



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & Δ/ΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΜΡΑ)

ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές ληξιαρχικές υπηρεσίες του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19



ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΑΣΛΑΝΙΔΗΣ | Α.Μ.: 493

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗΣ

ΣΕΡΡΕΣ 2023

| | |
|---|----|
| Εισαγωγή..... | 5 |
| Περίληψη | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Κεφάλαιο 1 – Διοίκηση και Διακυβέρνηση | 9 |
| 1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση..... | 9 |
| 1.2 Δημόσια Διοίκηση..... | 10 |
| 1.3 Θετικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 11 |
| 1.4 Αρνητικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 12 |
| Κεφάλαιο 2 – Ψηφιακός βίος | 13 |
| 2.1 Πανδημία Covid-19 / Κίνδυνος..... | 13 |
| 2.2 Ψηφιοποίηση..... | 14 |
| 2.3 Ικανοποίηση..... | 16 |
| 2.4 Έξυπνη πόλη..... | 19 |
| Κεφάλαιο 3 – Ληξιαρχείο και ΚΕΠ | 20 |
| 3.1 Σύσταση ληξιαρχείου..... | 20 |
| 3.2 Αρμοδιότητες σε θέματα ληξιαρχείου..... | 21 |
| 3.3 Αρμοδιότητες σε θέματα Δημοτικής Κατάστασης..... | 21 |
| 3.4 Αρμοδιότητες σε θέματα Αλλοδαπών και Μετανάστευσης..... | 24 |
| 3.5.1 Έκδοση πιστοποιητικών ληξιαρχείου από το gov.gr..... | 25 |
| 3.5.2 Έκδοση Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης από το gov.gr..... | 25 |
| 3.6 Σύσταση ΚΕΠ..... | 25 |
| 3.7 MyKEPlive..... | 26 |
| Κεφάλαιο 4 – Έρευνα | 28 |
| 4.1 Ορισμός Έρευνας..... | 28 |
| 4.2 Σχεδιασμός και μεθοδολογία | 29 |
| 4.3 Σκοπός Έρευνας..... | 30 |
| 4.4. Μεθοδολογία Ερωτηματολογίου..... | 31 |
| 4.5 Ερωτηματολόγιο Έρευνας..... | 32 |
| 4.6 Πληθυσμιακό δείγμα έρευνας..... | 35 |
| 4.7 Εγκυρότητα Έρευνας | 35 |

| | |
|---|----|
| Κεφάλαιο 5 – Ερωτηματολόγιο | 36 |
| 5.1 Αποτελέσματα έρευνας..... | 36 |
| 5.2. Δημογραφικά στοιχεία..... | 36 |
| 5.3 Αποτελέσματα Ερωτήσεων..... | 40 |
| Γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο του gov.gr;..... | 41 |
| 5.4 Βαθμός Ικανοποίησης | 45 |
| Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;..... | 45 |
| Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;..... | 46 |
| Γράφημα 10. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;] | 47 |
| | 47 |
| Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;..... | 47 |
| Γράφημα 11. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]..... | 48 |
| Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;..... | 49 |
| Γράφημα 12. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;]..... | 49 |
| 5.5 Ευκολία κι Ασφάλεια..... | 50 |
| Είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;..... | 50 |
| Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;..... | 52 |
| Γράφημα 14. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;] | 53 |
| Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;..... | 54 |
| | 54 |
| Γράφημα 15. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | 54 |
| | 55 |
| Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;..... | 55 |
| Γράφημα 16. Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;] | 56 |
| | 56 |

| | |
|--|----|
| 5.6 Αποτελεσματικότητα..... | 56 |
| Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικού ληξιαρχείου..... | 56 |
| Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη..... | 56 |
| Το συγκεκριμένο μέρος του ερωτηματολογίου εξετάζει τον βαθμό ικανοποίησης της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου. Ο πίνακας 17 αποτυπώνει τα ποσοστά των συμμετεχόντων όπου το 35% δηλώνει «πολύ», το 27% δηλώνει «πάρα πολύ» και ακολουθεί με 21% η απάντηση «αρκετά». Τέλος, 10% εκφράζεται με την δήλωση «καθόλου» και 7% με τη δήλωση «λίγο». | 56 |
| Γράφημα 17. Αποτελεσματικότητα [Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη.]..... | 57 |
| Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;..... | 58 |
| Γράφημα 18. Αποτελεσματικότητα [Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | 58 |
| | 59 |
| Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση..... | 59 |
| Γράφημα 19. Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.]..... | 60 |
| 5.7 Covid-19..... | 60 |
| Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.... | 61 |
| Γράφημα 20. Covid-19 [Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.] | 61 |
| | 62 |
| Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19..... | 62 |
| Γράφημα 21. Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.]..... | 63 |
| 5.8 Συσχέτιση | 63 |
| Κεφάλαιο 6 – Συμπεράσματα..... | 70 |
| 6.1 Περιορισμοί στην έρευνα και προτάσεις για μελλοντική έρευνα..... | 72 |
| Βιβλιογραφία..... | 74 |
| Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο | 79 |

Εισαγωγή

Η δημόσια διοίκηση σε όλες της τις λειτουργίες κι επίπεδα έχει χρέος να ανταποκριθεί απέναντι σε όποιες προκλήσεις μπορεί να εμφανιστούν στο μέλλον εξ αιτίας κοινωνικο-οικονομικών ή/και τεχνολογικών αλλαγών προκειμένου να είναι έτοιμη να εξυπηρετήσει τις ολοένα κι αυξανόμενες ανάγκες του πολίτη.

Κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19 έλαβαν χώρα μια σειρά ζωτικών μεταρρυθμίσεων στις λειτουργίες του δημόσιου τομέα και πιο συγκεκριμένα στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, γνωστό ως gov.gr, το οποίο ξεκίνησε την λειτουργία του αρχές του 2020 και όπου οι πολίτες δύνανται να αναζητούν τις υπηρεσίες της επιθυμίας τους, μεταξύ των οποίων και το ψηφιακό/ηλεκτρονικό ληξιαρχείο με το οποίο θα πραγματευτεί η εργασία παρακάτω. Όπως όλες οι δημόσιες υπηρεσίες, έτσι και το ληξιαρχείο καλείται να προσαρμοστεί στις επερχόμενες τροποποιήσεις τις οποίες οφείλει να χρησιμοποιήσει με την τεχνολογική εξέλιξη για να ωφελήσει τους πολίτες. (Καρκατσούλης, 2004)

Η πληθώρα οφελών που προέκυψαν από την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και λειτουργιών βοήθησε στη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών και τα ληξιαρχεία, όπως και οι άλλες δημόσιες υπηρεσίες, οδηγήθηκαν σε αναβάθμιση κι ενισχύθηκαν με τις

διατιθέμενες ψηφιακές εφαρμογές. Ο ρόλος των ληξιαρχείων αναβαθμίστηκε ενώ παράλληλα η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους έγινε καλύτερη. Επί παραδείγματι, μέσω του gov.gr πάντα, διατίθεται –κατόπιν ραντεβού– η δυνατότητα τηλεδιάσκεψης μεταξύ πολιτών και δημοσίου υπαλλήλου για την πιο άμεση εξυπηρέτηση του πρώτου, ενώ παράλληλα, διάφορες μεταρρυθμιστικές εφαρμογές που παρέχονται από το ληξιαρχείο έχουν ως στόχο τη βελτίωση τόσο του οργανωτικού όσο και του διοικητικού τμήματος λειτουργιών της παραπάνω υπηρεσίας. (Κολέμπας, 2015)

Κλείνοντας πρέπει να τονιστεί ότι αυτή η εργασία ως κύριο σκοπό της έχει την εξέταση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών που κάνουν χρήση των υπηρεσιών του ψηφιακού ληξιαρχείου μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του gov.gr, με δεδομένο την διάρκεια της πανδημίας Covid-19. Πιο απλά, επιδιώκεται η αξιολόγηση του επιπέδου της ικανοποίησης των πολιτών από την παρεχόμενη υπηρεσία του δημοσίου όπως αυτή του ληξιαρχείου κατά την περίοδο αντίστοιχων κρίσεων.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σκοπό να αναλύσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το gov.gr και πιο συγκεκριμένα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ληξιαρχείου καθώς και του myKEPlive. Η διπλωματική αυτή μελετά από ποσοτικής πλευράς τις ανάγκες που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 ως προς το πώς συμμετέχουν οι πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες, στην περίπτωση αυτήν ηλεκτρονικά. Η εργασία επίσης θα αναλύσει τις όποιες εναλλακτικές ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών που στρέφονται στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. Αυτές οι εναλλακτικές θα ερευνηθούν για το εάν είναι γνωστές στους πολίτες.

Άλλες πτυχές που δύναται να αναλυθούν είναι έννοιες σχετικές με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και πώς αυτή επιτελείται και ποιοι παίζουν ρόλο στην επίτευξή της. Κάποιες από τις έννοιες αυτές περιλαμβάνουν τη διοίκηση, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ικανοποίηση των πολιτών, και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η εργασία θα πραγματευτεί με θέματα όπως η επίδραση της πανδημίας Covid-19 πάνω στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση όπως επίσης και πάνω στην εμπιστοσύνη που έχουν οι πολίτες από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και τις διαθέσιμες λειτουργίες της.

Το βασικό τμήμα της εργασίας θα πραγματευτεί τη συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές ληξιαρχικές υπηρεσίες καθώς και το myKEPlive με βάση την επίδραση που είχε

πανδημία Covid-19 στις υπηρεσίες αυτές. Θα ακολουθηθεί ένα ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου ως προς τη συλλογή κι ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν.

Αυτό που έγινε σαφές είναι η θετική επιρροή που άσκησε η πανδημία στους πολίτες στο να συμμετέχουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δημόσια διοίκηση, πανδημία Covid-19, ψηφιοποίηση, ληξιαρχείο, ΚΕΠ (myKEPlive)

Abstract

The current thesis consists of a quantitative research regarding the satisfactory degree of the citizens while utilizing the services available from the online registry office on gov.gr during the Covid-19 pandemic. The thesis tackles issues, such as the impact of the pandemic on e-government, and the reliance, trust, and participation of the citizens in the municipal e-services.

The methodology of the research was based in a closed-type questionnaire to gather and study the data collected from a sample of 100 individuals. The result of the analysis indicates the positive impact the pandemic had when it came to citizens utilizing e-services.

Using a closed-type questionnaire to gather data from a sample of 100 individuals is a common approach in quantitative research. It allows for the collection of structured data that can be analyzed statistically to draw conclusions regarding the population. By analyzing the responses, it has been found that the pandemic had a positive impact on citizens' utilization of e-services, indicating an increased reliance on and satisfaction with the online registry office on gov.gr.

The thesis clearly defines the objectives of the research by specifying the specific research questions or hypotheses aimed to address in the study. This helps provide a clear focus

for the analysis and discussion. It also explores the existing studies and theories related to e-government, citizen satisfaction, and the impact of the pandemic on digital services, which establishes the context for the research and demonstrates how the study contributes to the existing knowledge.

Furthermore, the thesis, explains the process of selecting the sample, how the questionnaire was designed, and the methods used for data collection and analysis. This helps readers understand the reliability and validity of the findings. In addition, the thesis provides a detailed analysis of the data collected and discusses the findings in relation to the research objectives. Identifying any patterns, trends, or significant correlations observed in the data.

Lastly, it acknowledges any limitations of the study, such as the sample size or the specific context in which the research was conducted, and discusses how these limitations might impact the generalizability of the findings. It considers the implications of the findings for policymakers and government officials, and provides recommendations for improving e-government services based on the insights gained from the research.

By following these suggestions, the clarity and comprehensiveness of the thesis enhances, making it more valuable to the academic community and relevant for practical applications in the field of e-government services.

Keywords: e-government, e-services, public administration, Covid-19 pandemic, digitalization, register office, Citizens' Service Center (KEP)

Κεφάλαιο 1 – Διοίκηση και Διακυβέρνηση

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ορίζοντας τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα λέγαμε ότι πραγματεύεται με τη δημιουργία μιας γέφυρας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών. Εκτός από τον ρόλο της «γέφυρας» έχει και υποστηρικτικό ρόλο, μπορεί δηλαδή να συνδράμει στις αρωγές λειτουργίας της κυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα φανταζόμαστε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν μια database που είναι μονίμως standby και σε περίπτωση που της ζητηθεί, π.χ. από κάποιον πολίτη, αυτή, παρέχει τις όποιες απαιτούμενες πληροφορίες.

Η παροχή πληροφοριών είναι αυτοματοποιημένη και non-stop έτσι ώστε οι πολίτες να μπορούν να εξυπηρετούνται όλο το 24ωρο, ακόμα και τα σαββατοκύριακα, σε όποιο μέρος της χώρας κι αν βρίσκονται γλιτώνοντας έτσι πολύτιμο προσωπικό χρόνο και χρήμα μιας και παρακάμπτεται η γραφειοκρατία και η κατά πρόσωπο εξυπηρέτηση. Η χρήση τεχνολογίας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στις διαθέσιμες υπηρεσίες να είναι εύκολες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση), άμεσες (χωρίς γραφειοκρατία) και με διαφάνεια (κατάργηση ανθρώπινου παράγοντα). (Αποστολάκης, 2008)

Ένας άλλος τρόπος με τον οποίο μπορεί να οριστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η προσβασιμότητα των πολιτών σε ζητήματα δημοσίου ενδιαφέροντος με σκοπό η διοίκηση να γίνεται πιο αποδοτικά και πιο αποτελεσματικά μεταξύ κράτους και πολιτών τόσο ως προς τη λήψη αποφάσεων αλλά και τη συμμετοχή των πολιτών σε αυτήν. Τα τελευταία χρόνια μάλιστα ολοένα και περισσότεροι φορείς στρέφονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να κάνουν τις δομές τους πιο οργανωμένες και λειτουργικές. (Πομπόρτσας, 2017)

1.2 Δημόσια Διοίκηση

Γενικά σαν διοίκηση πρέπει να γίνεται αντιληπτό όχι μόνο το *άρχω* αλλά και τη μέριμνα, δηλαδή τη φροντίδα για τον οργανισμό που διοικείται, διότι η δημόσια διοίκηση αποτελεί το μέσο τόσο της διοίκησης όσο και της επίλυσης προβλημάτων ενός οργανισμού. Η δημόσια διοίκηση προσπαθεί να διασφαλίσει την ομαλή λειτουργία του φορέα. (Κοντής, 2001)

Η δημόσια διοίκηση ως ζήτημα δύναται να οριστεί πιο πολύ από πλευρά οργάνωσης ενός φορέα και να υπογραμμιστεί ο ρόλος της ο οποίος είναι η πίστη και η ακολουθία στην ιεραρχία με σκοπό την επίτευξη της πιστής διοίκησης. Από νομικής πλευράς τώρα, η δημόσια διοίκηση διέπεται από τη δικαστική λειτουργία, η οποία είναι υπεύθυνη για την απονομή δικαιοσύνης, τη νομοθετική λειτουργία, η οποία ορίζει το δίκαιο, και τη διοικητική λειτουργία, η οποία υποχρεούται στη τήρηση κι εκτέλεση των κανόνων. Εδώ θα σταθούμε στη τελευταία λειτουργία, τη διοικητική, στην οποία η εξουσία του κράτους εφαρμόζει τους διοικητικούς της στόχους κι αποφάσεις, όπως για παράδειγμα ένα πρόγραμμα με ενέργειες που πρέπει να ακολουθηθούν. Δηλαδή υπάρχει μια λεπτή νοητή γραμμή που ξεχωρίζει ανάμεσα στο κράτος και τη διοίκηση παρόλο που τα ανωτέρω λειτουργούν σε ομόνοια. Με βάση αυτό λοιπόν μπορούμε να δηλώσουμε πως το κράτος ρυθμίζει κι εργάζεται πάνω σε θέματα που αφορούν το δημόσιο κομμάτι κι από την άλλη η διοίκηση φέρει σε πέρας ό,τι έχει οριστεί από νομικής πλευράς, με εντολή του κράτους φυσικά. Πιο απλά η δημόσια διοίκηση πραγματεύεται με την ανάμειξη των κρατικών οργάνων και των πράξεων τους τα οποία πρέπει να φέρουν σε πέρας το έργο του κράτους.

Η δημόσια διοίκηση πρέπει να γίνει αντιληπτή ως κάτι που χαρακτηρίζεται από μια ελαστικότητα και προσαρμοστικότητα, ότι δηλαδή αναλόγως της περίπτωσης προσαρμόζεται στην εκάστοτε κατάσταση με σκοπό την ικανοποίηση των πολιτών, διότι στην σύγχρονη εποχή που ζούμε η δημόσια διοίκηση είναι ένα εργαλείο στα χέρια των πολιτών. (Κοντής, 2001)

Εδώ να ειπωθεί πως η δημόσια διοίκηση βοηθά το συμφέρον του δημοσίου και κατ' επέκταση βοηθά και το ατομικά μας συμφέρον, δηλαδή το ένα χέρι νίβει το άλλο. Η αποτελεσματικότητα στη δημόσια διοίκηση έχει να κάνει με τους φορείς που έχουν συμμετοχή σε αυτήν και τα χαμηλότερα όργανα στην ιεραρχία της διοίκησης εργάζονται περισσότερο για το κοινό συμφέρον που είναι το δημόσιο κι όλα αυτά με τη δημόσια διοίκηση να κινείται σε μια λεπτή γραμμή μεταξύ κοινωνίας, πολιτών, και κράτους.

1.3 Θετικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όταν εφαρμοστεί προσφέρει πάρα πολλά οφέλη όχι μόνο στον πολίτη αλλά και στο ίδιο το κράτος δημιουργώντας έτσι μια αμοιβαία σχέση μεταξύ τους. Τα οφέλη φαίνονται σε όσους φορείς επιλέξουν να υιοθετήσουν κι εφαρμόσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μεταξύ των οποίων είναι η άμεση και ταχεία προσβασιμότητα στο εύρος των πληροφοριών που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει. Η ευκολία αυτή στην προσβασιμότητα κάνει με τη σειρά της τον πολίτη να εμπλέκεται και να ασχολείται πιο συχνά με τα κοινά, όπως η αλληλεπίδραση πολίτη-δημοσίου υπαλλήλου ενισχύοντας έτσι συνολικά την κοινωνική συμμετοχή.

Εκτός όμως από την ευκολία στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουμε να κάνουμε και με την σημαντικότερη μείωση φαινομένων διαφθοράς, όπως παράδειγμα αυτού του χρηματισμού, καθ' ότι οι συνδιαλλαγές με ηλεκτρονικό τρόπο δεν επιτρέπουν την ανάπτυξη τέτοιων φαινομένων και προβάλλουν τη διαφάνεια. Κάτι ακόμη που συμβάλλει στη διαφάνεια είναι η μείωση της γραφειοκρατίας επειδή απλουστεύονται οι διοικητικές διαδικασίες μειώνοντας έτσι τόσο το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωσή τους όσο και το χρόνο που «κλέβει» από τους πολίτες μια συνδιαλλαγή με κάποιον κρατικό φορέα. Οι διοικητικές διαδικασίες διεκπεραιώνονται αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα, και τόσο το κράτος όσο και ο πολίτης βγαίνουν αμφοτέρωθεν κερδισμένοι, και χρονικά και οικονομικά. Για παράδειγμα, ένας πολίτης σε ένα απομακρυσμένο μέρος δεν χρειάζεται να λείψει από την εργασία του και να ξοδέψει χρόνο και καύσιμο για να εξυπηρετηθεί σε μια υπηρεσία γιατί η εξυπηρέτηση αυτή πλέον γίνεται ηλεκτρονικά. Μειώνοντας έτσι τη φυσική παρουσία του πολίτη έχουμε κέρδος (χρονικό και οικονομικό) και σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας και κατ' επέκταση της διαφθοράς. (Almarabeh & AbuAli, 2010)

Στα άλλα θετικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται η προσβασιμότητα, και πιο συγκεκριμένα η δυνατότητα να μπορεί ο καθένας σε όποιο γεωγραφικό σημείο κι αν βρίσκεται να έχει πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάτι που βολεύει ανθρώπους που ζουν σε απομακρυσμένα ή δυσπρόσιτα μέρη. Επίσης, η υιοθέτηση κι εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι μόνο το ότι διεκπεραιώνει ζητήματα του κάθε πολίτη είναι και το ότι παρέχει εξ αποστάσεως πληροφορίες στον πολίτη γλιτώνοντας του χρόνο, χρήμα, και ίσως μια ψυχοφθόρα αναζήτηση πληροφοριών σε ένα γραφειοκρατικό περιβάλλον.

1.4 Αρνητικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως κάθε τι έτσι και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκτός από τα θετικά της έχει και κάποια αρνητικά, και πιο συγκεκριμένα τους κίνδυνοι που μπορεί να ελλοχεύουν στην ηλεκτρονική αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κράτους. Κάποιο αυταρχικό καθεστώς μπορεί να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να ασκήσει κοινωνικό έλεγχο στους πολίτες του, όπως να τους παρακολουθεί ή να τους εξουσιάζει. Δηλαδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετατρέπεται σε ένα δίκικο μαχαίρι που από τη μια βοηθά την κρατική λειτουργία και τους πολίτες, κι από την άλλη μπορεί να αποτελέσει κίνδυνο για τους δημοκρατικούς θεσμούς. Εκτός από την ομαλή λειτουργία της δημοκρατίας υπάρχουν και κίνδυνοι που σχετίζονται απευθείας με τους πολίτες μιας και τα προσωπικά τους στοιχεία είναι αποθηκευμένα διαδικτυακά κάνοντας τους έτσι πιο ευάλωτους και εκτεθειμένους τόσο απέναντι σε hackers όσο και σε ένα αυταρχικό καθεστώς. (Παλαιού, 2022)

Πέρα από αυτό εγείρεται το ζήτημα του τεχνολογικού αναλφαριθμισμού όπου δυστυχώς ακόμη και στις μέρες μας βλέπουμε χρήστες πολλαπλών ταχυτήτων, μεταξύ των οποίων και ανθρώπους που οδηγούνται σε μερικό αποκλεισμό λόγω είτε της μη πρόσβασης στη τεχνολογία είτε της απροθυμίας του που σε πολλές περιπτώσεις έχει να κάνει με την ηλικία τους. Οι αποκλεισμοί αυτοί μπορούν να είναι κοινωνικοί, πολιτικοί, εργασιακοί, μαθησιακοί, και ιατροφαρμακευτικοί. Αυτό με τη σειρά του γεννά ένα είδος «ρατσισμού» σε πληθυσμιακές ομάδες που είτε δεν έχουν πρόσβαση στη τεχνολογία είτε δεν γνωρίζουν επαρκώς πώς να την χρησιμοποιούν. (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008)

Κεφάλαιο 2 – Ψηφιακός βίος

2.1 Πανδημία Covid-19 / Κίνδυνος

Αυτό το κεφάλαιο θα ασχοληθεί με το πώς γίνεται μια πανδημία, και γενικότερα μια έκτακτη ανάγκη που μπορεί να προκύψει, να επηρεάσει είτε με θετικό τρόπο είτε με αρνητικό την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κράτους, και πιο συγκεκριμένα την αποτελεσματικότητα της κρατικής λειτουργίας. Επίσης, θα γίνει εμβάθυνση στο κομμάτι της πανδημίας Covid-19 και στο πώς αυτή επηρέασε τόσο τη λειτουργία του κράτους όσο και το έναυσμα που αποτέλεσε για την περαιτέρω ψηφιοποίηση του κράτους.

Το κομμάτι της πανδημίας Covid-19 εμπίπτει στην κατηγορία της έκτακτης κατάστασης ή έκτακτου κινδύνου και πριν προχωρήσει η εργασία παρακάτω θα δοθούν λίγες συνοπτικές πληροφορίες σχετικά με το τι θα χαρακτηριζόταν ως κίνδυνος. Ο κίνδυνος στην προκειμένη περίπτωση δεν έχει να κάνει μόνο με τον φυσικό ή βιολογικό κίνδυνο αλλά και τον κοινωνικό-οικονομικό όπως διαπιστώθηκε τον καιρό της πανδημίας.

Γενικά όταν γίνεται λόγος για κίνδυνο σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης τότε αναμένονται να συναντηθούν ως επί το πλείστον φυσικές καταστροφές μεγάλου μεγέθους είτε οι καταστροφές αυτές είναι σε κτίρια είτε σε ανθρώπους χωρίς όμως να αποκλείεται το σενάριο της τεχνολογικής καταστροφής, όπως για παράδειγμα σε ένα πυρηνικό εργοστάσιο.

Από την μία ο κίνδυνος μπορεί να είναι αντικειμενικός κι εκτιμάται από ειδικούς πόσο επιβλαβής μπορεί να είναι. Αυτό γίνεται για να εκτιμηθεί το εύρος της ζημιάς που μπορεί να προκαλέσει αλλά και για να εφαρμοστούν προληπτικά μέτρα για την άμβλυνσή του. Από την άλλη ο κίνδυνος μπορεί να είναι αντιληπτός που σημαίνει πως επηρεάζει άμεσα την αντίληψη του πολίτη. Ο αντιληπτός κίνδυνος, για παράδειγμα, στον καιρό της πανδημίας είχε αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχολογία και στη διάθεση των πολιτών οι οποίοι πολίτες ήταν διστακτικοί κι απόμακροι τόσο ως προς την αγορά υπηρεσιών όσο κι ως προς τη χρήση τους. (Dowling & Staelin, 1994)

Οι ειδικοί εκτιμούν την αντίληψη του πολίτη, του ατόμου γενικότερα, ως προς τον κίνδυνο αυτόν. Το πώς γίνεται αντιληπτός ο κίνδυνος έχει να κάνει τόσο με τα τρέχοντα χαρακτηριστικά του όσο και με τις διακλαδώσεις που μπορεί να έχει στο μέλλον. Δηλαδή η αντίληψη για να εκτιμηθεί ο κίνδυνος είναι και προσωπική αλλά και υποκειμενική. Άνθρωποι με διαφορετικό φυλετικό, κοινωνικό, ηλικιακό, πολιτισμικό, εκπαιδευτικό, ακόμη και θρησκευτικό υπόβαθρο μπορούν να αντιληφθούν τον κίνδυνο τελείως διαφορετικά ο ένας από τον άλλον. Η

ίδια διαφορά στην εκτίμηση του κινδύνου μπορεί να παρουσιαστεί ακόμη και μέσα σε άτομα της ίδιας ομάδας κι εδώ έχουμε να κάνουμε με την ατομική αντίληψη του κινδύνου. Κανείς εκτιμά τον κίνδυνο σε ατομική βάση έχοντας σαν πυξίδα προσωπικές εμπειρίες και προσωπικές σκέψεις ή απόψεις. (Fuchs & Reichel, 2008)

Εδώ πρέπει να αναφερθεί και η λήψη πληροφορίας του κινδύνου η οποία μπορεί να μεταφερθεί εσκεμμένα ή μη, τροποποιημένη ή αλλοιωμένη στον παραλήπτη και κατ επέκταση ο παραλήπτης να έχει μία εσφαλμένη εκτίμηση της σοβαρότητας που ενέχει ο κίνδυνος. Δηλαδή ο κίνδυνος μπορεί να μετατραπεί σε απειλή και με σκοπό, για παράδειγμα, τη χειραγώγηση από πολιτικά πρόσωπα ή δημοσιογράφους. Έτσι μπορεί η απειλή του κινδύνου είτε να ενισχυθεί είτε να αμβλυνθεί οδηγώντας το άτομο σε μια λανθασμένη αντίδραση κάτι που πάντα έχει αρνητικές συνέπειες. (O'Toole, 2002)

2.2 Ψηφιοποίηση

Παρόλη την έκθεση της ανθρωπότητας κατά τους αιώνες σε πανδημίες στις αρχές του 2020 η ανθρωπότητα βρέθηκε μπροστά σε έναν νέο ιό, τον Covid-19, που ξεκίνησε από την Κίνα στα τέλη του προηγούμενου έτους. Η εξέλιξη κι εξάπλωση του ιού λόγω της υψηλής μεταδοτικότητάς του οδήγησε στην πανδημία Covid-19 επηρεάζοντας τις ζωές όλων των ανθρώπων στον πλανήτη και δημιουργώντας έως έναν βαθμό μια ανθρωπιστική και οικονομική κρίση τις οποίες οι επιδράσεις ταλαιπωρούν τους ανθρώπους μέχρι και σήμερα. Κατόπιν συνεδριάσής του, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, χαρακτήρισε τόσο την νόσο όσο και την κατάσταση επίλυσης του ζητήματος της νόσου ως επικίνδυνη κι ως κατάσταση έκτακτης ανάγκης. (Ramkissoon, 2020)

Όπως ήταν φυσικό οι κυβερνήσεις προσπάθησαν να μειώσουν και να αποτρέψουν όσο γίνεται την εξάπλωση της πανδημίας. Αυτό έγινε αρχικά με τη λήψη μέτρων υγιεινής (μάσκες, αντισηπτικά, κτλ) όπως επίσης και με τη μείωση του συνωστισμού (lockdown, cocooning, κτλ.) στο οποίο θα σταθεί η έρευνα. Η μείωση του συνωστισμού έδωσε το έναυσμα για την online εργασία (τηλεργασία), τηλεκπαίδευση, τηλεϊατρική, κι εξυπηρέτηση όπου αυτά ήταν εφικτά να εφαρμοστούν. Δυστυχώς στη χώρα μας ο αριθμός των εργαζομένων που απασχολήθηκαν μέσω τηλεργασίας ήταν πολύ χαμηλός με μόλις έναν στους δέκα εργαζομένους σε αντίθεση με πιο προηγμένες χώρες της βορειοδυτικής Ευρώπης όπου ο αριθμός ήταν έξι στους δέκα εργαζομένους.

Έκτοτε παρατηρείται μια διαρκή ανάπτυξη κι εξάπλωση τόσο των εργασιών όσο και των υπηρεσιών που προσφέρονται online. Η αλληλεπίδραση μεταξύ κράτους και πολίτη ψηφιοποιήθηκε σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι ήταν πριν με πολλές υπηρεσίες του κράτους να είναι διαθέσιμες διαδικτυακά. Τα μέτρα λήψης για την διασπορά της πανδημίας σε κάθε επίπεδο (παγκόσμιο, ευρωπαϊκό, και πανελλαδικό) επέσπευσαν την τεχνολογική ανάπτυξη και βοήθησαν στην περαιτέρω εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η εκμάθηση της οποίας οδήγησε πολλούς υπαλλήλους (δημοσίους και ιδιωτικούς) στο να εκπαιδευτούν σε αυτό το κομμάτι για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στα καθήκοντά τους και στις απαιτήσεις μιας μετά Covid εποχής. Έλαβε χώρα δηλαδή ένας σχεδόν ολικός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης με κατά κόρον θετική αποδοχή από τους πολίτες.

Το κράτος υπήρξε θετικό και γρήγορο ως προς την υιοθέτηση ηλεκτρονικών τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών κάτι που έκανε το κράτος να εμπιστευτεί τον πολίτη και το αντίστροφο, τους πολίτες να εμπιστεύονται το κράτος, μιας και ήρθαν σε επαφή με τα οφέλη της ψηφιοποίησης, όπως για παράδειγμα η παράκαμψη χορήγησης δικαιολογητικών με σκοπό την ολοκλήρωση αιτημάτων στο δημόσιο. Γενικότερα η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας ψηφιοποιήθηκε ταχύτατα χάρις τη συμβολή έμπειρου προσωπικού που ακολούθησε παραδείγματα προηγμένων χωρών της Ευρώπης -κι όχι μόνο- οι οποίες κατείχαν χρόνια την εμπειρία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα όποια γραφειοκρατικά και μη εμπόδια παρακάμφθηκαν για να μπορέσουν να εξυπηρετηθούν και να προστατευθούν οι πολίτες σε αυτήν την δύσκολη συγκυρία της πανδημίας. Πιο συγκεκριμένα εφαρμόστηκαν κάποιες τροποποιήσεις και μετασχηματισμοί στον τρόπο λειτουργίας του ελληνικού κράτους όπως η απλούστευση των διαδικασιών στον τομέα της διοίκησης, η ψηφιοποίηση, η online εξυπηρέτηση, η τηλεργασία, η ηλεκτρονική (άυλη) συνταγογράφηση, η τηλεεκπαίδευση, και φυσικά το gov.gr η πρόσβαση στο οποίο επέτρεπε τόσο σε πολίτες όσο και σε επιχειρήσεις την έκδοση πιστοποιητικών, εξουσιοδοτήσεων, και υπεύθυνων δηλώσεων μεταξύ άλλων. (Σπινέλλης, κ.α. 2021)

Έτσι λοιπόν η πανδημία να μεν έθεσε τα κράτη σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης (κίνδυνος) αλλά από την άλλη αποτέλεσε το έναυσμα για την ταχύτερη επίσπευση της ψηφιοποίησης στον χώρο του δημοσίου ένας από τους οποίους αποτελεί και το ληξιαρχείο. Με την ψηφιοποίηση λοιπόν το κράτος συνέχισε να λειτουργεί στον καιρό της πανδημίας και οι πολίτες συνέχιζαν να υποστηρίζονται και να εξυπηρετούνται κάτι που δεν θα μπορούσε να γίνει

σε μια παλαιότερη εποχή όπου η ανάπτυξη της τεχνολογίας δεν ήταν στο σημερινό της επίπεδο. Το κράτος μέσα από την ψηφιοποίηση προσπαθεί να κάνει τη λειτουργία του πιο αποδοτική δίνοντας έμφαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με σκοπό η συμμετοχή των πολιτών σε αυτή να είναι άμεση και παραγωγική (αποτελεσματικότητα) κάνοντας το κράτος πιο δημοκρατικό στα μάτια των πολιτών.

2.3 Ικανοποίηση

Αυτό το κομμάτι θα εστιάσει στον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών και τον σημαντικό ρόλο που κατέχει στη δημόσια ζωή. Για να οριστεί σωστά η ικανοποίηση τους θα ειπωθεί πως αυτή πηγάζει από το πόσο έφεραν σε πέρας οι κρατικοί φορείς τις υπηρεσίες για τις οποίες ζήτησε ο πολίτης. (Καραθανάση, 2017)

Η ολοκλήρωση μιας συνδιαλλαγής μεταξύ κράτους και πολίτη μπορεί να αφήσει θετικά ή αρνητικά αισθήματα στον πολίτη αναλόγως με τον βαθμό ικανοποίησης που έλαβε κάνοντας έτσι τον βαθμό ικανοποίησης κάτι το οποίο μπορεί να μετρηθεί. Η μέτρηση αυτή από την πλευρά της μπορεί να έχει θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο. Στην πρώτη περίπτωση τα οφέλη θα είναι η άμεση και γρήγορη επικοινωνία μεταξύ κράτους και πολίτη, η ικανότητα αντίληψης των υπηρεσιών για το πόσο ωφελούν τους πολίτες, κι ο εντοπισμός παθογενειών εντός των υπηρεσιών με σκοπό την αντιμετώπισή τους. Από την άλλη η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο ο οποίος να έγκειται στη δυσκολία μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης για πολλούς λόγους, όπως ότι η ικανοποίηση μπορεί να έχει διακυμάνσεις μιας και επηρεάζεται άμεσα από τα θέλω των πολιτών ή ότι είναι αποτέλεσμα πολλών μεταβλητών. Το αποτέλεσμα μέτρησης της ικανοποίησης μπορεί πολύ εύκολα να αλλάξει είτε από αναπάντεχα συμβάντα είτε από την ψυχολογία του πολίτη. (Καραθανάση, 2017)

Δυστυχώς στον δημόσιο τομέα, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό, η ικανοποίηση του πολίτη ή πελάτη δεν λαμβάνεται με τη δέουσα βαρύτητα, κάτι που ίσχυε τουλάχιστον μέχρι και μερικά χρόνια που όμως ευτυχώς αλλάζει σιγά. Στην περίπτωση του ιδιωτικού τομέα, αν δεν ικανοποιηθεί σημαντική μερίδα του κόσμου αυτό μπορεί να επιφέρει πάρα πολύ αρνητικές συνέπειες στην ίδια την επιχείρηση από απώλειες εκατομμυρίων μέχρι και τον εκτοπισμό της από μια αγορά. Τα παραπάνω είναι γνωστά και έχουν πέσει από νωρίς στην αντίληψη προηγμένων χωρών οι οποίες επιδιώκουν να προσφέρουν στους πολίτες τους έναν μεγάλο βαθμό ικανοποίησης όταν αυτοί συνδιαλέγονται με φορείς του κράτους. Δηλαδή εν μέρει ο πολίτης

προσεγγίζεται και τυγχάνει μιας εξυπηρετικής συμπεριφοράς όπως θα τύγχανε ένας πελάτης σε μια ιδιωτική επιχείρηση. (Καραθανάση, 2017)

Σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση έχει και ο υπάλληλος που θα εξυπηρετήσει τον πολίτη διότι αποτελεί εν μέρει τη βιτρίνα της υπηρεσίας στην οποία απασχολείται. Οι υπηρεσίες πρέπει να προωθούν και να εκτιμούν ένα πρότυπο υπαλλήλου, έναν υποδειγματικό υπάλληλο, και να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους κι έτσι θα αποζημιωθούν με ένα θετικό feedback από την πλευρά του πολίτη. Για να πραγματοποιηθούν τα παραπάνω οι υπηρεσίες πρέπει να γνωστοποιήσουν στους υπαλλήλους τους το τι ακριβώς θέλουν από αυτούς κι όχι να έχουν από τους υπαλλήλους αόριστες απαιτήσεις. Επίσης πρέπει οι υπάλληλοι να ανταμείβονται για αυτά που προσφέρουν και να εκτιμάται (σεβασμός) η προσφορά τους (ηθική ανταμοιβή). Όλο αυτό απαιτεί μια συνεχή επιμόρφωση των υπαλλήλων ώστε να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους κάνοντας τους πιο αποτελεσματικούς και δημιουργικούς. (Καραθανάση, 2017)

Η ικανοποίηση επίσης μπορεί να εξαρτηθεί όχι μόνο από το εύρος, την ταχύτητα, ή την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται αλλά και από το πώς λανσάρει τον εαυτό της μια υπηρεσία, κάτι που μπορεί να την οδηγήσει στο να είναι πιο ανταγωνιστική. Διάφορες εμπειρικές μελέτες έχουν εξετάσει διαφορετικές πτυχές της ανταγωνιστικότητας σε διαφορετικούς τομείς με ορισμένες εξ αυτών να έχουν διερευνήσει τον αντίκτυπο των οικονομικών παραγόντων στην ανταγωνιστικότητα, συμπεριλαμβανομένων, της κερδοφορίας, της παραγωγικότητας, της υιοθέτησης καινοτομιών, μεταξύ άλλων. Για να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα πρέπει να προσδιοριστούν ως βασικοί της παράγοντες όπως η επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, η εφαρμογή καινοτομιών, η ικανοποίηση του κόσμου, οι πληροφορίες σχετικά με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία στην περίπτωσή μας, η συμμόρφωση με τις νομικές διαδικασίες, το online branding, τις δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης, και προγράμματα διαχείρισης ποιότητας. Τα προσόντα και οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού είναι επίσης ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Σε μια τέτοια μελέτη μπορεί να οριστεί η ανταγωνιστικότητα ως η ικανότητα μιας επιχείρησης ή μιας υπηρεσίας να επιτυγχάνει υψηλά κέρδη. (Konstantinidis, 2021)

Η ικανοποίηση εξαρτάται επίσης από τη σημασία που έχει το κίνητρο των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση και τον ρόλο του ως ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και στρατηγικού εργαλείου. Πρέπει να υπογραμμιστεί και η επιρροή της ανθρώπινης συμπεριφοράς, η στάση απέναντι στην εργασία, και η αφοσίωση στον οργανισμό στην επιτυχή παρακίνηση. Η πρόκληση

για τα στελέχη του δημόσιου τομέα είναι να εξισορροπήσουν τους οργανωτικούς στόχους με τις ανάγκες των εργαζομένων για κίνητρα, πληρωμή, και ικανοποίηση. Επίσης πρέπει να ληφθεί υπόψη ο αντίκτυπος των συνθηκών εργασίας, το στυλ ηγεσίας, οι αξιολογήσεις των εργαζομένων και τη σύνδεση μεταξύ των κινήτρων, της ικανοποίησης και της αποστολής του οργανισμού. (Konstantinidis, 2023)

Πρέπει να διερευνηθούν διάφοροι παράγοντες που σχετίζονται με τα κίνητρα των εργαζομένων και τον αντίκτυπό τους στην απόδοση και την ευημερία του οργανισμού. Όπως κι επίσης διαφορετικοί ορισμοί του κινήτρου, τονίζοντας τον ρόλο του ως κινητήρια δύναμη για τους εργαζόμενους για την εκπλήρωση των αναγκών τους και την επίτευξη των στόχων. Η σημασία παραγόντων, όπως οι συνθήκες εργασίας, το στυλ ηγεσίας, οι αξιολογήσεις των εργαζομένων, και η σύνδεση μεταξύ κινήτρων και εργασιακής ικανοποίησης, πρέπει να τονιστούν, και επίσης να αντιμετωπιστεί η σημασία άλλων παραγόντων, όπως η εμπιστοσύνη, η ομαδική εργασία, η αναγνώριση, οι ανταμοιβές, και η επαγγελματική ανάπτυξη για την ενίσχυση των κινήτρων. Προτείνεται ότι οι οργανισμοί πρέπει να ευθυγραμμίσουν τις δομές, τις διαδικασίες και τα συστήματά τους για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον εργασίας με κίνητρα. Να αναφερθεί επίσης η σημασία των δίκαιων αξιολογήσεων απόδοσης και η χρήση υλικών και μη ανταμοιβών. Καταλήγοντας σημειώνεται ότι για πολλούς υπαλλήλους, παράγοντες πέρα από τη χρηματική αποζημίωση, όπως το να ανήκουν κάπου, τα προσωπικά επιτεύγματά τους, και η κουλτούρα στο χώρο εργασίας, αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την παρακίνησή τους. (Konstantinidis, 2023)

Τα κίνητρα των εργαζομένων επηρεάζονται από παράγοντες όπως η ανάγκη για αναγνώριση και εκτίμηση από τη διοίκηση και τους συναδέλφους, παρά από την παροχή εκπαίδευσης. Οι ανταμοιβές για την εργασία έχουν ελάχιστη επίδραση στα κίνητρα. Αντιθέτως, τα κίνητρα των εργαζομένων επηρεάζονται σημαντικά από την αίσθηση σύνδεσής τους με το τμήμα εργασίας τους, την εξέταση των ατομικών τους απαιτήσεων, την υποστήριξη των αναγκών τους, για παράδειγμα ως γονείς, και τις ευκαιρίες για συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και ανάληψη πρωτοβουλιών. Παράγοντες όπως η ηλικία παίζουν ρόλο στην ανάγκη των εργαζομένων για διαβούλευση, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, γνώση των στόχων και του οράματος του τμήματος, καθώς και στην αίσθηση ισότητας κι ευκαιριών για ανέλιξη. (Konstantinidis, 2023)

Τα κίνητρα των εργαζομένων επηρεάζονται θετικά από την ικανότητά τους να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ικανοποιώντας την ανάγκη τους για αναγνώριση από τη διοίκηση και τους συναδέλφους. Το κίνητρο των εργαζομένων να αισθάνονται ότι τους εκτιμούν, να λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις τους, να αναγνωρίζονται για τα εργασιακά τους αποτελέσματα και να αντιμετωπίζονται ισότιμα με τους συναδέλφους τους ποικίλλει ανάλογα με την ηλικία τους. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι έχουν ιδιαίτερα κίνητρα όταν πιστεύουν ότι η εργασία τους συμβάλλει στην εκπλήρωση του οράματος του οργανισμού και στην εξυπηρέτηση του κοινού καλού. (Konstantinidis, 2023)

2.4 Έξυπνη πόλη

Οι πόλεις είναι ισχυρά οικονομικά κέντρα, καθώς παρέχουν πρόσβαση σε μεγάλη αγορά εργασίας, επιχειρηματική δραστηριότητα, και υπηρεσίες. Επιπλέον, τα αστικά κέντρα συνοδεύονται από επιπλέον παροχές όπως κοινωνικές υπηρεσίες και παιδαγωγικές ευκαιρίες. Είναι σημαντικό για τις αστικές περιοχές και τις διοικήσεις τους να διασφαλίσουν ότι η οικονομική ανάπτυξη παραμένει σε συνεργασία με την προστασία και την βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων τους. Αυτό συμπεριλαμβάνει την εξασφάλιση ασφαλούς χώρου, την παροχή υπηρεσιών που απαιτούνται για να ζήσουν οι κάτοικοι, καθώς και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της ισότητας.

Η έννοια της «έξυπνης πόλης» είναι μια από τις κατευθύνσεις που προσπαθούν να εισάγουν οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές λύσεις για να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πόλεων. Η «έξυπνη» πόλη (ΕΠ) επιδεικνύει πως η χρήση των τεχνολογιών, όπως οι ψηφιακοί υπολογιστές, η διαδικτυακή επικοινωνία και τα αναλυτικά δεδομένα, μπορούν να βοηθήσουν στην προσαρμογή και την ενίσχυση των δημόσιων υπηρεσιών, να βελτιώσουν την απόδοση των δημόσιων δαπανών, και να βοηθήσουν στην λήψη αποφάσεων.

Για αυτό και η έννοια της ΕΠ έχει αναπτυχθεί κι εξελιχθεί για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα των μεγάλων αστικών κέντρων, και δείχνει πως η χρήση των τεχνολογιών, όπως οι υπολογιστές, η διαδικτυακή επικοινωνία, και η ανάλυση δεδομένων, μπορούν να βοηθήσουν στην προσαρμογή και την ενίσχυση των δημόσιων υπηρεσιών.

Στην έννοια της ΕΠ περιλαμβάνονται ένα ευρύ φάσμα πρακτικών αστικής καινοτομίας που στοχεύουν στη βελτιστοποίηση των αστικών ροών, την παροχή βασικών υπηρεσιών στους κατοίκους και την εξοικονόμηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Οι ΕΠ χρησιμοποιούν

προηγμένες τεχνολογίες για να μετρήσουν, να καταγράψουν, να συνδεθούν, και να διαχειριστούν όλα τα βασικά αστικά συστήματα και τις εφαρμογές, όπως οι χώροι στάθμευσης, οι λύσεις εξοικονόμησης ενέργειας, και τα συστήματα ελέγχου των πολιτών.

Έτσι όπως έχουν εξελιχθεί οι κοινωνίες μας, ειδικότερα στο κομμάτι του αστικού ιστού, γεννάται η ανάγκη για την βελτίωση του επιπέδου ζωής των πολιτών η οποία ανάγκη πολλές φορές πηγάζει κατόπιν έντονων απαιτήσεων από του ίδιους τους πολίτες που επιθυμούν καλύτερες υπηρεσίες σε διάφορους τομείς που τους ενδιαφέρουν. Και εδώ έρχεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση η οποία μέσω του διαδικτύου έρχεται για να βελτιώσει την ποιότητα και τις συνθήκες ζωής, εργασίας, ακόμη κι αναψυχής των πολιτών μεταμορφώνοντας την πόλη σε μια ΕΠ. Γενικότερα, σαν ιδέα ή σαν έννοια, όταν γίνεται λόγος για την ΕΠ, η αναφορά δεν είναι συγκεκριμένα σε κάποιον ορισμό διότι η ΕΠ αντιλαμβάνεται σαν ένας πιο ευρύς ορισμός. Πιο απλά, αν θέλει κανείς να ορίσει τι είναι η ΕΠ θα πει ότι έχοντας φυσικά την κατάλληλη υποδομή χρησιμοποιεί έξυπνες τεχνολογίες πάνω σε υπηρεσίες όπως η διοίκηση, η εκπαίδευση, τα νοσοκομεία, η ασφάλεια, κ.ά. κάνοντας να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά μεταξύ τους μιας και είναι διασυνδεδεμένες. (Αμπατζόγλου, 2018)

Κεφάλαιο 3 – Ληξιαρχείο και ΚΕΠ

3.1 Σύσταση ληξιαρχείου

Η ιστορία των ληξιαρχείων στην Ελλάδα απεικονίζει τη διοικητική ιστορία της χώρας: ανεφάρμοστοι νόμοι, άγνοια νόμων και υποχρεώσεων. Συνολικά χρειάστηκαν τρεις νομοθετικές προσπάθειες ώστε ο θεσμός των ληξιαρχείων να λειτουργήσει αποδοτικά με τη μορφή που γνωρίζουμε σήμερα.

Έξι χρόνια μετά το Πρωτόκολλο του Λονδίνου και την ανακήρυξη της Ελλάδας ως ανεξάρτητου κράτους, γίνεται η πρώτη προσπάθεια να εισαχθεί ο θεσμός των Ληξιαρχικών Βιβλίων. Το Βασιλικό Διάταγμα «Περί ληξιαρχικών βιβλίων», της 20ης Οκτωβρίου 1ης Νοεμβρίου του 1836 όριζε τον εκάστοτε Δήμαρχο ως Ληξίαρχο και περιέγραφε σαφώς τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις καθώς και τον τρόπο τήρησης των βιβλίων γεννήσεων, γάμων και αποβιώσεων. Ωστόσο, το Β.Δ. αυτό φαίνεται ότι δεν εφαρμόστηκε ποτέ μιας και δύο δεκαετίες αργότερα, το 1856 ψηφίστηκε καινούριος Νόμος. (<https://rb.gy/d3n4y4>)

Στις δύο δεκαετίες που μεσολάβησαν εκδόθηκαν μια σειρά εγκυκλίων που απειλούσαν ότι θα τιμωρήσουν όσους δημάρχους αμελούσαν τα καθήκοντά τους π.χ. Εγκύκλιος υπ' αριθμ. 141 «περί συντάξεως και αποστολής των πινάκων των γεννήσεων, γάμων και αποβιώσεων» της 19ης Αυγούστου 1846. Ο Νόμος του 1856 φέρει την ονομασία «Αστικός Ελληνικός Νόμος» και αποτελούταν από τρία τμήματα. Το δεύτερο τμήμα αποτελούμενο από πέντε κεφάλαια και 60 άρθρα αφορούσε τις ληξιαρχικές πράξεις. Λίγες μέρες αργότερα εκδόθηκε και το Βασιλικό Διάταγμα «Προς εκτέλεσιν του περί ληξιαρχικών πράξεων νόμου», με το οποίο ρυθμίζονταν πρακτικά ζητήματα της εφαρμογής του νόμου. Πάντως και αυτός ο νόμος, άργησε να εφαρμοστεί και από τα ελάχιστα παραδείγματα πόλεων που γνωρίζουμε ότι τον εφάρμοσαν (Αθήνα, Πειραιάς) ή και νησιών, η συμπλήρωση των ληξιαρχικών βιβλίων ξεκινάει το 1859, και η συνεπής εφαρμογή αφορά μόνο τα βιβλία των αποβιώσεων. (<https://rb.gy/d3n4y4>)

Η όσον το δυνατόν συστηματικότερη τήρηση των ληξιαρχικών βιβλίων επιτεύχθηκε με τον Νόμο του 19204 ο οποίος τέθηκε τελικά σε ισχύ το 1925. (<https://rb.gy/d3n4y4>)

3.2 Αρμοδιότητες σε θέματα ληξιαρχείου

- Τηρεί και ενημερώνει τα ληξιαρχικά βιβλία και αρχεία, στα οποία καταχωρούνται τα ληξιαρχικά γεγονότα που συμβαίνουν στην περιφέρεια του Δήμου (γεννήσεις, γάμοι, θάνατοι) καθώς και κάθε μεταγενέστερο γεγονός που συνδέεται με αυτά (π.χ. διαζύγια), σύμφωνα με τις ισχύουσες θεσμοθετημένες διαδικασίες.
- Τηρεί αρχεία επισήμων εγγράφων ληξιαρχικών γεγονότων.
- Εκδίδει αποσπάσματα των ληξιαρχικών πράξεων ή άλλα θεσμοθετημένα πιστοποιητικά.
- Ενημερώνει τα αντίστοιχα Τμήματα άλλων Δήμων για τα ληξιαρχικά γεγονότα που επηρεάζουν τα στοιχεία των μητρώων/αρχείων που τηρούνται στα Τμήματα αυτά.
- Συνεργάζεται με Ληξιαρχεία άλλων Δήμων σε περιπτώσεις μεταβολών ή προσθήκης ληξιαρχικών πράξεων που βρίσκονται καταχωρημένες εκεί. (<https://rb.gy/qwprkxq>)

3.3 Αρμοδιότητες σε θέματα Δημοτικής Κατάστασης

1. Τηρεί και ενημερώνει τα μητρώα του δημοτολογίου και τα μητρώα αρρένων, σύμφωνα με τις ισχύουσες θεσμοθετημένες διαδικασίες και τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία για τη δημιουργία και τήρηση του Εθνικού Δημοτολογίου.

2. Μεριμνά για την πρόσληψη και αλλαγή επωνύμου, καθώς και την πρόσληψη πατρωνύμου και μητρωνύμου από παιδιά, που γεννήθηκαν χωρίς γάμο των γονέων τους ή είναι αγνώστων γονέων.
3. Μεριμνά για τον εξελληνισμό του ονοματεπωνύμου Ελλήνων του εξωτερικού, ομογενών αλλοδαπών, που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια και παλιννοστούντων ομογενών, που έχουν την ελληνική ιθαγένεια.
4. Χορηγεί άδειες πολιτικού γάμου και μεριμνά για την τέλεση των γάμων αυτών.
5. Ενημερώνει περιοδικά τις δημόσιες υπηρεσίες για τις μεταβολές προσωπικής κατάστασης που προκύπτουν από τα τηρούμενα στοιχεία.
6. Εκδίδει κάθε είδους πιστοποιητικά ατομικής και οικογενειακής κατάστασης καθώς και κάθε είδους βεβαιώσεις, καταλόγους και πίνακες με τα στοιχεία που αναγράφονται στα ανωτέρω Μητρώα.
7. Εκδίδει ατομικά "πιστοποιητικά εγγραφής στο Δημοτολόγιο (ταυτότητας, σχολικής χρήσης, διορισμού κ.τ.λ.).
8. Εκδίδει πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης (απλά καθώς και ειδικού τύπου για στρατολογική χρήση και συντηρήσεως για αλλοδαπές αρχές).
9. Εκδίδει πιστοποιητικά πλησιέστερων συγγενών για αποδοχή κληρονομιάς (εφορία, συμβολαιογραφική χρήση, τράπεζες κ.τ.λ.).
10. Εκδίδει βεβαιώσεις κατοικίας για μεταδημότευση καθώς και για άλλες χρήσεις (διαγωνισμοί, τελωνεία, κ.τ.λ.).
11. Συντάσσει τις αποφάσεις Δημάρχου για τις εγγραφές των νεογέννητων στις υφιστάμενες οικογενειακές μερίδες.
12. Συντάσσει τις αποφάσεις Δημάρχου για τις διαγραφές δημοτών λόγω θανάτου από τις υφιστάμενες οικογενειακές μερίδες.
13. Καταχωρεί στα βιβλία του Δημοτολογίου τις αποφάσεις μεταδημότευσης σε άλλους Δήμους διαγράφοντας τους αναφερόμενου σε αυτές δημότες.
14. Συντάσσει αποφάσεις Δημάρχου που αφορούν μεταδημοτεύσεις, μεταβολές και προσθήκες στο Δημοτολόγιο (νέες οικογενειακές μερίδες, αλλαγές στοιχείων, υιοθεσίες, αναγνωρίσεις κ.τ.λ.).
15. Καταχωρεί τις αποφάσεις Δημάρχου στα βιβλία του Δημοτολογίου καθώς και στο μηχανογραφημένο Δημοτολόγιο.

16. Εισάγει στοιχεία στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές προετοιμάζοντας τις οικογενειακές μερίδες ώστε -να διευκολύνεται η έκδοση πάσης, φύσης πιστοποιητικών.
17. Συνεργάζεται με άλλους Δήμους και δημόσιες υπηρεσίες στις περιπτώσεις μεταβολών των μητρώων σε αντιστοιχία προς ανάλογα αρχεία που τηρούνται εκεί.
18. Μεριμνά για την τήρηση των υποχρεώσεων του Δήμου που προκύπτουν από την ισχύουσα εκλογική νομοθεσία.
19. Συντάσσει από 1ης του έτους έως τέλους Φεβρουαρίου ονομαστικές καταστάσεις οι οποίες περιλαμβάνουν τους νέους εκλογείς (18άρηδες) που είναι εγγεγραμμένοι στο Δημοτολόγιο του Δήμου Καρπενησίου και αποκτούν το δικαίωμα του εκλέγειν.
20. Προβαίνει στις Αναθεωρήσεις του Εκλογικού Καταλόγου, που περιλαμβάνουν τις μεταβολές που έχουν επέλθει στο Δημοτολόγιο λόγω θανάτου, μεταδημότευσης, διόρθωσης στοιχείων, εγγραφής και. απόκτησης ή απώλειας της Ελληνικής ιθαγένειας (αρ. 1 παρ. 11,12 του ν.2623/1993).
21. Αποστέλλει τις καταστάσεις των μεταβολών στην αρμόδια Δ/ση Εκλογών του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
22. Διαβιβάζει τις τυχόν ενστάσεις και τις εναντίον αυτών αντιρρήσεις καθώς και τις σχετικές καταστάσεις εντός 15 ημερών από τη λήξη των προθεσμιών στο αρμόδιο Πρωτοδικείο για την εκδίκαση τους.
23. Διαγράφει από τον Εκλογικό Κατάλογο, εκλογείς εξαιτίας αμετάκλητης δικαστικής απόφασης του αρμόδιου δικαστηρίου για λιποταξία ή στέρηση του εκλογικού δικαιώματος, για κάποιο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα λόγω αμετάκλητης ποινικής καταδίκης ή λόγω δικαστικής απαγόρευσης (θέση σε δικαστική συμπαράσταση) κατόπιν τελεσίδικης απόφασης του αρμόδιου δικαστηρίου).
24. Προβαίνει σε εκκαθάριση τόσο των παλαιών υφιστάμενων διπλοεγγραφών δημοτών μας αλλά και των δημιουργηθέντων εντωμεταξύ, λόγω της μεγάλης καθυστέρησης αποστολής και κοινοποίησης των αποφάσεων μεταδημοτεύσεων δημοτών που παρουσιάζουν οι Δήμοι.
25. Προεκλογικά, τουλάχιστον για ένα διάστημα τεσσάρων μηνών, ενημερώνει τους εκλογείς για οτιδήποτε αφορά την άσκηση του εκλογικού τους δικαιώματος, αποκαθιστά την εγγραφή στον Εκλογικό Κατάλογο των τυχόν «παραλειφθέντων» εκλογέων αποκαθιστά τα τυχόν λάθη, συντονίζει την επικοινωνία με τις υπόλοιπες συναρμόδιες για

τη διεξαγωγή των εκλογών υπηρεσίες παρακολουθεί και ενημερώνεται για τις συνεχείς εγκυκλίους που κατευθύνουν τις εργασίες, για τις τυχόν νέες νομοθετικές ρυθμίσεις ενόψει των εκλογών.

26. Ενημερώνει το μηχανογραφημένο Αρχείο Εκλογικού Καταλόγου των δημοτών - εκλογέων του Δήμου μας ως προς την κίνηση των δημοτών (εισαγωγή νέων εκλογέων, διαγραφή τους λόγω μεταδημότευσης, θανάτου, μεταφοράς σε άλλες οικογενειακές μερίδες, ύπαρξη σε όλους Ειδικού Εκλογικού Αριθμού, αιτίας εγγραφής ή διαγραφής, ημερομηνία αποστολής τους στην αρμόδια Δ/ση του Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κα).
27. Σύνταξη εγγράφων και προτάσεων που απευθύνονται στις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της συναρμόδιας με τη διεξαγωγή των Εκλογών Αποκεντρωμένης Διοίκησης, καθώς και στη Διοίκηση του Δήμου. (<https://rb.gy/cjvdoz>)

3.4 Αρμοδιότητες σε θέματα Αλλοδαπών και Μετανάστευσης

Το Τμήμα τηρεί τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την ισχύουσα νομοθεσία περί ιθαγένειας, αλλοδαπών και μετανάστευσης. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τις δικαιοδοσίες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις:

1. Τηρεί Μητρώο Αλλοδαπών.
2. Παραλαμβάνει αιτήσεις, ελέγχει τα δικαιολογητικά και τα προωθεί στην αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας για την χορήγηση και ανανέωση αδειών παραμονής αλλοδαπών στην Ελλάδα.
3. Δέχεται δηλώσεις αλλοδαπών για κάθε μεταβολή που επέρχεται στις παρακάτω περιπτώσεις:
 - a. μεταβολή κατοικίας.
 - b. μεταβολή προσωπικής κατάστασης ιδίως αλλαγής ιθαγένειας, σύναψη γάμου, λύση ή ακύρωση του ή γέννηση τέκνου.
 - c. απώλεια, ανανέωση, μεταβολή διαβατηρίου ή άλλου ταξιδιωτικού εγγράφου.
 - d. απώλεια άδειας παραμονής.
 - e. μεταβολή εργοδότη και απασχόλησης και καταγγελία της σύμβασης εργασίας.

4. Παραλαμβάνει αιτήσεις και δικαιολογητικά για την απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση και τις προωθεί στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών.
5. Επιδίδει σχετικές με τα ανωτέρω αποφάσεις σε αλλοδαπούς. (<https://rb.gy/cjvdoz>)

3.5.1 Έκδοση πιστοποιητικών ληξιαρχείου από το gov.gr

1. Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης.
2. Πιστοποιητικό γέννησης (για εσάς ή τα ανήλικα παιδιά σας).
3. Πιστοποιητικό ιθαγένειας.
4. Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης (Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης γέννησης για εσάς ή τα ανήλικα παιδιά σας).
5. Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου (Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης γάμου).
6. Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης.
7. Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου.
8. Πιστοποιητικό εγγύτερων συγγενών. (<https://rb.gy/hucagg>)

3.5.2 Έκδοση Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης από το gov.gr

Κάτι που πολλοί δεν γνωρίζουν σχετικά με το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο είναι η δυνατότητα έκδοσης ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης το οποίο σύμφωνο συμβίωσης επιλέγεται όλο και περισσότερο έναντι του πολιτικού ή θρησκευτικού γάμου από τα νεαρά ζευγάρια τουλάχιστον στην πρώτη φάση επισημοποίησης της σχέσης τους.

Έτσι λοιπόν δύναται η έκδοση της παραπάνω ληξιαρχικής πράξης από το gov.gr φυσικά με τη χρήση των προσωπικών κωδικών του Taxisnet. Ο δεύτερος τρόπος για την έκδοση του ίδιου πιστοποιητικού πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής αίτησης σε οποιοδήποτε ΚΕΠ ή στο ληξιαρχείο του δήμου στο οποίο έχει τελεστή η πράξη. Με την ολοκλήρωση της ληξιαρχικής πράξης είτε από τα ΚΕΠ είτε από το δήμο, η πράξη αυτή αποστέλλεται στη θυρίδα του πολίτη ο οποίος ενημερώνεται μέσω e-mail και SMS. (<https://rb.gy/n4zte1>)

3.6 Σύσταση ΚΕΠ

Αλληλοεπιδρώντας κανείς με τις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να αντιληφθεί πολύ γρήγορα την ύπαρξη παθογενειών στο κομμάτι της διοίκησης καθώς και τη στασιμότητά της. Πιο συγκεκριμένα οι παθογένειες αυτές εντοπίζονται στην αναποτελεσματικότητα, την έλλειψη

οργάνωσης, τη γραφειοκρατία, την κακοδιαχείριση των πόρων, ειδικότερα των χρηματικών, την έλλειψη μεταρρύθμισης, κ.ά. και όλα τα παραπάνω εκδηλώνονται αρνητικά στον πολίτη που προσπαθεί να εξυπηρετηθεί.

Για να αντιμετωπιστούν οι παραπάνω παθογένειες πρέπει αναγκαστικά να πραγματοποιηθούν μεταρρυθμίσεις κι έτσι λοιπόν γεννήθηκε η ιδέα των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) των οποίων η δημιουργία είχε σκοπό την εγκαθίδρυση μιας νέας τάξης πραγμάτων αναφορικά με τη δημόσια διοίκηση ούτως ώστε να υπάρξει βελτίωση στις σχέσεις μεταξύ διοίκησης και πολίτη ρίχνοντας το βάρος στο διαδίκτυο. Πολύ περιληπτικά μπορεί να ειπωθεί πως η φιλοσοφία πίσω από τη δημιουργία των ΚΕΠ ήταν η δραματική μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών κάνοντας τις συνδιαλλαγές μεταξύ πολίτη και δημοσίου εύκολες και γρήγορες. Δηλαδή η σύσταση των ΚΕΠ ήταν τόσο στα πλαίσια της δημόσιας διοίκησης όσο και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σαν πρωταρχικό στόχο είχε την εξυπηρέτηση των πολιτών παρέχοντας τους ποιοτικές υπηρεσίες.

Η πρώτη εμφάνιση των ΚΕΠ υπήρξε συνδυαστικό αποτέλεσμα υπαγωγής της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε επιχειρησιακά προγράμματα, κι έρχονται να αντιμετωπίσουν τα εμπόδια που παρουσιάζει η γραφειοκρατία με σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη διεκπεραιώνοντας τα όποια αιτήματά του.

Για πρώτη φορά παρατηρείται το πώς αναπτύσσεται η επικοινωνία και το πώς εξυπηρετείται ο πολίτης στις δημόσιες υπηρεσίες όσο η δημόσια διοίκηση αποκεντρώνεται και διασυνδέεται με την τοπική αυτοδιοίκηση. Ξεκινώντας από το 2001 τα ΚΕΠ θα αποτελέσουν την απαρχή της διακίνησης των εγγράφων χωρίς την φυσική παρουσία του πολίτη και μέσω αυτών θα αποπερατώνονται υποθέσεις και διαδικασίες αναζητώντας αυτεπάγγελτα σε υπηρεσίες δικαιολογητικά κι άλλα έγγραφα. (Γκουλούση, 2007)

3.7 MyKEPlive

Φεύγοντας όχι πολύ μακριά από τα ΚΕΠ υπάρχει το MyKEPlive, ή αλλιώς το ηλεκτρονικό ΚΕΠ, μια υπηρεσία που προσφέρεται τόσο από τα ΚΕΠ όσο κι από το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο. Πρόκειται για μια πλατφόρμα μέσω της οποίας πραγματοποιείται ενημέρωση και εξυπηρετούνται διαδικτυακά οι πολίτες για συγκεκριμένα αιτήματα, όχι απαραίτητα ζητήματα που αφορούν το ληξιαρχείο αλλά κι άλλες υπηρεσίες του δήμου. Η εξυπηρέτηση ή ενημέρωση τελείται μέσω τηλεδιάσκεψης (βίντεο κλήση) με σκοπό την ολοκλήρωση των αιτημάτων του

πολίτη ή μιας επιχείρησης αφού πρώτα κλείνεται ηλεκτρονικό ραντεβού με κάποιον υπάλληλο των ΚΕΠ ο οποίος και θα εξυπηρετήσει ή θα ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο.

Στόχος του myKEPLive, είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η παροχή διοικητικής πληροφόρησης στους πολίτες, χωρίς τη φυσική μετάβαση των πολιτών στα ΚΕΠ. Με το έργο δημιουργείται ειδική σύγχρονη πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης (video conference), η οποία, μέσω του gov.gr, παρέχει στους πολίτες και τους νομίμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων τη δυνατότητα εξυπηρέτησής τους, για συγκεκριμένες διαδικασίες, από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. (<https://rb.gy/eknzhv>)

Στην πλατφόρμα myKEPLive, ο πολίτης ή η επιχείρηση, μέσω του νομίμου εκπροσώπου της, δύναται να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει, προκειμένου να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο αίτημά του.

Το ραντεβού μπορεί να το κλείσει και κάποιος άλλος για τον πολίτη ή την επιχείρηση καταχωρώντας κάποια βασικά στοιχεία, όμως στην τηλεδιάσκεψη θα πρέπει να είναι ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος παρών. Να σημειωθεί εδώ ότι για άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις παρέχεται ειδική εξυπηρέτηση με διερμηνέα. (<https://rb.gy/iczfgb>)

Οι τηλεδιασκέψεις δεν καταγράφονται, ούτε αποθηκεύονται προσωπικά δεδομένα. Απλώς, για λόγους ασφαλείας, οι υπάλληλοι ζητούν στην αρχή κάθε κλήσης να δουν έγγραφα που πιστοποιούν την ταυτότητα του χρήστη. (<https://rb.gy/dgqfys>)

Το myKEPLive θέτει τέλος σε χρόνιες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες του εξωτερικού σε περιπτώσεις που χρειάζονται απλές βεβαιώσεις από το κράτος. Παράλληλα, διευκολύνονται οι εργαζόμενοι που δεν έχουν χρόνο να μεταβούν σε ΚΕΠ και οι πολίτες που -για οποιοδήποτε λόγο- δυσκολεύονται να βγουν από το σπίτι τους. (<https://rb.gy/dgqfys>)

Η πλατφόρμα περιλαμβάνει πέντε δημοτικές διαδικασίες, οι οποίες θα διεκπεραιώνονται σε συνεργασία με τα δημοτικά πρωτόκολλα. Στις παρεχόμενες υπηρεσίες συγκαταλέγονται η έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου, η ανανέωση δελτίου ανεργίας, η χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης, η έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, και η βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. (<https://rb.gy/dgqfys>)

Από το myKEPLive εξαιρούνται διαδικασίες που απαιτούν την φυσική παρουσία και υπογραφή του πολίτη, όπως η ταυτοπροσωπία ανηλίκου, η μεταβίβαση αυτοκινήτου και η ανανέωση άδειας οδήγησης. (<https://rb.gy/dgqfys>)

Αναλυτικότερα μέσω της πλατφόρμας MyKEPlive εξυπηρετούνται ζητήματα που αφορούν την ενημέρωση και διεκπεραίωση αιτήσεων όπου ο πολίτης πληροφορείται σχετικά με τα όποια έγγραφα (δικαιολογητικά, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, αιτήσεις) όπως επίσης και για την αίτηση των παραπάνω στον κατάλληλο φορέα. Ο πολίτης δύναται να πραγματοποιήσει την υποβολή αίτησης προς το δήμο του επιλέγοντας το αντίστοιχο ΚΕΠ. Από την άλλη, όσον αφορά τις επιχειρήσεις, αυτές ενημερώνονται σχετικά με συγκεκριμένα έγγραφα που αφορούν τον επαγγελματικό τους τομέα. Όπως κάθε ψηφιακή πλατφόρμα, το MyKEPlive, αναβαθμίζεται για να γίνεται πιο εύκολο και γρήγορο στην διεκπεραίωση των διαδικασιών. (<https://www.gsis.gr>)

Κεφάλαιο 4 – Έρευνα

4.1 Ορισμός Έρευνας

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στην μεθοδολογία και πώς αυτή προσεγγίζεται στο κομμάτι της εργασίας όσον αφορά το πρακτικό μέρος το οποίο μεταξύ άλλων θα αναλύσει τον στόχο της έρευνας, θα δώσει απαντήσεις σε ερωτήματα που θα προκύψουν, θα πραγματοποιεί με το δείγμα της έρευνας, και θα κάνει μια προσπάθεια να αποδείξει το πόσο έγκυρη και αξιόπιστη είναι η έρευνα που πραγματοποιήθηκε.

Πριν όμως θα πρέπει να αναφερθεί περιληπτικά το πώς ορίζεται η έρευνα, κι αυτό είναι ως έναν όρο ο οποίος στις καθημερινές εκφράσεις συνδέεται με πολλά αντικείμενα εφαρμογής. Περισσότερο ωστόσο φέρεται με μια εξειδικευμένη σημασία: τη συστηματική, αντικειμενική, κι εξακριβωμένη αναζήτηση πληροφοριών προς επίλυση κάποιου προβλήματος. Μεταξύ τους οι διάφορες έρευνες διαφέρουν ως προς τις προθέσεις, τα μέσα αλλά και στο βαθμό σεβασμού των επιστημονικών αρχών εκ μέρους των διαφόρων ερευνητών. (<https://rb.gy/jpl9h7>)

Επίσης η έρευνα αποτελεί πρωταρχικής σημασίας διαδικασία για την ανάδειξη, συγκρότηση και προαγωγή των επιστημών, όπου μέσω αυτών επιχειρείται ευρύτερα η βελτίωση των συνθηκών της ζωής των ανθρώπων. Πολλοί είναι εκείνοι που περιορίζουν την έννοια μόνο στην επιστημονική έρευνα που αναπτύσσεται κατά κλάδο επιστημονικών πεδίων, όπου βασίζεται σε πειραματική μέθοδο, ή την επαλήθευση υποθέσεων αν και σε πολλές των περιπτώσεων η επιστήμη ερευνά «στα τυφλά» όπου οι όποιες επιβεβαιώσεις έπονται στη συνέχεια. (<https://rb.gy/jpl9h7>)

Γενικότερα, η έρευνα είναι όταν καταπιάνεται κανείς και μελετά ένα συγκεκριμένο αντικείμενο ανεξαρτήτως του τι επιδιώκει από τα όποια αποτελέσματα θα προκύψουν από τη μελέτη αυτή. Σαν εργασία, η έρευνα, στοχεύει στην παραγωγή τεκμηρίων που είναι βασισμένα σε επιστημονική γνώση. Επίσης η έρευνα αναλύει κι επεξεργάζεται παλαιότερες θεωρίες τις οποίες δύναται να μεγαλώσει και να προχωρήσει μιας και αποτελεί ένα επιστημονικό εργαλείο. Έτσι λοιπόν το σύνολο των διαδικασιών που αυξάνει και εμβαθύνει στην επιστήμη ή εκπαίδευση λέγεται έρευνα.

4.2 Σχεδιασμός και μεθοδολογία

Κατά την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και υπηρεσιών του δημοσίου, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, φάνηκε η σημαντικότητα της έρευνα καθώς και του σχεδιασμού. Σε αυτήν την έρευνα γίνεται αντιληπτή η ουσία των ερωτημάτων που τίθενται σε μια έρευνα καθώς και η φύση αυτών, και το δείγμα της έρευνας δεν χαρακτηρίζεται από ομοιογένεια μιας και προέρχεται από διαφορετικούς ανθρώπους. Για να έρθει σε πέρας η έρευνα λαμβάνονται υπόψη διάφοροι παράμετροι μεταξύ των οποίων η γενίκευση των αποτελεσμάτων του δείγματος όπως επίσης και το πόσο έγκυρη και αξιόπιστη είναι η έρευνα. (Τσιπλητάρης & Μπάμπαλης, 2006)

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι έρευνας αλλά εδώ θα επιλεχτεί η επικέντρωση σε μερικές πολύ βασικές. Οι μέθοδοι με τις οποίες μπορεί να προσεγγιστεί μια έρευνα είναι η μέθοδος της βιβλιογραφίας η οποία και αποτελεί βάση για την πραγματοποίηση της έρευνας σε επιστημονικό επίπεδο. Άλλη σημαντική μέθοδος επίτευξης της έρευνας επιτυγχάνεται έχοντας μια στάση τόσο σχολαστικής παρατηρητικότητας στα γεγονότα όσο και απομάκρυνσης αποτρέποντας έτσι την αλλοίωση ή τροποποίηση των δεδομένων τα οποία συλλέγονται μέσω ερωτηματολογίου ή συνεντεύξεων. Στην πρώτη περίπτωση, αυτή του ερωτηματολογίου, πραγματοποιείται ένας σχεδιασμός των ερωτήσεων που θα θέσουν οι οποίες πραγματεύονται τη θεματολογία έρευνας. Ενώ στη δεύτερη περίπτωση, αυτή της συνέντευξης, εκτός του ερωτηματολογίου πραγματοποιούνται από τον ερευνητή προσωπικές συνεντεύξεις των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα με σκοπό τη συλλογή στοιχείων για να μπορέσει να γίνει σωστή κρίση και επαλήθευση της έρευνας. (Τσιπλητάρης & Μπάμπαλης, 2006)

Όσον αφορά τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται στην έρευνα, ανεξαρτήτως αν η έρευνα είναι επιστημονική ή όχι, έχει κανείς να κάνει όχι μόνο με τη μέθοδο που

χρησιμοποιήθηκε αλλά και με την οργάνωση που προηγήθηκε πριν προχωρήσει κανείς στην έρευνα. Τα περισυλλεχθέντα στοιχεία και δεδομένα της έρευνας πρέπει να την επιβεβαιώνουν. Ενώ όσον αφορά τη συλλογή του δείγματος, αυτό έχει να κάνει με το μέγεθος του δείγματος της έρευνας, δηλαδή τον αριθμό των συμμετεχόντων. Έτσι, όταν γίνεται λόγος για *δείγμα* αναφέρεται σε έναν τελικό κι αριθμημένο κατάλογο συμμετοχής. Από την άλλη, όταν γίνεται λόγος για τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή του δείγματος αναφέρεται στον τρόπο ή στη μέθοδο με την οποία έχει γίνει μια σωστή επιλογή των ατόμων που θα συμμετάσχουν στην έρευνα, το θέμα ή ζήτημα που πραγματεύεται η έρευνα, όπως επίσης και στον τρόπο που αυτή θα έρθει σε πέρας. Οι μέθοδοι με τις οποίες συλλέγεται το δείγμα είναι τυχαίες και συνάμα τακτικά οργανωμένες, και διαιρούνται σε επίπεδα. (Τσιπλητάρης & Μπάμπαλης, 2006)

Φεύγοντας από το δείγμα και τη μεθοδολογία και προχωρώντας παρακάτω συναντά κανείς τις μεταβλητές οι οποίες χαρακτηρίζονται ως γεγονότα που φέρουν οι συνιστώσες κι από τις οποίες το άτομο που πραγματοποιεί την έρευνα θα πρέπει να συλλέξει, να αναλύσει, και να μετρήσει τις πληροφορίες. Μια μεταβλητή μπορεί να είναι είτε ανεξάρτητη είτε εξαρτημένη με την πρώτη να ασκεί επιρροή σε άλλες μεταβλητές και τη δεύτερη να είναι αυτή που δέχεται την επιρροή από την πρώτη δίνοντας της τον ορισμό της επηρεαζόμενης μεταβλητής. Επίσης υπάρχουν οι υποθέσεις οι οποίες είναι δεδομένα που εκδηλώνουν μια αμοιβαία επίδραση μεταξύ των μεταβλητών με σκοπό τον άμεσο συγχρονισμό κι ενημέρωσή τους μέσω της έρευνας. Και στο τέλος υπάρχουν οι τιμές οι οποίες είναι οι γραφικοί κι αριθμητικοί χαρακτηρισμοί των μεταβλητών. (Τσιπλητάρης & Μπάμπαλης, 2006)

4.3 Σκοπός Έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει ως κύριο σκοπό της την εξέταση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση που κάνουν από το ψηφιακό ληξιαρχείο, πάντα μέσω του gov.gr, με βασικό άξονα τον καιρό της πανδημίας Covid-19 κάτι που αποτέλεσε τον λόγο η έρευνα πάνω στην οποία θα βασιστεί να είναι ποσοτική.

Πιο αναλυτικά, έγινε χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου και η εξέταση κι ανάλυσή του είχαν ως βάση μοντέλα της στατιστικής και της μαθηματικής με σκοπό τα αποτελέσματα να προκύψουν μέσα από εγκυρότητα κι ασφάλεια.

Τόσο η δημιουργία του ερωτηματολογίου όσο και η διανομή του πραγματοποιήθηκαν με τρόπο ηλεκτρονικό. Μετέπειτα ακολουθήθηκαν οι παρακάτω διαδικασίες με την εξής σειρά: συλλογή δεδομένων, κωδικοποίηση, και ταξινόμηση. Πιο συγκεκριμένα, μέσω του λογισμικού της Microsoft, Excel, έγινε χρήση της αυτοματοποιημένης διαδικασίας εισαγωγής και αποθήκευσης των αποτελεσμάτων με το Google Forms κι από εκεί προέκυψαν οι στατιστικές απαντήσεις. Ως βασικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε και το Jasp που πραγματεύτηκε την αναζήτηση στατιστικών στοιχείων όπως οι τιμές (μέση, ενδιάμεσος, κτλ.) ή τη μέση απόκλιση, όπως και τη δημιουργία πινάκων.

Μερικά από τα ερωτήματα που τέθηκαν και επιδιώχθηκαν να απαντηθούν ήταν μεταξύ άλλων:

- ο βαθμός ικανοποίησης από το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου,
- ο βαθμός ικανοποίησης από το χρόνο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης,
- ο βαθμός ικανοποίησης από το myKEPlive στα ζητήματα του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου,
- ο βαθμός ικανοποίησης από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive,
- η ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου, και
- η ευκολία πλοήγησης στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο.

4.4. Μεθοδολογία Ερωτηματολογίου

Μια από τις πιο κλασικές μεθόδους προσφυγής για τη διεξαγωγή μιας έρευνας είναι το ερωτηματολόγιο το οποίο συλλέγει προϋπάρχοντα πρωτογενή δεδομένα με σκοπό την απάντηση των ερωτημάτων που θέτουμε. Το ερωτηματολόγιο σχετίζεται γενικότερα και με άλλες μορφές έρευνας όπως επίσης και με τις δημοσκοπήσεις. (Σταθακόπουλος, 1997)

Προχωρώντας στην σύνταξη του ερωτηματολογίου διανύει κανείς μερικά βήματα ξεκινώντας με πρώτο αυτό των σκέψεων που έχουμε δημιουργήσει στο μυαλό του για το πώς πρέπει να είναι και καταλήγει στο επόμενο βήμα στο οποίο λαμβάνονται αυτές οι σκέψεις και εκδηλώνονται όταν αυτές συντάσσονται. Ένα από τα βασικότερα βήματα αποτελεί αυτό που σχετίζεται με τον τύπο του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα για το εάν οι ερωτήσεις θα είναι κλειστού τύπου ή ανοιχτού. Στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις υπάρχει μεγαλύτερη ελευθερία επιλογής φέρνοντας όμως έτσι δυσκολίες στη μετέπειτα ανάλυσή τους. (Σταθακόπουλος, 1997)

Από την άλλη στις ερωτήσεις κλειστού τύπου οι απαντήσεις που γίνονται δεκτές είναι πολλαπλής επιλογής, όπως *Ναι / Όχι, Συμφωνώ / Διαφωνώ*, κ.ά. Σε αυτού του τύπου τις ερωτήσεις το άτομο που πραγματοποιεί την έρευνα βρίσκεται στην πλεονεκτική θέση να μπορεί να προβεί σε ασφαλέστερα συμπεράσματα προχωρώντας στην ανάλυση των απαντήσεων μέσω στατιστικών μεθόδων. Παρόλα αυτά πρέπει να αναφερθεί και ένα αρνητικό των ερωτήσεων κλειστού τύπου κι αυτό είναι ότι πολλές φορές το εύρος των απαντήσεων των ερωτήσεων είναι κάπως αόριστο και δεν καλύπτει πλήρως ή ακριβώς αυτό που θα ήθελαν οι ερωτώμενοι με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να αναγκάζονται να δώσουν απαντήσεις που ίσως και να απέχει η απάντηση που θα έδιναν σε ένα ανοιχτού τύπου ερωτηματολόγιο.

Μετά τη σύνταξή του, το ερωτηματολόγιο πρέπει να διανεμηθεί, κάτι που στην εποχή μας γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω του διαδικτύου, και αποτελεί μια μέθοδο κατά την οποία οι συμμετέχοντες απαντούν στις ερωτήσεις βιαστικά χωρίς να διαβάζουν προσεκτικά την ερώτηση και να την κατανοούν πλήρως οδηγώντας έτσι σε απαντήσεις τις οποίες δεν μπορούν να θεωρηθούν ασφαλείς. Εκτός από την παραπάνω μέθοδο υπάρχουν οι παραδοσιακές μέθοδοι, αυτή της προσωπικής συνέντευξης η οποία πραγματοποιείται είτε κατά πρόσωπο είτε από απόσταση (τηλεφωνικώς). Το αρνητικό στην πρώτη περίπτωση έγκειται πρωτίστως στο κόστος πραγματοποίησης μιας τέτοιας έρευνας και δευτερευόντως στο ότι ο ερευνητής άθελά του μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις του συνεντευξιζόμενου ενώ στην δεύτερη περίπτωση, αυτήν της τηλεφωνικής επικοινωνίας, το αρνητικό είναι ότι πολλοί άνθρωποι επιλέγουν να μη συμμετάσχουν σε τηλεφωνικές έρευνες είτε για λόγους επιφυλακτικότητας είτε επειδή πρόκειται για προσωπική τους επιθυμία. (Σιώμοκος & Μαύρος, 2008)

4.5 Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος της έρευνας που διεξάγεται επειδή προσπαθεί να δείξει τους εναλλακτικούς τρόπους στην εξυπηρέτηση του πολίτη οι οποίοι είναι αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ψηφιοποίησης του κράτους. Μέσα από τις απαντήσεις που λαμβάνουμε πληροφορούμαστε το πόσο άνετα νιώθουν οι πολίτες με το να χρησιμοποιούν τα νέα πλεονεκτήματα που προσφέρονται από την τεχνολογία και το πόση εξοικείωση έχουν με αυτά, καθώς και τα οφέλη που αποκομίζουν από τη ψηφιακή διακυβέρνηση και την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μιας και πλέον εξυπηρετούνται διαδικτυακά.

Σχετικά με το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα, να ειπωθεί πως έγινε χρήση 21 ερωτήσεων κλειστού τύπου που υπήρξαν η βάση του ερωτηματολογίου το οποίο αποτελείται από 6 μέρη με το πρώτο να περιέχει 4 ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, κι εκπαιδευτικό επίπεδο). Των δημογραφικών ερωτήσεων έπονται άλλες 4 οι οποίες έχουν να κάνουν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του gov.gr στο τμήμα του ληξιαρχείου και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες. Ακολουθούν ερωτήσεις που σχετίζονται με το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, συγκεκριμένα για το τρίτο μέρος, ερωτάται η ευκολία πρόσβασης σε αυτές ενώ στο τέταρτο μέρος η ασφάλεια. Το πέμπτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελούν οι 3 επόμενες ερωτήσεις που σχετίζονται με παράγοντες επιρροής της αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του gov.gr –συγκεκριμένα του ληξιαρχείου. Και τέλος, στο έκτο μέρος βρίσκουμε 2 ερωτήσεις που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 καθότι αποτέλεσε βασικό άξονα με τον οποίο πραγματεύτηκε η εργασία.

Οι ερωτώμενοι αρχικά δύνανται να επιλέξουν μεταξύ απαντήσεων που τους προτείνονται και παράλληλα υπάρχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου με μινιμαλιστική επιλογή απαντήσεων, τύπου «Ναι» ή «Όχι».

Μέσω της πενταβάθμιας διαβάθμισης της ποιοτικής κλίμακας Likert αποδόθηκαν ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η αποτελεσματικότητά τους. Έτσι εκφράστηκε ο βαθμός συμφωνίας/διαφωνίας της κάθε ερώτησης. Οι απαντήσεις είχαν ως βάση το παρακάτω μοντέλο διαβάθμισης:

- 1 = Διαφωνώ απόλυτα
- 2 = Διαφωνώ
- 3 = Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
- 4 = Συμφωνώ
- 5 = Συμφωνώ απόλυτα.

Μέσω επίσης της πενταβάθμιας διαβάθμισης της ποιοτικής κλίμακας Likert αποδόθηκαν η ευκολία στην πρόσβαση και η ασφάλεια κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19 και οι απαντήσεις είχαν ως βάση το παρακάτω μοντέλο διαβάθμισης:

- 1 = Καθόλου
- 2 = Λίγο
- 3 = Αρκετά

- 4 = Πολύ
- 5 = Πάρα πολύ

Σχετικά με την ανάλυση των δεδομένων, το επίπεδο $\alpha=0,05$ εκτιμάται ως στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα ενώ λαμβάνεται υπόψη ότι: $P - \text{value} < 0,05$. Να σημειωθεί η δημιουργία πινάκων για την κατανομή των δημογραφικών περιεχομένων καθώς και για τον μέσο όρο των απαντήσεων, και της τυπικής απόκλισης των μεταβλητών για να απεικονίζονται καλύτερα. Κλείνοντας να ειπωθεί πως τα ποσοστά χρησιμοποιήθηκαν για να εκφραστούν τα στατιστικά αποτελέσματα της έρευνας και περιλάμβαναν ραβδογράμματα και γραφήματα πίτας για τη συγκριτική απεικόνιση των απαντήσεων.

Η δημιουργία του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά μέσω του Google Forms, που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ερωτηματολογίων και φορμών, και επί αυτού ολοκληρώθηκε η πρωτογενής ποσοτική έρευνα της εργασίας. Ο λόγος που επιλέχθηκε το Google Forms είναι η δωρεάν κι ελεύθερη πρόσβαση σε αυτό. Κατόπιν, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, e-mail, στα συμμετέχοντα άτομα κι οι απαντήσεις τους κατεγράφησαν στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων με σκοπό την έναρξη της επεξεργασίας της αρχικής προσπάθειας.

Ελήφθησαν απαντήσεις από 100 άτομα πράγμα που ορίζει το συνολικό δείγμα στο $N=100$. Τα συμμετέχοντα στην έρευνα άτομα έχουν κάνει σε κάποια περίοδο της ζωής τους χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του gov.gr και συγκεκριμένα του ληξιαρχείου κάτι που τα έκανε εύκολα προσεγγίσιμα και διαθέσιμα ως προς τη συμμετοχή τους στην έρευνα.

Κριτήριο επιλογής των ατόμων αποτέλεσε η προσβασιμότητά τους σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, η εξοικειώσή τους με το περιβάλλον του gov.gr, και η διάθεση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην κατοχή τους με σκοπό να παραλάβουν και μετέπειτα να αποστείλουν συμπληρωμένο το ερωτηματολόγιο.

Οι ερωτώμενοι είναι εξοικειωμένοι τόσο με την τεχνολογία, συγκεκριμένα τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όσο και με το διαδίκτυο, και ήταν σε θέση να παραλάβουν, συμπληρώσουν, κι αποστείλουν το ερωτηματολόγιο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

4.6 Πληθυσμιακό δείγμα έρευνας

Όταν γίνεται λόγος για το πληθυσμιακό δείγμα μιας έρευνας η αναφορά αυτή στοχεύει σε ένα μέρος από τον ευρύ πληθυσμό το οποίο δύναται να απαντήσουν στις ερωτήσεις της έρευνας. (Neuman & Robson, 2017)

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας αποτελείται από ενήλικες, ως επί το πλείστον από τις Σέρρες, με το συνολικό δείγμα να φτάνει τα 100 άτομα (N=100).

4.7 Εγκυρότητα Έρευνας

Στο εργαλείο με το οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα διενεργήθηκε έλεγχος σχετικά με τη εγκυρότητα αλλά και την αξιοπιστία του εργαλείου, και μετέπειτα, από την πλευρά του ερευνητή, συλλέχθηκαν τα πρωτογενή δεδομένα. Των παραπάνω έχει προηγηθεί θεωρητική ανάλυση που σχετίζεται τόσο με τις επιλεγμένες ενότητες όσο και με τις ερωτήσεις που βρίσκονται στο ερωτηματολόγιο, οι οποίες με τη σειρά τους επιβεβαιώνουν την εγκυρότητα. Εδώ να τονιστεί πως οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνονται εύκολα κατανοητές.

Η αξιοπιστία της έρευνας αφορά το κατά πόσο η έρευνα η ίδια δείχνει το αληθινό μέγεθος των χαρακτηριστικών των οποίων έγκεινται προς μελέτη και η αξιοπιστία αυτή επιβεβαιώνεται από το αν το αποτέλεσμα της έρευνας είναι επαναλαμβανόμενο. Έτσι λοιπόν επιβεβαιώνεται ότι το εργαλείο της έρευνας δύναται να βρει με μεγάλη ακρίβεια την πραγματική τιμή των χαρακτηριστικών που υποβάλλονται προς εξέταση.

Ένας από τους γνωστότερους τρόπους εκτίμησης της αξιοπιστίας αποτελεί ο υπολογισμός της τιμής του συντελεστή εσωτερικής συνέπειας alpha (α) του Cronbach με τιμές αποδεκτές αυτές που είναι μεγαλύτερες από την τιμή 0,70, κάτι που υπολογίστηκε στην παρούσα έρευνα. (Neuman & Robson, 2017)

Η αξιολόγηση στο παρόν ερωτηματολόγιο πραγματοποιήθηκε με τιμή του δείκτη alpha (α) του Cronbach 0,70 όσον αφορά τη μελέτη μέτρησης της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας των εργαλείων. Με την παραπάνω τιμή επιβεβαιώνεται η εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου μιας και οι τιμές υπερβαίνουν το 0,70. (Neuman & Robson, 2017)

Πιο συγκεκριμένα, χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα Jasp, προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Frequentist Scale Reliability Statistics

| Estimate | Cronbach's α |
|--------------------|---------------------------------------|
| Point estimate | 0.816 |
| 95% CI lower bound | 0.754 |
| 95% CI upper bound | 0.864 |

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί έλεγχος της εσωτερικής συνέπειας των τιμών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach α . Σε όσες μεταβλητές ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι μικρότερος του 0,70 πρέπει να απορριφθούν.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι $0,81 > 0,70$ επομένως οι ερωτήσεις έχουν σωστό βαθμό αξιοπιστίας, πάνω από 70% και γι' αυτό δε χρειάζεται να απορριφθούν.

Κεφάλαιο 5 – Ερωτηματολόγιο

5.1 Αποτελέσματα έρευνας

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας όπως προέκυψαν μετά από την στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Στην αρχή του κεφαλαίου, παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά προκειμένου να αποδοθεί το ατομικό-κοινωνικό προφίλ των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με τις ερωτήσεις για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο ενώ ακολουθούν οι απαντήσεις για τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ληξιαρχείου. Επίσης, παρουσιάζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την ευκολία και την ασφάλεια που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο καθώς επίσης και τις απόψεις τους σε σχέση με την αποτελεσματικότητά του. Τέλος, το κεφάλαιο προβάλλει τις απαντήσεις των ερωτώμενων για την επίδραση του Covid-19 πάνω στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Χρησιμοποιούνται τόσο αναλυτικοί πίνακες με τα ποσοστά των απαντήσεων όσο και αντίστοιχα γραφήματα για την καλύτερη απεικόνιση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

5.2. Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο

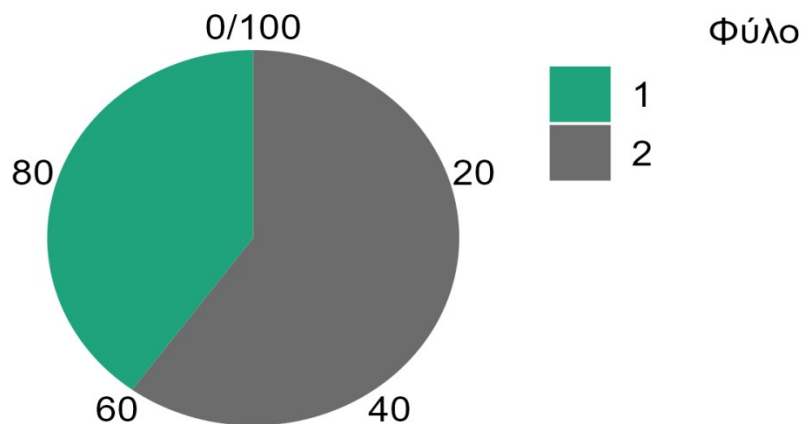
Η πλειοψηφία του δείγματος της έρευνας αποτελείται από γυναίκες με ποσοστό 60% έναντι των ανδρών που εμφανίζονται με ποσοστό 40%.

Όπου: 1= Άντρας και 2= Γυναίκα

Πίνακας 1. Φύλο

| Φύλο | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Άντρας | 40 | 40.000 | 40.000 | 40.000 |
| 2 Γυναίκα | 60 | 60.000 | 60.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 1. Φύλο



Ηλικία

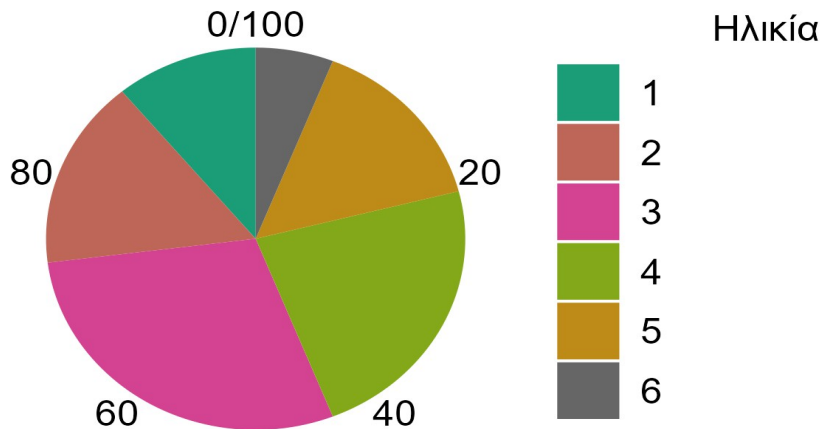
Αναφορικά με τις ηλικίες που ανήκει το δείγμα, όπως προκύπτει από την ανάλυση και παρουσιάζεται στον πίνακα 2, φαίνεται ότι η πλειοψηφία ανήκει στο ηλικιακό γκρουπ μεταξύ 36-45 και ακολουθεί το γκρουπ 46-55. Επίσης, από τα 100 άτομα του δείγματος, τα 16 βρίσκονται ανάμεσα στις ηλικίες 26-35 ενώ 15 άτομα ανήκουν στις ηλικίες μεταξύ 56-65. Χαμηλότερα ποσοστά ανήκουν στις ηλικίες κάτω των 25 ετών (11%) και τέλος μόλις 6 άτομα δηλώνουν άνω των 65 ετών.

Όπου: 1=Κάτω των 25, 2=26-35, 3=36-45, 4=46-55, 5= 56-65, 6= Άνω των 65

Πίνακας 2. Ηλικία

| Ηλικία | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 <25 | 11 | 11.000 | 11.000 | 11.000 |
| 2 26-35 | 16 | 16.000 | 16.000 | 27.000 |
| 3 36-45 | 29 | 29.000 | 29.000 | 56.000 |
| 4 46-55 | 23 | 23.000 | 23.000 | 79.000 |
| 5 56-65 | 15 | 15.000 | 15.000 | 94.000 |
| 6 >65 | 6 | 6.000 | 6.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 2. Ηλικία



Οικογενειακή κατάσταση

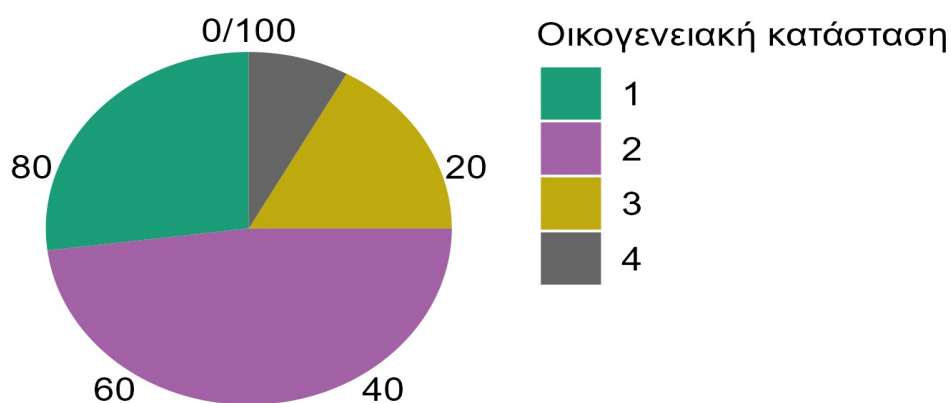
Εξετάζοντας την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων προκύπτει ότι η πλειοψηφία δηλώνει έγγαμη με ποσοστό 48%. Ακολουθεί με ποσοστό 27% η κατηγορία των άγαμων ενώ 17% δηλώνει ότι είναι διεξυγμένοι. Τέλος, 8 άτομα δηλώνουν κατάσταση χηρείας.

Όπου: 1= Άγαμη/-ος, 2= Έγγαμη/-ος, 3= Διαζευγμένη/-ος, 4= Χήρα/-ος

Πίνακας 3. Οικογενειακή κατάσταση

| Οικογενειακή κατάσταση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Άγαμη/-ος | 27 | 27.000 | 27.000 | 27.000 |
| 2 Έγγαμη/-ος | 48 | 48.000 | 48.000 | 75.000 |
| 3 Διαζευγμένη/-ος | 17 | 17.000 | 17.000 | 92.000 |
| 4 Χήρα/-ος | 8 | 8.000 | 8.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 3. Οικογενειακή Κατάσταση



Επίπεδο εκπαίδευσης

Το τελευταίο δημογραφικό χαρακτηριστικό που εξετάζεται στην παρούσα έρευνα αποτελεί το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Έτσι, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος είναι τελειόφοιτη της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΠΕ/ΤΕ) με ποσοστό 53% και ακολουθεί η Μεταπτυχιακή εκπαίδευση με ποσοστό 30% . Επίσης, το δείγμα σε ποσοστό 14% είναι απόφοιτο της Μετα-β'θμιας εκπαίδευσης (π.χ. ΙΕΚ) ενώ μόλις 3 άτομα είναι απόφοιτοι της

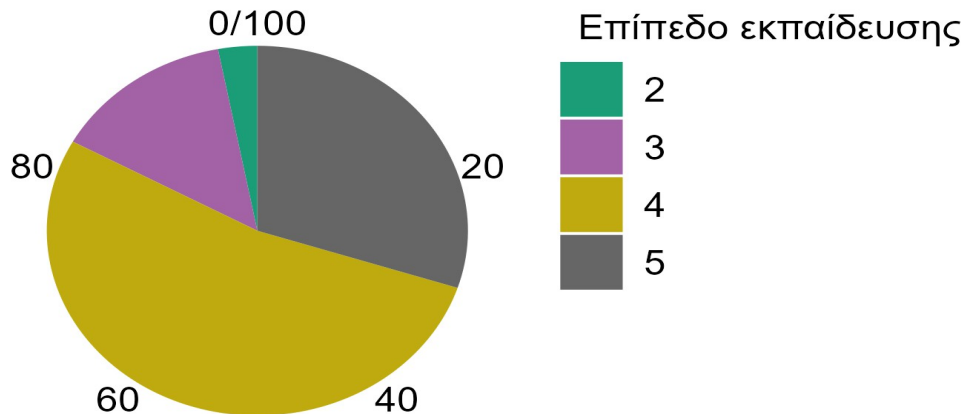
Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν είναι μόνο απόφοιτος της Υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

Όπου: 1= Α'θμια (ΥΕ), 2= Β'θμια (ΔΕ), 3= Μετα-β'θμια εκπαίδευση (π.χ. ΙΕΚ), 4= Γ'θμια (ΠΕ/ΤΕ), 5= Μεταπτυχιακή εκπαίδευση (μεταπτυχιακό / διδακτορικό)

Πίνακας 4. Επίπεδο εκπαίδευσης

| Επίπεδο εκπαίδευσης | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2 Β'θμια (ΔΕ) | 3 | 3.000 | 3.000 | 3.000 |
| 3 Μετά-β'θμια (π.χ. ΙΕΚ) | 14 | 14.000 | 14.000 | 17.000 |
| 4 Γ'θμια (ΠΕ/ΤΕ) | 53 | 53.000 | 53.000 | 70.000 |
| 5 Μεταπτυχιακή εκπαίδ. | 30 | 30.000 | 30.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 4. Επίπεδο εκπαίδευσης



5.3 Αποτελέσματα Ερωτήσεων

Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου διερευνά σε ποιο βαθμό οι συμμετέχοντες γνωρίζουν το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο. Σύμφωνα με την πρώτη ερώτηση όπως φαίνεται στον πίνακα 5, οι

απαντήσεις μας υποδεικνύουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία γνωρίζει την εφαρμογή του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου με ποσοστό 78% έναντι του 22% που φαίνεται ότι δεν το γνωρίζουν.
Όπου 1= ΝΑΙ, 2=ΟΧΙ

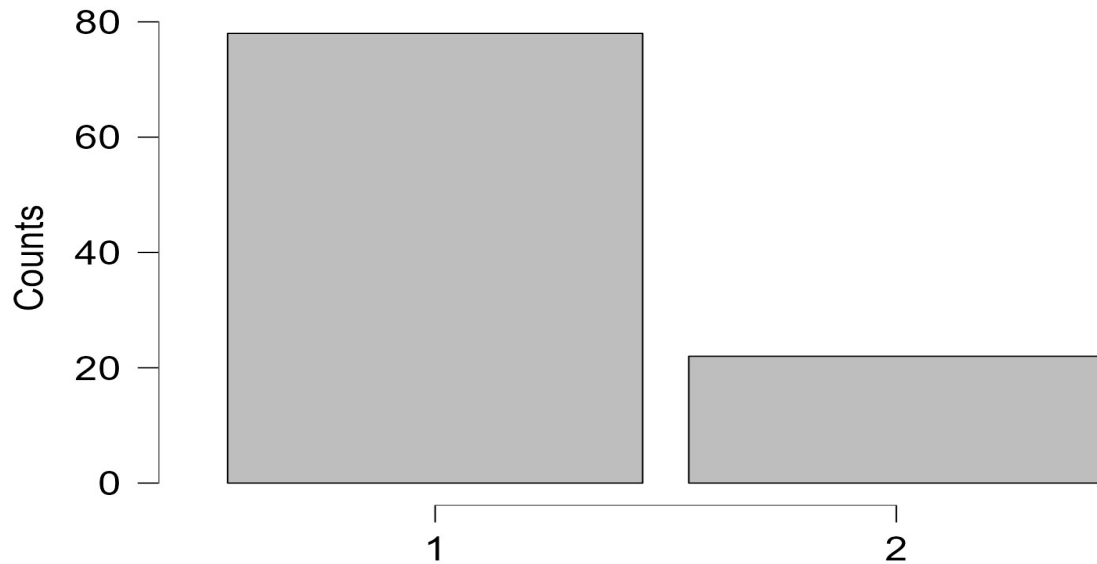
Γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο του gov.gr;

Πίνακας 5. Frequencies for Γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο του gov.gr;

| Γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο του gov.gr; | Frequency Percent | | Valid | Cumulative |
|--|-------------------|---------|---------|------------|
| | | | Percent | Percent |
| 1 Ναι | 78 | 78.000 | 78.000 | 78.000 |
| 2 Όχι | 22 | 22.000 | 22.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Distribution Plots

Γράφημα 5. Γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο του gov.gr;



Στον πίνακα 6, υψηλό επίσης εμφανίζεται το ποσοστό των ατόμων που γνωρίζουν την δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων μέσω της ιστοσελίδας του gov.gr με ποσοστό 68% σε σχέση με αυτούς που δεν το γνωρίζουν και ανήκουν στο 32%. Αν και στην προηγούμενη ερώτηση εμφανίζεται υψηλότερο το ποσοστό που γνωρίζουν την εφαρμογή, στην παρούσα ερώτηση φαίνεται να μην γνωρίζουν όλοι τις δυνατότητές της.

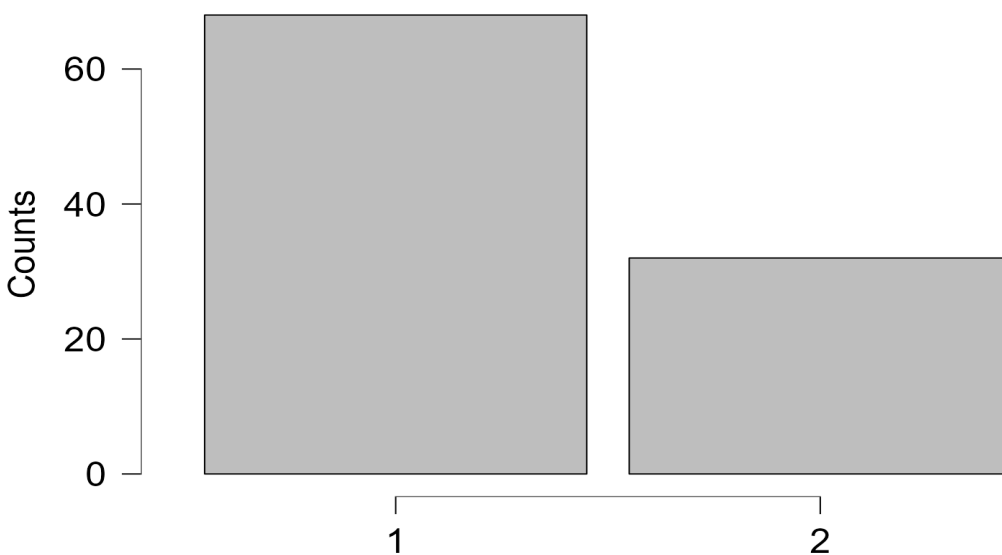
Όπου 1=ΝΑΙ, 2=ΟΧΙ

Γνωρίζετε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων μέσω του gov.gr;

Πίνακας 6. Γνωρίζετε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων μέσω του gov.gr;

| Γνωρίζετε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων μέσω του gov.gr; | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Ναι | 68 | 68.000 | 68.000 | 68.000 |
| 2 Όχι | 32 | 32.000 | 32.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 6. Γνωρίζετε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων μέσω του gov.gr;



Σύμφωνα με τον πίνακα 7, οι συμμετέχοντες φαίνεται ότι δεν γνωρίζουν για την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης μέσω του gov.gr με ποσοστό 68% σε αντίθεση με αυτούς οι οποίοι γνωρίζουν την συγκεκριμένη δυνατότητα και εκφράζουν το 32%. Μια πιθανή εξήγηση είναι το γεγονός ότι δεν την χρειάστηκαν ποτέ και γι αυτό δεν την αναζήτησαν.

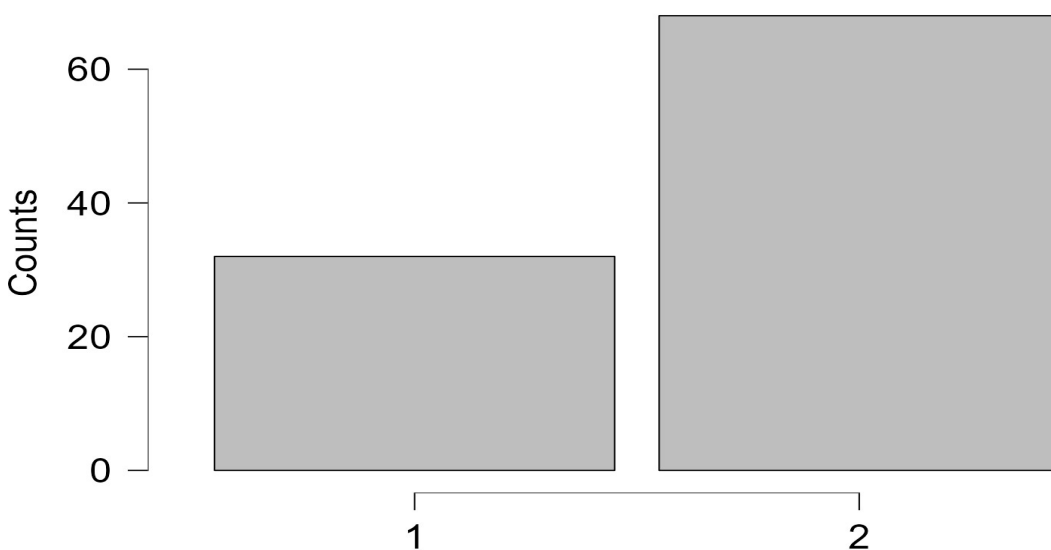
Όπου 1=ΝΑΙ, 2=ΟΧΙ

Γνωρίζετε για την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης μέσω του gov.gr;

Πίνακας 7. Γνωρίζετε για την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης μέσω του gov.gr;

| Γνωρίζετε για την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης μέσω του gov.gr; | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Ναι | 32 | 32.000 | 32.000 | 32.000 |
| 2 Όχι | 68 | 68.000 | 68.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 7. Γνωρίζετε για την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης μέσω του gov.gr;



Όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα 8, τα ποσοστά είναι σχεδόν ισόποσα μοιρασμένα με τους 52 από τους 100 συμμετέχοντες να γνωρίζουν την δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο ΚΕΠ (myKEPlive) για την διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος τους των υπόλοιπων 48 που δεν την γνωρίζουν.

Όπου 1=ΝΑΙ, 2=ΟΧΙ

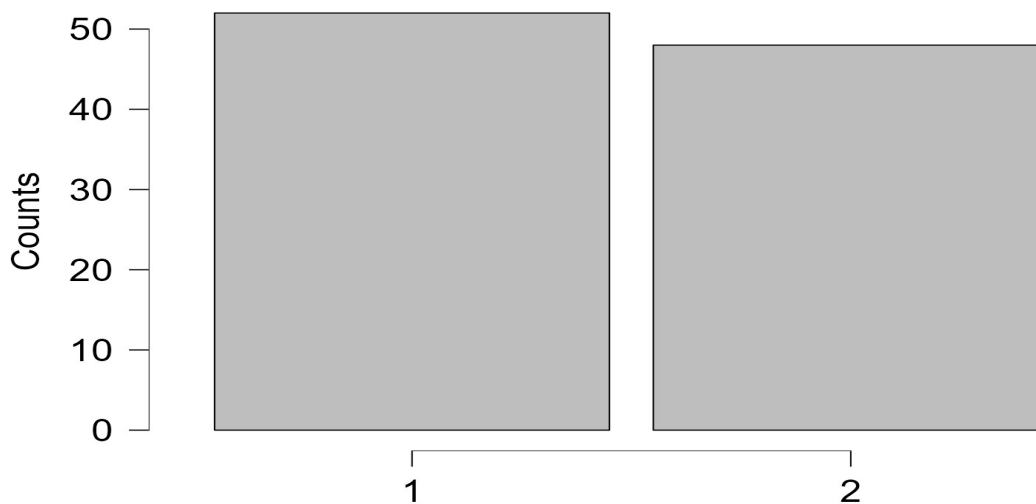
Γνωρίζετε τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο ΚΕΠ (myKEPlive) για την διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος;

Πίνακας 8. Γνωρίζετε τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο ΚΕΠ (myKEPlive) για την διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος;

Γνωρίζετε τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο ΚΕΠ (myKEPlive) για την διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος;

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Ναι | 52 | 52.000 | 52.000 | 52.000 |
| 2 Όχι | 48 | 48.000 | 48.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 8. Γνωρίζετε τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο ΚΕΠ (myKEPlive) για την διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος;



5.4 Βαθμός Ικανοποίησης

Συνεχίζοντας στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου, ο πίνακας 9 μας δείχνει τον βαθμό ικανοποίησης από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο. Το 54% συνολικά φαίνεται να δηλώνει ότι είναι «πολύ» και «πάρα πολύ» ικανοποιημένο ενώ το 18% συνολικά να δηλώνει «καθόλου» ή «λίγο». Υψηλό εμφανίζεται το ποσοστό που δηλώνει «αρκετά» (26%).

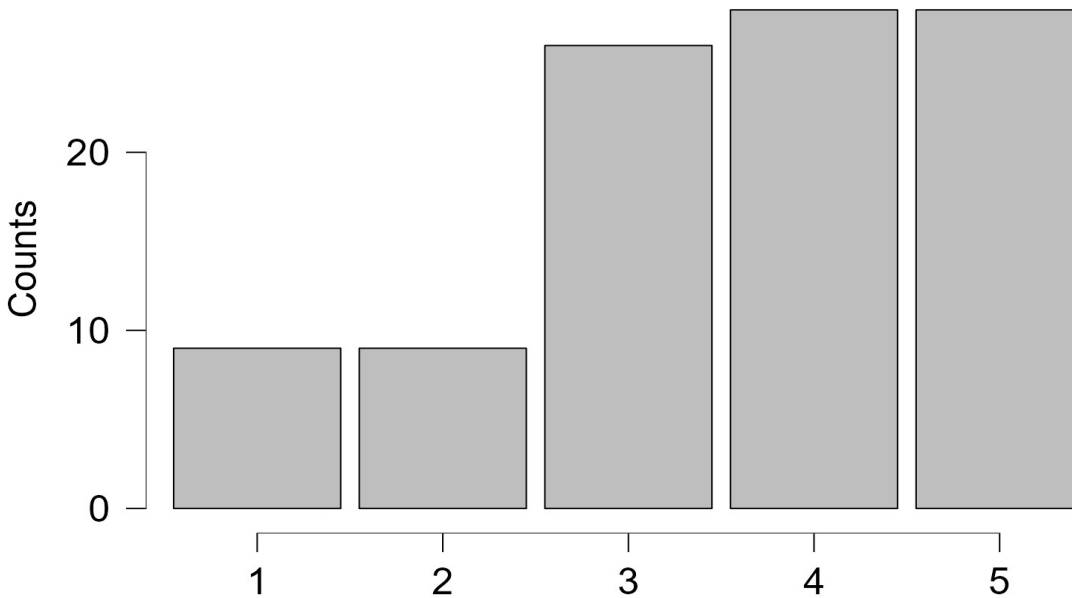
Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;

Πίνακας 9. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;]

| Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 9 | 9.000 | 9.000 | 9.000 |
| 2 Λίγο | 9 | 9.000 | 9.000 | 18.000 |
| 3 Αρκετά | 26 | 26.000 | 26.000 | 44.000 |
| 4 Πολύ | 28 | 28.000 | 28.000 | 72.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 28 | 28.000 | 28.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 9. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχει το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;]



Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;

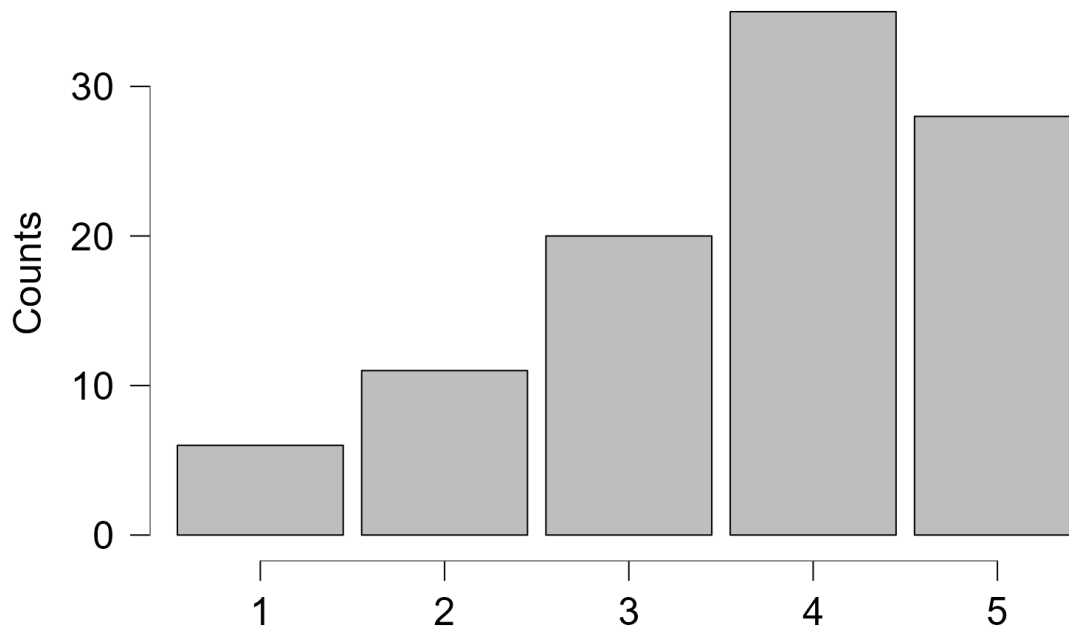
Ο πίνακας 10, αναλύει τα ποσοστά για τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τον χρόνο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Αναλυτικότερα, το 35% το οποίο εκφράζει την πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνει «πολύ» και ακολουθεί το 28% που δηλώνει «πάρα πολύ». Συνεχίζοντας, το 20% δηλώνει «αρκετά», ενώ το 11% δηλώνει «λίγο» και το 6% δηλώνει «καθόλου».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 10. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;]

| Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 6 | 6.000 | 6.000 | 6.000 |
| 2 Λίγο | 11 | 11.000 | 11.000 | 17.000 |
| 3 Αρκετά | 20 | 20.000 | 20.000 | 37.000 |
| 4 Πολύ | 35 | 35.000 | 35.000 | 72.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 28 | 28.000 | 28.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 10. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;]



Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;

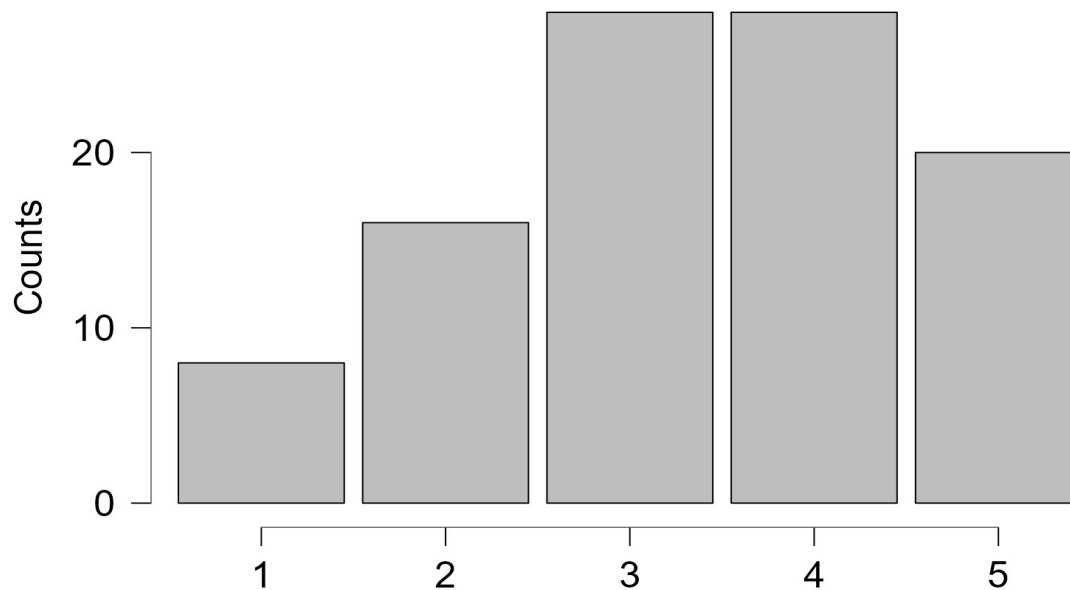
Αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης από την υπηρεσία myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου, οι συμμετέχοντες εκφράζουν με 48% συνολικά ότι είναι είτε «πολύ» είτε «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι. Από την άλλη, 24% εκφράζει ότι είτε είναι «καθόλου» ικανοποιημένοι είτε «λίγο». Τέλος, το 28% δηλώνει «αρκετά» ικανοποίηση. Ακολουθεί ο πίνακας και το γράφημα 11.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 11. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]

| Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 8 | 8.000 | 8.000 | 8.000 |
| 2 Λίγο | 16 | 16.000 | 16.000 | 24.000 |
| 3 Αρκετά | 28 | 28.000 | 28.000 | 52.000 |
| 4 Πολύ | 28 | 28.000 | 28.000 | 80.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 20 | 20.000 | 20.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 11. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το myKEPlive στα ζητήματα εξυπηρέτησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]



Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;

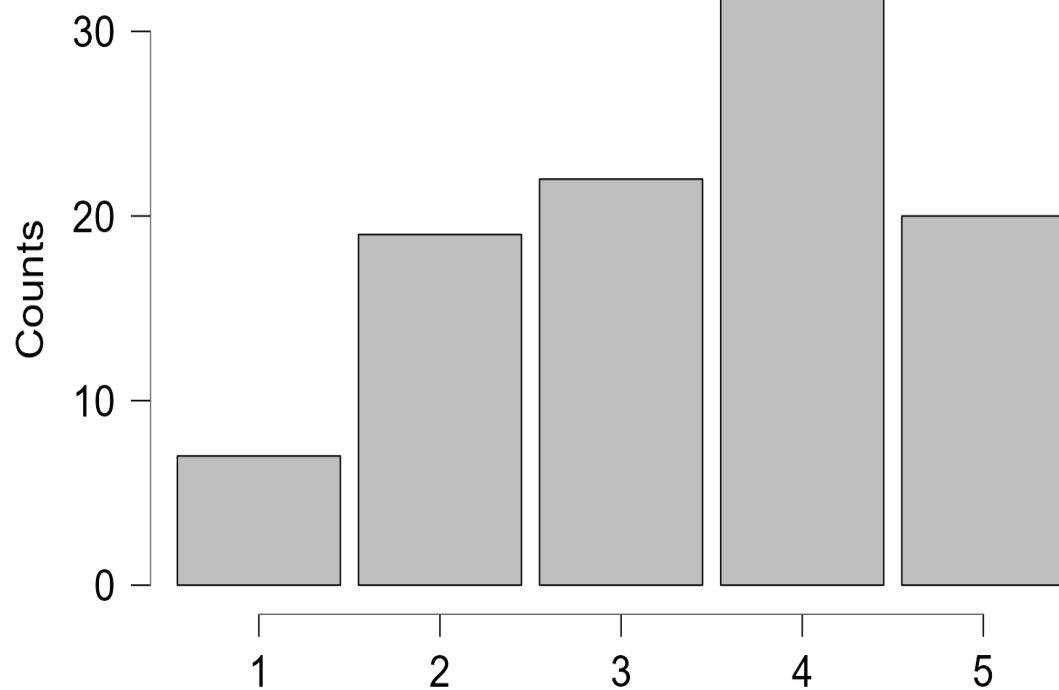
Στον πίνακα 12, ο βαθμός ικανοποίησης για τον χρόνο αναμονής στο myKEPlive φαίνεται υψηλός καθώς οι 52 ερωτηθέντες από τους 100, δηλώνουν «πολύ» και «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι ενώ 26 από τους 100 δηλώνουν «καθόλου» και «λίγο» ικανοποιημένοι. Τέλος, 22 άτομα δηλώνουν «αρκετά» ικανοποιημένοι.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 12. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;]

| Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 7 | 7.000 | 7.000 | 7.000 |
| 2 Λίγο | 19 | 19.000 | 19.000 | 26.000 |
| 3 Αρκετά | 22 | 22.000 | 22.000 | 48.000 |
| 4 Πολύ | 32 | 32.000 | 32.000 | 80.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 20 | 20.000 | 20.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 12. Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο αναμονής στο myKEPlive;]



5.5 Ευκολία κι Ασφάλεια

Ευκολία κι ασφάλεια υπηρεσιών ηλεκτρονικού ληξιαρχείου

Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σε σχέση με την ευκολία και την ασφάλεια των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου.

Είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;

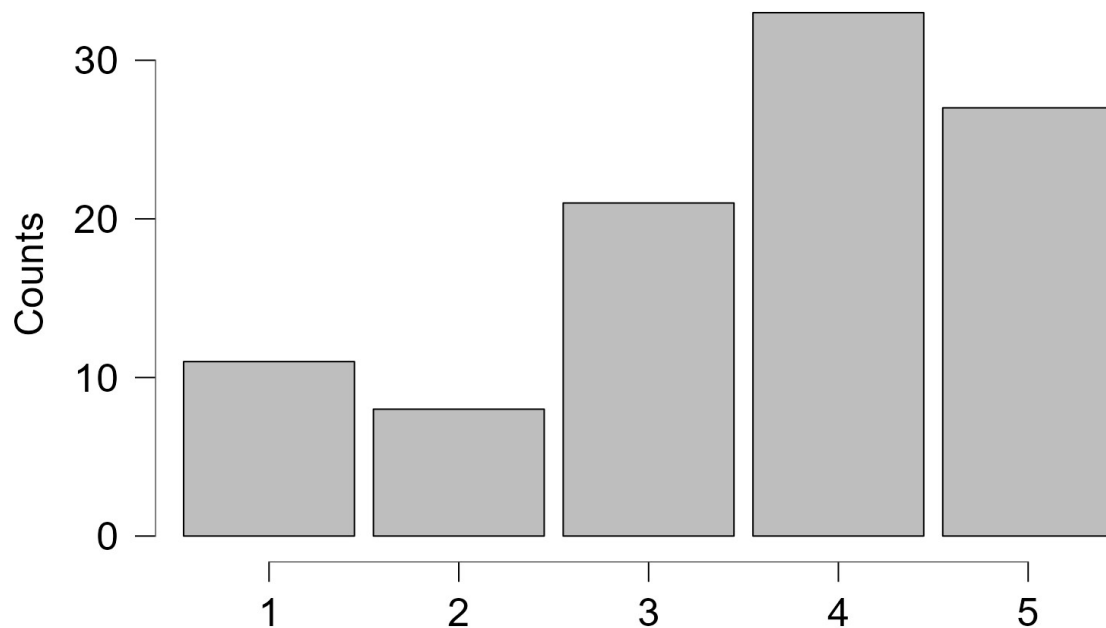
Ο πίνακας 13 αποτυπώνει τα ποσοστά των συμμετεχόντων αναφορικά με την αντίστοιχη ερώτηση και προκύπτει ότι το 33% δηλώνει «πολύ» και το 27% δηλώνει «πάρα πολύ» πιστεύει ότι είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου. Αντίστοιχα, το 21% δηλώνει «αρκετά» ενώ το 8% δηλώνει «λίγο» και 11% δηλώνει «καθόλου».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 13. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]

| Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 11 | 11.000 | 11.000 | 11.000 |
| 2 Λίγο | 8 | 8.000 | 8.000 | 19.000 |
| 3 Αρκετά | 21 | 21.000 | 21.000 | 40.000 |
| 4 Πολύ | 33 | 33.000 | 33.000 | 73.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 27 | 27.000 | 27.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 13. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]



Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;

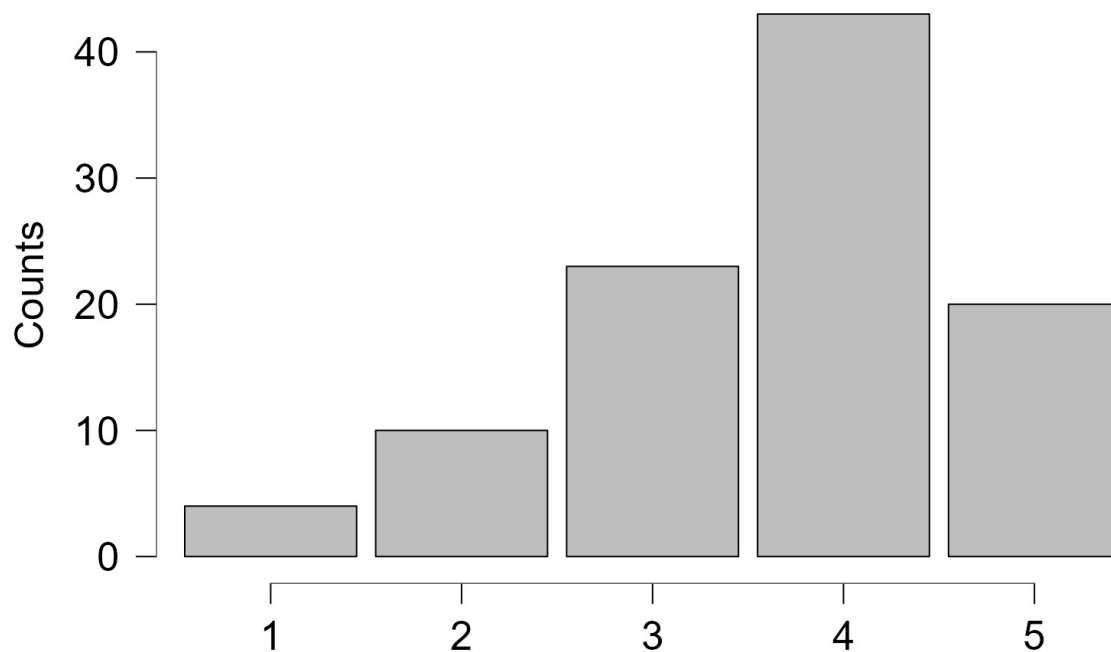
Σε σχέση με το κατά πόσο είναι εύκολη η πλοήγηση των πολιτών στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο, φαίνεται ότι είναι αρκετά εύκολη καθώς το 63% των ερωτηθέντων συνολικά δηλώνουν «πολύ» και «πάρα πολύ». Αντίθετα ένα 14% δηλώνει «λίγο» και «καθόλου». Παρόλα αυτά, υψηλό είναι το ποσοστό ουδετερότητας (23%) το οποίο εκφράζεται με την απάντηση «αρκετά».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 14. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;]

| Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 4 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| 2 Λίγο | 10 | 10.000 | 10.000 | 14.000 |
| 3 Αρκετά | 23 | 23.000 | 23.000 | 37.000 |
| 4 Πολύ | 43 | 43.000 | 43.000 | 80.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 20 | 20.000 | 20.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 14. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;]



Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;

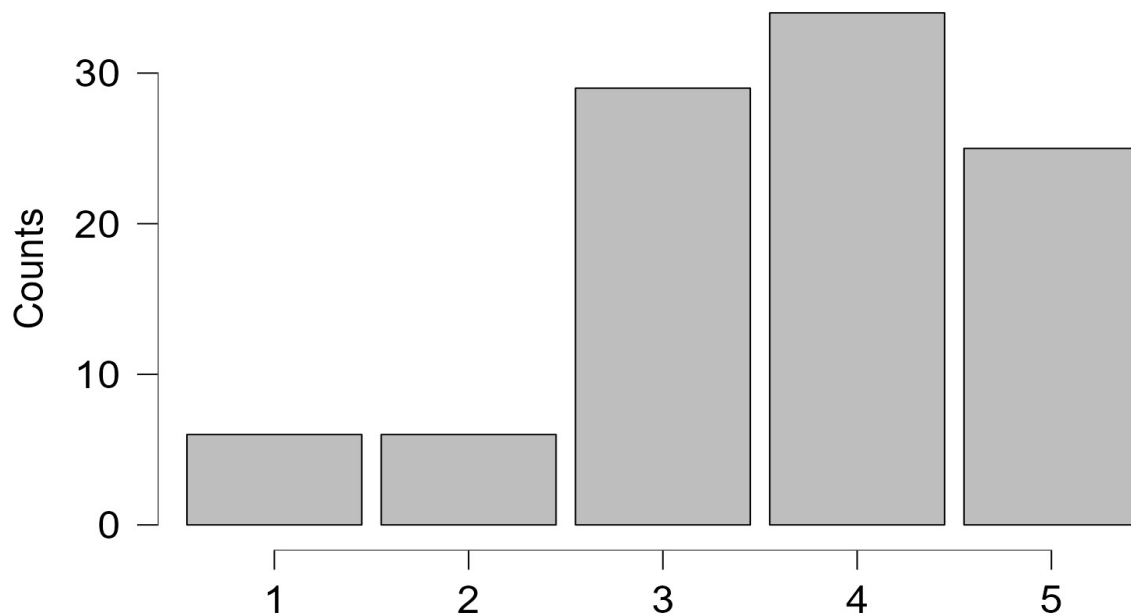
Οι απόψεις των συμμετεχόντων σε σχέση με την ασφάλεια που παρέχουν οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου όπως φαίνεται στον πίνακα 15, εκφράζουν υψηλό ποσοστό εφόσον η πλειοψηφία με 59% συνολικά δηλώνει «πολύ» και «πάρα πολύ» αλλά εξίσου μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων (29 από τους 100) δηλώνει μια ουδετερότητα με την απάντηση «αρκετά» ενώ μόνο το 12% δηλώνει χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 15. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]

| Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 6 | 6.000 | 6.000 | 6.000 |
| 2 Λίγο | 6 | 6.000 | 6.000 | 12.000 |
| 3 Αρκετά | 29 | 29.000 | 29.000 | 41.000 |
| 4 Πολύ | 34 | 34.000 | 34.000 | 75.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 25 | 25.000 | 25.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 15. Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι ασφαλείς οι υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]



Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Ο βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναφορικά με την ευκολία και την ασφάλεια που παρέχουν, οι 60 συμμετέχοντες από τους 100 όπως φαίνεται και στον πίνακα 16 είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι. Οι 24 συμμετέχοντες είναι μέτρια ικανοποιημένοι ενώ 16 από αυτούς δηλώνουν χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

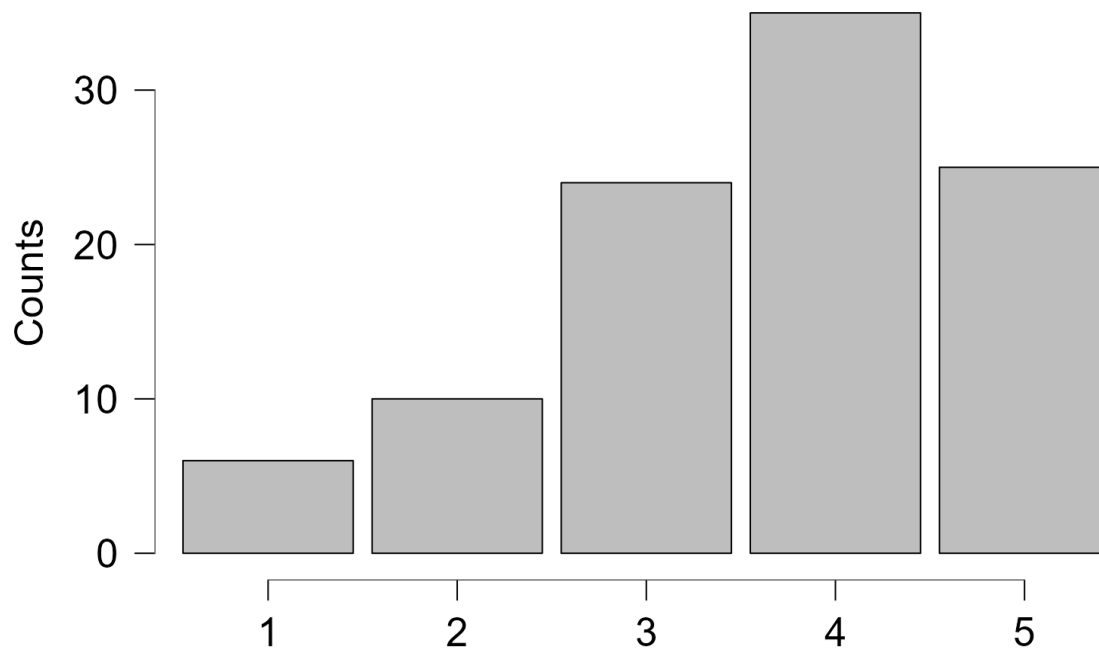
Πίνακας 16. Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;]

| Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 6 | 6.000 | 6.000 | 6.000 |
| 2 Λίγο | 10 | 10.000 | 10.000 | 16.000 |
| 3 Αρκετά | 24 | 24.000 | 24.000 | 40.000 |
| 4 Πολύ | 35 | 35.000 | 35.000 | 75.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 25 | 25.000 | 25.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Πίνακας 16. Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;]

| Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|

Γράφημα 16. Ευκολία κι ασφάλεια [Είστε ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;]



5.6 Αποτελεσματικότητα

Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικού ληξιαρχείου

Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη.

Το συγκεκριμένο μέρος του ερωτηματολογίου εξετάζει τον βαθμό ικανοποίησης της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου. Ο πίνακας 17 αποτυπώνει τα ποσοστά των συμμετεχόντων όπου το 35% δηλώνει «πολύ», το 27% δηλώνει «πάρα πολύ»

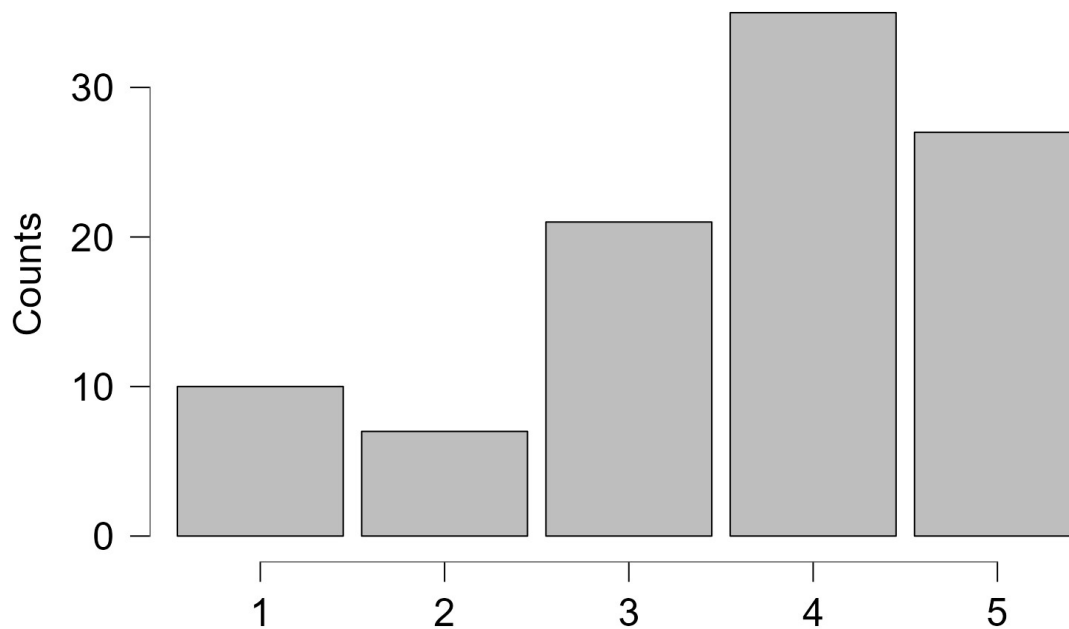
και ακολουθεί με 21% η απάντηση «αρκετά». Τέλος, 10% εκφράζεται με την δήλωση «καθόλου» και 7% με τη δήλωση «λίγο».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 17. Αποτελεσματικότητα [Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη.]

| Αποτελεσματικότητα [Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη.] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 10 | 10.000 | 10.000 | 10.000 |
| 2 Λίγο | 7 | 7.000 | 7.000 | 17.000 |
| 3 Αρκετά | 21 | 21.000 | 21.000 | 38.000 |
| 4 Πολύ | 35 | 35.000 | 35.000 | 73.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 27 | 27.000 | 27.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 17. Αποτελεσματικότητα [Οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη.]



Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;

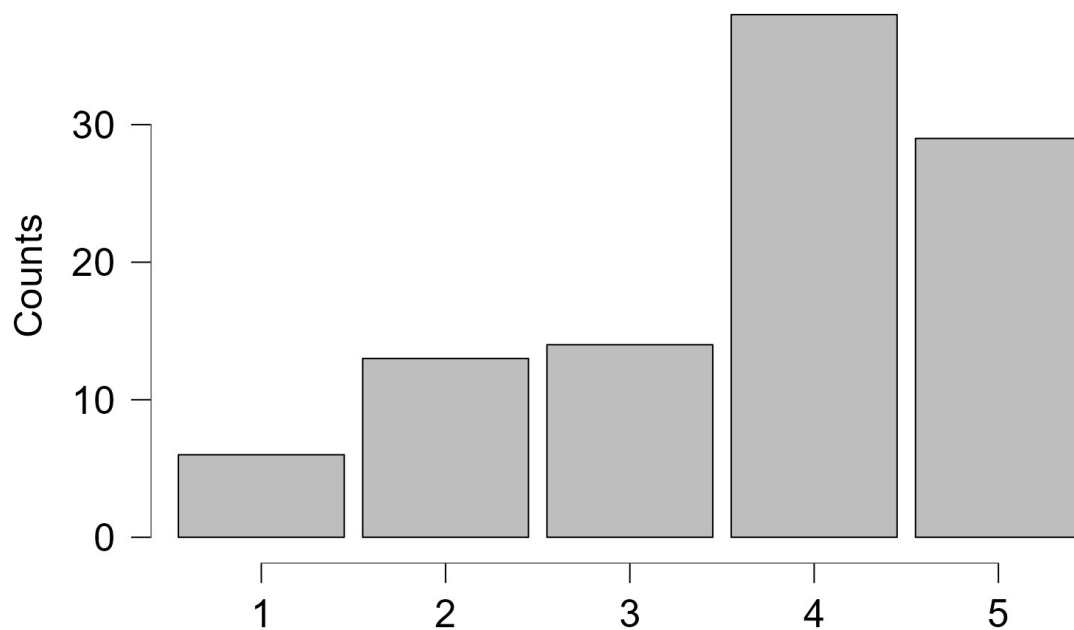
Κατά πόσο οι συμμετέχοντες θα χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου ξανά, φαίνεται να απαντούν σύμφωνα με τον πίνακα 18, οι 67 από τους 100 ότι θα τις χρησιμοποιήσουν σε μεγάλο βαθμό εν αντιθέσει με τους 19 από τους 100 οι οποίοι θα τις χρησιμοποιούσαν σε μικρότερο βαθμό.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 18. Αποτελεσματικότητα [Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]

| Αποτελεσματικότητα [Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 6 | 6.000 | 6.000 | 6.000 |
| 2 Λίγο | 13 | 13.000 | 13.000 | 19.000 |
| 3 Αρκετά | 14 | 14.000 | 14.000 | 33.000 |
| 4 Πολύ | 38 | 38.000 | 38.000 | 71.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 29 | 29.000 | 29.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 18. Αποτελεσματικότητα [Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;]



Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.

Σε σχέση με την κατάρτιση των υπαλλήλων που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα εμφανίζεται υψηλό το ποσοστό των συμμετεχόντων που δηλώνουν «αρκετά» (39%). Παρόλα αυτά, η πλειοψηφία στο σύνολό της είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι με ποσοστό 46% ενώ το 15% δεν είναι το ίδιο ικανοποιημένοι.

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 19. Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.]

Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που

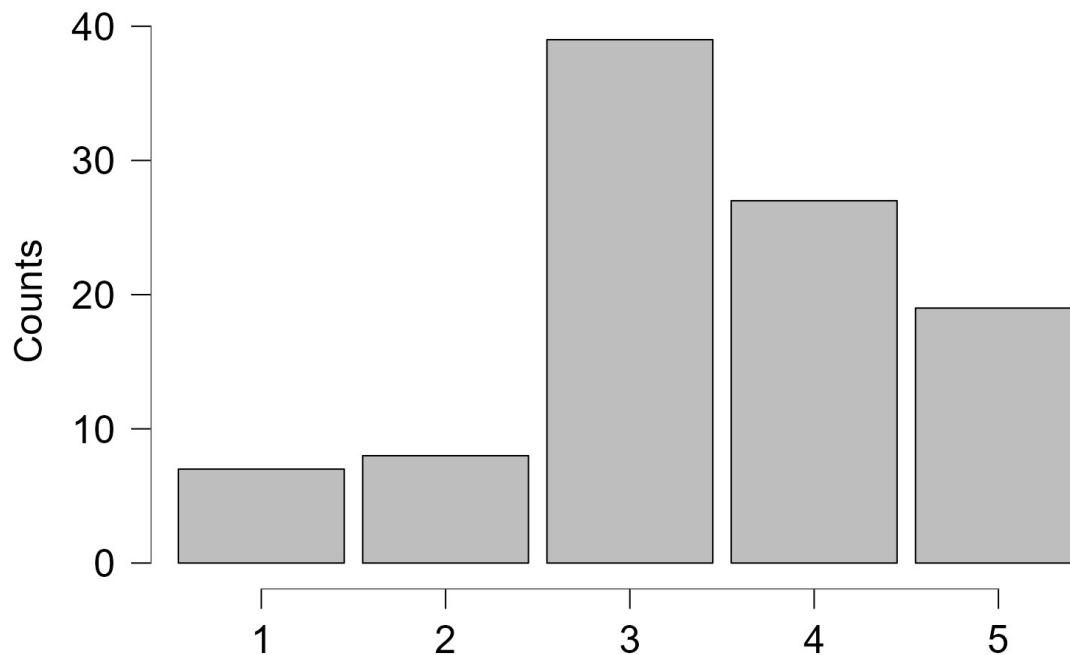
εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.]

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 7 | 7.000 | 7.000 | 7.000 |
| 2 Λίγο | 8 | 8.000 | 8.000 | 15.000 |
| 3 Αρκετά | 39 | 39.000 | 39.000 | 54.000 |
| 4 Πολύ | 27 | 27.000 | 27.000 | 81.000 |

Πίνακας 19. Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.]

| Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 5 Πάρα πολύ | 19 | 19.000 | 19.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 19. Αποτελεσματικότητα [Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω myKEPlive για ληξιαρχικά ζητήματα έχουν υψηλή κατάρτιση.]



5.7 Covid-19

Πανδημία Covid-19 και ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

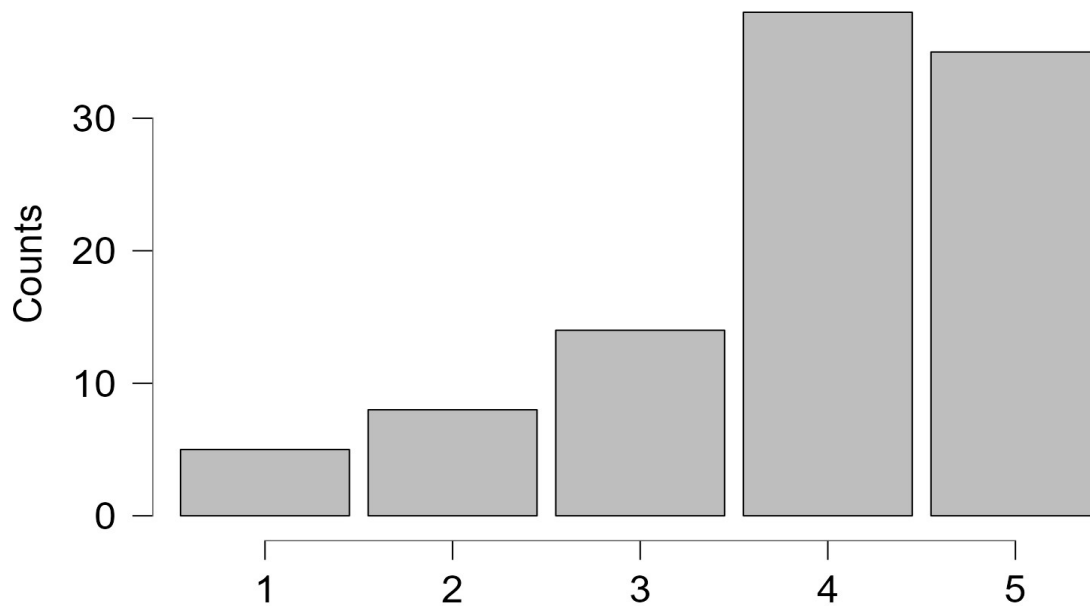
Τέλος, το ερωτηματολόγιο εξετάζει τον ρόλο της πανδημίας Covid-19 στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον πίνακα 20 προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος πιστεύει ότι η πανδημία ήταν η αιτία για την περαιτέρω εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, συνολικά το 73% πιστεύει ότι «πολύ» και «πάρα πολύ» ενώ μόλις το 13% πιστεύει «λίγο» και «καθόλου».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Πίνακας 20. Covid-19 [Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.]

| Covid-19 [Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| 1 Καθόλου | 5 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| 2 Λίγο | 8 | 8.000 | 8.000 | 13.000 |
| 3 Αρκετά | 14 | 14.000 | 14.000 | 27.000 |
| 4 Πολύ | 38 | 38.000 | 38.000 | 65.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 35 | 35.000 | 35.000 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 20. Covid-19 [Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.]



Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.

Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά το αν η συμμετοχή των πολιτών αυξήθηκε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατά την περίοδο της πανδημίας και όπως φαίνεται στον πίνακα 21, το 77% συνολικά πιστεύει ότι αυξήθηκε ενώ το 11% δεν συμφωνεί το ίδιο. Επίσης, 22% πιστεύει ότι η συμμετοχή αυξήθηκε «αρκετά».

Όπου 1=ΚΑΘΟΛΟΥ, 2=ΛΙΓΟ, 3=ΑΡΚΕΤΑ, 4=ΠΟΛΥ, 5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

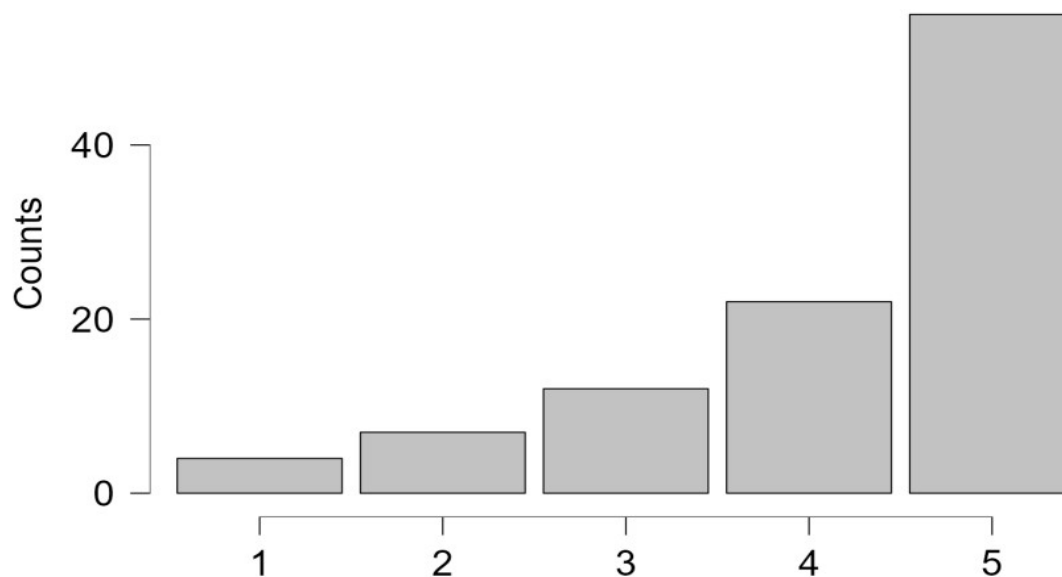
Πίνακας 21. Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.]

| Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.] | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 Καθόλου | 4 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| 2 Λίγο | 7 | 7.000 | 7.000 | 11.000 |
| 3 Αρκετά | 12 | 12.000 | 12.000 | 23.000 |
| 4 Πολύ | 22 | 22.000 | 22.000 | 45.000 |
| 5 Πάρα πολύ | 55 | 55.000 | 55.000 | 100.000 |

Πίνακας 21. Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.]

| Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.] | | | | |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 100 | 100.000 | | |

Γράφημα 21. Covid-19 [Η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19.]



5.8 Συσχέτιση

Πίνακας 22. Συσχέτιση μεταξύ «Φύλο» και «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης»

Contingency Tables

| | | Βαθμός ικανοποίησης [Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;] | | | | | Total |
|---------|-------------|--|-----------|-------------|-----------|-------------------|-----------|
| | | 1 Καθόλου | 2 Λίγο | 3 Αρκετά | 4 Πολύ | 5 Πάρα πολύ | |
| ΑΝΔΡΑΣ | Count | 4.000 | 3.000 | 5.000 | 14.000 | 14.000 | 40.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 10.000 % | 7.500 % | 12.500 % | 35.000 % | 35.000 % | 100.000 % |
| | % of column | 66.667 % | 27.273 % | 25.000 % | 40.000 % | 50.000 % | 40.000 % |
| ΓΥΝΑΙΚΑ | Count | 2.000 | 8.000 | 15.000 | 21.000 | 14.000 | 60.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 3.333 % | 13.333 % | 25.000 % | 35.000 % | 23.333 % | 100.000 % |
| | % of column | 33.333 % | 72.727 % | 75.000 % | 60.000 % | 50.000 % | 60.000 % |
| Total | Count | 6.000 | 11.000 | 20.000 | 35.000 | 28.000 | 100.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 6.000 % | 11.000 % | 20.000 % | 35.000 % | 28.000 % | 100.000 % |
| | % of column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| Total | Count | 6.000 | 11.000 | 20.000 | 35.000 | 28.000 | 100.000 |
| | % | 6.000 % | 11.000 % | 20.000 % | 35.000 % | 28.000 % | 100.000 % |

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «φύλο» και «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 100 ερωτηθέντων, το 63% είναι ικανοποιημένοι πολύ έως πάρα πολύ, ενώ το 20% του δείγματος βρίσκεται στο αρκετά. Τέλος ένα 17% τείνει στο λίγο έως και καθόλου. Πιο συγκεκριμένα το 35% του συνόλου των είναι ικανοποιημένοι πολύ έως πάρα πολύ με την άποψη αυτή, ενώ το 15% βρίσκεται στο αρκετά. Μικρότερα ποσοστά στο λίγο και στο καθόλου. Όσον αφορά τους άνδρες, το 28% επίσης είναι ικανοποιημένοι πολύ έως πάρα πολύ, ενώ μικρότερα ποσοστά είτε τείνουν στο αρκετά είτε στο λίγο έως καθόλου.

Chi-Squared Tests

| | Value | d f | p |
|----------------|-------|--------|-------|
| X ² | 5.562 | 4 | 0.234 |
| N | 100 | | |

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης 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 $p = 0,234 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ οι μεταβλητές «φύλο» και «πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης», είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

| | | Αποτελεσματικότητα [Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;] | | | | | |
|---------|-------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Φύλο | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total |
| | | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| ΑΝΔΡΑΣ | Count | 2.000 | 5.000 | 5.000 | 16.000 | 12.000 | 40.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 5.000 % | 12.500 % | 12.500 % | 40.000 % | 30.000 % | 100.000 % |
| | % of column | 33.333 % | 38.462 % | 35.714 % | 42.105 % | 41.379 % | 40.000 % |
| ΓΥΝΑΙΚΑ | Count | 4.000 | 8.000 | 9.000 | 22.000 | 17.000 | 60.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 6.667 % | 13.333 % | 15.000 % | 36.667 % | 28.333 % | 100.000 % |
| | % of column | 66.667 % | 61.538 % | 64.286 % | 57.895 % | 58.621 % | 60.000 % |
| Total | Count | 6.000 | 13.000 | 14.000 | 38.000 | 29.000 | 100.000 |
| | % | | | | | | |
| | within row | 6.000 % | 13.000 % | 14.000 % | 38.000 % | 29.000 % | 100.000 % |
| | % of column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| Total | Count | 6.000 | 13.000 | 14.000 | 38.000 | 29.000 | 100.000 |
| | % | 6.000 % | 13.000 % | 14.000 % | 38.000 % | 29.000 % | 100.000 % |

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «φύλο» και «Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου;» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 100 ερωτηθέντων, το 67% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα, ενώ το 19% του δείγματος βρίσκεται στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Τέλος ένα 14% τείνει στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Πιο συγκεκριμένα το 39% του συνόλου των γυναικών συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 9% βρίσκεται στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Μικρότερα ποσοστά στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Όσον αφορά τους άνδρες, το 28% επίσης συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ μικρότερα ποσοστά είτε τείνουν στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ είτε στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα.

Chi-Squared Tests

| | Value | d f | p |
|----------------|-------|--------|-------|
| X ² | 0.324 | 4 | 0.988 |
| N | 100 | | |

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου 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 $p = 0,98 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$, οι μεταβλητές «φύλο» και «θα χρησιμοποιούσατε ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου» είναι ανεξάρτητες μεταβλητές που σημαίνει ότι το φύλο δεν έχει σχέση με το αν θα χρησιμοποιήσει κάποιος τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου ξανά ή όχι.

Contingency Tables

| | | Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;] | | | | | |
|------------|------------|--|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Ηλικί α | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total |
| | | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| >25 | Count | 0.000 | 2.000 | 1.000 | 4.000 | 4.000 | 11.000 |
| | % within | 0.000 % | 18.182 % | 9.091 % | 36.364 % | 36.364 % | 100.000 % |
| | row | | | | | | |
| | % within | 0.000 % | 20.000 % | 4.348 % | 9.302 % | 20.000 % | 11.000 % |
| | column | | | | | | |
| 26-35 | % of total | 0.000 % | 2.000 % | 1.000 % | 4.000 % | 4.000 % | 11.000 % |
| | Count | 1.000 | 2.000 | 4.000 | 4.000 | 5.000 | 16.000 |
| | % within | 6.250 % | 12.500 % | 25.000 % | 25.000 % | 31.250 % | 100.000 % |
| | row | | | | | | |
| | % within | 25.000 % | 20.000 % | 17.391 % | 9.302 % | 25.000 % | 16.000 % |
| 36-45 | column | | | | | | |
| | % of total | 1.000 % | 2.000 % | 4.000 % | 4.000 % | 5.000 % | 16.000 % |
| | Count | 2.000 | 2.000 | 6.000 | 15.000 | 4.000 | 29.000 |
| | % within | 6.897 % | 6.897 % | 20.690 % | 51.724 % | 13.793 % | 100.000 % |
| | row | | | | | | |
| 46-55 | % within | 50.000 % | 20.000 % | 26.087 % | 34.884 % | 20.000 % | 29.000 % |
| | column | | | | | | |
| | % of total | 2.000 % | 2.000 % | 6.000 % | 15.000 % | 4.000 % | 29.000 % |
| | Count | 1.000 | 2.000 | 8.000 | 9.000 | 3.000 | 23.000 |
| | % within | 4.348 % | 8.696 % | 34.783 % | 39.130 % | 13.043 % | 100.000 % |
| 56-65 | row | | | | | | |
| | % within | 25.000 % | 20.000 % | 34.783 % | 20.930 % | 15.000 % | 23.000 % |
| | column | | | | | | |
| | % of total | 1.000 % | 2.000 % | 8.000 % | 9.000 % | 3.000 % | 23.000 % |
| | Count | 0.000 | 1.000 | 3.000 | 9.000 | 2.000 | 15.000 |
| >65 | % within | 0.000 % | 6.667 % | 20.000 % | 60.000 % | 13.333 % | 100.000 % |
| | row | | | | | | |
| | % within | 0.000 % | 10.000 % | 13.043 % | 20.930 % | 10.000 % | 15.000 % |
| | column | | | | | | |
| | % of total | 0.000 % | 1.000 % | 3.000 % | 9.000 % | 2.000 % | 15.000 % |
| >65 | Count | 0.000 | 1.000 | 1.000 | 2.000 | 2.000 | 6.000 |
| | % within | 0.000 % | 16.667 % | 16.667 % | 33.333 % | 33.333 % | 100.000 % |

Contingency Tables

| | | Ευκολία κι ασφάλεια [Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;] | | | | | |
|----------|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ηλικία | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total |
| <i>a</i> | | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| | row | | | | | | |
| | % within | 0.000 % | 10.000 % | 4.348 % | 4.651 % | 10.000 % | 6.000 % |
| | column | | | | | | |
| | % of total | 0.000 % | 1.000 % | 1.000 % | 2.000 % | 2.000 % | 6.000 % |
| | Count | 4.000 | 10.000 | 23.000 | 43.000 | 20.000 | 100.000 |
| | % within | 4.000 % | 10.000 % | 23.000 % | 43.000 % | 20.000 % | 100.000 % |
| Total | row | | | | | | |
| | % within | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | column | | | | | | |
| | % of total | 4.000 % | 10.000 % | 23.000 % | 43.000 % | 20.000 % | 100.000 % |

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «ηλικία» και «Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο;» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως οι ηλικίες κάτω των 25 (8%) τείνουν στο πολύ έως πάρα πολύ, ενώ οι ηλικίες της κλίμακας των 26-35 κατά 9% τείνουν στο πολύ έως πάρα πολύ, ένα 4% τείνει στο αρκετά και ένα 3% στο λίγο έως καθόλου. Όσον αφορά την κλίμακα 36-45, το 19% επίσης τείνει στο πολύ έως πάρα πολύ ενώ ένα 6% στο αρκετά. Στην κλίμακα των 46-55, το 12% τείνει επίσης στο πολύ έως πάρα πολύ, ενώ ένα 8% στο αρκετά. Στην κλίμακα των 56-65, το 11% τείνει στο πολύ έως πάρα πολύ ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο αρκετά, στο λίγο και στο καθόλου. Τέλος η ηλικιακή κλίμακα άνω 65, κατά ποσοστό 4% τείνει και αυτή στο πολύ έως πάρα πολύ, ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο αρκετά στο λίγο και στο καθόλου.

Chi-Squared Tests

| | Value | df | p |
|----------------|--------|----|------|
| X ² | 13.775 | 2 | 0.84 |
| | | 0 | 2 |
| N | 100 | | |

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο 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 $p = 0,842 > 0,05$, άρα η H_0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ οι μεταβλητές «ηλικία» και «είναι εύκολη η πλοήγηση στο ηλεκτρονικό ληξιαρχείο» είναι ανεξάρτητες μεταβλητές. Με άλλα λόγια, η ηλικία δεν επηρεάζει την ευκολία ή μη της πλοήγησης του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου.

Κεφάλαιο 6 – Συμπεράσματα

Η παραπάνω εργασία στοχεύει στο θέμα του βαθμού ικανοποίησης που λαμβάνει ο εκάστοτε πολίτης από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το ηλεκτρονικό ληξιαρχείο, όπως επίσης και την προσβασιμότητα κι ασφάλεια σε αυτές, και τέλος το πόσο αποτελεσματικές υπήρξαν αυτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19. Γενικότερα η ικανοποίηση των πολιτών βρίσκεται σε έναν συνδυασμό υπηρεσιών κι όχι μεμονωμένα σε μία.

Αντικρίζοντας για πρώτη φορά τις αναλύσεις του ερωτηματολογίου παρατηρείται πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι γυναίκες ενώ το μεγαλύτερο ηλικιακό δείγμα κυμαίνεται μεταξύ των 36-55 ετών με τους 36-45 να ξεπερνούν τους 46-55 κατά 3%. Συνεχίζοντας παρακάτω διαπιστώνει κανείς ότι το μεγαλύτερο ποσοστό παρατηρείται στις έγγαμες γυναίκες, ενώ από ηλικιακής πλευράς το μεγαλύτερο ποσοστό παρατηρείται μεταξύ 36-45 με τη

πλειοψηφία των ερωτωμένων να είναι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ακολουθούμενο από ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό κατόχων μεταπτυχιακού κάτι που δείχνει το υψηλό μορφωτικό επίπεδο του δείγματος. Όπως ήταν αναμενόμενο, κάτι περισσότερο από τρεις στους τέσσερις γνωρίζουν ότι το gov.gr προσφέρει την υπηρεσία του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου με κάτι λιγότερο από 70% να έχει γνώση για τη δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης και λήψης ληξιαρχικών πράξεων. Αναμενόμενο είναι επίσης ότι κάτι λιγότερο από 70% δεν γνωρίζει σχετικά με την έκδοση ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης. Όσον αφορά τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο των ΚΕΠ (myKEPlive), με σκοπό τη διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος, το ποσοστό χωρίζεται σχεδόν σε δυο ίσα μέρη με τους γνωρίζοντες να υπερτερούν με μόλις 2%.

Προχωρώντας στους βαθμούς ικανοποίησης των πολιτών, στην παρακάτω ενότητα, παρατηρείται πως στις ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση τόσο από το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου όσο και από το χρόνο εξυπηρέτησής του, το ποσοστό ικανοποίησης ξεπερνά το 80% και στις δυο περιπτώσεις με τις απαντήσεις να κυμαίνονται μεταξύ του *Αρκετά* και του *Πάρα πολύ*. Στα δύο όμως επόμενα ερωτήματα, αυτό της ικανοποίησης από το myKEPlive ως προς τα ζητήματα του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου, και στο τελευταίο ερώτημα της ενότητας, αυτό της ικανοποίησης του χρόνου αναμονής από στο myKEPlive, τα ποσοστά ικανοποίησης είναι περίπου στο 75%, με απόκλιση 1%, χωρίς να ξεπερνούν το 80% όπως στα δυο προηγούμενα ερωτήματα. Γενικότερα, ο βαθμός ικανοποίησης που προκύπτει από την ενότητα *Πολίτες*, και συγκεκριμένα από την υποενότητα *Βαθμός ικανοποίησης*, είναι συντριπτικά θετικός.

Στην αμέσως επόμενη υποενότητα, αυτήν της *Ευκολίας κι ασφάλειας*, οι θετικές τιμές είναι σε υψηλά επίπεδα με ποσοστά να κυμαίνονται από 81% ως 88%, με τους ερωτηθέντες να δηλώνουν την ευκολία τόσο στην πρόσβαση στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου όσο και στην πλοήγηση σε αυτό, με ποσοστά 81% και 86% αντίστοιχα. Το μεγαλύτερο θετικό ποσοστό, 88%, σε αυτήν την υποενότητα καταγράφεται στον βαθμό ασφάλειας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ληξιαρχείου, ενώ ένα επίσης υψηλό ποσοστό, 84%, καταγράφεται ως προς την ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Φτάνοντας μια υποενότητα πριν το τέλος, βλέπει κανείς ότι το 62% δήλωσε πως οι ληξιαρχικές πράξεις δεν είχαν λάθη με ένα 21% να δηλώνει ουδέτερο, απαντώντας *Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ*, ποσοστό το οποίο αν συναθροιστεί με το αρχικό 62% δίνει 83%,

κάνοντας έτσι τα λάθη στις ληξιαρχικές πράξεις στο 17%. Η επόμενη ερώτηση συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό από τις υπόλοιπες τις υποενοτήτας, 67%, και αναφέρεται στο αν οι ερωτώμενοι θα χρησιμοποιούσαν ξανά τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου, με μόλις ένα 14% να δηλώνει ουδέτερο, και 19% να δηλώνει αρνητικό, κάτι αξιοσημείωτο μιας και το αρνητικό ποσοστό ξεπερνά για πρώτη φορά το ουδέτερο. Και στην τελευταία ερώτηση, για το αν οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν μέσω του myKEPlive έχουν υψηλή κατάρτιση σχετικά με τα ληξιαρχικά ζητήματα, κάτι λιγότερο από τους μισούς απάντησαν θετικά, συγκεκριμένα 46%, και 15% απάντησαν αρνητικά, δίνοντας το μεγαλύτερο ποσοστό, 39%, στο *Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ*, κάνοντας έτσι περισσότερους από έναν στους τρεις να δηλώνει ουδέτερος.

Στην υποενοτήτα του Covid-19, που είναι και η τελευταία, το σύνολο των ερωτηθέντων απάντησε με μεγάλη θετικότητα σχετικά με το αν η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με ποσοστό 87%, ενώ εξίσου υψηλό ποσοστό, 89%, είχαμε και στο ερώτημα για το αν η συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19, με σχεδόν εννέα στους δέκα να απαντούν θετικά.

Πιο συνοπτικά, αυτό που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι από τη μία η προσβασιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από ευκολία κι ασφάλεια, κι από την άλλη υπάρχει ικανοποίηση για τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Επίσης, η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε αιτία για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και παράλληλα συνέβαλε στην αύξηση των πολιτών στη συμμετοχή τους σε αυτές. Κλείνοντας να πούμε πως οι συμμετέχοντες δείχνουν πολύ ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

6.1 Περιορισμοί στην έρευνα και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η έρευνα ενδέχεται να έχει ορισμένους περιορισμούς οι οποίοι συνηθίζεται να περιλαμβάνουν μια μεροληψία (ή προκατάληψη) τόσο ως προς τη δειγματοληψία (sampling bias), όπου το δείγμα μπορεί να μην είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού που μελετάται, όσο και προς την απόκριση (response bias), όπου οι ερωτηθέντες ενδέχεται να μην παρέχουν ακριβείς ή αληθείς απαντήσεις. Άλλα προβλήματα έγκεινται στον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου ο οποίος μπορεί να είναι κακώς σχεδιασμένος και μπορεί να οδηγήσει σε ανακριβή δεδομένα. Τέλος υπάρχει και η ανάλυση δεδομένων στην οποία μπορεί να υπάρξει

κακή διεξαγωγή της ανάλυσης των δεδομένων που μπορεί να οδηγήσει σε ανακριβή συμπεράσματα.

Στην παρούσα έρευνα παρουσιάστηκαν κάποιοι περιορισμοί όσον αφορά την εκτέλεσή της, όπως θα ήταν αναμενόμενο άλλωστε. Για αρχή ο κυριότερος περιορισμός έγκειται στο ότι η έρευνα κάνει αναφορά στους δημότες της πόλης των Σερρών κάτι που δημιουργεί αδυναμία ως προς τη γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο πληθυσμό. Έπειτα το πληθυσμιακό δείγμα της έρευνας δεν είναι σε καμία περίπτωση αρκετό από τη στιγμή που έχει ως σκοπό την απάντηση των απόψεων που έχουν οι δημότες μιας πόλης, όπως οι Σέρρες, οι οποίες θεωρούνται μεγάλες ως πόλη. Κλείνοντας να αναφερθεί πως το εργαλείο που επιλέχθηκε για την έρευνα, το οποίο στην περίπτωση αυτή αποτελεί το ερωτηματολόγιο, από τη μία μετατρέπει σε ποσοστά τα συλλεχθέντα δεδομένα και από την άλλη, το ερωτηματολόγιο αυτό καθ'αυτό, θέτει περιορισμούς στους ερωτηθέντες μιας και τους στερεί τη δυνατότητα καταχώρησης συγκεκριμένων απαντήσεων αφού οι απαντήσεις που δύναται να επιλεγθούν είναι συγκεκριμένες κάτι που στερεί την σε βάθος ανάλυση και διευκρίνιση των δοθέντων απαντήσεων.

Εμπνεόμενος κανείς από την παρούσα έρευνα μπορεί να προχωρήσει σε μια ακολουθία από αντίστοιχες έρευνες τόσο σε άλλες πόλεις όσο και σε άλλους νομούς για το πώς προσεγγίζεται από τους πολίτες των πόλεων ή των νομών το ζήτημα της συγκεκριμένης έρευνας αλλά και το πώς αυτοί αντιλαμβάνονται αυτό. Γενικά η ιδέα να επεκταθεί η έρευνα και σε άλλες πόλεις, νομούς ή ακόμη και σε άλλες χώρες είναι πολύ ενδιαφέρουσα μιας και μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές ανακαλύψεις. Με τον τρόπο αυτό, μπορεί κανείς να συγκρίνει την προσέγγιση και την αντίληψη των πολιτών σε διάφορες περιοχές, αναδεικνύοντας τυχόν διαφορές ή κοινά στοιχεία.

Να προστεθεί πως η έρευνα αυτή δύναται να επαναληφθεί σε πόλεις τόσο της ελληνικής επικράτειας όσο και της Ευρώπης στοχεύοντας στη συγκριτική μελέτη με σκοπό να αναδείξει συμπεράσματα και τυχόν διαφοροποιήσεις. Μια τέτοια μελέτη μπορεί να αποκαλύψει πολλές πτυχές του ζητήματος που μελετάται, καθώς και πιθανές διαφοροποιήσεις στην αντίληψη των ανθρώπων. Αυτό θα μπορούσε να συμβάλει στην κατανόηση των διαφορετικών προσεγγίσεων και πρακτικών που ακολουθούνται σε διάφορα μέρη του κόσμου.

Κλείνοντας να ειπωθεί πως πραγματοποιώντας μια μελλοντική μελέτη, μέσω συνεντεύξεων με τους πολίτες, η οποία θα επικεντρώνει την ανάλυσή της σε βάθος, συμπληρώνει την παρούσα έρευνα αναλύοντας εκτενέστερα τις απαντήσεις. Η ανάλυση σε βάθος μέσω συνεντεύξεων προς

τους πολίτες αποτελεί ένα εξαιρετικό επόμενο βήμα επειδή μέσω των συνεντεύξεων μπορεί κανείς να αποκτήσει περισσότερες πληροφορίες και να κατανοήσει καλύτερα τις απαντήσεις που λαμβάνονται στην αρχική έρευνα. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει την περαιτέρω ανάδειξη των λόγων και των απόψεων πίσω από τις απαντήσεις των πολιτών και εμπλουτίζει το περιεχόμενο της έρευνας.

Συνολικά, οι προτάσεις που τέθηκαν παραπάνω ενισχύουν την αξία της τρέχουσας έρευνας και ανοίγουν νέους δρόμους για περαιτέρω εξερεύνηση του θέματος μελέτης.

Βιβλιογραφία

Ελληνική βιβλιογραφία

Αμπατζόγλου, Π. (2018). *Ευφυείς Πόλεις και ευκαιρίες καινοτόμου επιχειρηματικότητας*.
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Πτυχιακή Εργασία.

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., και Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*.

Αθήνα: Παπαζήσης

Γκουλούση, Ι. (2007) *Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες: Η περίπτωση των ΚΕΠ.*

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Μεταπτυχιακή Εργασία.

Καραθανάση, Αικ. (2017). *Εξυπηρέτηση του πολίτη –Υπηρεσίες μιας στάσης. Ο ρόλος του ΚΕΠ.*
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Μεταπτυχιακή Εργασία.

Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το Κράτος σε Μετάβαση.*
Αθήνα: Σιδέρης Ι.

Κολέμπας, Γ. (2015). *Ο Σύγχρονος Κοινοτισμός.*
Αθήνα: Οι Εκδόσεις των Συναδέλφων

Κοντής, Θ. (2001). *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση.*
Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική

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

Πομπόρτσας, Α. (2017). *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government) – Ο Μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή.*
Αθήνα: Τζιόλας

Σιώμκος Γ. & Μαύρος Δ. (2008). *Έρευνα αγοράς.*
Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή.*
Αθήνα: διαΝΕΟσις. <https://rb.gy/rl50q>

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

Διοικητική Ενημέρωση, 46, 56-70.

Σταθακόπουλος, Β. (2005). *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*.

Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

Τσιπλητάρης, Α. & Μπάμπαλης, Θ. (2006). *Δέκα παραδείγματα μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας*.

Αθήνα: Ατραπός.

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Almarabeh, T. & AbuAli, A. (2010). *A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*.

European Journal of Scientific Research, Vol.39, No.1, pp. 29-42.

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.

Fuchs, G., & Reichel, A. (2008). *Tourist Destination Risk Perception: The Case of Israel*.

Journal of Hospitality & Leisure Marketing, pp. 83-108. doi:10.1300/J150v14n02_06.

Konstantinidis, C., Rizopoulou E., Aggelopoulos S. & Tsioumi M. (2021). *Estimating competitiveness of Greek food and beverage industry: a comparison between Greek flour milling industry and Greek food and beverage industry*.

EuroMed Journal of Business, Vol. 17 No. 4, pp. 477-487. doi:10.1108/EMJB-02-2021-0016

Konstantinidis, C., Ntonti M., Zografou S., & Kourtesti S. (2023). *Work motivation as a strategic development tool for the Greek forest service departments: Evidence from the region of Macedonia and Thrace*.

International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting, Vol. 16, No. 2, pp. 297-307. doi: 10.33094/ijaefa.v 16i2.982

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.

Neuman, W.L. & Robson K. (2017). *Basics of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches.*

Pearson Canada

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.

Διαδίκτυο

Wikipedia. Έρευνα.

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1>

22 Μαρτίου 2023

gsis, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

<https://www.gsis.gr/>

20 Μαρτίου 2023

hania.news, *myKEPlive – Ποιες υπηρεσίες παρέχουν τα ηλεκτρονικά ΚΕΠ.*

<https://hania.news/2020/07/27/mykeplive-%CE%A0%CE%BF%CE%B9%CE%B5%CF%82-%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AD%CF%87%CE%BF%CF%85%CE%BD-%CF%84%CE%B1-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81/>

19 Μαρτίου 2023

gov.gr, *Εξυπηρετούμε με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).*
<https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-kentro-exupereteses-politon-kep>

17 Μαρτίου 2023

secdigital.gov.gr, *myKEPlive.*

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

15 Μαρτίου 2023

gov.gr, *Ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης.*

<https://www.gov.gr/ipiresies/oikogeneia/gamos-sumbiose/lexiarkhike-praxe-sumphonou-sumbioses>

12 Μαρτίου 2023

reg.services.gov.gr, *Πιστοποιητικά.*

<https://reg.services.gov.gr/start/?step=certificates>

11 Μαρτίου 2023

karpnissi.gr, *Αρμοδιότητες Τμήματος Δημοτικής Κατάστασης Ληξιαρχείου & Αλλοδαπών.*

https://www.karpnissi.gr/wp-content/uploads/2012/07/%EC_%EC%B7%EC%B4%EC%FD%EC%B1%C4_%C4_%EC_%EC%FD%EC%AD.pdf

10 Μαρτίου 2023

dimoskarditsas.gov.gr, *Τμήμα Ληξιαρχείου και Δημοτικής Κατάστασης*

<https://dimoskarditsas.gov.gr/service/dimarchos/geniki-diefthynsi/diefthynsi-diikitikon-ypiresion/tmima-lixiarchiou/?print=print>

8 Μαρτίου 2023

Social History of Modern Athens, *Δημοτικά αρχεία*

<https://www.social-history-of-modern-athens.gr/el/%CE%B1%CF%81%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%B1/%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%B1%CF%81%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%B1.html>

6 Μαρτίου 2023

Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο

