψηλό ποσοστό (36%) εμφανίζεται με την δήλωση «λίγο», αν αναλογιστεί κανείς τις δυο πρώτες ερωτήσεις όπου η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει ότι αισθάνεται ασφάλεια με μεγαλύτερα ποσοστά αυτά των «πολύ» και «λίγο».

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών]

ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών]				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	26	19.259	19.259	19.259
2 Αρκετά	51	37.778	37.778	57.037
4 Λίγο	49	36.296	36.296	93.333
5 Καθόλου	9	6.667	6.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



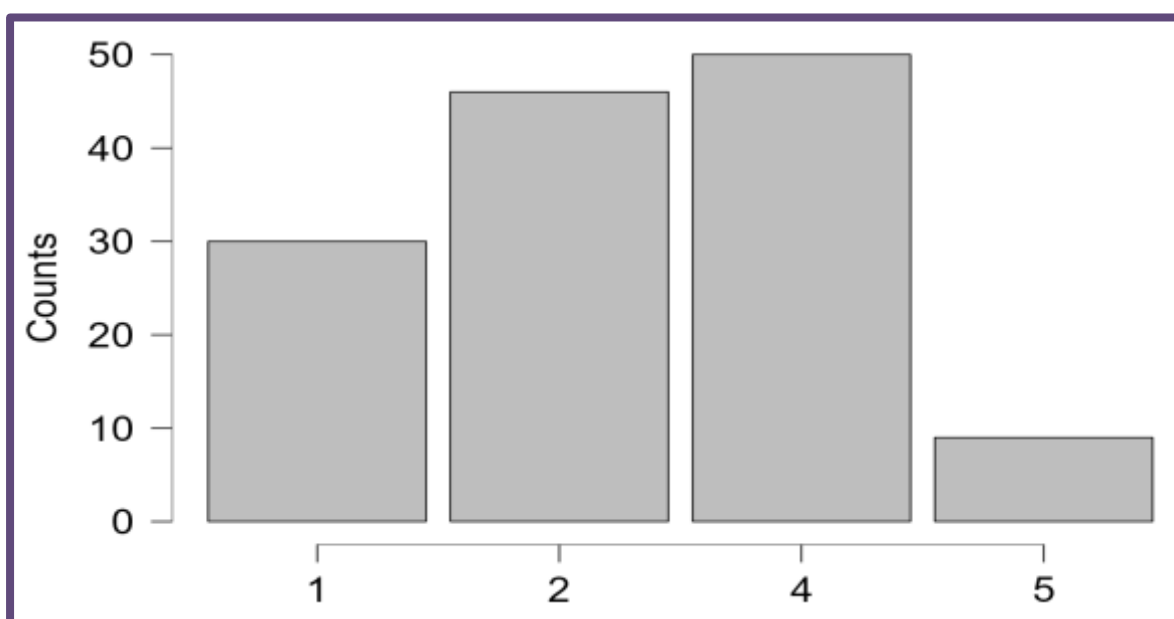
Ερώτηση 5: Εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει

Οι ερωτώμενοι στην έρευνα δηλώνουν «λίγο» στην παραπάνω ερώτηση με 37%. Ακολουθούν οι δηλώσεις «αρκετά» με 34% και «πολύ» με 22%. Τα αποτελέσματα αυτά συνάδουν με τις δυο πρώτες ερωτήσεις αυτής της ενότητας ενώ έρχονται σε αντίθεση με την ερώτηση «Ανησυχείτε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας».

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει]

ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Πολύ	30	22.222	22.222	22.222
2 Αρκετά	46	34.074	34.074	56.296
4 Λίγο	50	37.037	37.037	93.333
5 Καθόλου	9	6.667	6.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



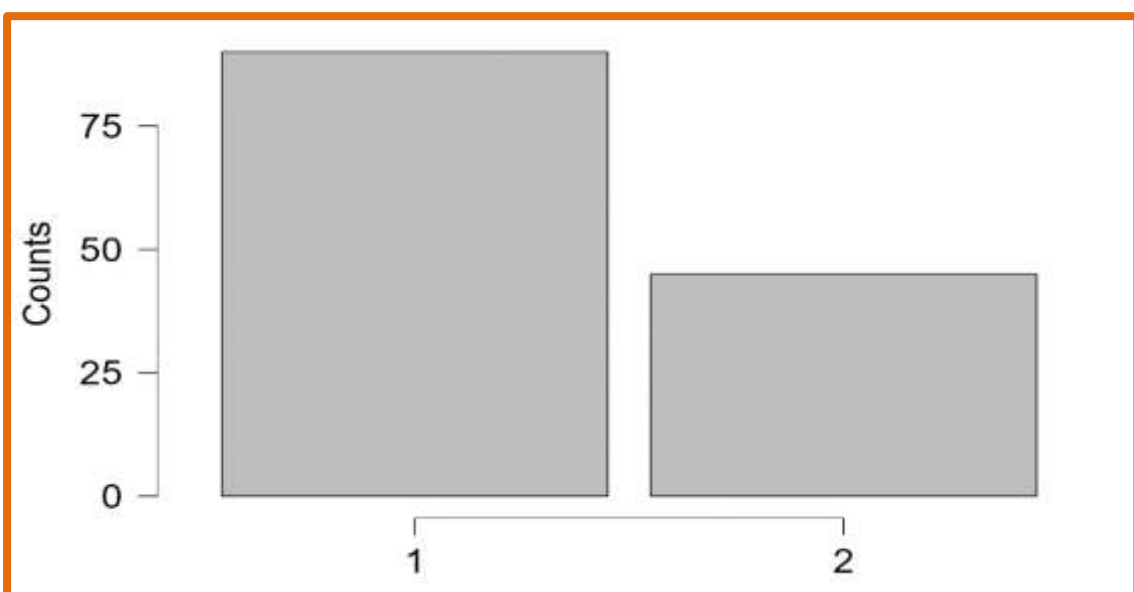
Ενότητα 3: Ικανοποίηση από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες

Ερώτηση 1: Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, e-mail, για να προγραμματίσετε την επίσκεψη σας σε μια δημόσια υπηρεσία;

Η πλειοψηφία του δείγματος φαίνεται να έχει κλείσει κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο σε δημόσια υπηρεσία καθώς απαντά με «ναι» φτάνοντας 66,6% ενώ το 33.3% απαντά «όχι».

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας,

ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας,	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Ναι	90	66.667	66.667	66.667
2 Όχι	45	33.333	33.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

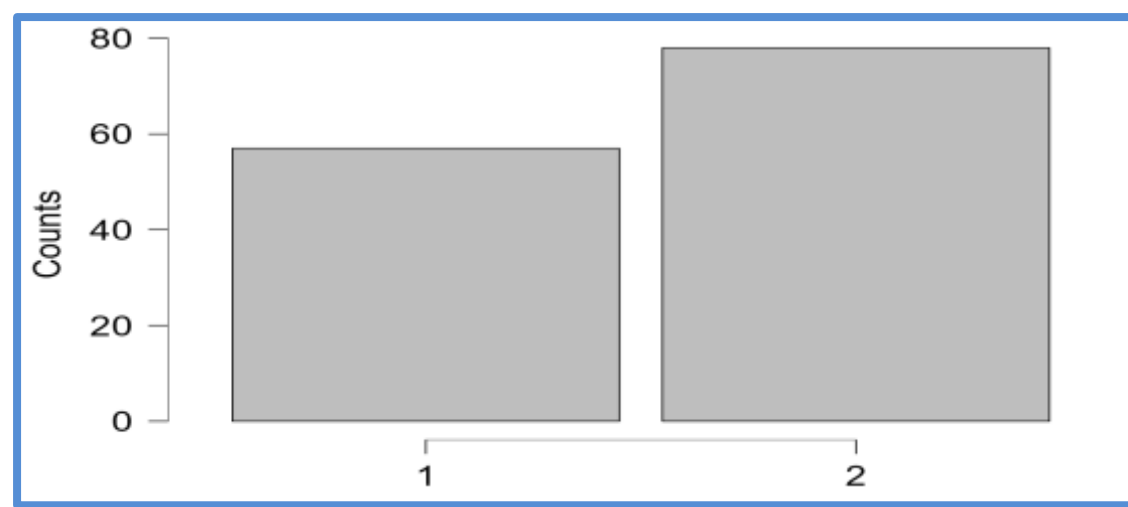


Ερώτηση 2: Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKeplive, myEfkalive;

Η συγκεκριμένη ερώτηση αντιστοιχεί με 57,7% σε αρνητική απάντηση ενώ το 42,2% απαντά θετικά. Στην παρούσα ερώτηση σε σχέση με την προηγούμενη, η ερευνήτρια υποθέτει ότι ναι μεν το δείγμα έχει κλείσει ραντεβού ηλεκτρονικά όχι όμως στις αναφερόμενες υπηρεσίες της παρούσας ερώτησης και για αυτό προκύπτει σε μεγαλύτερο ποσοστό αρνητική απάντηση .

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKeplive, myEfkalive;]

ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKeplive, myEfkalive;]				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Ναι	57	42.222	42.222	42.222
2 Όχι	78	57.778	57.778	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



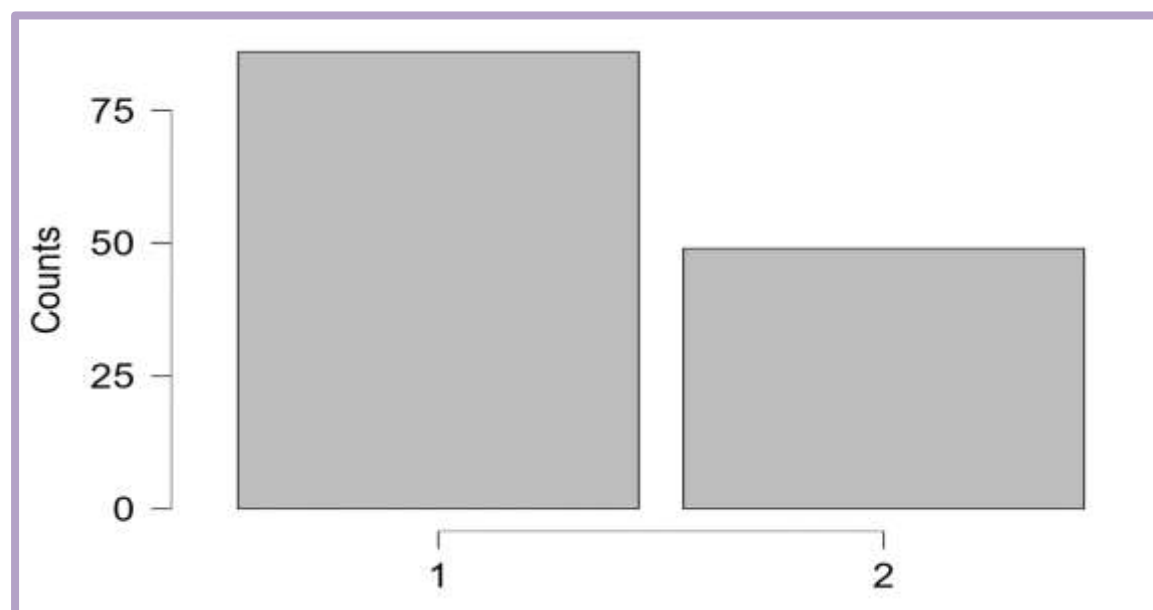
Ερώτηση 3: Για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών οι οποίες επιταχύνθηκαν υπό τις επείγουσες συνθήκες του covid και της καραντίνας

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν θετικά στην παραπάνω δήλωση με ποσοστό 63,7% και αρνητικά με 36,2% συμπεραίνοντας ότι η πλειοψηφία του δείγματος θεωρεί ότι το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών οι οποίες επιταχύνθηκαν υπό τις επείγουσες συνθήκες του covid και της καραντίνας, για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Frequencies for ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Για τη δημιουργία των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών

**ΕΝΟΤΗΤΑ 3:ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ[Για τη
δημιουργία των ψηφιακών
υπηρεσιών ηλεκτρονικής
διακυβέρνησης, το κράτος
έλαβε υπόψη τις πραγματικές
ανάγκες των πολιτών**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Ναι	86	63.704	63.704	63.704
2 Όχι	49	36.296	36.296	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

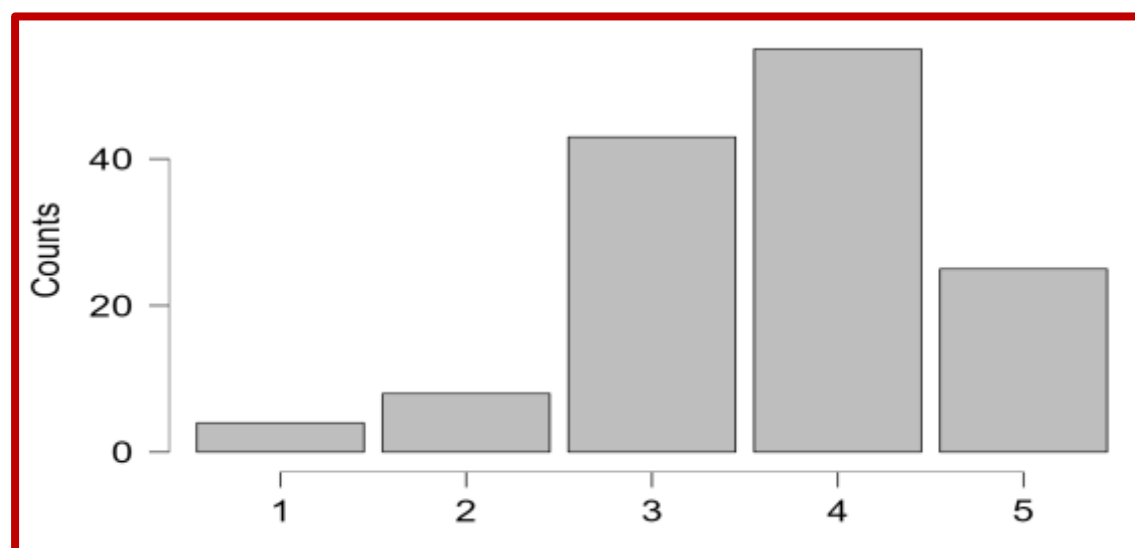


Ερώτηση 4: Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το δείγμα φαίνεται ότι συμφωνεί/συμφωνεί απόλυτα συνολικά με περίπου 58,5% αναφορικά με την ικανοποίηση που λαμβάνει από το σύνολο της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ διαφωνεί/διαφωνεί απόλυτα περίπου μόνο το 8%. Υψηλό εμφανίζεται το ποσοστό που ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί περίπου με 32%.

Frequencies for ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ [Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης]

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ [Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Διαφωνώ απόλυτα	4	2.963	2.963	2.963
2 Διαφωνώ	8	5.926	5.926	8.889
3 Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	43	31.852	31.852	40.741
4 Συμφωνώ	55	40.741	40.741	81.481
5 Συμφωνώ απόλυτα	25	18.519	18.519	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

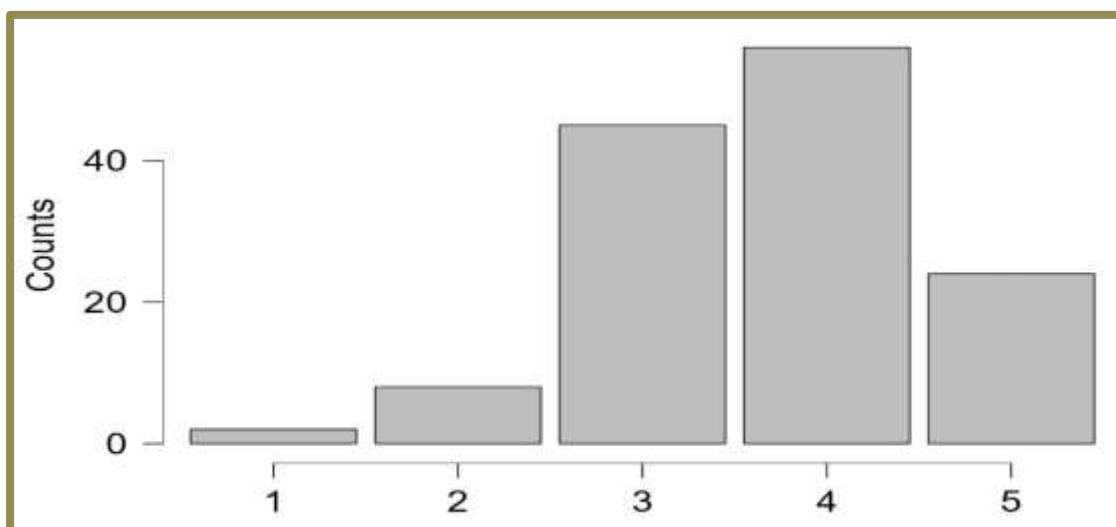


Ερώτηση 5: Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ιστοσελίδων *www.kep.gov.gr* (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)

Στα ίδια επίπεδα βαθμού συμφωνίας κυμαίνεται και αυτή η ερώτηση από τους συμμετέχοντες, οι οποίοι συμφωνούν συνολικά περίπου με 59% ενώ διαφωνούν συνολικά με 7%. Επίσης, υψηλό ποσοστό με 33% παρουσιάζονται οι απαντήσεις «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» δηλώνοντας μια ουδέτερη στάση που πιθανό να έρχεται από ερωτώμενους οι οποίοι δεν έχουν χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη ψηφιακή υπηρεσία.

Frequencies for ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ [Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ιστοσελίδων *www.kep.gov.gr* (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)]

ΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ [Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ιστοσελίδων <i>www.kep.gov.gr</i> (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Διαφωνώ απόλυτα	2	1.481	1.481	1.481
2 Διαφωνώ	8	5.926	5.926	7.407
3 Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	45	33.333	33.333	40.741
4 Συμφωνώ	56	41.481	41.481	82.222
5 Συμφωνώ απόλυτα	24	17.778	17.778	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



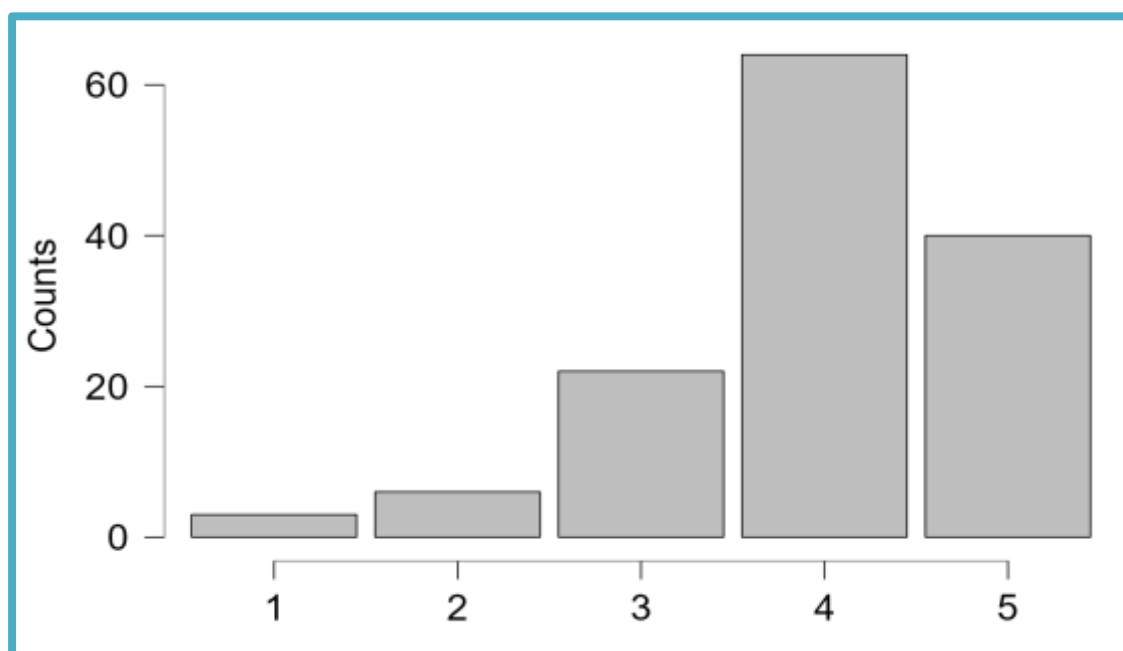
Ενότητα 4: Ψηφιακές υπηρεσίες και πανδημία

Ερώτηση 1: Η πανδημία βοήθησε στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Εξετάζοντας την άποψη για τον ρόλο της πανδημίας στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το δείγμα φαίνεται να συμφωνεί με αυτό στην συντριπτική πλειοψηφία του φτάνοντας περίπου το 77%. Από την άλλη, περίπου το 7% διαφωνεί ενώ 16% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παραπάνω δήλωση.

Frequencies for ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ|Η πανδημία βοήθησε στην προώθηση της

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ Η πανδημία βοήθησε στην προώθηση της	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Διαφωνώ απόλυτα	3	2.222	2.222	2.222
2 Διαφωνώ	6	4.444	4.444	6.667
3 Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	22	16.296	16.296	22.963
4 Συμφωνώ	64	47.407	47.407	70.370
5 Συμφωνώ απόλυτα	40	29.630	29.630	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		

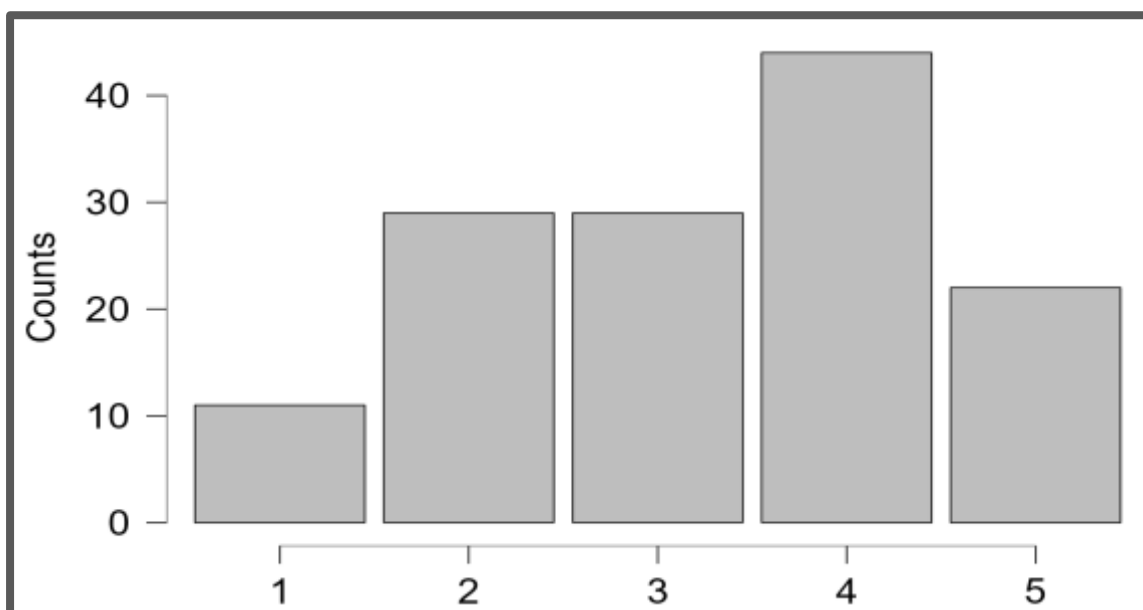


Ερώτηση 2: Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση

Το 48,5% των συμμετεχόντων στην έρευνα δηλώνει ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το γεγονός ότι δεν θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση αν δεν υπήρχε ο Covid-19. Επίσης, 29,5% δηλώνει ότι διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με αυτό. Τέλος, ουδέτερη στάση διατηρεί το 21,5% δηλώνοντας ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

Frequencies for ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ[Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ[Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Διαφωνώ απόλυτα	11	8.148	8.148	8.148
2 Διαφωνώ	29	21.481	21.481	29.630
3 Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	29	21.481	21.481	51.111
4 Συμφωνώ	44	32.593	32.593	83.704
5 Συμφωνώ απόλυτα	22	16.296	16.296	100.000
Missing	0	0.000		
Total	135	100.000		



ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Συσχέτιση Φύλου και Ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Ο παρακάτω πίνακας και βάσει του συντελεστή Pearson's ο οποίος είναι αυτός που δείχνει τη σχέση μεταξύ δυο μεταβλητών, φαίνεται ότι είναι αρνητική και αδύναμη (-0,057). Εφόσον ισχύει ότι οι τιμές που βρίσκονται κοντά στο μηδέν, είτε με θετικό είτε με αρνητικό πρόσημο, δηλώνουν μικρή συσχέτιση, συμπεραίνουμε ότι το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και αν αυτή αυξάνεται με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές τους.

Pearson's Correlations

		Pearson's r	p
ΦΥΛ	ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ [Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείται ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης.	-0.057	0.509

Συσχέτιση Εκπαιδευτικού Επιπέδου και Αίσθημα ασφάλειας στο διαδίκτυο

Η εξέταση της παραπάνω συσχέτισης συμπεραίνει την μικρή σχέση που υπάρχει μεταξύ των δυο μεταβλητών καθώς προκύπτει ότι Pearson's = -0,123. Επομένως, το αίσθημα ασφάλειας που έχουν οι συμμετέχοντες στην συγκεκριμένη έρευνα αναφορικά με τις δοσοληψίες τους με το δημόσιο σε διαδικτυακό επίπεδο, το εκπαιδευτικό επίπεδο δεν παίζει σημαντικό ρόλο και δεν επηρεάζει την άποψή τους. Ειδικότερα:

Pearson's Correlations

		Pearson's r	p
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο]	-0.123	0.157

Συσχέτιση Ηλικίας και Πανδημία

Τέλος, η σχέση μεταξύ ηλικιακού επιπέδου των ερωτώμενων και της δήλωσης «Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση» φαίνεται να είναι μηδενική. Ο συντελεστής Pearson's προκύπτει 0,002 που σημαίνει ότι οι δυο υπό εξέταση μεταβλητές είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες.

Pearson's Correlations

		Pearson's r	p
ΗΛΙΚΙΑ	ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ[Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στη Δημόσια Διοίκηση.	0.002	0.985

Έλεγχοι Υποθέσεων

Contingency Tables

		ΕΝΟΤΗΤΑ 1:ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης					
ΦΥΛΟ		1	2	3	4	5	Total
1	Count	13.000	22.000	9.000	3.000	2.000	49.000
	% within row	26.531 %	44.898 %	18.367 %	6.122 %	4.082 %	100.000 %
	% of total	9.630 %	16.296 %	6.667 %	2.222 %	1.481 %	36.296 %
2	Count	40.000	22.000	13.000	3.000	1.000	79.000
	% within row	50.633 %	27.848 %	16.456 %	3.797 %	1.266 %	100.000 %
	% of total	29.630 %	16.296 %	9.630 %	2.222 %	0.741 %	58.519 %
3	Count	3.000	0.000	1.000	2.000	1.000	7.000
	% within row	42.857 %	0.000 %	14.286 %	28.571 %	14.286 %	100.000 %
	% of total	2.222 %	0.000 %	0.741 %	1.481 %	0.741 %	5.185 %
Total	Count	56.000	44.000	23.000	8.000	4.000	135.000
	% within row	41.481 %	32.593 %	17.037 %	5.926 %	2.963 %	100.000 %
	% of total	41.481 %	32.593 %	17.037 %	5.926 %	2.963 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές φύλο και με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 135 ερωτηθέντων, το 74,07% συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή, ενώ το 17,03% του δείγματος βρίσκεται στο μέτρια. Τέλος ένα 8,88% τείνει στο λίγο έως και

καθόλου. Πιο συγκεκριμένα το 45,92% του συνόλου των γυναικών συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή, ενώ το 9,63% βρίσκεται στο μέτρια. Μικρότερα ποσοστά στο λίγο έως καθόλου. Όσον αφορά τους άνδρες, το 25,92% επίσης συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά είτε τείνουν στο λίγο-καθόλου είτε κρατούν ουδέτερη στάση ως προς αυτή την άποψη. Τέλος το 2,22% του συνόλου που απάντησαν άλλο επίσης τείνει στο πολύ ως προς τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης.

Chi-Squared Tests

	Value	$\frac{d}{f}$	p
X ²	20.108	8	0.010
N	135		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p < \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,01 < 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το φύλο και με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

		ΕΝΟΤΗΤΑ 2:ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ[Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο]				
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		1	2	4	5	Total
1	Count	0.000	3.000	6.000	1.000	10.000
	% within row	0.000 %	30.000 %	60.000 %	10.000 %	100.000 %
	% of total	0.000 %	2.222 %	4.444 %	0.741 %	7.407 %
2	Count	17.000	19.000	12.000	2.000	50.000
	% within row	34.000 %	38.000 %	24.000 %	4.000 %	100.000 %
	% of total	12.593 %	14.074 %	8.889 %	1.481 %	37.037 %
3	Count	2.000	18.000	8.000	6.000	34.000
	% within row	5.882 %	52.941 %	23.529 %	17.647 %	100.000 %
	% of total	1.481 %	13.333 %	5.926 %	4.444 %	25.185 %
4	Count	10.000	23.000	6.000	2.000	41.000
	% within row	24.390 %	56.098 %	14.634 %	4.878 %	100.000 %
	% of total	7.407 %	17.037 %	4.444 %	1.481 %	30.370 %
Total	Count	29.000	63.000	32.000	11.000	135.000
	% within row	21.481 %	46.667 %	23.704 %	8.148 %	100.000 %
	% of total	21.481 %	46.667 %	23.704 %	8.148 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές εκπαιδευτικό επίπεδο και αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 135 ερωτηθέντων, το 68,14% συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή, ενώ το 31,84% του δείγματος λίγο έως καθόλου. Πιο συγκεκριμένα το 2,22% του συνόλου των

αποφοίτων λυκείου τείνει στο αρκετά ενώ το 5,18% στο λίγο έως καθόλου. Στην κατηγορία των αποφοίτων πανεπιστημίου (ΑΕΙ) το 26,66% συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή ενώ το 10,36 τείνει στο λίγο και στο καθόλου. Όσον αφορά τους απόφοιτους τεχνολογικού ιδρύματος (ΤΕΙ), το 14,81% συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά υπάρχουν στο λίγο έως καθόλου. Τέλος οι κάτοχοι μεταπτυχιακού κατά 24,43% συμφωνούν αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά (5,92%) τείνουν στο λίγο έως και το καθόλου.

Chi-Squared Tests

	Value	d f	p
X ²	24.661	9	0.003
N	135		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο και το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο και το εκπαιδευτικό επίπεδο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p < \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,003 < 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το εκπαιδευτικό επίπεδο και αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

		ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ [Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση]					
ΗΛΙΚΙ Α		1	2	3	4	5	Total
1	Count	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000
	% within row	100.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %
	% of total	0.741 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.741 %
2	Count	1.000	2.000	2.000	5.000	2.000	12.000
	% within row	8.333 %	16.667 %	16.667 %	41.667 %	16.667 %	100.000 %
	% of total	0.741 %	1.481 %	1.481 %	3.704 %	1.481 %	8.889 %
3	Count	3.000	9.000	6.000	10.000	5.000	33.000
	% within row	9.091 %	27.273 %	18.182 %	30.303 %	15.152 %	100.000 %
	% of total	2.222 %	6.667 %	4.444 %	7.407 %	3.704 %	24.444 %
4	Count	1.000	9.000	16.000	18.000	9.000	53.000
	% within row	1.887 %	16.981 %	30.189 %	33.962 %	16.981 %	100.000 %
	% of total	0.741 %	6.667 %	11.852 %	13.333 %	6.667 %	39.259 %
5	Count	3.000	9.000	0.000	7.000	5.000	24.000
	% within row	12.500 %	37.500 %	0.000 %	29.167 %	20.833 %	100.000 %
	% of total	2.222 %	6.667 %	0.000 %	5.185 %	3.704 %	17.778 %
6	Count	2.000	0.000	5.000	4.000	1.000	12.000
	% within row	16.667 %	0.000 %	41.667 %	33.333 %	8.333 %	100.000 %
	% of total	1.481 %	0.000 %	3.704 %	2.963 %	0.741 %	8.889 %
Total	Count	11.000	29.000	29.000	44.000	22.000	135.000
	% within row	8.148 %	21.481 %	21.481 %	32.593 %	16.296 %	100.000 %
	% of total	8.148 %	21.481 %	21.481 %	32.593 %	16.296 %	100.000 %

Contingency Tables

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση						
ΗΛΙΚΙΑ Α	1	2	3	4	5	Total
total						%

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές ηλικία και εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 135 ερωτηθέντων όλων των ηλικιών, το 48,88% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 21,48% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος ένα 29,62% του δείγματος διαφωνεί έως διαφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Πιο συγκεκριμένα στην κατηγορία των κάτω των 25 ετών, το 0,74% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Το 5,18 του συνόλου των ερωτηθέντων της κατηγορίας 21-30 ετών συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 1,48% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Μικρότερα ποσοστά στο διαφωνεί έως διαφωνεί απόλυτα. Όσον αφορά την κατηγορία των 31-40, το 11,1% επίσης συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά είτε διαφωνούν είτε κρατούν ουδέτερη στάση ως προς αυτή την άποψη. Στην κατηγορία των 41-50 ετών, το 20% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 11,85% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Μικρότερα ποσοστά στο διαφωνεί έως διαφωνεί απόλυτα. Στην κατηγορία των 51-60 ετών, το 8,88% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή όπως επίσης ίδιο ποσοστό διαφωνεί έως διαφωνεί απόλυτα. Τέλος στην κατηγορία των 60 και άνω το 3,7% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή όπως επίσης ένα 3,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Μικρότερο ποσοστό υπάρχει στο διαφωνώ απόλυτα.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X	32.96	2	0.03
²	2	0	4
N	135		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση και η ηλικία δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p < \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,034 < 0,05$, άρα η H_0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η ηλικία και εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα από την έρευνα έχουν προκύψει ορισμένα συμπεράσματα αναφορικά με το εξεταζόμενο θέμα. Αρχικά, από τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος προκύπτει ότι η πλειοψηφία είναι γυναίκες ενώ η ηλικιακή ομάδα που επικρατεί είναι το γκρουπ 41-50 και ακολουθεί το γκρουπ 31-40. Συνεχίζοντας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το δείγμα στην πλειοψηφία του είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ενώ εξίσου σημαντικό είναι το ποσοστό αυτών που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος αποδεικνύοντας ότι το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος είναι αρκετά υψηλό. Τέλος, η εργασιακή κατάσταση όσων συμμετείχαν στην έρευνα είναι υπάλληλοι του δημόσιου τομέα και ακολουθούν αυτοί του ιδιωτικού. Και οι δυο εργασιακές ομάδες ανήκουν στις ομάδες που είναι «κομμάτι» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Από την ενότητα τους ερωτηματολογίου η οποία εξετάζει την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες, προκύπτει ότι χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου σε μεγάλο βαθμό ενώ σε εξίσου μεγάλο βαθμό γνωρίζουν ότι υπάρχουν και η ύπαρξή τους βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών του Δημοσίου γενικότερα.

Αναφορικά με την δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου σχετικά με την ασφάλεια που αισθάνονται οι ερωτώμενοι όταν χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες προκύπτει ότι ενώ φαίνεται να αισθάνονται ασφάλεια από την άλλη η εμπιστοσύνη που έχουν στους κυβερνητικούς φορείς είναι μικρή. Αυτή η «αντίθεση» θα μπορούσε να ερμηνευτεί ότι η ασφάλεια που αισθάνονται οι συμμετέχοντες έχει να κάνει με τον τρόπο λειτουργίας των ψηφιακών υπηρεσιών και όχι με τους σκοπούς και τις δυνατότητες των κυβερνητικών φορέων απέναντι στον τρόπο που θα αποφασίσουν να χρησιμοποιήσουν εάν μπορούν τα δεδομένα και τα στοιχεία που συλλέγονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η τρίτη ενότητα που αφορά την ικανοποίηση των πολιτών από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης και ειδικότερα η πλειοψηφία πιστεύει 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».

Τέλος, οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνούν στο γεγονός ότι η πανδημία βοήθησε στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ συμφωνούν μεν αλλά σε μικρότερο βαθμό με το γεγονός ότι εάν δεν υπήρχε ο Covid-19, δεν θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι ευρέως διαδεδομένη και οι πολίτες τις χρησιμοποιούν νοιώθοντας ασφάλεια για τις ίδιες τις υπηρεσίες. Επίσης, ο Covid-19 φαίνεται να λειτούργησε καταλυτικά στην διάδοση και την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Δημόσια Διοίκηση πράγμα που οδηγεί στο γεγονός ότι η επίδραση μιας έκτακτης ανάγκης όπως αυτή της πανδημίας μπορεί να λειτουργήσει ως ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να ενδυναμώσει την εικόνα και τον τρόπο λειτουργίας της γενικότερης Δημόσιας Διοίκησης.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Η συγκεκριμένη έρευνα παρουσίασε ορισμένους περιορισμούς κατά την εκτέλεσή της. Αρχικά ο βασικότερος περιορισμός είναι το γεγονός ότι αναφέρεται μόνο στους δημότες Σερρών και επομένως τα αποτελέσματα δεν δύναται να γενικευτούν στο γενικότερο πληθυσμό. Δεύτερον, το δείγμα της έρευνας είναι αρκετά μικρό καθώς επιδιώκει να απαντήσει στις απόψεις πολιτών μιας πόλης σαν τις Σέρρες η οποία είναι αρκετά μεγάλη. Τέλος, η επιλογή του ερευνητικού εργαλείου που στην παρούσα έρευνα αποτελεί το ερωτηματολόγιο και μεν μπορεί να ποσοτικοποιήσει τα δεδομένα από την άλλη όμως αποτελεί περιοριστικό παράγοντα καθώς δεν δύναται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να απαντήσει αναλυτικά παρά μόνο με πολύ συγκεκριμένο τρόπο. Αυτό από μόνο του δεν δίνει την δυνατότητα εις βάθος ανάλυσης και επεξήγησης των απαντήσεων του δείγματος.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η παρούσα έρευνα μπορεί να αποτελέσει την αρχή για μια σειρά από αντίστοιχες έρευνες σε άλλους νομούς για τον τρόπο που προσεγγίζουν και αντιλαμβάνονται οι πολίτες άλλων πόλεων το συγκεκριμένο ζήτημα.

Επιπλέον, η έρευνα αυτή μπορεί να επαναληφθεί σε πόλεις είτε στον ελλαδικό χώρο είτε σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες με στόχο μια συγκριτική μελέτη και την ανάδειξη συμπερασμάτων αλλά και τυχόν διαφοροποιήσεων.

Τέλος, μια μελλοντική μελέτη που να εστιάζει στην εις βάθος ανάλυση μέσα από συνεντεύξεις προς τους πολίτες, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί ως συμπληρωματική της συγκεκριμένης έρευνας ώστε να επεξηγηθούν περισσότερο οι παρούσες απαντήσεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε. και Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Βέργη, Ε., και Παππάς, Θ. (2007). *Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (χ.χ.) *Ψηφιακός και διοικητικός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus*. Ανάκτηση από: <https://digitalstrategy.gov.gr/project/kepplus>, ανάκτηση στις 20/0/2022.

Διαδικτυακή Πύλη GOV.GR, (2021). *Οδηγός χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ*. Ανάκτηση από: https://thyrides-kep.services.gov.gr/Manual_thyrides_kep_v6.1__13_04_2021.pdf, ανάκτηση στις 17/9/2022.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2021α). Η Επιτροπή θα επενδύσει σχεδόν 2 δις. ευρώ από το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη» για την προώθηση της ψηφιακής μετάβασης, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, [Δελτίο Τύπου] 10 Νοεμβρίου 2021. Διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_21_5863. Ανάκτηση 27/09/2022.

Μοσχότη, Μ. (2019). *Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η ελληνική δημόσια διοίκηση στον πολίτη: η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης.

Παλαιού, Γ. (2022). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση. Μελέτη εφαρμογής πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Κ.Ε.Π.* Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Μεταπτυχιακή Εργασία.

Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή*. Αθήνα: διαΝΕΟσις. Ανάκτηση από: https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf. Επίσκεψη: 5/11/2022.

Σπυράκης, Γ. & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση*. 46, 56-70.

Τσιπλητάρης, Α. & Μπαμπάλης, Θ. (2006). *Δέκα παραδείγματα μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας : από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα : Ατραπός

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, (χ.χ.). Άρθρο 02 – Έννοιες – Ορισμοί. Ανάκτηση από: <http://www.opengov.gr/ytp/?p=1253>. Επίσκεψη: 22/09/2022.

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, (χ.χ.). Άρθρο 33 – Κατάσταση Έκτακτης Ανάγκης Εθνικής Σημασίας. Ανάκτηση από: <http://www.opengov.gr/ytp/?p=1222>. Επίσκεψη: 22/09/2022.

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, (χ.χ.). Άρθρο 25 – Κατάσταση Έκτακτης Ανάγκης Πολιτικής Προστασίας. Ανάκτηση από: <http://www.opengov.gr/ytp/?p=2538>. Επίσκεψη: 22/09/2022.

ΞΕΝΟΛΟΓΩΣΣΗ

Abramson, M. A., Means, G. (2001). *E-Government 2001*. Lanham, Md: Rowman and Littlefield Publishers.

Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.

Bertot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2017). *Digital Public Service Innovation: Framework Proposal*. Ανάκτηση από: https://www.researchgate.net/publication/299388163_Digital_Public_Service_Innovation_Framework_Proposal. (επίσκεψη 17/09/2022).

Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, Z.B., Glaeser, E.L., Luca, M. and Stanton, C. (2020). How are small businesses adjusting to COVID-19? Early evidence from a survey. *Harvard Business School Working Paper*, 20 (102) pp. 1-37.

Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A Model of Perceived Risk and Intended Risk-Handling Activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), pp. 119–134. doi:10.1086/209386. Επίσκεψη: 20/09/2022.

Ferguson, N., Laydon, D., Nedjati Gilani, G., Imai, N., Ainslie, K., Baguelin, M., Bhatia, S., Boonyasiri, A., Cucunuba Perez, Z., Cuomo-Dannenburg, G., Dighe, A., Dorigatti, I., Fu, H., Gaythorpe, K., Green, W., Hamlet, A., Hinsley, W., Okell, L., Van Elsland, S., ... Ghani, A. (2020). *Impact of non-pharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID19 mortality and healthcare demand*. Imperial College London.

Fernandez S., Jenkins P., Vieira B., (2020). *Europe's digital migration during COVID-19: Getting past the broad trends and averages*, 24 July 2020, McKinsey & Company. Ανάκτηση από: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/ourinsights/europes-digital-migration-during-COVID-19-getting-past-the-broad-trends-and-averages>. Επίσκεψη: 27/09/2022.

Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. *e-Gov*; 2(5).

Fuchs, G., & Reichel, A. (2008). Tourist Destination Risk Perception: The Case of Israel. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, σσ. 83-108. doi:10.1300/J150v14n02_06. Επίσκεψη:20/09/2022.

Gössling, S., Scott, D., and Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *J. Sustain. Tour.* 29, 1–20. doi: 10.1080/09669582.2020.1758708. Επίσκεψη: 23/09/2022.

Hoorens, V. (2020). Risk perception. In: Sweeney K., Robbins M. (Eds.), *The Wiley Encyclopedia of Health Psychology: Volume II, The Social Bases of Health Behavior*. Hoboken, NJ, USA: Wiley. doi: 10.1002/9781119057840.ch105. Επίσκεψη: 20/09/2022.

Jones, L., Palumbo, D., & Brown, D. (2021). *Coronavirus: How the pandemic has changed the world economy*. Διαθέσιμο στο: <https://www.bbc.com/news/business-51706225>.

Madhav, N., Oppenheim, B., Gallivan, M., Mulembakani, P., Rubin, E., & Wolfe, N. (2017). *Pandemics: Risks, Impacts, and Mitigation*. In D. T. Jamison, H. Gelband, S. Horton, P. Jha, R. Laxminarayan, C. N. Mock, & R. Nugent (Eds.), *Disease Control Priorities: Improving Health and Reducing Poverty* (3rd ed.). The International Bank for Reconstruction and Development.

Neuman, W. L., & Robson, K. (2012). *Basics of social research: Qualitative and quantitative approaches*. UK: Pearson New International Edition.

O'Toole, M. (2002). The relationship between employees' perceptions of safety and organizational culture. *Journal of Safety Research*, 33(2), pp. 231-243. doi:10.1016/S0022-4375(02)00014-2. Επίσκεψη: 20/09/2022.

Ramkissoon, H. (2020). Perceived social impacts of tourism and quality-of-life: A new conceptual model. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-17. DOI:10.1080/09669582.2020.1858091.

Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2005.). Cultural Differences in Travel Risk. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, σσ. 13-31. doi.org/10.1300/J073v20n01_02. Επίσκεψη: 20/09/2022.

Rundmo, T., & Nordfjærn , T. (2016). Does risk perception really exist? *Safety Science*, 93,pp. 230-240 doi.org/10.1016/j.ssci.2016.12.014. Επίσκεψη: 20/09/2022.

Schilirò D., (2021). Digital Transformation, COVID-19, and the Future of Work. *International Journal of Business Management and Economic Research (IJBMER)*, 12(3), pp. 1945-1952. Ανάκτηση από: <https://ijbmer.com/vol12issue3.php>. Επίσκεψη: 27/09/2022.

Sjöberg, L., Moen, B.-E., & Rundmo, T. (2004). *Explaining risk perception. An evaluation of the psychometric paradigm in risk perception research*. Rotunde.

Wachinger, G., Renn, O., Begg , C., & Kuhlicke, C. (2013). The Risk Perception Paradox-Implications for Governance and Communication of Natural Hazards. *Risk Analysis*, 33(6), pp 1049–1065. doi:10.1111/j.1539-6924.2012.01942.x. Επίσκεψη: 20/09/2022.

World Bank (2008). *Definition of E-Government*. Washington, DC: World Bank. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/index.htm> (πρσ4αση την 14.03.2008).

UN - United Nations (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*.
New York, NY:
United Nations. Ανάκτηση από:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>.
Επίσκεψη: 30/10/2022.

UN - United Nations (2003). *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*.
New York, NY: United Nations.

US Office of Management and Budget (2002). *E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens*. Washington, DC: The Office of Management and Budget. Ανάκτηση από: <http://xml.coverpages.org/OMB-egovstrategy200202.pdf>.
Επίσκεψη: 4/11/2022.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=citizens>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=gov>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=enterprises>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

<https://www.gov.gr>

<https://www.gsis.gr>

<https://www.consilium.europa.eu/el/policies/coronavirus/>

<https://www.serres.gr/index.php/ypiresies-tou-dimou-1/dieuthinsi-kentrou-eksypiretisis-politon>

<https://www.oloimazi.gr/el/dhmosio/kep-0148-dimoy-emmanoyil-pappa>

<https://www.vrisko.gr/dir/kentra-eksypiretisis-politon-kep/serron/>

https://el.wikipedia.org/wiki/Πανδημία_COVID-19

<https://www.ygeiawatch.com.cy/news/ygeia/synexizetai-h-yiooethsh-twn-orwn-pandhmi-kai-ektakth-anagh-gia-th-covid-19>

<https://www.kathimerini.gr/world/562043608/poy-orato-to-telos-tis-pandimias-covid-19/>

<https://www.insider.gr/oikonomia/163240/pliri-tilergasia-gia-12-ton-ergazomenon-stin-ellada-mporei-na-feri-i-krisi-toy>

<https://cor.europa.eu/el/news/Pages/covid-19-accelerates-digital.aspx>

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

Έγκριση του ΟΕΥ Δήμου Σερρών 2011. ΦΕΚ 2106 ΤΒ/21-9-2011 Αθήνα: Εθνικό
Τυπογραφείο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο

Ηλικία

Εκπαιδευτικό Επίπεδο

Εργασιακή Κατάσταση

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου;

Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στις δοσοληψίες σας με το δημόσιο

Αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους

Ανησυχείτε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς τη συγκατάθεσή σας

Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για την λειτουργία των ψηφιακών τους υπηρεσιών

Εμπιστεύομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες ότι δε θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Έχετε κλείσει ποτέ κάποιο ραντεβού με ηλεκτρονικό τρόπο πχ φόρμα επικοινωνίας, e-mail, για να προγραμματίσετε την επίσκεψη σας σε μια δημόσια υπηρεσία;

Έχετε κάνει χρήση της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης/ ψηφιακού ραντεβού σε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες myOEADlive, myKerplive, myEfkalive;

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

Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Είστε ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ιστοσελίδων www.ker.gov.gr (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Η πανδημία βοήθησε στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Εάν δεν υπήρχε ο Covid-19 ΔΕΝ θα εφαρμοζόταν οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Δημόσια Διοίκηση