



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΒΑΣΤΑΖΟΥ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ

**Η εξοικείωση των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες
ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του COVID– 19**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Επιβλέπουσα:

Τσουρέλα Μαρία

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Κατερίνη, 2023

ΒΑΣΤΑΖΟΥ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ

**Η εξοικείωση των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες
ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του COVID- 19**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Εξεταστική Επιτροπή:

Τσουρέλα Μαρία, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Πασχαλούδης Δημήτριος

Κωνσταντινίδης Χρήστος

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας διατριβής και αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία στο σύνολό της ή μέρος της είναι προϊόν λογοκλοπής.

Όνοματεπώνυμο: *Ελευθερία Βαστάζου*

Υπογραφή:

Ημερομηνία: *2023*

Η έγκριση της μεταπτυχιακής διατριβής από το Τμήμα Διοίκησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας του ΔΠΙΑΕ δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

© Βαστάζου Ελευθερία, 2023
Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει γίνει ιδιαίτερα δημοφιλής τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα συμβάλλοντας στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, καθώς και στην ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της εξοικείωσης των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του COVID-19. Ως ερευνητική μέθοδος χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα και ως ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 328 άτομα. Διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν μέτρια εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αν και τους ήταν αρκετά εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, ήταν λιγότερο εύκολο να πλοηγηθούν σε αυτές και να διεκπεραιώσουν τους ενέργειες που ήθελαν. Από την άλλη, οι Έλληνες πολίτες είχαν θετικές απόψεις σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, αισθάνονταν λίγο ασφαλείς αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένα διαδικτυακά. Οι νεότεροι ηλικιακά πολίτες, οι πολίτες με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, και οι άγαμοι ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συμπερασματικά, προτείνεται η βελτίωση των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε οι ιστοσελίδες να είναι πιο φιλικές προς τους χρήστες, η ανάπτυξη προγραμμάτων για την εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες, η αξιολόγηση της εμπειρίας των πολιτών από τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η διερεύνηση της εξοικείωσης, του βαθμού αποδοχής και των δυσκολιών αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δείγμα δημοσίων υπαλλήλων.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Εξοικείωση, COVID-19, Έλληνες πολίτες.

ABSTRACT

E-government has become particularly popular in recent years in Greece, contributing to the improvement of citizens' services, as well as to their faster service. The purpose of this research was to investigate the familiarization of Greek citizens with e-government services after the period of COVID-19. Quantitative research was used as a research method and a questionnaire was used as a research tool. The research sample consisted of 328 people. It was found that Greek citizens were moderately familiar with e-government. While it was easy enough for them to get into government websites, it was less easy to navigate them and take the actions they wanted. On the other hand, Greek citizens had positive views about e-government services. However, they felt a little insecure about managing their personal data online. Younger-aged citizens, citizens with a high level of education, and unmarried were more familiar with e-government. In conclusion, it is suggested to improve e-government websites so that the websites are more user-friendly, to develop programs for training in digital skills, to evaluate citizens' experience of using e-government systems, as well as to investigate familiarity, of the degree of acceptance and difficulties regarding e-government in a sample of civil servants.

Keywords: E-government, Familiarization, COVID-19, Greek citizens.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|------------|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | v |
| ABSTRACT | vi |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ | vii |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ | ix |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ | x |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ..... | xii |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 1 |
| 1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ..... | 2 |
| 1.1 Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 2 |
| 1.2 Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 2 |
| 1.3 Οι τύποι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 3 |
| 1.4 Οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 5 |
| 1.5 Επίπεδα ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 9 |
| 1.6 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 10 |
| 1.7 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 13 |
| 1.8 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την εποχή του COVID-19 | 14 |
| 1.8.1 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της πανδημίας | 15 |
| 1.8.2 Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα την εποχή της πανδημίας | 16 |
| 1.9 Υφιστάμενη Ψηφιακή Ωριμότητα | 19 |
| 1.9.1 Ελληνικές ψηφιακές εφαρμογές..... | 20 |
| 1.9.2 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης..... | 21 |
| 1.9.3 Διαύγεια | 24 |
| 1.9.4 Πληροφοριακό σύστημα TAXISnet..... | 24 |
| 1.9.5 ΗΔΙΚΑ | 25 |
| 1.9.6 GOV.GR..... | 26 |
| 1.10 Σκοποί και Ερωτήματα..... | 28 |

| | | |
|--------|---|----|
| 1.10.1 | Ερευνητικός Σκοπός..... | 28 |
| 1.10.2 | Ερευνητικά Ερωτήματα..... | 28 |
| 2. | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 29 |
| 2.1 | Ερευνητική Μέθοδος..... | 29 |
| 2.2 | Δείγμα | 29 |
| 2.3 | Ερευνητικό Υλικό-Εργαλεία..... | 30 |
| 2.4 | Ερευνητική Διαδικασία..... | 30 |
| 3. | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ | 31 |
| 3.1 | Δημογραφικά Χαρακτηριστικά..... | 31 |
| 3.2 | Εξοικείωση με Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 33 |
| 3.3 | Απόψεις για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 38 |
| 3.4 | Διαφοροποιήσεις στην Εξοικείωση και τις Απόψεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ανάλογα τα Δημογραφικά Χαρακτηριστικά..... | 46 |
| | ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ | 58 |
| | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 62 |
| | ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ | 64 |
| | ΕΛΛΗΝΙΚΗ | 64 |
| | ΞΕΝΗ..... | 66 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | 67 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

| | |
|---|-----------|
| Εικόνα 1. Η σχέση μεταξύ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιχειρήσεων και πολιτών. | 5 |
| Εικόνα 2. Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 10 |
| Εικόνα 3. Στατιστικά στοιχεία των κυριότερων υπηρεσιών του gov.gr | 27 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας το 2020 | 19 |
| Διάγραμμα 2. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας το 2020 για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες..... | 20 |
| Διάγραμμα 3. Αναρτήσεις ανά ημέρα από 01/04/2023 έως 30/04/2023 στη Διαύγεια.. | 24 |
| Διάγραμμα 4. Φύλο..... | 31 |
| Διάγραμμα 5. Ηλικία | 32 |
| Διάγραμμα 6. Μορφωτικό επίπεδο | 32 |
| Διάγραμμα 7. Οικογενειακή κατάσταση | 33 |
| Διάγραμμα 8. Εξοικείωση με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστών..... | 34 |
| Διάγραμμα 9. Εξοικείωση με τη χρήση διαδικτύου | 34 |
| Διάγραμμα 10. Ευκολία εισόδου σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης..... | 35 |
| Διάγραμμα 11. Ευκολία πλοήγησης σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης | 35 |
| Διάγραμμα 12. Ευκολία διεκπεραίωσης ενεργειών σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης .. | 36 |
| Διάγραμμα 13. Ανάγκη εκμάθησης του διαδικτύου κατά τη διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 36 |
| Διάγραμμα 14. Βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για πλοήγηση σε ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 37 |
| Διάγραμμα 15. Παροχή ακριβών, σωστών και αξιόπιστων πληροφοριών από τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 38 |
| Διάγραμμα 16. Χρησιμότητα ύπαρξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... | 39 |
| Διάγραμμα 17. Απλούστευση διαδικασιών του κρατικού μηχανισμού μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 39 |
| Διάγραμμα 18. Βαθμός εμπιστοσύνης και ασφάλειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφορικά με τη διαχείριση προσωπικών στοιχείων..... | 40 |
| Διάγραμμα 19. Βαθμός ασφάλειας στην αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω διαδικτύου | 40 |
| Διάγραμμα 20. Βαθμός ασφάλειας κατά τη χρήση διαδικτύου για δοσοληψίες με το δημόσιο | 41 |
| Διάγραμμα 21. Εξοικονόμηση χρόνου με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση..... | 41 |
| Διάγραμμα 22. Σημαντικότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λόγω 24ωρης καθημερινής πρόσβασης σε πληροφορίες..... | 42 |
| Διάγραμμα 23. Προτίμηση δια ζώσης εξυπηρέτησης | 43 |

| | |
|---|-----------|
| Διάγραμμα 24. Παρότρυνση χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από συγγενείς/φίλους | 43 |
| Διάγραμμα 25. Επιρροή μέσω μαζικής ενημέρωσης στη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 44 |
| Διάγραμμα 26. Ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 44 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|--|-----------|
| Πίνακας 1. Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 37 |
| Πίνακας 2. Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τις απόψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 45 |
| Πίνακας 3. Independent t-tests για διαφοροποιήσεις ανάλογα το φύλο | 46 |
| Πίνακας 4. One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα την ηλικία | 48 |
| Πίνακας 5. One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα το μορφωτικό επίπεδο | 51 |
| Πίνακας 6. One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα την οικογενειακή κατάσταση | 54 |
| Πίνακας 7. Chi-square tests για διαφοροποιήσεις ανάλογα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά | 56 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία δύο χρόνια η Ελλάδα έχει χρησιμοποιήσει ευέλικτες λύσεις ΤΠΕ για να μειώσει τη γραφειοκρατία G2C (κυβέρνηση προς πολίτη). Οι απλές αλλά πολύ αποτελεσματικές διαδικτυακές εφαρμογές έχουν ψηφιοποιήσει υπηρεσίες G2C που ζητούσαν φυσική παρουσία, απόδειξη γνησιότητας, υποβολή εγγράφων, κ.λπ. Η εποχή του COVID-19 επιτάχυνε τις λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες στόχευαν στην προσφορά επείγουσας βοήθειας σε πολίτες και επιχειρήσεις, όπως ο προγραμματισμός του εμβολίου για τον COVID-19, η χορήγηση κρατικών ενισχύσεων ΕΣΠΑ, οι ηλεκτρονικές ιατρικές συνταγές, τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά κ.λπ. Παρά την πρόσφατη επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Ελλάδα στερείται μακροπρόθεσμης στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με πρωτοβουλίες να αναθεωρούνται κάθε 2-3 χρόνια. Παρά τα επιτυχημένα πρόσφατα βήματα και την επιταχυνόμενη ψηφιοποίηση κατά την εποχή του κορονοϊού, η δημόσια διοίκηση εξακολουθεί να προσφέρει δαπανηρές και χρονοβόρες υπηρεσίες με μειωμένη διαφάνεια (Spinellis et al., 2022; Dimitrelou & Fouskas, 2023).

Η εργασία αυτή αποσκοπεί στη μελέτη της εξοικείωσης των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του κορονοϊού. Το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αφορά τη βιβλιογραφική επισκόπηση. Στο κεφάλαιο αυτό διασαφηνίζεται ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η εξέλιξή της, οι τύποι και οι αρχές της, τα επίπεδα ωριμότητας, οι στόχοι, τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της. Επίσης, στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση την εποχή του COVID-19 καθώς και η υφιστάμενη ψηφιακή ωριμότητα. Στο τέλος του κεφαλαίου παρουσιάζεται ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα. Το δεύτερο κεφάλαιο αφορά τη μεθοδολογία έρευνας. Αναλύεται η ερευνητική μέθοδος, το δείγμα, το ερευνητικό υλικό και η ερευνητική διαδικασία. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ερευνητικά αποτελέσματα. Έπεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα της εργασίας.

1 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Η Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στις δημόσιες υπηρεσίες σε ιδιώτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές προκειμένου να βελτιωθούν σημαντικά οι υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες και να ενισχυθεί η υποστήριξη στις δημόσιες πολιτικές. Επίσης, ενισχύει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών και ενδυναμώνει τους πολίτες και τους πελάτες δημοσίων υπηρεσιών». Αυτή είναι μια από τις προσπάθειες ορισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται με την ευκαιρία των πρώιμων συναντήσεων της Παγκόσμιας Συνόδου Κορυφής για την Κοινωνία της Πληροφορίας (WSIS). Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη διαδικασία μετασχηματισμού της κυβέρνησης προς μια πιο λιτή, πιο οικονομική κυβέρνηση. Μπορεί να διευκολύνει την επικοινωνία και να βελτιώσει τον συντονισμό των αρχών σε διάφορα επίπεδα της κυβέρνησης, εντός οργανισμών και ακόμη και σε επίπεδο τμημάτων (Ronch, 2019).

1.2 Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, οι ταχέως εξελισσόμενες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν διαπεράσει σχεδόν κάθε πτυχή της κυβέρνησης, των επιχειρήσεων και της καθημερινής ζωής. Οι ψηφιακές πληροφορίες έχουν εκραγεί σε όγκο και ποικιλομορφία. Δημιουργούνται, μοιράζονται και χρησιμοποιούνται με μυριάδες τρόπους που μπορούν να δημιουργήσουν τόσο δημόσια όσο και ιδιωτική αξία. Τα δίκτυα επικοινωνίας εκτείνονται σε όλο τον κόσμο, επιτρέποντας σε άτομα, ομάδες και οργανισμούς να αλληλεπιδρούν ανεξάρτητα από το χρόνο ή την τοποθεσία. Ωστόσο, η δικτυωμένη κοινωνία είναι γεμάτη πολυπλοκότητα και είναι ευάλωτη σε νέες απειλές, όπως απειλές για τη σταθερότητα, την ιδιωτική ζωή, την ασφάλεια και τη διαχείριση. Αυτό το περιβάλλον κινδύνου και ευκαιριών παρουσιάζει συνεχώς εξελισσόμενες προκλήσεις για τη δημόσια υπηρεσία. Η επίδρασή του στον δημόσιο τομέα έχει χαρακτηριστεί με διαφορετικούς τρόπους, που κυμαίνονται από ενδιαφέρουσες αλλά σταδιακές αλλαγές έως την «επόμενη Αμερικανική Επανάσταση». Αν και ο πλήρης αντίκτυπος αυτών των τάσεων δεν είναι ακόμη γνωστός, η κυβέρνηση είναι σαφώς

διαφορετική σήμερα από ό,τι ήταν όταν η Χειμερινή Επιτροπή συζήτησε το μέλλον της κρατικής και τοπικής δημόσιας υπηρεσίας το 1993 (Dawes, 2008).

1.3 Οι τύποι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Συνοψίζοντας από την έρευνά για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, συνήθως, η κυβέρνηση εντοπίζει και καθοδηγεί την εφαρμογή οκτώ τύπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που μπορούν να αποφέρουν σημαντικά οφέλη στην κυβέρνηση, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και πολιτικούς και κοινωνικούς οργανισμούς. Οι τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να ταξινομηθούν σε 8 κατηγορίες, οι οποίες είναι οι εξής:

- 1) Κυβέρνηση σε Πολίτη (G2C): Παρέχει τη δυναμική για τη διάθεση των δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο, ιδίως μέσω της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών για την προσφορά πληροφοριών και επικοινωνιών.
- 2) Πολίτης σε Κυβέρνηση (C2G): Παροχή της ώθησης για τη διάθεση των δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο, ιδίως μέσω της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών για την ανταλλαγή πληροφοριών και επικοινωνίας.
- 3) Κυβέρνηση σε Επιχείρηση (G2B): Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι ηλεκτρονικές προμήθειες, αλλά και η ανάπτυξη ηλεκτρονικής αγοράς, είναι κάποιες απ τις πρωτοβουλίες, στις οποίες οδηγεί ενεργά η κυβέρνηση την επιχείρηση. Επίσης οργανώνει διαγωνισμούς μέσω ηλεκτρονικών μέσων, για την ανταλλαγή πληροφοριών και εμπορευμάτων.
- 4) Επιχείρηση σε Κυβέρνηση (B2G): Οδηγεί ενεργά τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής αγοράς για κρατικές αγορές, και προβάλλεται η πώληση αγαθών και υπηρεσιών, μέσω κρατικών διαγωνισμών προμηθειών.
- 5) Κυβέρνηση σε Υπαλλήλους (G2E): Προκειμένου να καταστούν οι ηλεκτρονικές αιτήσεις καριέρας και το σύστημα επεξεργασίας χωρίς χαρτί στο E-office, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες οι οποίες διευκολύνουν τη διαχείριση της δημόσιας υπηρεσίας, αλλά και την εσωτερική επικοινωνία με κρατικούς υπαλλήλους.

6) Κυβέρνηση σε Κυβέρνηση (G2G): Παρέχει στις κυβερνητικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες συνεργασίας και επικοινωνίας διαδικτυακή βάση σε mega βάση δεδομένων της κυβέρνησης για να έχει αντίκτυπο στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Περιλαμβάνει επίσης εσωτερική ανταλλαγή πληροφοριών και εμπορευμάτων.

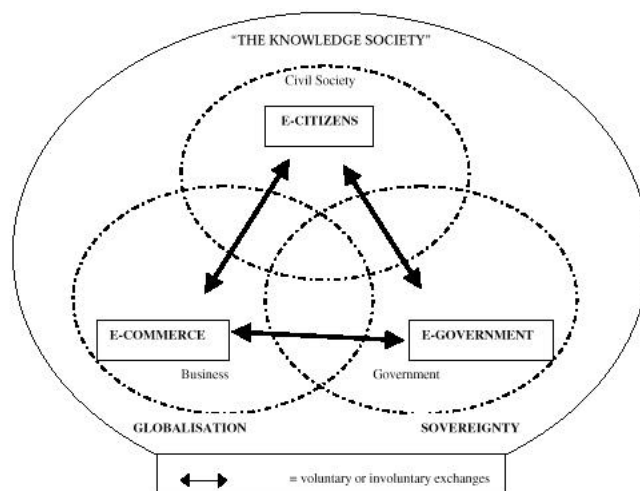
7) Κυβέρνηση σε ΜΚΟ (G2N): Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, πολιτικά κόμματα, κοινωνικοί οργανισμοί κ.α., αντλούν πληροφορίες και τους παρέχεται επικοινωνία.

8) ΜΚΟ σε κυβέρνηση (N2G): Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, πολιτικά κόμματα, κοινωνικοί οργανισμοί κ.α., επικοινωνούν και ανταλλάσσουν πληροφορίες,

Πέντε είναι οι σχέσεις που επικεντρώνονται σε καταναλωτή και κυβέρνηση, βάση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Πολίτης προς Κυβέρνηση,
- Επιχείρηση προς Κυβέρνηση,
- Κυβέρνηση προς ΜΚΟ,
- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση και
- Κυβέρνηση προς Υπάλληλο.

Αρχικά, η κατηγορία «Πολίτης σε Κυβέρνηση» αναφέρεται στην προσωπική χρήση των δημοσίων υπηρεσιών από τους καταναλωτές. Η άδεια για κυνήγι, το ψάρεμα και τα προνόμια οδήγησης είναι κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες. Αυτό περιλαμβάνει την πληρωμή φόρων, προστίμων και τελών σε κρατικές και τοπικές κυβερνήσεις, όπως και την πληρωμή επιστροφών στους φορολογούμενους. Επίσης, το μοντέλο σχέσης μεταξύ επιχείρησης και κυβέρνησης αφορά τους επιχειρηματίες, τις επιχειρήσεις και τις εταιρείες και αναφέρεται στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν για εμπορικούς σκοπούς (κερδοσκοπικούς ή μη), όπως την υποβολή δηλώσεων σύστασης, την απόκτηση επιχειρηματικών αδειών, τη βοήθεια με τις τοποθεσίες των εγκαταστάσεων και την απόκτηση πληροφοριών εργατικού δυναμικού. Ο συντονισμός για την βελτίωση των υπηρεσιών εντός και εκτός των κυβερνήσεων, επιτυγχάνεται με την συνεργασία μεταξύ της κυβέρνησης και των ΜΚΟ, της κυβέρνησης με την κυβέρνηση και της κυβέρνησης με τους υπαλλήλους. (Sharma, 2002).



Source: Chief Executives Group on Information Management and Technology, 1999.

Εικόνα 1. Η σχέση μεταξύ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιχειρήσεων και πολιτών

1.4 Οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έχοντας ήδη σκιαγραφήσει ορισμένες από τις βασικές πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των συναφών υποδομών, είναι καιρός να επικεντρωθούμε σε πολλές διαφορετικές παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες. Για να αναφέρουμε απλώς μια σύντομη επιλογή, μερικά από αυτά αναφέρονται σε πολιτιστικές πτυχές, άλλα σε οργανωτικά ζητήματα, άλλα στην υποδομή και στην τεχνολογία γενικότερα και άλλα στις συνήθειες, τον αλφαριθμητισμό, την ικανότητα ή απλώς τον σχεδιασμό αλληλεπίδρασης των χρηστών. Αυτό απαιτεί: να υπάρχει ένας σημαντικός πληθυσμός πολιτών που είναι πρόθυμοι και ικανοί να υιοθετήσουν και να χρησιμοποιήσουν διαδικτυακές υπηρεσίες. και ανάπτυξη της διαχειριστικής και τεχνικής ικανότητας για την εφαρμογή εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών (Ronch, 2019):

- Πολιτιστικά μοντέλα: Η πολιτιστική πολυμορφία είναι ένα πλεονέκτημα που πρέπει να διατηρηθεί και για να γίνει αυτό πρέπει να ληφθούν υπόψη τα πολιτιστικά μοντέλα. Η πολιτιστική ποικιλομορφία είναι η κινητήρια δύναμη της πολιτιστικής και οικονομικής ανάπτυξης. Προσφέρει απίστευτο πλούτο καθώς και παραδόσεις. Οι πολιτιστικές πτυχές που χρησιμοποιούνται για να παίξουν

σημαντικό ρόλο στο σχεδιασμό λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ας εστιάσουμε απλώς στην αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (G2C). Το εύρος των υπηρεσιών που παρέχουμε, το μοντέλο αλληλεπίδρασης (διαπροσωπικές σχέσεις κ.λπ.) ακόμη και τα κανάλια/μέσα που χρησιμοποιούμε σχετίζονται αυστηρά με το πολιτισμικό μοντέλο που αντιμετωπίζουμε (επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, επικοινωνία μέσω υπολογιστή, πράκτορες στον κυβερνοχώρο, κλπ.).

- **Κοινωνικό Περιβάλλον:** Κοντά στο προηγούμενο θέμα ,υπάρχει μια πρόσθετη πτυχή που μπορεί να επηρεάσει την επιτυχή ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: το κοινωνικό περιβάλλον. Αυτό σημαίνει για παράδειγμα ζητήματα που σχετίζονται με το φύλο, τον γραμματισμό και την εκπαίδευση, την ηλικία, την εθνική ταυτότητα, τις συνήθειες και άλλα. Ορισμένες κοινότητες μοιράζονται μια κοινή αντίληψη σχετικά με την ιεραρχική δομή της αντιπροσωπευτικότητας. μερικά βασίζονται στον μοναδικό άνθρωπο.
- **Γραφειοκρατία και ροή εργασίας:** Ο επανασχεδιασμός της ροής εργασίας και πληροφοριών θα επηρεάσει τόσο τις δραστηριότητες του back-office όσο και του front-office. Το back-office αναφέρεται στις εσωτερικές λειτουργίες ενός οργανισμού που υποστηρίζουν βασικές διαδικασίες και δεν είναι προσβάσιμες ή ορατές στο ευρύ κοινό. Οι παρεχόμενες πληροφορίες, οι υπηρεσίες και η αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης, των πολιτών και των επιχειρήσεων, σύμφωνα με τον όρο front-office, αναφέρονται στην κυβέρνηση όπως τη βλέπουν οι ψηφοφόροι της.(G2C, G2B). Φυσικά, οι δραστηριότητες του front-office απαιτούν κάποιες δραστηριότητες back-office για την παροχή «υπηρεσιών». Οι υπηρεσίες back-office μπορεί να είναι εσωτερικές και να είναι προσανατολισμένες στην παραγωγή. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν πρέπει να αναπαράγουν σε επίπεδο τελικού χρήστη (π.χ. πολίτη) την πολυπλοκότητα της γραφειοκρατίας. Οι πολίτες πρέπει να αγνοούν την εσωτερική οργάνωση και την πολυπλοκότητα του back office, ακόμα κι αν υπάρχει.
- **Υποδομή:** Αφού εξετάσαμε την «εργαζόμενη» υποδομή, τώρα μπορούμε να επικεντρωθούμε στην τεχνολογική υποδομή. Η ενασχόληση με θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τεχνολογικής υποδομής σημαίνει κυρίως: ηλεκτρική ενέργεια, δίκτυα τηλεπικοινωνιών τόσο ενσύρματα ή/και ασύρματα όσο και δίκτυα υπολογιστών (π.χ. Διαδίκτυο). Από τη μια πλευρά, βελτιώθηκε και επεκτάθηκε η χρήση των κινητών τηλεφώνων από συσκευές καθαρής φωνητικής επικοινωνίας σε

τερματικά πολυμέσων και διαδραστικών υπηρεσιών. Τα κινητά τηλέφωνα, επίγεια και δορυφορικά, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών στις αναπτυσσόμενες και αναδυόμενες χώρες (π.χ. στην Κεντρική Αφρική). Μπορούν να χρησιμοποιηθούν από έναν μόνο ιδιοκτήτη ή να μοιράζονται στον πληθυσμό του χωριού. Από την άλλη πλευρά, έχουμε περάσει από την εποχή της χρήσης του Διαδικτύου για την αποστολή απλών μηνυμάτων κειμένου (e-mail) στο σήμερα, όπου ένα μήνυμα, που συνήθως αποστέλλεται και λαμβάνεται σε κινητές συσκευές, είναι περισσότερο μήνυμα πολυμέσων και μπορεί να περιέχει εικόνες, βίντεο και φωνή, εκτός από κείμενο.

- **Διαλειτουργικότητα Συστημάτων:** Προκειμένου να παρασχεθεί ένα ολοκληρωμένο σενάριο, αυτό το κεφάλαιο λαμβάνει υπόψη διαφορετικά επίπεδα αλληλεπίδρασης και υπηρεσιών, κυβέρνηση σε κυβέρνηση ακόμη και διασυνοριακά, κυβέρνηση για πολίτες, κυβέρνηση για επιχειρήσεις και πολλά άλλα. Η αλληλεπίδραση μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και οργανισμών σημαίνει διαλειτουργικότητα με ευρεία έννοια. Η διαλειτουργικότητα είναι σήμερα μια από τις πιο δημοφιλείς λέξεις-κλειδιά που χρησιμοποιούνται στον κλάδο των ΤΠΕ. Αυτό συνήθως περιλαμβάνει τον ορισμό των προτύπων, οπότε κάθε παίκτης ή ομάδα παικτών δημιουργεί το πρότυπο του και αγωνίζεται να το επιβάλει. Αυτή η εστίαση στη διαλειτουργικότητα προέκυψε λόγω της εξάπλωσης του Διαδικτύου και της αύξησης της χρήσης των εφαρμογών. Χωρίς ένα πρότυπο για την ανταλλαγή πληροφοριών, τα συστήματα υψηλής τεχνολογίας κυριολεκτικά δεν μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, και εάν δεν μπορούν να επικοινωνήσουν, δεν μπορούν να συνεργαστούν —να διαλειτουργήσουν— μεταξύ τους.
- **Πλαίσιο:** Το γενικό πλαίσιο αντιπροσωπεύει το πλαίσιο στο οποίο πρόκειται να αναπτυχθούν οι υπηρεσίες. Αυτό είναι κατά κάποιο τρόπο το αποτέλεσμα του προηγούμενου συνόλου θεμάτων, συμπεριλαμβανομένου του σημερινού κοινωνικού/πολιτικού πλαισίου.
- **Πολιτικό πλαίσιο:** Σε πολλές από τις αναπτυσσόμενες χώρες, οι κυβερνήσεις είναι πολύ εύθραυστες από εμφύλιες αναταραχές, στρατιωτικά πραξικοπήματα ή μετάβαση από τη μια μορφή διακυβέρνησης στην άλλη. Αυτοί οι παράγοντες δημιουργούν αστάθεια στα σχέδια ανάπτυξης των πόρων που απαιτούνται για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- **Νομικό πλαίσιο:** Το νομικό πλαίσιο της χώρας παρέχει προστασία των δικαιωμάτων και των δραστηριοτήτων των διαδικτυακών χρηστών μέσω εντολών όπως η ψηφιακή υπογραφή, η ενιαία συναλλαγή πληροφοριών υπολογιστή, η ηλεκτρονική ευθύνη για παραβίαση.
- **Απόρρητο και Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων:** Λόγω της εξάπλωσης των διαδικτυακών εφαρμογών και της ανάγκης επεξεργασίας και αρχειοθέτησης προσωπικών πληροφοριών όπως ονόματα, διευθύνσεις, αριθμοί τηλεφώνου και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι εθνικές αρχές σε όλο τον κόσμο έχουν ξεκινήσει εδώ και πολύ καιρό στο χρονική κλίμακα στον κυβερνοχώρο, για την αναζήτηση πιθανών παραβιάσεων της ιδιωτικής ζωής από χάκερ. Πράγματι, υπήρξαν ακόμη και ορισμένες παραβάσεις σε διεθνές επίπεδο. Για παράδειγμα, η βάση δεδομένων πελατών που ανήκε σε μια πολύ γνωστή μάρκα εσωρούχων είχε χακαριστεί και προσωπικές πληροφορίες για διάφορες διασημότητες δημοσιοποιήθηκαν. Έχουμε επεξηγήσει εκτενώς αυτές τις πτυχές σε ένα συγκεκριμένο κεφάλαιο του βιβλίου «Ηλεκτρονικοί Πολίτες». Η μαζική χρήση ανέπαφων συσκευών και ακόμη περισσότερο η μεγάλη διάδοση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, του IoT (Διαδίκτυο των Πραγμάτων) και του CCTV ενίσχυσαν αυτές τις ανησυχίες. Με συγκεκριμένη αναφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ένα καυτό θέμα είναι σίγουρα η απελευθέρωση συνόλων «ανοικτών δεδομένων» και η ανάλυση «μεγάλων δεδομένων». Ακόμα κι αν στο τέλος το αποτέλεσμα είναι παρόμοιο, μπορούμε να υποδιαιρέσουμε σε δύο κύριους κλάδους τις παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής: «εθελοντικές» και «τρίτα μέρη». Η πρώτη ομάδα αναφέρεται συνειδητά ή ασυνειδητά σε επικίνδυνες συμπεριφορές όπως η παροχή προσωπικών πληροφοριών για την εγγραφή σε μια υπηρεσία ή η εξουσιοδότηση της πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα για την εγκατάσταση μιας APP και άλλα. Το τελευταίο αναφέρεται κυρίως στην πειρατεία ή στη δημοσίευση μη επαρκώς ανώνυμων συνόλων δεδομένων από ιδρύματα και αρχές. Μπορεί να συμβεί κατά τη διασταύρωση διαφορετικών ανοιχτών συνόλων δεδομένων να αποκαλύπτεται ακούσια κάποια «ταυτότητα» των κατόχων δεδομένων.
- **Μέτρηση της απόδοσης και της κατάταξης:** Η ταχεία εξέλιξη, σχεδόν σε όλο τον κόσμο, των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρει μεγάλη ποικιλία περιπτώσιολογικών μελετών και πρακτικές εφαρμογές των βασικών αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Διαφορετικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε διαφορετικές ανάγκες σε διαφορετικά πλαίσια. Πώς μπορούμε να επωφεληθούμε

από έναν παρόμοιο πλούτο διαφορετικών λύσεων; Υπάρχει περίπτωση να εντοπιστούν οι πραγματικές βέλτιστες πρακτικές; Μπορούμε, αφού εντοπιστούν, να επαναχρησιμοποιήσουμε μεθοδολογίες και εφαρμογές που έχουν αποδειχτεί ηχητικές λύσεις αλλού; Ποιες είναι οι πιο σχετικές παράμετροι που επηρεάζουν την επιτυχή εφαρμογή των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Τι γίνεται με τις στρατηγικές και τα σχέδια εφαρμογής; Πώς μπορούμε να προσεγγίσουμε με δομημένο τρόπο το σενάριο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τις σχέσεις μεταξύ διαφορετικών φορέων (G2G, G2B, G2C κ.λπ.), το front office, το back office, τις πληροφορίες και τη ροή εργασίας.

1.5 Επίπεδα ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη βιβλιογραφία, οι ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη είναι ο πιο σημαντικός δείκτης ενός ώριμου ηλεκτρονικού κράτους. Η ωριμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο μια κυβέρνηση σε μια χώρα έχει δημιουργήσει διαδικτυακή παρουσία. Αυτή η προσέγγιση αντανακλά μια εξελικτική προοπτική. Αν και υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις, τα περισσότερα από τα μοντέλα στη βιβλιογραφία τονίζουν τη σημασία της ενσωμάτωσης στη βελτίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη υπάρχων βιβλιογραφία έχουν προταθεί πολλά μοντέλα. Τα μοντέλα σταδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνήθως αποτελούνται από πέντε στάδια:

- (1) δημοσίευση πληροφοριών σε ιστότοπους,
- (2) επικοινωνία με πολίτες μέσω ηλεκτρονικών καναλιών
- (3) προσφορά υπηρεσιών συναλλαγών στο διαδίκτυο
- (4) παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- (5) e - η δημοκρατία για τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων.

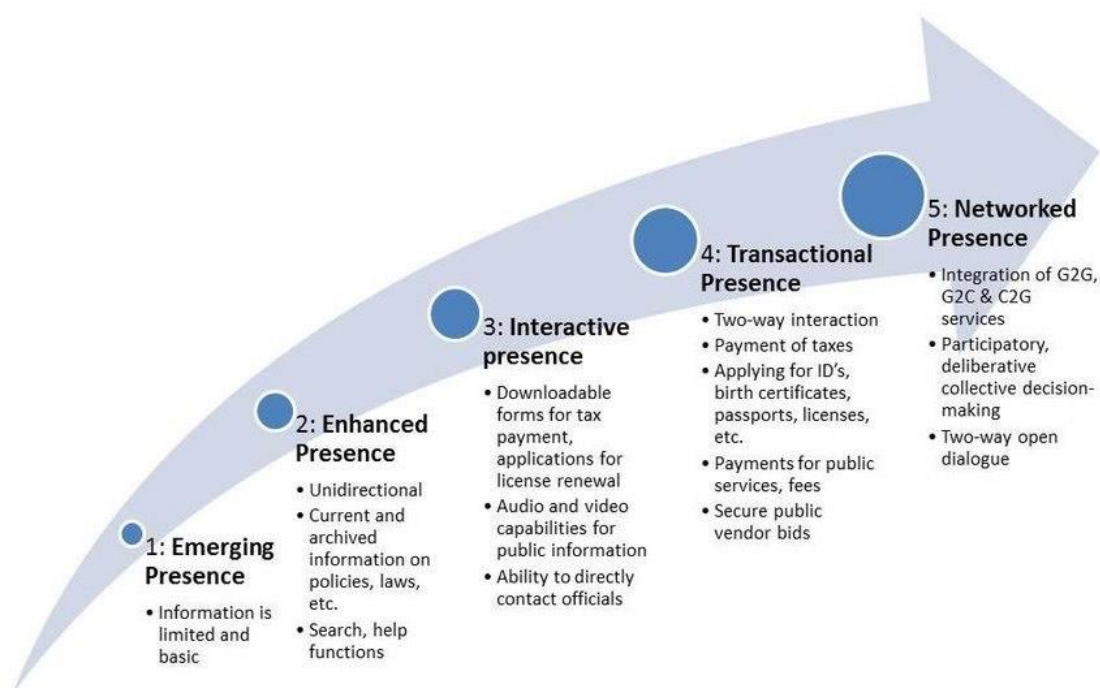
Σύμφωνα με μια άλλη προσέγγιση, οι φάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής:

(1) Δημιουργία διαδικτυακών ιστοσελίδων με απλές και βασικές πληροφορίες και επιτρέποντας στους χρήστες να κατεβάσουν ορισμένες αιτήσεις και φόρμες εγγραφής

(2) για να συμπληρώσουν ηλεκτρονικές φόρμες υπηρεσίας και εγγραφής και να ενεργοποιήσουν διαδραστικές συναλλαγές

(3) που παρέχουν συνδέσεις μεταξύ τοπικών συστημάτων και κεντρικών συστημάτων και επιτρέπουν τη χρήση παρόμοιων λειτουργιών

(4) διασφαλίζοντας ότι όλες οι συναλλαγές των ιδρυμάτων πραγματοποιούνται από ένα μόνο σημείο. Σύμφωνα με τους Civelek και Sozer η άνοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίζεται σε τέσσερις φάσεις οι οποίες είναι η αρχική παρουσίαση, η ενοποίηση, η ένταξη και ο κοινωνικός σχηματισμός (Civelek, 2019).



Εικόνα 2. Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.6 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα ακόλουθα οφέλη επωμίζονται οι πολίτες και η κυβέρνηση, χάρη στα πλεονεκτήματα που παρέχει το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, το οποίο χρησιμοποιεί η πλατφόρμα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βασιζόμενη στο cloud computing:

A. Διαθεσιμότητα και Προσβασιμότητα: Η επιτυχία των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οφείλετε στον ζωτικό ρόλο που διαδραματίζουν οι πολίτες. Η ανάγκη τους να έχουν πρόσβαση στις εφαρμογές και στις πληροφορίες που φιλοξενούνται διαδικτυακά, ικανοποιείται χάρη στο cloud computing. Έτσι ικανοποιείται ο στόχος της κυβέρνησης, να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις της, ηλεκτρονικές υπηρεσίες όλο το εικοσιτετράωρο. Το cloud computing είναι το διαδίκτυο, γι' αυτό προσφέρει στους χρήστες εικοσιτετράωρη πρόσβαση, με την χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου.

B. Εξοικονόμηση κόστους: Οι οργανισμοί του δημοσίου τομέα οι οποίες χρησιμοποιούν εφαρμογές μέσω του cloud, δεν χρειάζεται ν' αγοράσουν και να εγκαταστήσουν τον εξοπλισμό και το λογισμικό ΤΠΕ. Έτσι εξαλείφεται η αρχική κεφαλαιουχική δαπάνη. Το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που βασίζεται στο cloud, μισθώνει πόρους και υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να μειώνεται το κόστος των υπηρεσιών ΤΠΕ για δημόσιους οργανισμούς και ιδιώτες.

Γ. Αποδοτικότητα: Ένα από τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αποτελεσματική και αποδοτική παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασίζεται στην χρήση του cloud. Ακόμη δημιουργούνται νέες λύσεις, οι οποίες ήταν τεχνικά και οικονομικά ανέφικτες.

Δ. Ευελιξία: Οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να συμμορφωθούν με τις επιχειρηματικές ανάγκες και τις στρατηγικές ΤΠΕ των οργανισμών, λόγω των διαφορετικών μοντέλων ανάπτυξης του cloud. Οι οργανισμοί επωφελούνται από τα μοντέλα ιδιωτικού και δημόσιου νέφους, επιλέγοντας υβριδικό μοντέλο υπολογιστικού νέφους.

Ε. Επεκτασιμότητα: Οι πολίτες ως τα κύρια ενδιαφερόμενα μέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έλκονται όλο και περισσότερο από της υπηρεσίες της. Για να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες ανάγκες ζήτησης των πολιτών, θα πρέπει η τεχνολογία η οποία χρησιμοποιείται να είναι επεκτάσιμη. Έτσι για να φιλοξενήσει των αυξανόμενο αριθμό χρηστών, προσθέτει δυναμικά επιπλέον υλικό, όπως CPU, διακομιστές, σκληρούς δίσκους, κ.α.(πολίτες).

Προκλήσεις στο cloud computing και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

Οι χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν ανησυχίες οι οποίες σχετίζονται με την εμπιστοσύνη, λόγω της αποθήκευσης και επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων. Η εμπιστοσύνη αποτελεί σημαντικό ρόλο στην επιτυχία του συστήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι αποτελεί πράξη σταθερής πίστης στην αλήθεια. Ακολουθούνε κάποιες προκλήσεις που μπορούνε να επηρεάσουν την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης :

A. Απόρρητο: Οι χρήστες ανησυχούν για το απόρρητο των προσωπικών τους δεδομένων και πληροφοριών, διότι αποθηκεύονται και επεξεργάζονται από τρίτα μέρη σε δικούς τους ιστότοπους.

B. Έλλειψη ελέγχου από τον χρήστη: Στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα δεδομένα που αφορούν τα περιουσιακά στοιχεία των χρηστών, αποθηκεύονται σε κέντρα δεδομένων τρίτων και έτσι υπάρχει αδυναμία ελέγχου από τους χρήστες. Οι πάροχοι υπολογιστικού νέφους έχουν πλήρη πρόσβαση σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, γι' αυτό τίθεται θέμα εμπιστοσύνης. Είναι πολύ σημαντική η προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των προσωπικών δεδομένων.

Γ. Αποτυχία συστήματος: Ένα ακόμη μειονέκτημα είναι η αδυναμία αντικατάστασης των δεδομένων, λόγω της απώλειας ή της παραβίασης της ασφάλειας. Η εμπιστοσύνη κλονίζεται από την αδυναμία της υπηρεσίας, όταν οι υπηρεσίες δεν είναι διαθέσιμες στον χρήστη εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο.

Δ. Ασφάλεια: Είναι σημαντικό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να προκαλεί την αίσθηση της ασφάλειας στους χρήστες. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση η ασφάλεια μεταφράζεται ως «εμπιστευτικότητα, διαθεσιμότητα και ακεραιότητα, δεδομένων και πληροφοριών»

E. Κατ' απαίτηση αυτοεξυπηρέτηση: Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η κατ' απαίτηση αυτοεξυπηρέτηση, η οποία επιτυγχάνεται μέσω εικονικού περιβάλλοντος ή διεπαφής διαχείρισης, που είναι διαθέσιμη στους χρήστες. Λίγοι εξουσιοδοτημένοι διαχειριστές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην λειτουργία διαχείρισης, γι' αυτό ο πάροχος υπηρεσιών έχει ευθύνη

να διατηρεί την διεπαφή διαχείρισης ασφαλή. Απαιτείτε εξουσιοδότηση πρόσβασης για να παρέχεται πρόσβαση σε αυθεντικούς χρήστες μέσω ελέγχου πρόσβασης βάσει αξιώσεων, προσεγγίσεων ομοσπονδιακής ταυτότητας και γλώσσας σήμανσης διαβεβαίωσης ασφαλείας.

ΣΤ. Διαρροή δεδομένων: Η εμπιστοσύνη των πολιτών αλλά και των οργανισμών του δημοσίου τομέα, κλονίζεται λόγω της διαρροής δεδομένων. Η ασφάλεια των ευαίσθητων δεδομένων είναι σημαντική για τους χρήστες. Η κυβέρνηση είναι επιφυλακτική στην χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που βασίζονται στο cloud, λόγω της διαρροής δεδομένων (Saleh Alshomrani, 2013).

1.7 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ομάδα Εργασίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον αναπτυσσόμενο κόσμο έχει προσδιορίσει πέντε ευρείες κατηγορίες στόχων που επιδιώκονται συνήθως για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα μέσο για την επίτευξη αυτών των ευρύτερων κοινωνικών στόχων, στόχων που ξεπερνούν την απλή αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών διαδικασιών σε αυτήν της συνολικής μεταρρύθμισης και ανάπτυξης. Οι στόχοι δεν παρατίθενται με κάποια συγκεκριμένη σειρά σπουδαιότητας, καθώς κάθε χώρα πρέπει να καθορίσει τις προτεραιότητές της στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κάποιοι από τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής (Phonpaseuth Solinthone, 2016):

1. Δημιουργία καλύτερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.
2. Πελάτες online, όχι στη σειρά.
3. Ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης και διεύρυνση της συμμετοχής του κοινού.
4. Βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των κρατικών φορέων.
5. Βελτίωση της ποιότητας ζωής για τις μειονεκτούσες κοινότητες.

1.8 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την εποχή του COVID-19

Η απάντηση στην πανδημία του COVID-19 χαρακτηρίστηκε από έντονη εστίαση στην ευφυΐα δεδομένων και στις τεχνολογίες που βασίζονται σε δεδομένα. Από την αρχή, η σχεδόν πραγματική ευφυΐα δεδομένων που προέρχεται, για παράδειγμα, από εφαρμογές ανίχνευσης επαφών, αστικούς αισθητήρες κ.λπ., θεωρήθηκε κλειδί για την κατανόηση της εξέλιξης της πανδημίας, την ενημέρωση της πολιτικής για τη δημόσια υγεία και την παρακολούθηση των κοινωνικοοικονομικών μέτρων που εισήχθησαν για τη διαχείριση της κρίσης. Ταυτόχρονα, η αύξηση της συλλογής, της χρήσης και της κοινής χρήσης δεδομένων (ειδικά που σχετίζονται με την υγεία) δημιούργησε ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο, την ηθική, την επιτήρηση και την πιθανότητα πρόκλησης βλάβης στα δεδομένα. Η αναδυόμενη έρευνα δείχνει ότι η δέσμευση δεδομένων αποτελούσε σημαντικό μέρος της αρχικής απάντησης των τοπικών κυβερνήσεων στην κρίση). Για παράδειγμα, οι τοπικές αρχές ανέπτυξαν πίνακες εργαλείων που εμφανίζουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο για τα τοπικά ποσοστά μόλυνσης, ενσωμάτωσαν διάφορα σύνολα δεδομένων για τον εντοπισμό προτύπων ευπάθειας στην κοινότητα και χρησιμοποίησαν δεδομένα για την παρακολούθηση και την προσαρμογή της παροχής βασικών υπηρεσιών. Αυτή η δέσμευση, ωστόσο, έλαβε χώρα στο πλαίσιο μακροχρόνιων περικοπών χρηματοδότησης και σημαντικών προϋπαρχόντων οργανωτικών φραγμών, συμπεριλαμβανομένων ανεπαρκών δεξιοτήτων που σχετίζονται με δεδομένα, κενών στις δυνατότητες δεδομένων (π.χ. υποδομές, επεξεργασία και ανάλυση), ασυνεπής ποιότητα δεδομένων, και περίπλοκων μηχανισμών διακυβέρνησης δεδομένων (π.χ. προστασία δεδομένων, απόρρητο και ασφάλεια). Δεν αποτελεί έκπληξη, δεδομένο αυτών των φραγμών, ότι έρευνα που διεξήχθη πριν από την πανδημία διαπίστωσε ότι οι πρακτικές δεδομένων στις τοπικές δημόσιες διοικήσεις ήταν άνισες και η συμβολή της ευφυΐας δεδομένων στη λήψη πολιτικών και στη λήψη αποφάσεων συχνά περιορισμένη. Ο νέος κορωνοϊός γνωστός ως COVID-19 παρουσίασε μια άνευ προηγουμένου πρόκληση όσον αφορά τον όγκο των πληροφοριών που δημιουργούνται και διαδίδονται για την πανδημία COVID-19. Αντίστοιχα, πολλές αναφορές δείχνουν ότι ο όγκος των πληροφοριών για τη νόσο δημιουργεί μια κατάσταση όπου είναι δύσκολο για τους ανθρώπους να διακρίνουν μεταξύ του τι είναι πραγματικό και τι όχι για τον COVID-19. Αυτή η κατάσταση δεν επηρέασε μόνο την εμπιστοσύνη των πολιτών στις ενέργειες που έπρεπε να λάβουν, αλλά και την εμπιστοσύνη τους στην κυβέρνηση καθώς και στη διαχείριση των πληροφοριών σχετικά με τον COVID-19. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η χρήση των ΤΠΕ

υπήρξε καθοριστική για τη διαχείριση των περιπτώσεων COVID 19, ειδικά για την ανάπτυξη συστημάτων για τη διάδοση πληροφοριών και την ανίχνευση επαφών. Αυτή η εφαρμογή πλατφορμών ΤΠΕ από την κυβέρνηση για την παροχή υπηρεσιών είναι γνωστή ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία διευκολύνει και καθιστά τις δημόσιες πληροφορίες πιο άμεσα διαθέσιμες. Το αποτέλεσμα είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την αποτελεσματικότητα και τη λογοδοσία της κυβέρνησης. Αυτή η υιοθέτηση ΤΠΕ για κυβερνητικές λειτουργίες παρέχει στους πολίτες ένα μέσο για να απολαμβάνουν αδιάλειπτες δημόσιες υπηρεσίες (Gangneux, 2022).

1.8.1 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της πανδημίας

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, η εφαρμογή της ψηφιακής υγείας έχει στόχο να μειώσει τον κίνδυνο ή να αποφύγει τη μετάδοση σε παρόχους ιατρικών υπηρεσιών. Οι τεχνολογικές εφαρμογές έχουν τη δυνατότητα να μειώσουν τον κίνδυνο μετάδοσης, μειώνοντας τη φυσική επαφή μεταξύ των ασθενών και των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης. Επιπλέον, η συμμετοχή στην ψηφιακή υγεία δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους ιατρικών υπηρεσιών να αντιμετωπίσουν την παγκόσμια πανδημία ακόμη και όταν εργάζονται εξ αποστάσεως ή εφαρμόζουν μέτρα αυτοαπομόνωσης.

Κατά τη διάρκεια του lockdown για τον COVID-19, οι χρήστες του PayPal είχαν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν πληρωμές ενώ βρίσκονταν σε καραντίνα στα σπίτια τους όταν έκλεισαν οι τράπεζες. Για πολλούς ανθρώπους, η μόνη επιλογή ήταν να πραγματοποιήσουν πληρωμές μέσω της εφαρμογής PayPal, επειδή το PayPal παρέχει λύσεις πληρωμής σε όλο τον κόσμο.

Το Buoy Health και το Lark Health είναι ιστότοποι με chatbot εστιασμένα στην υγεία και μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην ερμηνεία των συμπτωμάτων ενός ατόμου και να προτείνουν το κατάλληλο επόμενο βήμα. Επιπλέον, για να εξασφαλιστεί η συνέχεια της περίθαλψης, τα αποτελέσματα της έρευνας ενσωματώνονται με ηλεκτρονικά ιατρικά αρχεία. Το KCDC ανέπτυξε μια εφαρμογή αυτοδιάγνωσης για κινητά για να ενισχύσει την παρακολούθηση επιτρέποντας σε ξένους και εγχώριους ταξιδιώτες να εισέλθουν στην Κορέα για να αυτοδιάγνωσουν την κατάσταση της υγείας τους σχετικά με τον COVID-19 και να αναφέρουν τα αποτελέσματα στο KCDC ή στο τοπικό τους κέντρο υγείας. Εάν ο χρήστης εισήγαγε τις πληροφορίες σχετικά με την καραντίνα, όπως όνομα, εθνικότητα και

στοιχεία διαβατηρίου, τότε το KCDC μπορούσε να τους παρακολουθεί καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής του στην Κορέα. Το σχέδιο των Εθνικών Υπηρεσιών Υγείας ξεκίνησε μια πρωτοβουλία για την καταπολέμηση της πανδημίας COVID-19. Για πληροφορίες και παράπονα, έχουν τεθεί σε λειτουργία οι υπηρεσίες κλήσης στο 1166. Ένας ιστότοπος που έχει σχεδιαστεί για το COVID-19 για το κοινό παρέχει ενημερωμένη ανάλυση κατάστασης και ευαισθητοποιεί σχετικά με τα προληπτικά μέτρα κατά του COVID-19. Επιπλέον, τακτικά μηνύματα SMS από κινητά έχουν αποσταλεί στο κοινό ως μηνύματα δημόσιων υπηρεσιών και ευαισθητοποιούν σχετικά με αυτήν την κατάσταση (Atta Ullah, 2020).

1.8.2 Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα την εποχή της πανδημίας

Κατά την διάρκεια του COVID-2019, η δημόσια διοίκηση έδρασε με βάση τις ουσιαστικές ανάγκες, λόγω της επιτακτικής ανάγκης των μέτρων περιορισμού. Την περίοδο του εγκλεισμού οι δημόσιες υπηρεσίες εξελίχθηκαν σε ένα ζωντανό εργαστήριο ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών. Οι κυριότερες αλλαγές έγιναν :

- Στη δημόσια διοίκηση:
 - Τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία.
 - Ψηφιακή υπογραφή των πρακτικών και των γνωμοδοτήσεων.
 - Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης.
 - Πολυκαναλική υποστήριξη χρηστών για τις υπηρεσίες αυτές, με τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ηλεκτρονική αλληλογραφία και διαδικτυακή αλληλεπίδραση, από τη ΓΓΠΣΔΔ.
 - Υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ.
 - Έκδοση ψηφιακών αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων και πιστοποιητικών δημοτολογίου.
 - Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών διαμέσου της υπηρεσίας «ψηφιακών ραντεβού» για μια σειρά από φορείς, όπως τα ΚΕΠ (myKEPlive), προξενεία (myConsulLive) για τους Έλληνες του εξωτερικού, ΑΑΔΕ (myAADElive), ΟΑΕΔ (myOAEDlive), κτλ.

- Στον τομέα της υγείας:
 - Άυλη συνταγογράφηση.
 - Σύσταση και λειτουργία του συστήματος αρχειοθέτησης του Εθνικού Μητρώου Ασθενών από τον κορωνοϊό.
 - Σύστημα τηλεσυμβουλευτικής για ασθενείς COVID-19.
 - Λειτουργία της πλατφόρμας emvlio.gov.gr για τον προγραμματισμό του εμβολιασμού από μεριάς του πολίτη.
 - Λειτουργία της πλατφόρμας self-testing.gov.gr, που περιόρισε την εξάπλωση της πανδημίας κυρίως από ασυμπτωματικούς φορείς του ιού.

- Στον τομέα της εκπαίδευσης και κατάρτισης:
 - Διενέργεια μαθημάτων, με σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
 - Εξ αποστάσεως κατάρτιση και επιμόρφωση των στελεχών της δημόσιας διοίκησης.
 - Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων εγγραφής στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και εγγραφή στα δημόσια νηπιαγωγεία γενικής παιδείας, μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας «Πρώτη Εγγραφή
 - Ενημέρωση των υποψήφιων μαθητών των Πανελλαδικών Εξετάσεων, μέσω γραπτού μηνύματος SMS, καθώς θα μπορούν να λάβουν τη βαθμολογία τους αλλά και τη σχολή/τμήμα εισαγωγής τους.

- Στον τομέα της απασχόλησης:
 - Ηλεκτρονικές συναλλαγές των ασφαλισμένων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ,.
 - Ψηφιακή έκδοση των αποδεικτικών ασφαλιστικής ενημερότητας.
 - Υπηρεσία «ψηφιακών ραντεβού» μέσω της πλατφόρμας προγραμματισμού και υλοποίησης ραντεβού [myOAEDlive](https://myOAEDlive.gov.gr),

- Στον τομέα της δικαιοσύνης ήταν περιορισμένες οι παρεμβάσεις και υπό αρκετές προϋποθέσεις. Αφορούν στις δηλώσεις των άρθρων 33 παρ. 6 του Π.Δ. 18/1989 (Α'8) και 133 παρ. 2 του Ν. 2717/1999, οι οποίες μπορούν να υποβάλλονται και ηλεκτρονικά, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.

Είναι δηλώσεις μη εμφάνισης στο ακροατήριο του Συμβουλίου της Επικρατείας, του Ελεγκτικού Συνεδρίου και των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων και μόνο για όσα δικαστήρια και διαδικασίες έχουν ενταχθεί στο solon.gov.gr. Ιδιαίτερα σημαντική, όμως, είναι η παρέμβαση που υλοποιήθηκε με την ψηφιακή έκδοση ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας (25 σε 1) και η σταδιακή διάθεση ηλεκτρονικών αντιγράφων δικαστικών αποφάσεων. Ακόμη, υλοποιήθηκε η ψηφιακή έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, καθώς και η ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτου (μέσα 2021).

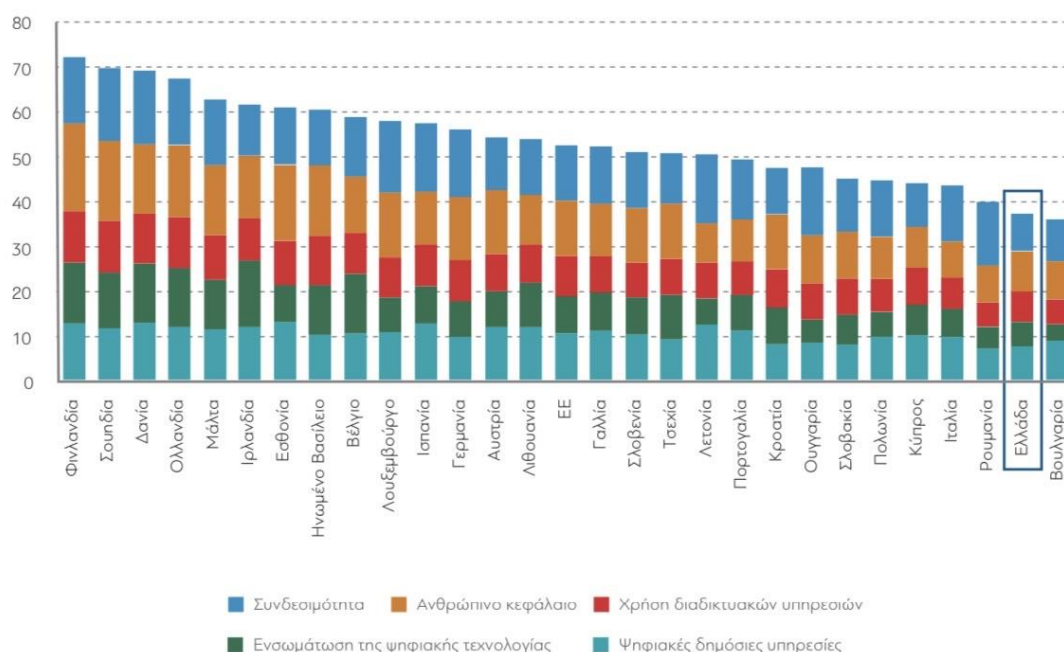
- Στον τομέα του πολιτισμού προωθήθηκε η παραγωγή θεατρικών παραστάσεων σε ψηφιακό αρχείο, το οποίο παραδίδεται στο Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, με δικαίωμα του τελευταίου να χρησιμοποιεί τα ψηφιακά αρχεία σε πλατφόρμες και ψηφιακά μέσα για πέντε (5) έτη.
- Στον τομέα της οικονομίας και ανάπτυξης λειτούργησε η ψηφιακή πλατφόρμα e-Καταναλωτής για τη δήλωση τιμών των προϊόντων και παράλληλα ενισχύεται με ψηφιακά εργαλεία η επικοινωνία του υπουργείου με τους καταναλωτές μέσω της «Γραμμής Καταναλωτή». Ακόμη, υλοποιήθηκε η έκδοση και πληρωμή e-Παραβόλου και στα αγγλικά, ενώ εκδόθηκαν νέες ενιαίες προδιαγραφές για τα ηλεκτρονικά τιμολόγια. Αναμένεται σύντομα, επίσης, η ψηφιακή έναρξη ατομικής επιχείρησης (ελεύθεροι επαγγελματίες) και αργότερα ο ηλεκτρονικός φάκελος επιχειρήσεων, ο οποίος όταν υλοποιηθεί θα συμβάλλει δραστικά στη διευκόλυνση των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς και την αποδοτικότητα των τελευταίων. Αναφορικά με τα ηλεκτρονικά βιβλία της ΑΑΔΕ (γνωστά ως myDATA), παρότι έχει υπάρξει η σχετική θεσμοθέτηση και παρουσιάζεται ως τεχνικά έτοιμη, δυστυχώς η εφαρμογή τους δεν έχει ξεκινήσει ακόμη και υπάρχει ήδη σειρά από συνεχείς παρατάσεις.
- Στον τομέα του τουρισμού δόθηκε ώθηση, με τη χρήση του «green pass», το Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19, δημιουργώντας ένα ασφαλές πλαίσιο μετακίνησης στη χώρα μας και σε 33, προς το παρόν, χώρες της Ευρώπης. Το green pass διατίθεται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr.

Για τη διαδικασία του εμβολιασμού COVID-19, το Εθνικό Μητρώο Εμβολιασμών διαλειτουργεί με το Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (δημογραφικά στοιχεία), την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (συνταγογράφηση/εκτέλεση εμβολίου), τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ) (ενημέρωση ατομικού ιστορικού υγείας) και τρίτα

συστήματα λογισμικού (ιατρών-φαρμακοποιών). Οι εφαρμογές και υπηρεσίες που υποστηρίζουν τη διαδικασία του εμβολιασμού είναι: Σύστημα διαχείρισης ραντεβού εμβολιασμού κατά της COVID-19 Σύστημα διαχείρισης συνεδριών κατά της COVID-19 Έκδοση Ψηφιακού Πιστοποιητικού Εμβολιασμού (emvolio.gov.gr) Εθνικό Μητρώο Εμβολιασμών Βεβαιώσεις εμβολιασμού COVID-19 Π-ΑΜΚΑ Μητρώο καταγραφής ασθενών COVID-19 Πλατφόρμα εμβολιασμού ευπαθών ομάδων Πλατφόρμα εμβολιασμού κατ' οίκον (σε εξέλιξη) Green pass (Σπινέλλης κ.ά., 2021).

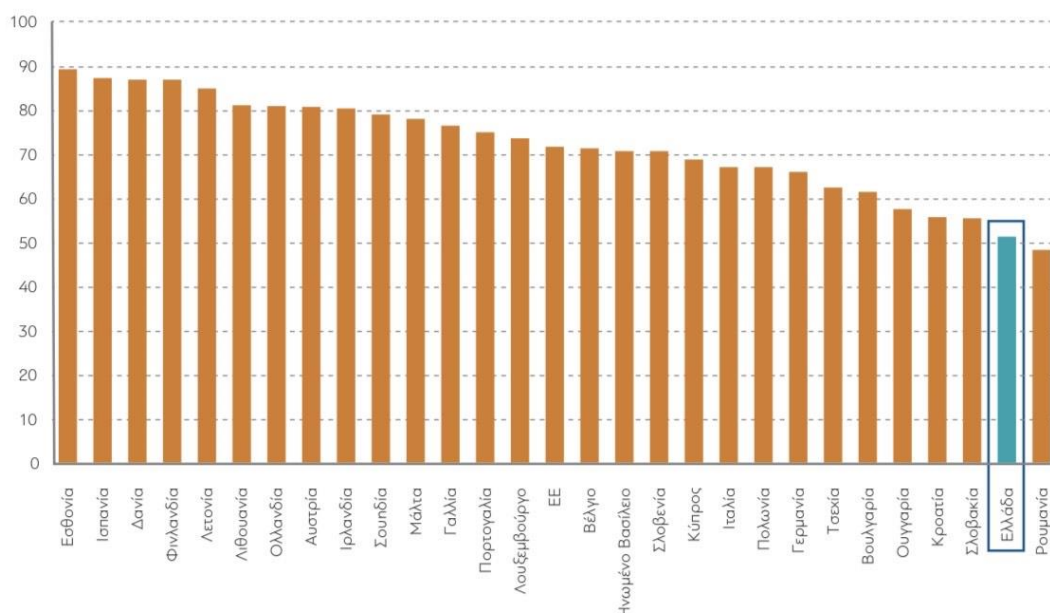
1.9 Υφιστάμενη Ψηφιακή Ωριμότητα

Τα τελευταία χρόνια έχουν πραγματοποιηθεί πολλές αλλαγές για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Παρά την αλματώδη εξέλιξη της, η θέση της Ελλάδας συγκριτικά με άλλες ευρωπαϊκές χώρες είναι αρκετά χαμηλή. Οι μεγάλες δαπάνες, οι χρονοβόρες διαδικασίες, η γραφειοκρατία αλλά και η αδιαφάνεια, εξακολουθούν να χαρακτηρίζουν τη δημόσια διοίκηση. Σύμφωνα με τον δείκτη DESI (Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας κ Κοινωνίας) του 2020, ο οποίος παρουσιάζει τους τομείς στους οποίους μπορεί να υπάρξει βελτίωση, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 27^η θέση (Σπινέλλης κ.ά., 2021).



Διάγραμμα 1. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας το 2020

Στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, σημειώθηκε πρόοδος σε σχέση με το προηγούμενο έτος, αλλά η βαθμολογία της Ελλάδας εξακολουθεί να είναι χαμηλή. Τα διασυνδεδεμένα μητρώα είναι το κλειδί για να διασφαλιστεί ότι οι χρήστες δεν θα πρέπει να υποβάλουν ξανά τα ίδια δεδομένα στη δημόσια διοίκηση. Το 2019, οι περισσότερες από τις χώρες βελτιώθηκαν σε αυτό το μέτρο, σε σύγκριση με το 2018. Το ποσοστό της Ελλάδας είναι κάτω από το 30%. Επίσης, χαμηλό είναι το ποσοστό των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (Σπινέλλης κ.ά., 2021).



Διάγραμμα 2. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας το 2020 για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

1.9.1 Ελληνικές ψηφιακές εφαρμογές

Έναν δημόσιο τομέα προσβάσιμο και διαθέσιμο απαιτούν οι Έλληνες πολίτες. Έναν δημόσιο τομέα, στον οποίο η ψηφιακή δημόσια διοίκηση θα είναι τόσο έξυπνη όσο το κινητό τους. Πρωταρχικός σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Έναν ακόμη βασικό στόχο του κράτους αποτελεί ο περιορισμός της διακίνησης φυσικών εγγράφων, αλλά και η προώθηση της χρήσης ψηφιακών δεδομένων μεταξύ των δημοσίων φορέων, αλλά και κατά την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Ο στόχος θα επιτευχθεί με την

καθιέρωση της παροχής υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023).

1.9.2 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣ) είναι Γενική Γραμματεία του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής (Βικιπαίδεια, 2023). Στόχος της είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Κράτους και η παροχή ασφαλών και αποδοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2023).

Υπηρεσίες προς Δημόσια Διοίκηση:

- Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ)
- Κοινός Οδηγός Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών
- Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB)
- Οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Μητρώο Διαλειτουργικότητας
- Ενιαίο Κυβερνητικό νέφος (Υπηρεσίες G-Cloud)
- Πλατφόρμα Υποβολής Αιτημάτων Φιλοξενίας, Εξαίρεσης Προμήθειας, Παροχής αδειών λογισμικού και Καταγραφής Υποδομής
- Πληρωμές - Εισπράξεις
- e-Παράβολο
- Ενιαία Αρχή Πληρωμής (ΕΑΠ)
- Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (ΕΣΥΠ)
- Μισθοδοσία υπαλλήλων Υπ. Οικονομικών & Εποπτευόμενων Φορέων
- Εκτιμήσεις Τιμών Ζώνης ΑΠΑΑ
- Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων
- Φύλλα Υπολογισμού ΑΠΑΑ
- Οδηγίες έντυπα
- Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου
- Ψηφιακές Υπογραφές

- Μητρώο Πιστοποιημένων Εκτιμητών Δημοσίου
- Κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων του Υπουργείου Οικονομικών
- e-Έντυπα
- Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης
- Σύνοψη Μητρώου Δεσμεύσεων

Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις:

- e-Παράβολο
- Συντάξεις Δημοσίου
- Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο στις Δημόσιες Συμβάσεις
- myConsulLive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Προξενική Αρχή του Υπουργείου Εξωτερικών
- myKEPlive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
- Ηλεκτρονικό αίτημα ραντεβού σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
- myEFKALive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τον e-ΕΦΚΑ
- Πλατφόρμα Φυσικού Ραντεβού ΔΥΠΑ
- myDIMOSlive – Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τον Δήμο σας
- myKTIMATOLOGIOlive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από το Ελληνικό Κτηματολόγιο
- myAADElive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)
- myDYPAlive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από την Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α τ. ΟΑΕΔ)
- myEGDIXlive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη και τηλεφωνική επικοινωνία από την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών
- mySynigoroslive - Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τον Συνήγορο του Πολίτη
- Μητρώο Δικαιούχων Απαλλαγής Τελών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας (Μη.Δ.Α.Τε.)
- Φορολογία Πολιτών

- Φορολογία Επιχειρήσεων
- Οχήματα
- Συστηθείτε-Know Your Customer (eGov-KYC)
- Ψηφιακή Υπηρεσία myPhoto
- Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ)
- e-Δημοπρασίες Αιγιαλών
- Ευρετήριο και Χάρτης Καθορισμένου Αιγιαλού
- e-Αιτήσεις προς τις Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας
- Ψηφιακές Υπηρεσίες Κοινοφελών Περιουσιών
- Υποβολή δήλωσης "ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ"
- Υπηρεσίες πληρωμής της ειδικής εκλογικής αποζημίωσης, των Εκλογών 26/5/2019 - 2/6/2019 & 7/7/2019
- e-έντυπα
- Κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων του Υπ. Οικονομικών
- Θεσμικό Πλαίσιο Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α'/2020)
- Δημόσιες κληρώσεις (Υπηρεσία ΑΑΔΕ)
- Εξωδικαστικός Μηχανισμός
- Μητρώο Δεξαμενών Ενεργειακών Προϊόντων
- Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων
- Προστασία επιχειρήσεων πληγέντων Κορωνοϊού Αίτηση υπαγωγής στη διαδικασία συνεισφοράς Δημοσίου στην αποπληρωμή επιχειρηματικών δανείων
- Σύστημα Ιχνηλασιμότητας Καπνικών Προϊόντων (ID Issuer)
- Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας
- Φύλλα Υπολογισμού ΑΠΑΑ
- Εκτιμήσεις Τιμών Ζώνης ΑΠΑΑ
- Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων
- Μισθωτήρια Ακινήτων (Υπηρεσία ΑΑΔΕ)
- Δήλωση Ε9 / ΕΝΦΙΑ (Υπηρεσία ΑΑΔΕ)
- Πλατφόρμα δήλωσης διόρθωσης τ.μ. ακινήτων προς τους ΟΤΑ
- Προστασία Κύριας Κατοικίας πληγέντων Κορωνοϊού
- Κοινωνικό μέρισμα

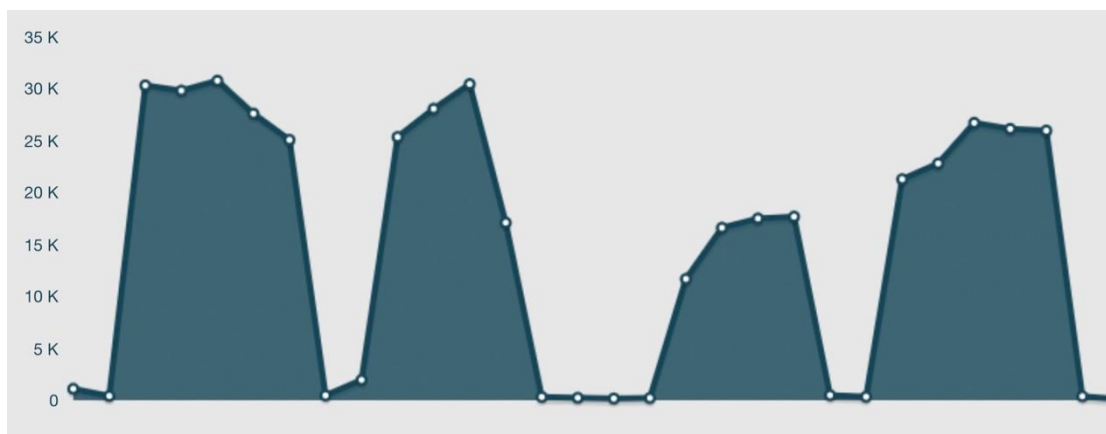
- Οικογενειακό επίδομα
- Επίδομα πετρελαίου θέρμανσης
- Μεταφορικό Ισοδύναμο (Διοίκησης)

1.9.3 Διαύγεια

Το Πρόγραμμα Διαύγεια ή Πρόγραμμα Δι@ύγεια δημιουργήθηκε με το νόμο 3861/2010 και αποσκοπεί στη δημοσίευση στο διαδίκτυο, σε ένα κεντρικό ιστότοπο, αποφάσεων των Κυβερνητικών Οργάνων και της Διοίκησης (Βικιπαίδεια, 2016). Στόχος του Διαύγεια είναι:

- Η επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας
- Η διασφάλιση της διαφάνειας και η εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας

Σήμερα στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 3.660 φορείς του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (Διαύγεια, 2023).



Διάγραμμα 3. Αναρτήσεις ανά ημέρα από 01/04/2023 έως 30/04/2023 στη Διαύγεια

1.9.4 Πληροφοριακό σύστημα TAXISnet

Το TAXISnet είναι ένα πληροφοριακό σύστημα με το οποίο οι φορολογούμενοι και οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων παρακάμπτοντας την δημόσια οικονομική υπηρεσία. Δημιουργήθηκε το 1997

και στόχος του είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων ώστε να ρυθμίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις ευκολότερα γρηγορότερα και πιο σωστά. Υπηρεσίες που προσφέρει το TAXISnet (Βικιπαίδεια, 2019):

- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος
- Υποβολή εκκαθαριστικής δήλωσης, περιοδικής δήλωσης, ενδοκοινοτικά έντυπα παραδόσεων-αποκτήσεων
- Εφαρμογές παρακρατούμενων φόρων
- Ηλεκτρονική αποστολή κατάστασης πελατών-προμηθευτών, υπολοίπων πελατών-προμηθευτών
- Μετάβαση Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού
- Υποβολή Γνωστοποιήσεων Επιτηδευμάτων
- Εκτύπωση τελών κυκλοφορίας, κατάστασης οχήματος
- Παράβολα έντυπα
- Δηλώσεις των συναλλαγών
- Πληροφορίες φορολογικών υποχρεώσεων
- Δυνατότητα πληρωμής οφειλών με την χρήση πιστωτικής κάρτας ή τραπεζικού λογαριασμού
- Υποβολή μισθωτηρίου ακινήτου
- Μεταβολή προσωπικών στοιχείων
- Εκτύπωση φορολογικών εντύπων
- Πρόσβαση των στοιχείων των πολιτών στους δήμους
- Λήψη ειδοποιήσεων πληρωμής ή επιστροφής φόρου
- Λήψη φορολογικής ενημερότητας
- Εκτύπωση φορολογικών εντύπων

1.9.5 ΗΔΙΚΑ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ) αποτελεί ανώνυμη εταιρεία, ιδρυθείσα με τον νόμο Ν.3607/2007 (ΦΕΚ 245/Α/2007) (Βικιπαίδεια, 2021). Σκοπός του έργου είναι (ΗΔΙΚΑ, 2012):

- Η υλοποίηση MIS και κοινής πλατφόρμας συλλογής και διαχείρισης στοιχείων - Λογιστική Παρακολούθηση ΦΚΑ
- Η εφαρμογή ενοποιημένου μητρώου σε ταμεία

- Η παροχή προηγμένων υπηρεσιών γεωγραφικής ευφυΐας - ανάλυση παροχών υγείας γεωγραφικά και χάρτης παροχών κοινωνικής ασφάλισης

1.9.6 GOV.GR

Το gov.gr είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν τις ψηφιακές υπηρεσίες που θέλουν εύκολα και γρήγορα. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου. Παρέχει 1548 υπηρεσίες οι οποίες διακρίνονται στις εξής κατηγορίες (Gov.gr, 2023):

- Γεωργία και Κτηνοτροφία
- Δικαιοσύνη
- Εκπαίδευση
- Οικογένεια
- Επιχειρηματική Δραστηριότητα
- Εργασία και ασφάλιση
- Περιουσία και Φορολογία
- Πολίτης και Καθημερινότητα
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
- Υγεία και πρόνοια
- Στράτευση

| Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας | |
|--|----------------|
| | Νοέμβριος 2022 |
| Αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr | 1.490 |
| Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr (Users) | 51.938.397 |
| Συνολικές επισκέψεις στο gov.gr (Pageviews) | 394.092.800 |
| Διαφορετικοί πολίτες που έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr εκδίδοντας ένα τουλάχιστον έγγραφο ή υποβάλλοντας μια ηλεκτρονική δήλωση | 8.134.174 |
| Έγγραφα ή δηλώσεις έχουν εκδοθεί/υποβληθεί ηλεκτρονικά | 227.585.781 |
| Κέντρο Διαλειτουργικότητας | |
| Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020) | 625.272.476 |
| Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020) | 755.650.503 |
| Υπηρεσίες | |
| Υπεύθυνες δηλώσεις | 10.263.690 |
| Εξουσιοδοτήσεις | 3.220.021 |
| Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου | 856.410 |
| Ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού | 19.709 |
| Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης | 4.159.272 |
| Άυλες συνταγές | 73.731.324 |
| Άυλα παραπεμπτικά | 32.994.635 |
| Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης | 5.233.952 |
| Πιστοποιητικά Γέννησης | 1.219.866 |
| Πιστοποιητικό Ιθαγένειας | 26.286 |
| Πιστοποιητικό Εγγυτέρων | 250.601 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου | 310.140 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης | 752.780 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης | 30.540 |
| Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου | 192.482 |
| Αντίγραφα Ποινικού Μητρώου | 503.982 |
| Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας | 17.574 |
| Άδειες μοτοποδηλάτων | 18.002 |
| Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων | 4.542 |
| Ονοματοδοσία | 29.875 |
| Δήλωση Βάπτισης | 18.404 |
| Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων | 4.112 |
| Άδειες Οδήγησης | |
| Αντικατάσταση άδειας οδήγησης | 24.713 |
| Αντίγραφο άδειας οδήγησης λόγω φθοράς | 1.453 |
| Αντικατάσταση άδειας οδήγησης λόγω κλοπής/απώλειας | 12.878 |
| Ανανέωση άδειας οδήγησης | 31.013 |
| Ατήσεις για ενημέρωση στοιχείων στο Μητρώο Αδειών Οδήγησης | 126.368 |
| Εκτυπώσεις αδειών οδήγησης | 50.445 |
| Προσωρινές άδειες οδήγησης | 481.839 |
| Άδειες Κυκλοφορίας | |
| Αντίγραφο άδειας κυκλοφορίας | 15.465 |
| Μεταβίβαση | 10.301 |
| Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive | |
| Συστηθείτε – Know your customer | 265.546 |
| Συναλλαγές | 3.698.894 |
| Αριθμός Πολιτών | 2.088.145 |
| Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (EMEP) (Σύνολο) | 2.155.627 |
| Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών | 2.056 |
| gov.gr – Δεξιότητες | |
| Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών (στοιχεία Ιουνίου) | 890.966 |
| Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών (στοιχεία Ιουνίου) | 591.994 |
| Επισκέψεις στην Επμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/) | 321.199 |

Εικόνα 3. Στατιστικά στοιχεία των κυριότερων υπηρεσιών του gov.gr

1.10 Σκοποί και Ερωτήματα

1.10.1 Ερευνητικός Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της εξοικείωσης των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του COVID-19.

1.10.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι τα εξής:

- Πόσοι εξοικειωμένοι είναι οι Έλληνες με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
- Ποιες είναι οι απόψεις των Ελλήνων σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
- Υπάρχουν διαφοροποιήσεις στην εξοικείωση και τις απόψεις αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανάλογα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των Ελλήνων;

2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Ερευνητική Μέθοδος

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει γίνει ιδιαίτερα δημοφιλής τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα συμβάλλοντας στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, καθώς και στην ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Προηγούμενες μελέτες πριν την εποχή του κορονοϊού έδειξαν ότι οι Έλληνες είχαν ικανοποιητικό επίπεδο εξοικείωσης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, στις μελέτες αυτές, οι πολίτες υπογράμμισαν το ότι χρειάζονται λίγο χρόνο προκειμένου να βρουν αυτό που χρειάζονται και εξέφρασαν ορισμένες ανησυχίες σχετικά με το πόσο ασφαλή είναι τα προσωπικά τους δεδομένα στο διαδίκτυο. Παρόλα αυτά, έχει διαπιστωθεί ότι οι Έλληνες έχουν θετικές απόψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την προτιμούν από την δια ζώσης εξυπηρέτηση (Ρουσάκης, 2014; Ζωιτσάκη, 2014; Κουδούνας, 2016).

Για την διερεύνηση της εξοικείωσης των Ελλήνων με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετά την περίοδο του κορονοϊού, διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα. Η ερευνητική αυτή μέθοδος επιλέχθηκε γιατί εξασφαλίζει την εύκολη και γρήγορη συλλογή των απαιτούμενων ερευνητικών δεδομένων, ενώ επίσης βοηθάει στη συλλογή δεδομένων από μεγάλο δείγμα ατόμων (Δαφέρμος, 2011).

2.2 Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αυτής αποτελούνταν από 328 άτομα. Πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία ευκολίας. Η δειγματοληψία ευκολίας είναι μια μη πιθανοτική μέθοδος δειγματοληψίας, όπου επιλέγονται άτομα για συμπερίληψη στο δείγμα εκείνα για τα οποία έχει την ευκολότερη πρόσβαση ο ερευνητής. Επιλέχθηκε λοιπόν αυτή η μέθοδος δειγματοληψίας γιατί εξασφαλίζει εύκολη και γρήγορη συλλογή δείγματος (Δαφέρμος, 2011).

2.3 Ερευνητικό Υλικό-Εργαλεία

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αυτή είναι το ερωτηματολόγιο. Η κατασκευή του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στα ερωτηματολόγια άλλων παρόμοιων μελετών (Ρουσάκης, 2014; Ζωιτσάκη, 2014), ωστόσο διαμορφώθηκε αναλογικά με τις ανάγκες της τρέχουσας έρευνας. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από 23 ερωτήσεις. Οι θεματικές του ήταν οι κάτωθι: δημογραφικά χαρακτηριστικά (4 ερωτήσεις), εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (7 ερωτήσεις), απόψεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (12 ερωτήσεις). Χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις 6 κλειστού τύπου και 17 ερωτήσεις σε κλίμακα Likert (βλ. Παράρτημα).

2.4 Ερευνητική Διαδικασία

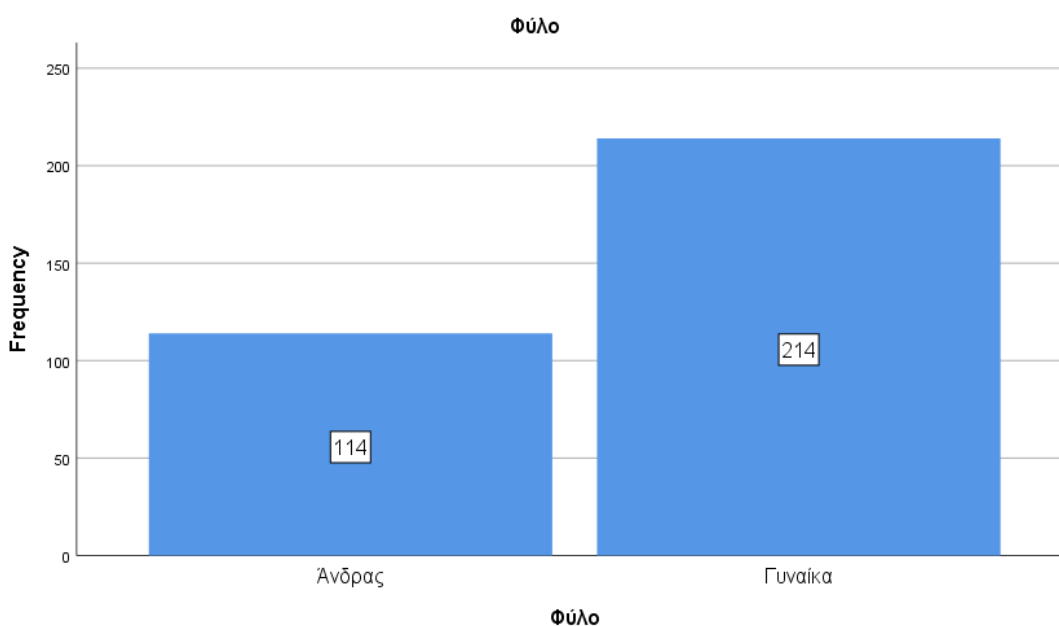
Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε και απαντήθηκε μέσω Google Forms κατά την περίοδο Απρίλιος-Ιούνιος 2023. Οι συμμετέχοντες ήταν γνώστες του σκοπού της έρευνας και του γεγονότος ότι η έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια μεταπτυχιακών σπουδών. Γνώριζαν επίσης το σκοπό της μελέτης. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων εξασφαλίστηκε και οι απαντήσεις ήταν εμπιστευτικές. Πρόσβαση στις απαντήσεις είχε μόνο η ερευνήτρια. Επίσης, δόθηκαν στοιχεία επικοινωνίας (email και κινητό τηλέφωνο) σε περίπτωση αποριών ή διευκρινήσεων. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική.

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με το λογισμικό IBM SPSS στην έκδοση 25. Πρώτα από όλα, πραγματοποιήθηκε η κατάλληλη κωδικοποίηση των δεδομένων και χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική για την παρουσίαση των απαντήσεων των συμμετεχόντων. Βάσει του ελέγχου κατανομής με Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk διαπιστώθηκε ότι η κατανομή είναι κανονική ($\text{sig} > 0.05$) επομένως έγινε χρήση παραμετρικών ελέγχων. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν independent t-tests, one-way ANOVA και chi-square tests για τη διερεύνηση διαφοροποιήσεων στην εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις απόψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανάλογα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

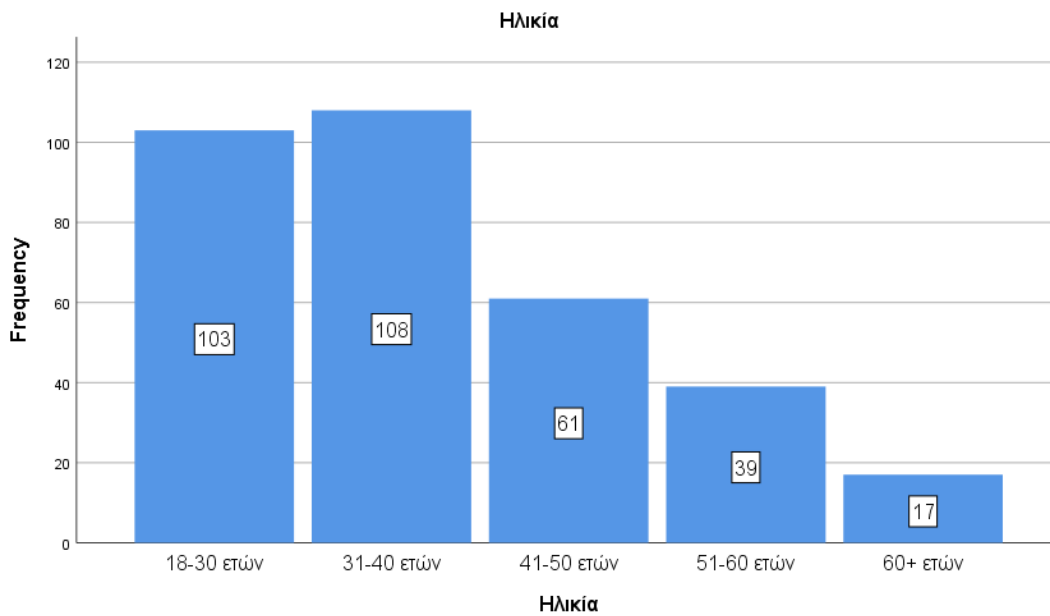
3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

3.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

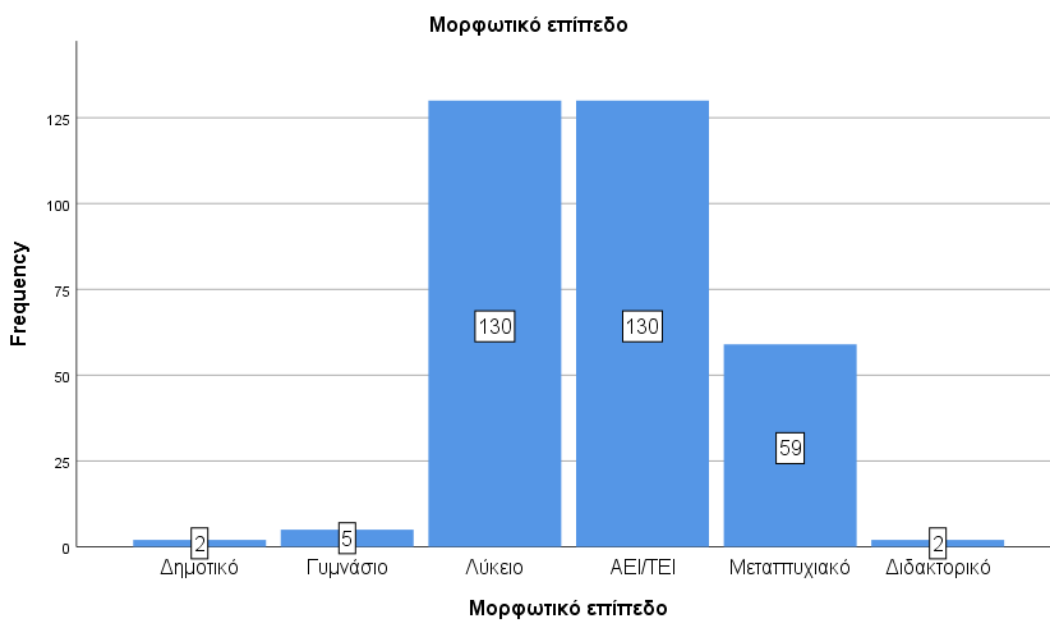
Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 328 άτομα εκ των οποίων το 34,8% (n=114) ήταν άνδρες και το 65,2% (n=214) ήταν γυναίκες (Διάγραμμα 4). Το 31,4% (n=103) ήταν 18-30 ετών, το 32,9% (n=108) ήταν 31-40 ετών, το 18,6% (n=61) ήταν 41-50 ετών, το 11,9% (n=39) ήταν 51-60 ετών και το 5,2% (n=17) ήταν πάνω από 60 ετών (Διάγραμμα 5). Επίσης, το 0,6% (n=2) ήταν απόφοιτοι δημοτικού, το 1,5% (n=5) ήταν απόφοιτοι γυμνασίου, το 39,6% (n=130) ήταν απόφοιτοι λυκείου, το 39,6% (n=130) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ ενώ το 18% (n=59) είχαν μεταπτυχιακό και το 0,6% (n=2) είχαν διδακτορικό (Διάγραμμα 6). Τέλος, το 39,9% (n=131) ήταν άγαμοι, το 53,7% (n=176) ήταν έγγαμοι, το 5,2% (n=17) ήταν διαζευγμένοι και το 1,2% (n=4) ήταν χήροι (Διάγραμμα 7).



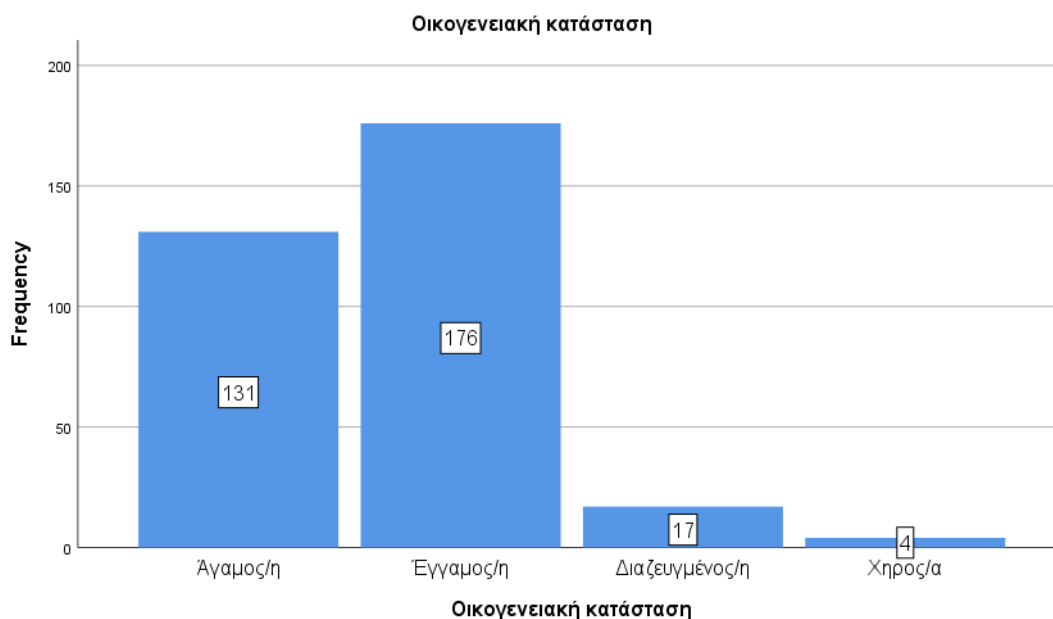
Διάγραμμα 4. Φύλο



Διάγραμμα 5. Ηλικία



Διάγραμμα 6. Μορφωτικό επίπεδο



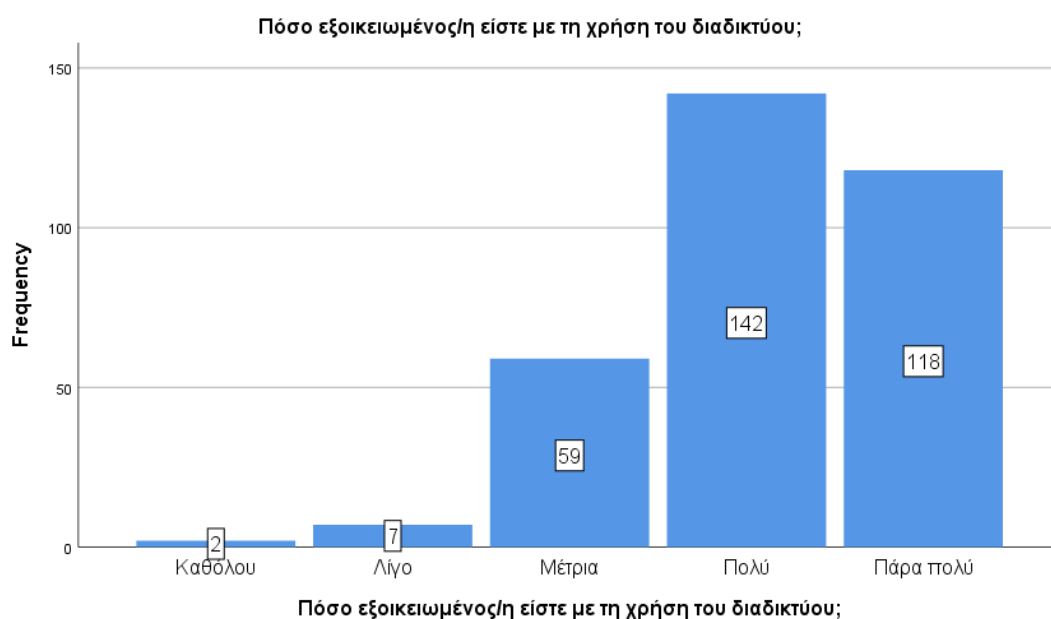
Διάγραμμα 7. Οικογενειακή κατάσταση

3.2 Εξοικείωση με Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το 27,7% (n=91) ήταν πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, και το 39,9% (n=131) ήταν πολύ εξοικειωμένοι. Από την άλλη, το 27,4% (n=90) ήταν μέτρια εξοικειωμένοι, το 4% (n=13) ήταν λίγο εξοικειωμένοι και το 0,9% (n=3) δεν ήταν καθόλου εξοικειωμένοι (Διάγραμμα 8). Παρόμοια, όσον αφορά την εξοικείωση με τη χρήση διαδικτύου, το 0,6% (n=2) δεν ήταν καθόλου εξοικειωμένοι, το 2,1% (n=7) ήταν λίγο εξοικειωμένοι, το 18% (n=59) ήταν μέτρια εξοικειωμένοι ενώ το 43,3% (n=142) ήταν πολύ εξοικειωμένοι και το 36% (n=118) ήταν πάρα πολύ εξοικειωμένοι (Διάγραμμα 9).

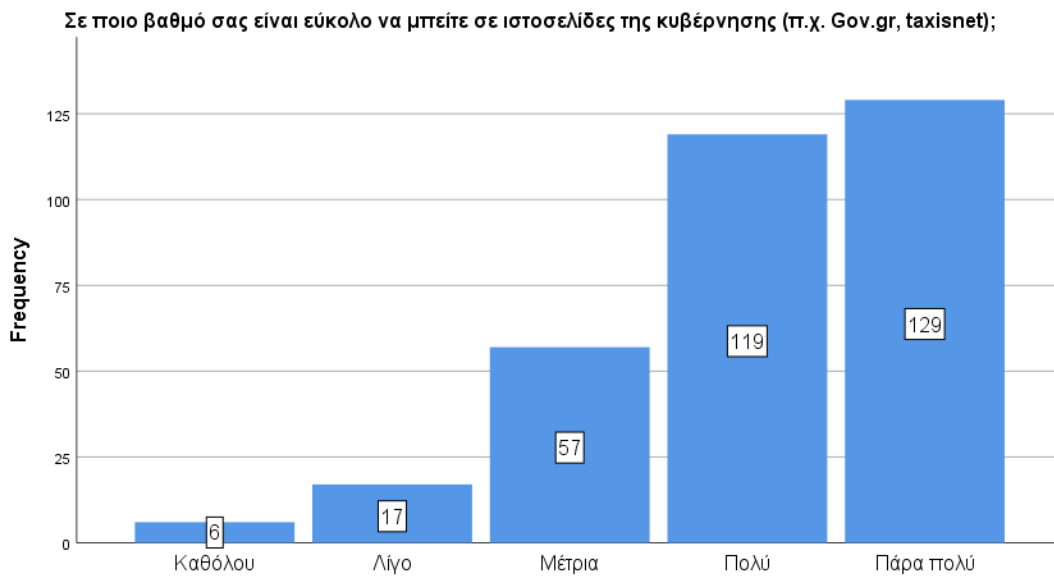


Διάγραμμα 8. Εξοικείωση με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστών



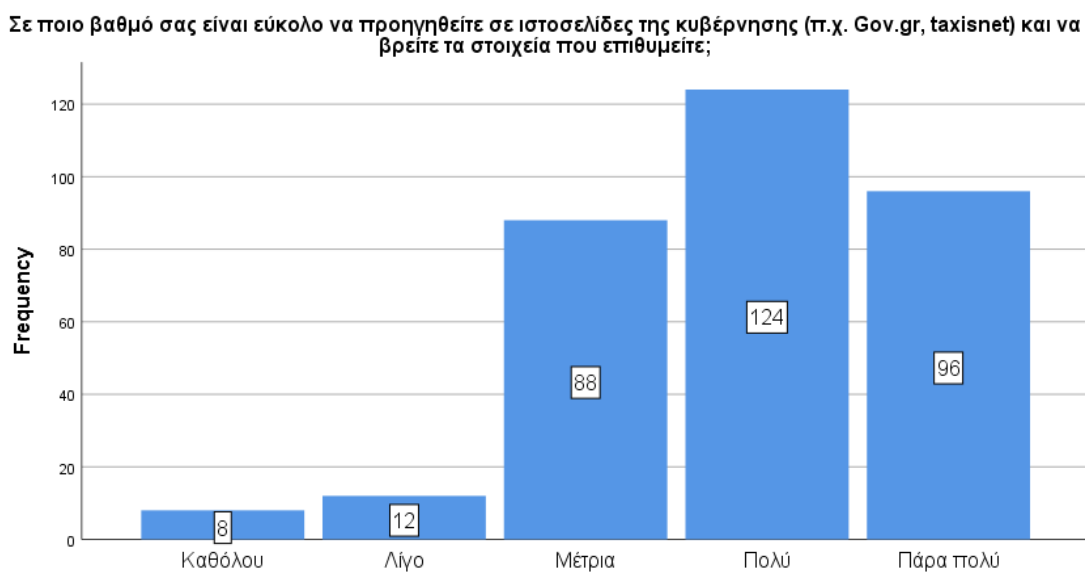
Διάγραμμα 9. Εξοικείωση με τη χρήση διαδικτύου

Για το 39,3% (n=129) ήταν πάρα πολύ εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης. Για το 36,3% (n=119) ήταν πολύ εύκολο, για το 17,4% (n=57) ήταν μέτρια εύκολο, ενώ για το 5,2% (n=17) ήταν λίγο εύκολο και για το 1,8% (n=6) δεν ήταν καθόλου εύκολο (Διάγραμμα 10). Στο ίδιο μήκος κύματος ήταν και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με το βαθμό που τους ήταν εύκολο να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (Διάγραμμα 11) και να διεκπεραιώσουν τις ενέργειες που θέλουν (Διάγραμμα 12).



Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet);

Διάγραμμα 10. Ευκολία εισόδου σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης



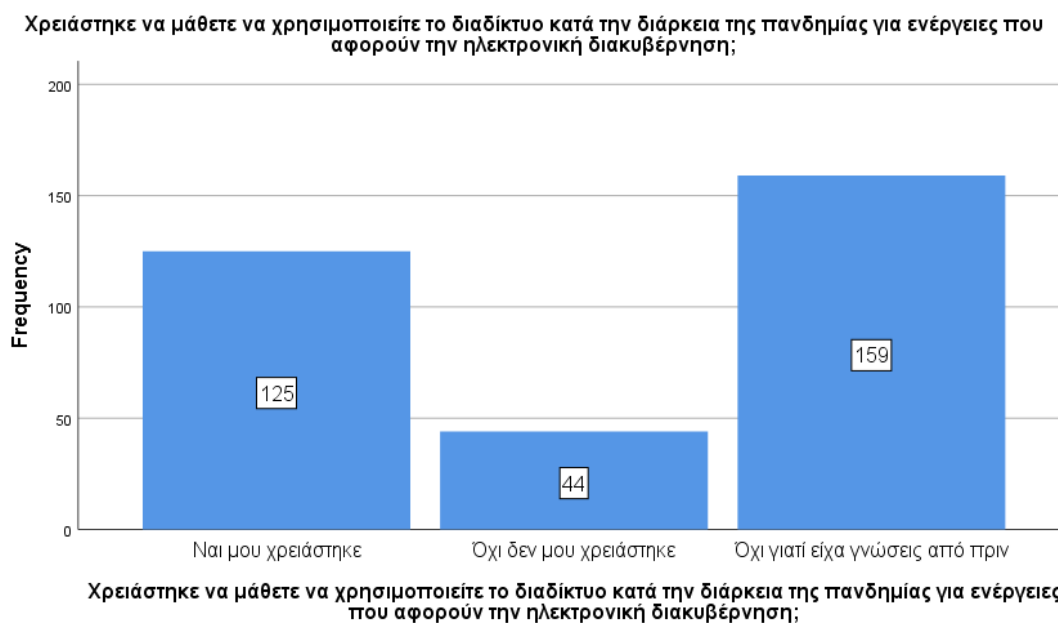
Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε;

Διάγραμμα 11. Ευκολία πλοήγησης σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης



Διάγραμμα 12. Ευκολία διεκπεραίωσης ενεργειών σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης

Το 48,5% (n=159) υποστήριξαν ότι δεν χρειάστηκε να μάθουν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς είχαν από πριν γνώσεις. Το 13,4% (n=44) δήλωσαν πως δεν τους χρειάστηκε, ενώ το 38,1% (n=125) δήλωσαν ότι τους χρειάστηκε (Διάγραμμα 13).



Διάγραμμα 13. Ανάγκη εκμάθησης του διαδικτύου κατά τη διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Τέλος, το 43,9% (n=144) δήλωσαν πως χρειάστηκαν βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Διάγραμμα 14).



Διάγραμμα 14. Βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για πλοήγηση σε ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στον παρακάτω Πίνακα 1 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για την εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Πίνακας 1

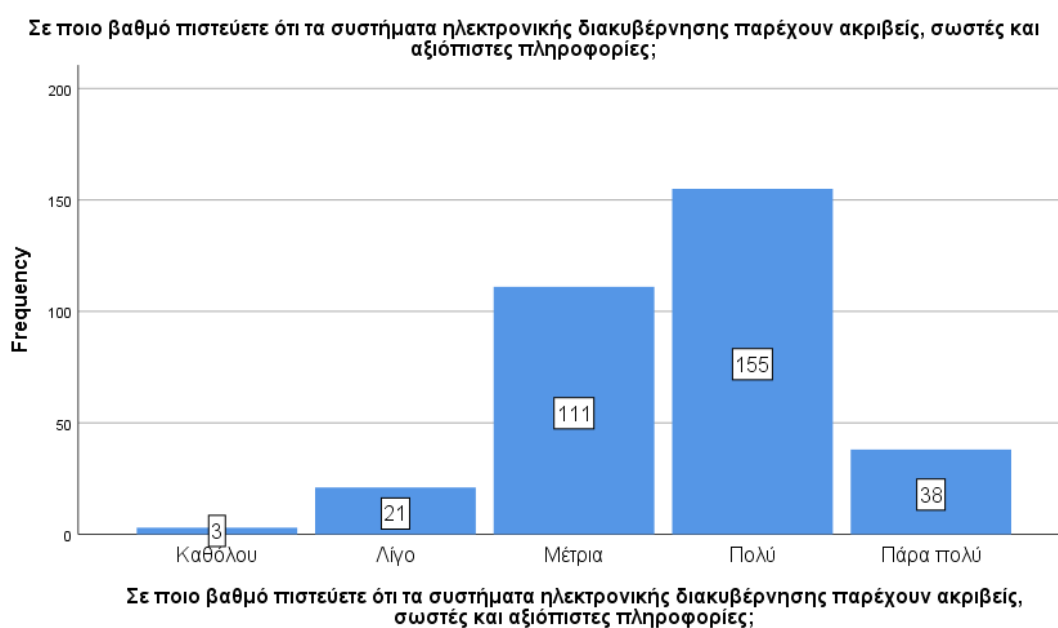
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

| | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση |
|---|-----------|-----------------|
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; | 3,90 | ,886 |
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | 4,12 | ,817 |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | 4,06 | ,969 |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | 3,88 | ,956 |

Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; 3,70 ,979

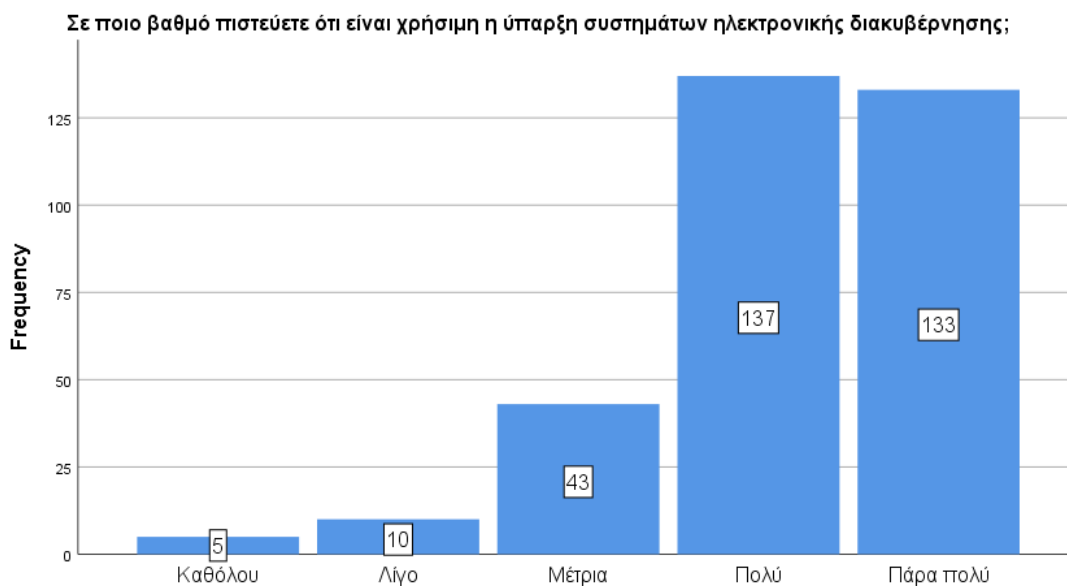
3.3 Απόψεις για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το 0,9% (n=3) δεν πίστευαν καθόλου ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες, και το 6,4% (n=21) το πίστευαν σε μικρό βαθμό. Από την άλλη, το 33,8% (n=111) το πίστευαν σε μέτριο βαθμό, το 47,3% (n=155) σε μεγάλο βαθμό και το 11,6% (n=38) σε πολύ μεγάλο βαθμό (Διάγραμμα 15).

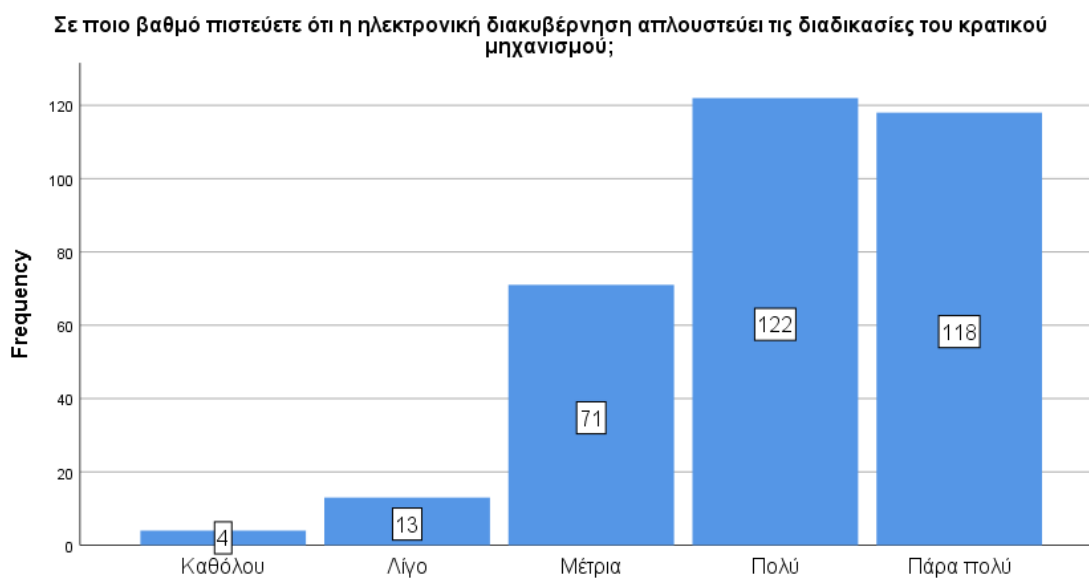


Διάγραμμα 15. Παροχή ακριβών, σωστών και αξιόπιστων πληροφοριών από τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παράλληλα, το 40,5% (n=133) πίστευαν πάρα πολύ ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 41,8% (n=137) το πίστευαν αυτό σε μεγάλο βαθμό, το 13,1% (n=43) το πίστευαν σε μέτριο βαθμό, το 3% (n=10) σε μικρό βαθμό ενώ το 1,5% (n=5) δεν το πίστευαν καθόλου (Διάγραμμα 16). Το 36% (n=118) πίστευαν σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού. Το 37,2% (n=122) το πίστευαν σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 21,6% (n=71) σε μέτριο βαθμό, το 4% (n=13) σε μικρό βαθμό, ενώ το 1,2% (n=4) δεν το πίστευαν καθόλου (Διάγραμμα 17).



Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
 Διάγραμμα 16. Χρησιμότητα ύπαρξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



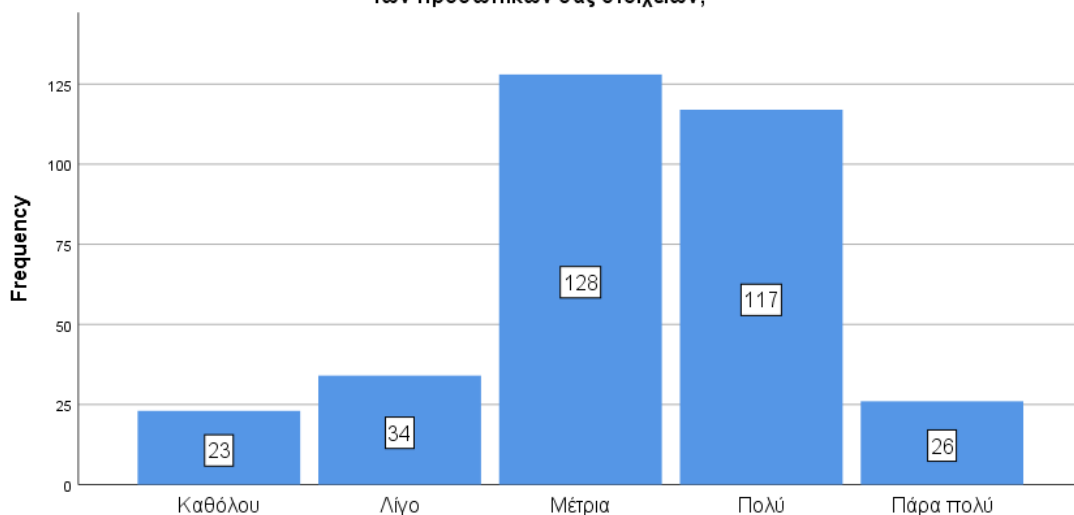
Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;

Διάγραμμα 17. Απλούστευση διαδικασιών του κρατικού μηχανισμού μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Από την άλλη, το 7% (n=23) δεν εμπιστεύονταν καθόλου και δεν θεωρούσαν καθόλου ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών τους στοιχείων. Το 10,4% (n=34) την εμπιστεύονταν λίγο, το 39% (n=128) μέτρια, το 35,7% (n=117) πολύ και το 7,9% (n=26) πάρα πολύ (Διάγραμμα 18). Επίσης, το 16,5% (n=54) δεν αισθάνονταν καθόλου ασφαλής όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω

διαδικτύου. Το 22,3% (n=73) αισθάνονταν λίγο ασφαλής, το 41,2% (n=135) αισθάνονταν μέτρια ασφαλής, το 17,7% (n=58) πολύ ασφαλής και το 2,4% (n=8) πάρα πολύ ασφαλής (Διάγραμμα 19). Παρόμοιες απαντήσεις έδωσαν οι συμμετέχοντες και αναφορικά με το βαθμό που αισθάνονται ασφαλής όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο (Διάγραμμα 20).

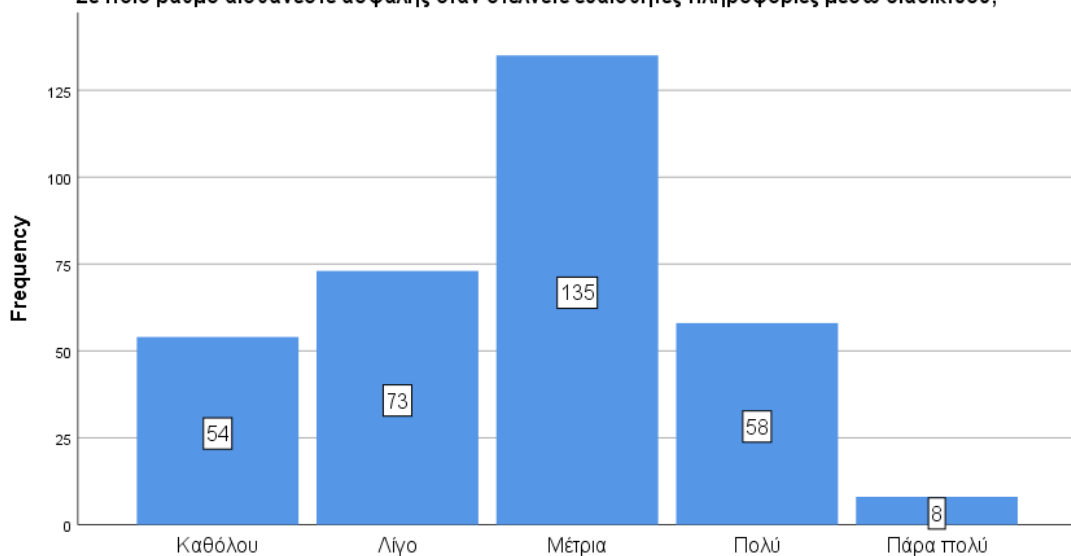
Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων;



Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων;

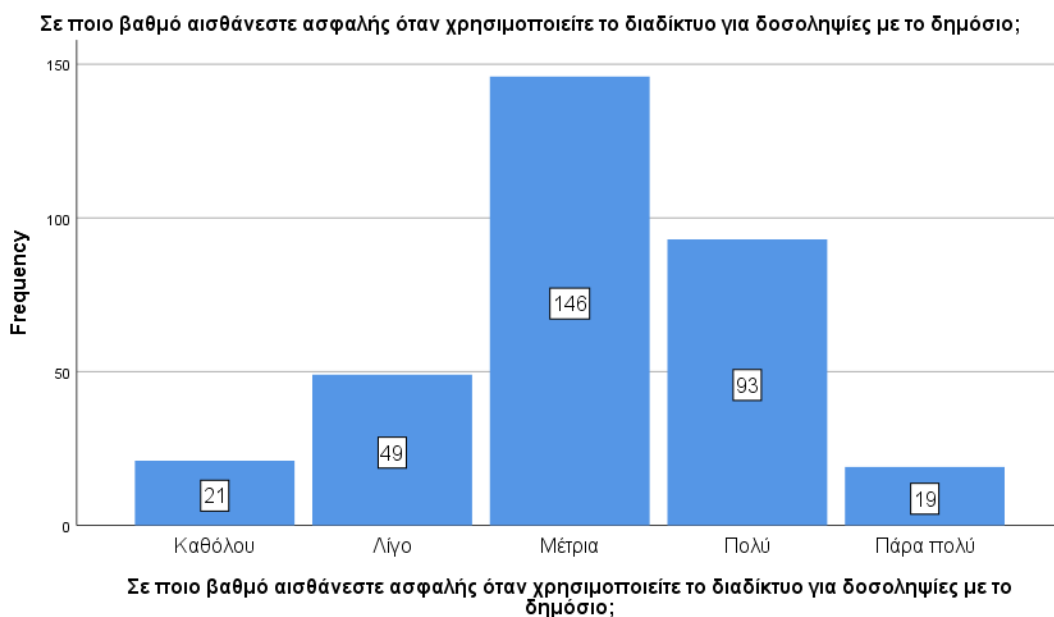
Διάγραμμα 18. Βαθμός εμπιστοσύνης και ασφάλειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφορικά με τη διαχείριση προσωπικών στοιχείων

Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου;



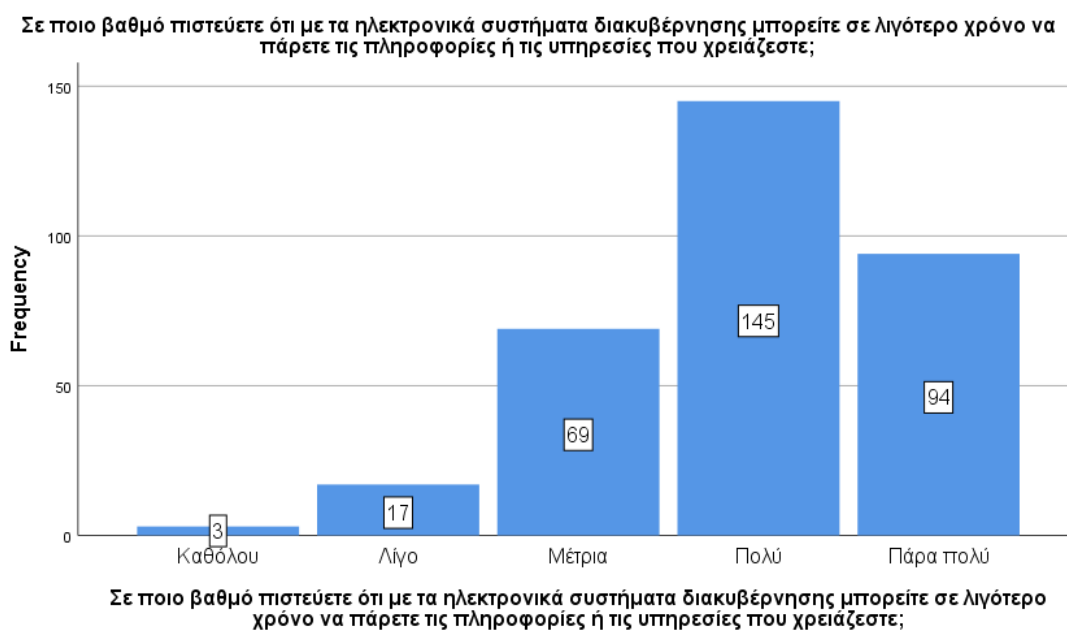
Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου;

Διάγραμμα 19. Βαθμός ασφάλειας στην αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω διαδικτύου



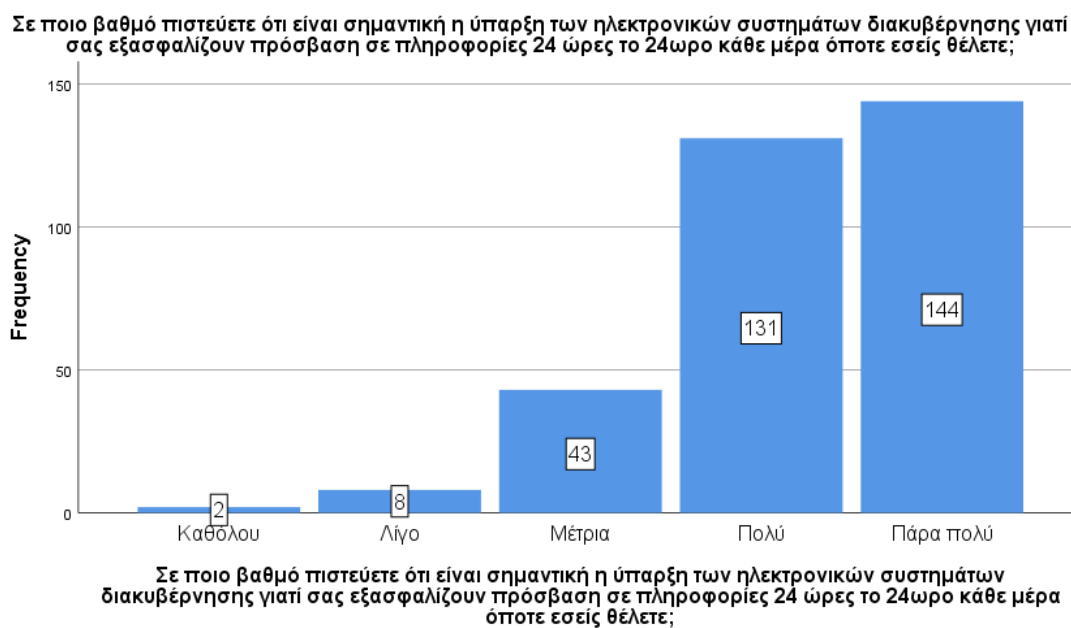
Διάγραμμα 20. Βαθμός ασφάλειας κατά τη χρήση διαδικτύου για δοσοληψίες με το δημόσιο

Επιπλέον, το 0,9% (n=3) δεν πίστευαν καθόλου ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορούν σε λιγότερο χρόνο να πάρουν τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζονται. Το 5,2% (n=17) το πίστευαν σε μικρό βαθμό, ενώ το 21% (n=69) σε μέτριο βαθμό, το 44,2% (n=145) σε μεγάλο βαθμό και το 28,7% (n=94) σε πολύ μεγάλο βαθμό (Διάγραμμα 21).



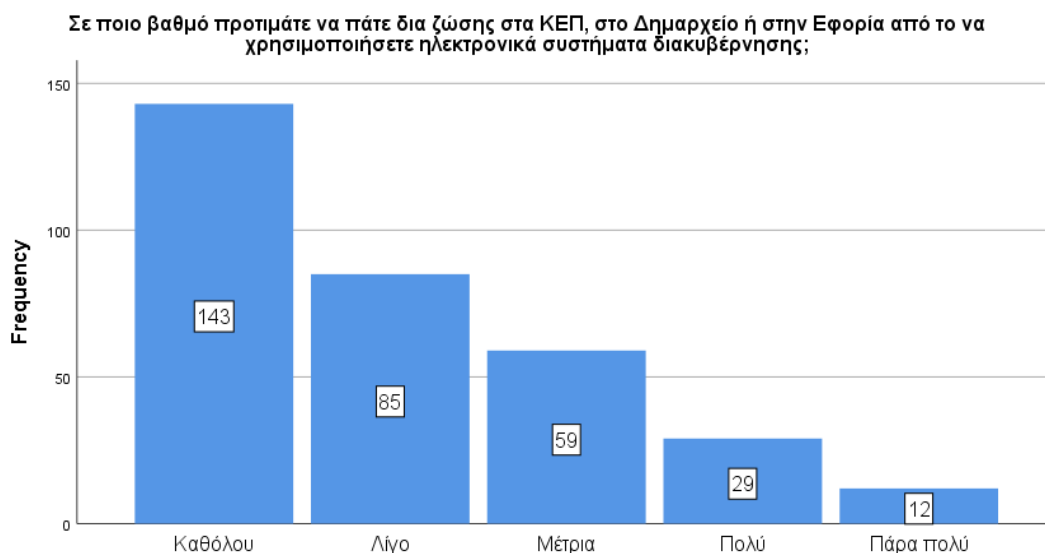
Διάγραμμα 21. Εξοικονόμηση χρόνου με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ταυτόχρονα, το 43,9% (n=144) πίστευαν ότι ήταν πάρα πολύ σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί τους εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εκείνοι θέλουν. Το 39,9% (n=131) το πίστευαν αυτό πολύ, το 13,1% (n=43) μέτρια, το 2,4% (n=8) λίγο και το 0,6% (n=2) καθόλου (Διάγραμμα 22).



Διάγραμμα 22. Σημαντικότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λόγω 24ωρης καθημερινής πρόσβασης σε πληροφορίες

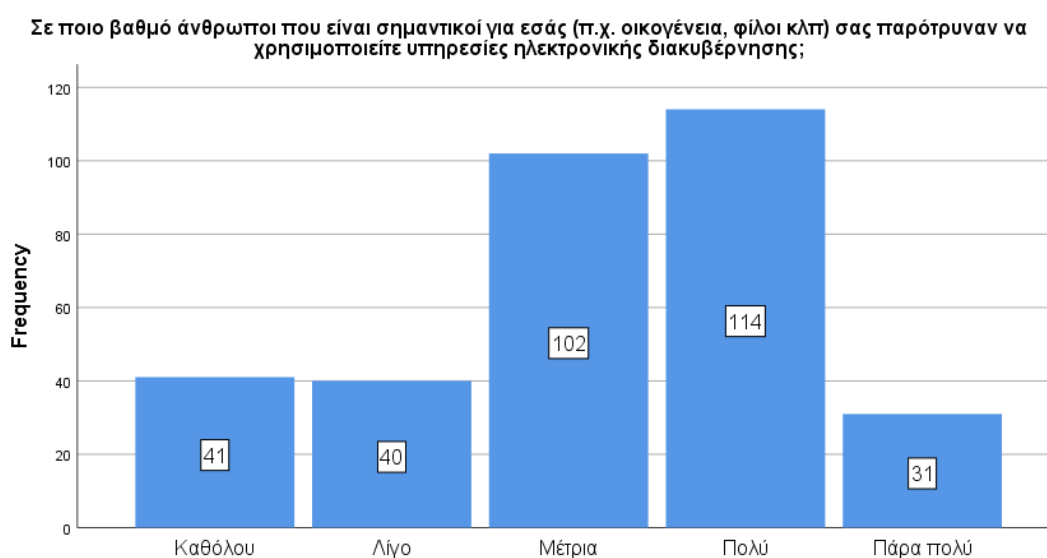
Ακόμη, όσον αφορά το βαθμό προτίμησης να πάνε δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης, το 43,6% (n=143) δεν το προτιμούσαν καθόλου, το 25,9% (n=85) λίγο, το 18% (n=59) μέτρια, το 8,8% (n=29) πολύ και το 3,7% (n=12) πάρα πολύ (Διάγραμμα 23).



Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης;

Διάγραμμα 23. Προτίμηση δια ζώσης εξυπηρέτησης

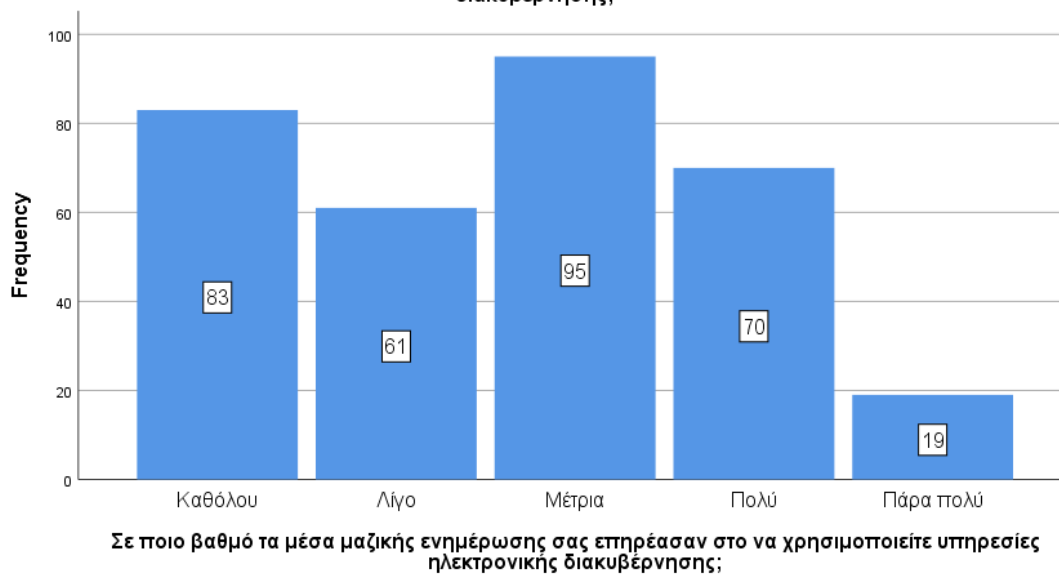
Το 9,5% (n=31) δήλωσαν σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό ότι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εκείνους τους παρότρυναν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 34,8% (n=114) υποστήριξαν πολύ αυτήν την άποψη, ενώ το 31,1% (n=102) μέτρια, το 12,2% (n=40) λίγο και το 12,5% (n=41) καθόλου (Διάγραμμα 24). Παρόμοια επιρροή είχαν και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης στην επιρροή χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Διάγραμμα 25).



Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Διάγραμμα 24. Παρότρυνση χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από συγγενείς/φίλους

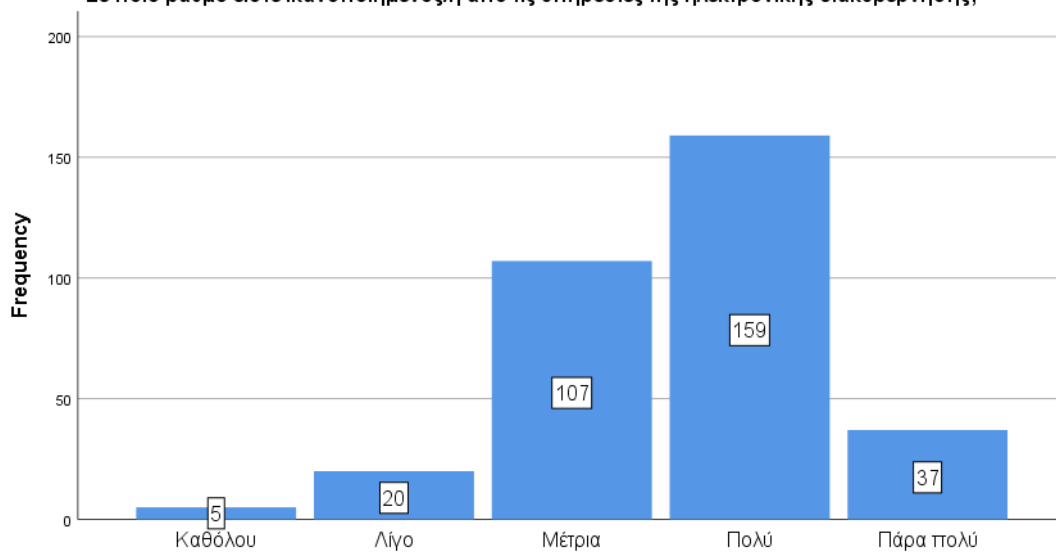
Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;



Διάγραμμα 25. Επιρροή μέσων μαζικής ενημέρωσης στη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τέλος, το 1,5% (n=5) δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 6,1% (n=20) ήταν λίγο ικανοποιημένοι, το 32,6% (n=107) ήταν μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ το 48,5% (n=159) ήταν πολύ ικανοποιημένοι και το 11,3% (n=37) ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι (Διάγραμμα 26).

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;



Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Διάγραμμα 26. Ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Στον παρακάτω Πίνακα 2 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τις απόψεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Πίνακας 2

Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τις απόψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

| | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση |
|--|-----------|-----------------|
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | 3,62 | ,807 |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 4,17 | ,877 |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | 4,03 | ,920 |
| Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων; | 3,27 | ,994 |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου; | 2,67 | 1,026 |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο; | 3,12 | ,953 |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορείτε σε λιγότερο χρόνο να πάρετε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε; | 3,95 | ,887 |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί σας εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε; | 4,24 | ,816 |
| Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης; | 2,03 | 1,141 |
| Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 3,16 | 1,151 |
| Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σας επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 2,64 | 1,231 |
| Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 3,62 | ,823 |

3.4 Διαφοροποιήσεις στην Εξοικείωση και τις Απόψεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ανάλογα τα Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Με βάση τα independent t-tests διαπιστώθηκε μόνο μια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ανάλογα το φύλο. Συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι οι άνδρες ($M= 2,91$) αισθάνονται περισσότερο ασφαλείς από τις γυναίκες ($M= 2,55$) όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου, καθώς $t(326) = 3,114, p= 0,002$ (Πίνακας 3).

Πίνακας 3

Independent t-tests για διαφοροποιήσεις ανάλογα το φύλο

| | Φύλο | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | t (326) | p | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|-----------|-----------------|---------|------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|-------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|-------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|------|---|--------|------|-------|-------|------|---------|------|------|--------------------------------|--------|------|
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; | Άνδρας | 3,92 | ,843 | ,368 | ,713 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 3,88 | ,909 | | | Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | Άνδρας | 4,06 | ,779 | -,930 | ,353 | Γυναίκα | 4,15 | ,837 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | Άνδρας | 3,99 | ,877 | -,952 | ,342 | Γυναίκα | 4,10 | 1,014 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Άνδρας | 3,91 | ,888 | -,994 | ,637 | Γυναίκα | 3,86 | ,992 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άνδρας | 3,67 | ,965 | -,489 | ,701 | Γυναίκα | 3,71 | ,988 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 |
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | Άνδρας | 4,06 | ,779 | -,930 | ,353 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 4,15 | ,837 | | | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | Άνδρας | 3,99 | ,877 | -,952 | ,342 | Γυναίκα | 4,10 | 1,014 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Άνδρας | 3,91 | ,888 | -,994 | ,637 | Γυναίκα | 3,86 | ,992 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άνδρας | 3,67 | ,965 | -,489 | ,701 | Γυναίκα | 3,71 | ,988 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | Άνδρας | 3,99 | ,877 | -,952 | ,342 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 4,10 | 1,014 | | | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Άνδρας | 3,91 | ,888 | -,994 | ,637 | Γυναίκα | 3,86 | ,992 | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άνδρας | 3,67 | ,965 | -,489 | ,701 | Γυναίκα | 3,71 | ,988 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Άνδρας | 3,91 | ,888 | -,994 | ,637 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 3,86 | ,992 | | | Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άνδρας | 3,67 | ,965 | -,489 | ,701 | Γυναίκα | 3,71 | ,988 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άνδρας | 3,67 | ,965 | -,489 | ,701 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 3,71 | ,988 | | | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άνδρας | 3,63 | ,865 | -,386 | ,875 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 3,62 | ,777 | | | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 4,13 | ,867 | ,157 | ,587 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 4,19 | ,884 | | | Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άνδρας | 4,14 | ,881 | -,543 | ,105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Γυναίκα | 3,97 | ,936 | | | Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και | Άνδρας | 3,41 | 1,037 | 1,626 | ,061 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|---------|------|-------|--------|------|
| θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων; | Γυναίκα | 3,20 | ,964 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου; | Άνδρας | 2,91 | 1,044 | 3,114 | ,002 |
| | Γυναίκα | 2,55 | ,995 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο; | Άνδρας | 3,25 | ,985 | 1,884 | ,066 |
| | Γυναίκα | 3,05 | ,931 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορείτε σε λιγότερο χρόνο να πάρετε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε; | Άνδρας | 3,96 | ,861 | ,843 | ,768 |
| | Γυναίκα | 3,93 | ,901 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί σας εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε; | Άνδρας | 4,14 | ,851 | ,295 | ,104 |
| | Γυναίκα | 4,29 | ,795 | | |
| Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε διαζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης; | Άνδρας | 2,13 | 1,133 | -1,631 | ,242 |
| | Γυναίκα | 1,98 | 1,144 | | |
| Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 3,06 | 1,185 | 1,175 | ,236 |
| | Γυναίκα | 3,22 | 1,131 | | |
| Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σας επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 2,56 | 1,190 | -1,170 | ,417 |
| | Γυναίκα | 2,68 | 1,254 | | |
| Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άνδρας | 3,68 | ,815 | -,826 | ,365 |
| | Γυναίκα | 3,59 | ,827 | | |

Από την άλλη, με βάση τα one-way ANOVA, βρέθηκαν αρκετές στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις όσον αφορά την ηλικία. Αρχικά, διαπιστώθηκε ότι μεγαλύτερη εξοικείωση με τα χρήσιμα ηλεκτρονικών υπολογιστών είχαν οι συμμετέχοντες 18-30 ετών (M= 4,03) ενώ

μικρότερη είχαν οι συμμετέχοντες πάνω από 60 ετών ($M= 3,12$), καθώς $F(4, 323) = 4,434$, $p= 0,002$. Παρόμοια, όσο μικρότερη ήταν η ηλικία τόσο μεγαλύτερη ήταν η εξοικείωση με τη χρήση διαδικτύου, καθώς $F(4, 323) = 13,950$, $p= 0,000$. Ακόμη, οι συμμετέχοντες 31-40 ετών ($M= 4,23$) υποστήριζαν περισσότερο ότι τους ήταν εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, ενώ οι συμμετέχοντες πάνω από 60 ετών ($M= 3,18$) υποστήριζαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(4, 323) = 5,699$, $p= 0,000$. Παρόμοια, οι συμμετέχοντες 31-40 ετών υποστήριζαν περισσότερο ($M= 4,03$) ότι τους είναι εύκολο να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, ενώ οι συμμετέχοντες πάνω από 60 ετών ($M= 3,06$) υποστήριζαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(4, 323) = 4,539$, $p= 0,001$. Από την άλλη, οι συμμετέχοντες 41-50 ετών ($M= 4,28$) υποστήριζαν περισσότερο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού, ενώ οι συμμετέχοντες 18-30 ετών ($M= 3,80$) υποστήριζαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(4, 323) = 3,111$, $p= 0,016$. Τέλος, οι συμμετέχοντες 51-60 ετών υποστήριζαν περισσότερο ότι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εκείνους τους παρότρυναν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ($p= 0,039$) και ότι τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τους επηρέασαν στο να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ($p= 0,046$) (Πίνακας 4).

Πίνακας 4

One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα την ηλικία

| | | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | F (4, 323) | p |
|--|------------|-----------|-----------------|------------|------|
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; | 18-30 ετών | 4,03 | ,810 | 4,434 | ,002 |
| | 31-40 ετών | 3,96 | ,896 | | |
| | 41-50 ετών | 3,85 | ,891 | | |
| | 51-60 ετών | 3,77 | ,810 | | |
| | 60+ ετών | 3,12 | 1,054 | | |
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | 18-30 ετών | 4,37 | ,657 | 13,950 | ,000 |
| | 31-40 ετών | 4,21 | ,737 | | |
| | 41-50 ετών | 4,07 | ,814 | | |
| | 51-60 ετών | 3,74 | ,785 | | |
| | 60+ ετών | 3,06 | 1,144 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπείτε σε ιστοσελίδες της | 18-30 ετών | 4,13 | ,825 | 5,699 | ,000 |
| | 31-40 ετών | 4,23 | ,982 | | |

| | | | | | |
|---|------------|------|-------|-------|-------|
| κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | 41-50 ετών | 4,08 | ,918 | | |
| | 51-60 ετών | 3,77 | ,986 | | |
| | 60+ ετών | 3,18 | 1,286 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | 18-30 ετών | 3,89 | ,740 | 4,539 | ,001 |
| | 31-40 ετών | 4,03 | ,990 | | |
| | 41-50 ετών | 3,95 | ,973 | | |
| | 51-60 ετών | 3,67 | ,982 | | |
| | 60+ ετών | 3,06 | 1,345 | | |
| | | | | | 2,354 |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | 18-30 ετών | 3,67 | ,833 | | |
| | 31-40 ετών | 3,78 | 1,053 | | |
| | 41-50 ετών | 3,82 | ,922 | | |
| | 51-60 ετών | 3,62 | ,963 | | |
| | 60+ ετών | 3,06 | 1,345 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | 18-30 ετών | 3,54 | ,802 | ,971 | ,424 |
| | 31-40 ετών | 3,57 | ,878 | | |
| | 41-50 ετών | 3,75 | ,675 | | |
| | 51-60 ετών | 3,74 | ,751 | | |
| | 60+ ετών | 3,65 | ,931 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 18-30 ετών | 4,24 | ,834 | ,741 | ,565 |
| | 31-40 ετών | 4,20 | ,955 | | |
| | 41-50 ετών | 4,07 | ,834 | | |
| | 51-60 ετών | 4,13 | ,801 | | |
| | 60+ ετών | 3,94 | ,966 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | 18-30 ετών | 3,80 | ,953 | 3,111 | ,016 |
| | 31-40 ετών | 4,11 | 1,017 | | |
| | 41-50 ετών | 4,28 | ,662 | | |
| | 51-60 ετών | 4,05 | ,857 | | |
| | 60+ ετών | 3,94 | ,748 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων; | 18-30 ετών | 3,19 | ,991 | ,547 | ,701 |
| | 31-40 ετών | 3,37 | 1,010 | | |
| | 41-50 ετών | 3,30 | ,919 | | |
| | 51-60 ετών | 3,23 | 1,038 | | |
| | 60+ ετών | 3,12 | 1,111 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου; | 18-30 ετών | 2,55 | 1,017 | ,932 | ,446 |
| | 31-40 ετών | 2,67 | 1,077 | | |
| | 41-50 ετών | 2,85 | ,963 | | |
| | 51-60 ετών | 2,77 | ,931 | | |
| | 60+ ετών | 2,59 | 1,176 | | |
| | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο; | 18-30 ετών | 2,91 | ,887 | 2,138 | ,076 |
| | 31-40 ετών | 3,17 | 1,019 | | |
| | 41-50 ετών | 3,33 | ,831 | | |
| | 51-60 ετών | 3,18 | ,997 | | |
| | 60+ ετών | 3,24 | 1,091 | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------|------|
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορείτε σε λιγότερο χρόνο να πάρετε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε; | 18-30 ετών | 3,88 | ,921 | ,438 | ,781 |
| | 31-40 ετών | 3,99 | ,972 | | |
| | 41-50 ετών | 4,00 | ,753 | | |
| | 51-60 ετών | 3,97 | ,778 | | |
| | 60+ ετών | 3,76 | ,831 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί σας εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε; | 18-30 ετών | 4,29 | ,788 | ,718 | ,580 |
| | 31-40 ετών | 4,24 | ,895 | | |
| | 41-50 ετών | 4,30 | ,691 | | |
| | 51-60 ετών | 4,13 | ,833 | | |
| | 60+ ετών | 4,00 | ,866 | | |
| Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε διαζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης; | 18-30 ετών | 1,89 | 1,028 | ,943 | ,439 |
| | 31-40 ετών | 2,06 | 1,248 | | |
| | 41-50 ετών | 2,03 | 1,095 | | |
| | 51-60 ετών | 2,13 | 1,174 | | |
| | 60+ ετών | 2,41 | 1,176 | | |
| Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 18-30 ετών | 3,19 | 1,121 | 2,556 | ,039 |
| | 31-40 ετών | 3,18 | 1,118 | | |
| | 41-50 ετών | 2,85 | 1,302 | | |
| | 51-60 ετών | 3,59 | 1,019 | | |
| | 60+ ετών | 3,06 | 1,029 | | |
| Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σας επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 18-30 ετών | 2,71 | 1,202 | 2,456 | ,046 |
| | 31-40 ετών | 2,49 | 1,242 | | |
| | 41-50 ετών | 2,44 | 1,191 | | |
| | 51-60 ετών | 3,13 | 1,260 | | |
| | 60+ ετών | 2,71 | 1,213 | | |
| Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | 18-30 ετών | 3,53 | ,814 | ,794 | ,530 |
| | 31-40 ετών | 3,59 | ,832 | | |
| | 41-50 ετών | 3,75 | ,722 | | |
| | 51-60 ετών | 3,69 | ,950 | | |
| | 60+ ετών | 3,65 | ,862 | | |

Παράλληλα, με βάση τα one-way ANOVA βρέθηκαν ορισμένες στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο. Διαπιστώθηκε ότι όσο μεγαλύτερο είναι το μορφωτικό επίπεδο τόσο μεγαλύτερη είναι η εξοικείωση με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών ($p=0,000$) και διαδικτύου ($p=0,000$). Παρόμοια, οι κάτοχοι διδακτορικού υποστήριξαν περισσότερο ότι τους είναι εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης ($p=0,000$), να πλοηγηθούν σε αυτές και να βρουν τα στοιχεία που

επιθυμούν ($p=0,000$) και να διεκπεραιώσουν τις ενέργειες που θέλουν ($p=0,000$). Επίσης, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ($M=4,53$) υποστήριζαν περισσότερο ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ οι απόφοιτοι δημοτικού ($M=2,50$) υποστήριζαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(5, 322)=6,951$, $p=0,000$. Τέλος, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ($M=4,54$) υποστήριζαν περισσότερο ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γιατί εξασφαλίζει πρόσβαση σε πληροφορίες 24ώρες το 24ωρο καθημερινά όποτε εκείνοι θέλουν, ενώ οι απόφοιτοι δημοτικού ($M=3,50$) υποστήριζαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(5, 322)=3,314$, $p=0,006$ (Πίνακας 5).

Πίνακας 5

One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα το μορφωτικό επίπεδο

| | | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | F (5, 322) | p |
|---|--------------|-----------|-----------------|------------|------|
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; | Δημοτικό | 1,50 | ,707 | 13,459 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| | Λύκειο | 3,57 | ,835 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,02 | ,849 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,39 | ,670 | | |
| | Διδακτορικό | 5,00 | ,000 | | |
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | Δημοτικό | 1,50 | ,707 | 10,577 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 4,00 | ,707 | | |
| | Λύκειο | 3,92 | ,778 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,17 | ,799 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,53 | ,653 | | |
| | Διδακτορικό | 5,00 | ,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | Δημοτικό | 2,00 | ,000 | 5,038 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| | Λύκειο | 3,85 | ,957 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,17 | ,974 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,34 | ,843 | | |
| | Διδακτορικό | 5,00 | ,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Δημοτικό | 1,50 | ,707 | 4,867 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| | Λύκειο | 3,74 | ,936 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,92 | ,949 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,15 | ,887 | | |
| | Διδακτορικό | 5,00 | ,000 | | |

| | | | | | |
|--|--------------|------|-------|-------|------|
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Δημοτικό | 1,50 | ,707 | 6,002 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| | Λύκειο | 3,46 | ,925 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,81 | ,973 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 3,98 | ,938 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Δημοτικό | 2,50 | ,707 | 1,702 | ,134 |
| | Γυμνάσιο | 3,60 | ,894 | | |
| | Λύκειο | 3,53 | ,855 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,65 | ,765 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 3,78 | ,744 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Δημοτικό | 2,50 | ,707 | 6,951 | ,000 |
| | Γυμνάσιο | 3,60 | ,894 | | |
| | Λύκειο | 3,96 | ,927 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,28 | ,768 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,53 | ,704 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Δημοτικό | 3,50 | ,707 | 1,656 | ,145 |
| | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| | Λύκειο | 3,94 | ,913 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,00 | ,915 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 4,31 | ,933 | | |
| Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων; | Δημοτικό | 3,00 | ,000 | 1,088 | ,367 |
| | Γυμνάσιο | 3,60 | ,894 | | |
| | Λύκειο | 3,20 | 1,030 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,31 | ,963 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 3,37 | ,981 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου; | Δημοτικό | 2,50 | ,707 | ,471 | ,798 |
| | Γυμνάσιο | 3,20 | ,447 | | |
| | Λύκειο | 2,65 | 1,018 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 2,69 | 1,048 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 2,68 | 1,041 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο; | Δημοτικό | 2,50 | ,707 | ,686 | ,634 |
| | Γυμνάσιο | 3,40 | ,548 | | |
| | Λύκειο | 3,05 | ,983 | | |
| | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,16 | ,955 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 3,20 | ,886 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με | Δημοτικό | 2,50 | 2,121 | 1,079 | ,372 |
| | Δημοτικό | 3,50 | ,707 | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|------|-------|-------|------|
| τα ηλεκτρονικά συστήματα | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| διακυβέρνησης μπορείτε σε | Λύκειο | 3,82 | ,919 | | |
| λιγότερο χρόνο να πάρετε τις | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,02 | ,871 | | |
| πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που | Μεταπτυχιακό | 4,08 | ,836 | | |
| χρειάζεστε; | Διδακτορικό | 4,00 | 1,414 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι | Δημοτικό | 3,50 | ,707 | 3,314 | ,006 |
| σημαντική η ύπαρξη των | Γυμνάσιο | 3,80 | ,837 | | |
| ηλεκτρονικών συστημάτων | Λύκειο | 4,09 | ,884 | | |
| διακυβέρνησης γιατί σας | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 4,28 | ,770 | | |
| εξασφαλίζουν πρόσβαση σε | Μεταπτυχιακό | 4,54 | ,652 | | |
| πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο | Διδακτορικό | 4,00 | 1,414 | | |
| κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε; | | | | | |
| Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε | Δημοτικό | 2,00 | ,000 | 1,963 | ,084 |
| δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο | Γυμνάσιο | 2,60 | ,548 | | |
| Δημαρχείο ή στην Εφορία από το | Λύκειο | 2,21 | 1,153 | | |
| να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 1,93 | 1,108 | | |
| συστήματα διακυβέρνησης; | Μεταπτυχιακό | 1,78 | 1,131 | | |
| | Διδακτορικό | 3,00 | 2,828 | | |
| Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που | Δημοτικό | 2,50 | ,707 | 1,702 | ,134 |
| είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. | Γυμνάσιο | 3,40 | ,548 | | |
| οικογένεια, φίλοι κλπ) σας | Λύκειο | 3,15 | 1,089 | | |
| παρότρυναν να χρησιμοποιείτε | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,05 | 1,183 | | |
| υπηρεσίες ηλεκτρονικής | Μεταπτυχιακό | 3,47 | 1,209 | | |
| διακυβέρνησης; | Διδακτορικό | 2,00 | 1,414 | | |
| Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής | Δημοτικό | 3,00 | ,000 | 1,036 | ,396 |
| ενημέρωσης σας επηρέασαν στο | Γυμνάσιο | 2,60 | 1,140 | | |
| να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες | Λύκειο | 2,71 | 1,197 | | |
| ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 2,55 | 1,277 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 2,73 | 1,229 | | |
| | Διδακτορικό | 1,00 | ,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό είστε | Δημοτικό | 3,50 | ,707 | 1,523 | ,182 |
| ικανοποιημένος/η από τις | Γυμνάσιο | 3,60 | ,548 | | |
| υπηρεσίες της ηλεκτρονικής | Λύκειο | 3,48 | ,847 | | |
| διακυβέρνησης; | ΑΕΙ/ΤΕΙ | 3,71 | ,830 | | |
| | Μεταπτυχιακό | 3,75 | ,733 | | |
| | Διδακτορικό | 3,00 | 1,414 | | |

Επιπρόσθετα, με βάση τα one-way ANOVA βρέθηκαν τρεις στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση. Οι άγαμοι ($M= 4,27$) ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου ενώ λιγότερο εξοικειωμένοι ήταν οι διαζευγμένοι ($M= 3,76$), καθώς $F(3, 324)= 3,061, p= 0,028$. Επίσης, οι έγγαμοι ($M=$

4,16) υποστήριξαν περισσότερο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού ενώ οι χήροι ($M= 3,75$) υποστήριξαν την άποψη αυτή λιγότερο, καθώς $F(3, 324)= 2,689, p= 0,046$. Τέλος, οι χήροι ($M= 3,50$) υποστήριξαν περισσότερο ότι τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τους επηρέασαν στο να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ οι έγγαμοι ($M= 2,48$) υποστήριξαν λιγότερο την άποψη αυτή, καθώς $F(3, 324)= 2,614, p= 0,050$ (Πίνακας 6).

Πίνακας 6

One-way ANOVA για διαφοροποιήσεις ανάλογα την οικογενειακή κατάσταση

| | | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | F (3, 324) | p |
|---|----------------|-----------|-----------------|------------|------|
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; | Άγαμος/η | 3,99 | ,873 | 1,085 | ,355 |
| | Έγγαμος/η | 3,82 | ,895 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 4,00 | ,935 | | |
| | Χήρος/α | 3,75 | ,500 | | |
| Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου; | Άγαμος/η | 4,27 | ,721 | 3,061 | ,028 |
| | Έγγαμος/η | 4,05 | ,854 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,76 | 1,033 | | |
| | Χήρος/α | 4,00 | ,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet); | Άγαμος/η | 4,14 | ,839 | ,634 | ,594 |
| | Έγγαμος/η | 4,02 | 1,034 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,88 | 1,269 | | |
| | Χήρος/α | 4,25 | ,500 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε; | Άγαμος/η | 3,93 | ,834 | ,273 | ,845 |
| | Έγγαμος/η | 3,84 | 1,026 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,88 | 1,166 | | |
| | Χήρος/α | 4,00 | ,816 | | |
| Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης; | Άγαμος/η | 3,66 | ,943 | ,592 | ,620 |
| | Έγγαμος/η | 3,70 | 1,000 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,82 | 1,131 | | |
| | Χήρος/α | 4,25 | ,500 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες; | Άγαμος/η | 3,51 | ,835 | 2,030 | ,110 |
| | Έγγαμος/η | 3,71 | ,764 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,47 | ,943 | | |
| | Χήρος/α | 4,00 | ,816 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων | Άγαμος/η | 4,08 | ,895 | ,784 | ,504 |
| | Έγγαμος/η | 4,22 | ,856 | | |

| | | | | | |
|--|----------------|------|-------|-------|------|
| ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Διαζευγμένος/η | 4,29 | ,985 | | |
| | Χήρος/α | 4,00 | ,816 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού; | Άγαμος/η | 3,87 | ,964 | 2,689 | ,046 |
| | Έγγαμος/η | 4,16 | ,867 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,94 | 1,029 | | |
| | Χήρος/α | 3,75 | ,500 | | |
| Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων; | Άγαμος/η | 3,26 | ,908 | 1,168 | ,323 |
| | Έγγαμος/η | 3,32 | 1,032 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 2,94 | 1,249 | | |
| | Χήρος/α | 2,75 | ,500 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου; | Άγαμος/η | 2,60 | 1,029 | ,888 | ,447 |
| | Έγγαμος/η | 2,76 | 1,038 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 2,47 | ,943 | | |
| | Χήρος/α | 2,50 | ,577 | | |
| Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο; | Άγαμος/η | 3,02 | ,944 | 1,085 | ,355 |
| | Έγγαμος/η | 3,19 | ,954 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,12 | 1,054 | | |
| | Χήρος/α | 3,50 | ,577 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορείτε σε λιγότερο χρόνο να πάρετε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε; | Άγαμος/η | 3,85 | ,932 | ,903 | ,440 |
| | Έγγαμος/η | 4,01 | ,838 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 4,06 | 1,088 | | |
| | Χήρος/α | 4,00 | ,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί σας εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε; | Άγαμος/η | 4,21 | ,866 | ,139 | ,937 |
| | Έγγαμος/η | 4,27 | ,780 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 4,24 | ,903 | | |
| | Χήρος/α | 4,25 | ,500 | | |
| Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης; | Άγαμος/η | 1,94 | 1,028 | 1,007 | ,390 |
| | Έγγαμος/η | 2,09 | 1,209 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 2,29 | 1,312 | | |
| | Χήρος/α | 1,50 | ,577 | | |
| Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άγαμος/η | 3,11 | 1,165 | ,661 | ,577 |
| | Έγγαμος/η | 3,21 | 1,119 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,00 | 1,458 | | |
| | Χήρος/α | 3,75 | ,500 | | |

| | | | | | |
|--|----------------|------|-------|-------|------|
| Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σας επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άγαμος/η | 2,79 | 1,188 | 2,614 | ,050 |
| | Έγγαμος/η | 2,48 | 1,223 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 2,88 | 1,495 | | |
| | Χήρος/α | 3,50 | 1,000 | | |
| Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; | Άγαμος/η | 3,53 | ,807 | 1,324 | ,266 |
| | Έγγαμος/η | 3,70 | ,804 | | |
| | Διαζευγμένος/η | 3,47 | 1,125 | | |
| | Χήρος/α | 3,75 | ,500 | | |

Τέλος, με βάση τα chi-square tests δεν βρέθηκε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση (Πίνακας 7).

Πίνακας 7

Chi-square tests για διαφοροποιήσεις ανάλογα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

| | Φύλο | | | Ηλικία | | | Μορφωτικό επίπεδο | | | Οικογενειακή κατάσταση | | |
|---|----------|----|------|----------|----|------|-------------------|----|------|------------------------|----|------|
| | χ^2 | df | p | χ^2 | df | p | χ^2 | df | p | χ^2 | df | p |
| Χρειάστηκε να μάθετε να χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο κατά την διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση; | 1,515 | 2 | ,469 | 14,174 | 8 | ,077 | 14,497 | 10 | ,152 | 3,108 | 6 | ,795 |
| Έχετε χρειαστεί βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για προηγηθείτε σε | 1,392 | 1 | ,144 | 12,031 | 4 | ,074 | 8,372 | 5 | ,137 | 6,916 | 3 | ,075 |

ιστοσελίδες της
ηλεκτρονικής
διακυβέρνησης;

ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η παρούσα έρευνα διερεύνησε την εξοικείωση των Ελλήνων πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την περίοδο του COVID- 19.

Διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν μέτρια εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, βρέθηκε πως ήταν αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπολογιστών, και πως τους ήταν αρκετά εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης. Ωστόσο, ήταν ελαφρώς λιγότερο εύκολο να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, και ακόμη λιγότερο εύκολο να διεκπεραιώσουν τους ενέργειες που θέλουν στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης. Επιπλέον, σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες του δείγματος χρειάστηκε να μάθουν αν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και χρειάστηκαν βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αντίθετα με τα τρέχοντα ευρήματα, ο Ρουσάκης (2014) βρήκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και μπορούσαν εύκολα να διεκπεραιώσουν τις ενέργειες που επιθυμούσαν. Πρέπει βέβαια να αναφερθεί, ότι η έρευνα αυτή είχε μικρό δείγμα ατόμων (54 άτομα) τα οποία προέρχονταν από μια συγκεκριμένη περιοχή, την Καλαμάτα, και η πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες της έρευνας αυτής ήταν 18-30 ετών. Παράλληλα, η Ζωιτσάκη με δείγμα 88 άτομα από το Ηράκλειο Κρήτης, διαπίστωσε ότι αν και οι πολίτες ήταν αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου, ήθελαν λίγο χρόνο για να βρουν τις πληροφορίες που επιθυμούσαν στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Ζωιτσάκη (2014) παρόλα αυτά, διαπίστωσε μεγαλύτερη εξοικείωση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την παρούσα έρευνα, ωστόσο και στην έρευνα αυτή πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες ήταν 20-30 ετών. Ακόμη, αξίζει να αναφερθεί, ότι στην πρόσφατη έρευνα της Κανελλοπούλου (2022) με δείγμα 189 άτομα, το 92,1% χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο για εξυπηρέτηση σε δημόσιες υπηρεσίες, και η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είχαν μεγάλη εξοικείωση με τις ΤΠΕ και τη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην ίδια έρευνα, αποκαλύφθηκε ότι αρκετοί συμμετέχοντες χρειάστηκαν βοήθεια από τρίτους για να πλοηγηθούν στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να διεκπεραιώσουν τις ενέργειες που ήθελαν.

Από την άλλη, διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες είχαν γενικά θετικές απόψεις σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θεωρούσαν αρκετά χρήσιμη την ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πίστευαν σε μεγάλο βαθμό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού, ότι μπορούν σε λιγότερο χρόνο να πάρουν τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζονται και ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξασφαλίζει πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε ημέρα όποτε εκείνοι θέλουν. Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνονται και από την έρευνα του Ρουσάκη (2014), της Ζωιτσάκη (2014), του Κουδούνα (2016) και της Κανελλοπούλου (2022). Πράγματι, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά την περίοδο του κορονοϊού βελτιώθηκε σε μεγάλο βαθμό η εξυπηρέτηση των πολιτών, αφού μπορούσαν μέσα σε ελάχιστα λεπτά να κάνουν, για παράδειγμα, μια εξουσιοδότηση ή υπεύθυνη δήλωση από το σπίτι τους (Σπινέλλης κ.ά., 2021).

Ωστόσο, υποστηρίχθηκε σε μέτριο βαθμό ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες, ότι εμπιστεύονται και θεωρούν ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών τους στοιχείων και ότι αισθάνονται ασφαλείς όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο. Η Ζωιτσάκη (2014) διαπίστωσε επίσης μικρή αίσθηση ασφάλειας των Ελλήνων πολιτών αναφορικά με τις διαδικτυακές συναλλαγές με το δημόσιο και την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο. Μέτρια αίσθηση ασφάλειας βρήκε και η Κανελλοπούλου (2022). Πράγματι, ήταν πολύ ξαφνική η ψηφιοποίηση στις σχέσεις μεταξύ πολιτών-κράτους εξαιτίας του κορονοϊού. Θεωρείται συνεπώς λογικό να υπάρχουν ανησυχίες και προβληματισμοί για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων σε αρκετές διαφορετικές ψηφιακές πλατφόρμες (Κοντιάδης, 2020; Βλαχόπουλος, 2020).

Επιπλέον, αν και διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες αισθάνονταν λίγο ασφαλείς όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου, διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι προτιμούν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης από το να πάνε δια ζώσης στα ΚΕΠ, το Δημαρχείο ή την Εφορία. Τα ευρήματα αυτά συνάδουν με τα ευρήματα της έρευνας του Ρουσάκη (2014) ο οποίος διαπίστωσε ότι οι Έλληνες πολίτες δεν εμπιστεύονταν σε μεγάλο βαθμό το διαδίκτυο αναφορικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά προτιμούσαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την δια ζώσης εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ. Επίσης, και η Ζωιτσάκη (2014) και η Κανελλοπούλου

(2022) έδειξαν ότι οι πολίτες προτιμούν να χρησιμοποιούν τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το να πάνε στα ΚΕΠ.

Ταυτόχρονα, η έρευνα αυτή διαπίστωσε ότι οι πολίτες επηρεάστηκαν σε μέτριο βαθμό από σημαντικούς για εκείνους ανθρώπους (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) και σε μικρό βαθμό από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η επίδραση των σημαντικών ατόμων στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρέθηκε και στην έρευνα του Ρουσάκη (2014) και της Ζωιτσάκη (2014).

Ακόμη, διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν μέτρια ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ελαφρώς μεγαλύτερη ικανοποίηση βρήκε η Κανελλοπούλου (2022).

Επιπρόσθετα, βρέθηκαν ορισμένες διαφοροποιήσεις στην εξοικείωση και τις απόψεις αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανάλογα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των Ελλήνων. Οι άνδρες αισθανόντουσαν μεγαλύτερη ασφάλεια κατά την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Αυτό το εύρημα επιβεβαιώνεται και από την έρευνα της Κανελλοπούλου (2022). Ακόμη, όσο νεότεροι ηλικιακά ήταν οι πολίτες και όσο υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο είχαν τόσο περισσότερο ήταν εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενώ όσο μεγαλύτεροι ήταν ηλικιακά και όσο χαμηλότερο ήταν το μορφωτικό τους επίπεδο τόσο λιγότερο ήταν εξοικειωμένοι. Από την άλλη, οι μεγαλύτεροι ηλικιακά συμμετέχοντες υποστήριξαν περισσότερο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού, ότι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εκείνους τους παρότρυναν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ότι τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τους επηρέασαν στο να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόμοια, η Κανελλοπούλου (2022) βρήκε ότι μεγαλύτερη εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είχαν οι νεότεροι ηλικιακά πολίτες. Επιπρόσθετα, οι Έλληνες πολίτες με υψηλό μορφωτικό επίπεδο είχαν θετικότερες στάσεις αναφορικά με τη σημαντικότητα και τη χρησιμότητα των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό το εύρημα επιβεβαιώθηκε και από την Κανελλοπούλου (2022). Επίσης, οι άγαμοι ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου, οι έγγαμοι υποστήριξαν περισσότερο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού και οι χήροι υποστήριξαν περισσότερο ότι τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τους επηρέασαν στο να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τέλος, η τρέχουσα έρευνα έχει ορισμένους περιορισμούς. Συγκεκριμένα, δεν μελετήθηκε το είδος εργασίας των συμμετεχόντων, το οποίο μπορεί ενδεχομένως να επηρέαζε την εξοικείωση των πολιτών με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης, δεν διερευνήθηκε εάν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ εξοικείωσης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και απόψεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τέλος, ακόμη ένας περιορισμός είναι το γεγονός πως δεν μελετήθηκε η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατά την τελευταία δεκαετία, η Ελλάδα έχει υποστεί μια σειρά θεσμικών μεταρρυθμίσεων που έχουν μεταμορφώσει διαδοχικά τη δομή της δημόσιας διοίκησης. Λόγω της οικονομικής κρίσης στα τέλη της δεκαετίας του 2000, η ελληνική κυβέρνηση έπρεπε να εξορθολογήσει τις δομές διακυβέρνησής της για να εξασφαλίσει τη συνέχεια της παροχής υπηρεσιών και την ανθεκτικότητα του δημόσιου τομέα. Οι αλλαγές στον κυβερνητικό μηχανισμό έφτασαν και στις λειτουργίες της ψηφιακής κυβέρνησης, μεταφέροντας τις αρμοδιότητες και τους φορείς που σχετίζονται με την ψηφιακή διακυβέρνηση, το σχεδιασμό και την παράδοση δεδομένων και υπηρεσιών στο ειδικό Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το 2019. Αυτή η θεσμική ρύθμιση αντιπροσωπεύει ένα βήμα προόδου όσον αφορά τη διακυβέρνηση, ηγεσία και πολιτική δέσμευση στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύχθηκε περαιτέρω εξαιτίας της πανδημίας του κορονοϊού. Ωστόσο, αυτές οι πρόσφατες εξελίξεις δεν επέτρεψαν στην Ελλάδα να κλείσει πλήρως το υφιστάμενο χάσμα όσον αφορά την ψηφιακή ωριμότητα σε σύγκριση με άλλες χώρες του ΟΟΣΑ. Τα αποτελέσματα της Ελλάδας στον Δείκτη Ψηφιακής Διακυβέρνησης του ΟΟΣΑ (DGI) δείχνουν ότι υπάρχουν ακόμη αρκετές προκλήσεις για την προώθηση της ανάπτυξης υγιών ψηφιακών κυβερνητικών μεταρρυθμίσεων που συμβάλλουν στην επίτευξη της ψηφιακής επιταγής για πιο ανοιχτούς, συμμετοχικούς και καινοτόμους δημόσιους τομείς, που επιτρέπονται και μετασχηματίζονται από τη στρατηγική χρήση ψηφιακών εργαλείων και δεδομένων. Τα αποτελέσματα του DGI δείχνουν επίσης ότι η Ελλάδα εξακολουθεί να παρουσιάζει σημαντικά περιθώρια για την επίτευξη ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (OECD, 2022).

Στην παρούσα έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν μέτρια εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αν και τους ήταν αρκετά εύκολο να μπουν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, ήταν λιγότερο εύκολο να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, και ακόμη λιγότερο εύκολο να διεκπεραιώσουν τους ενέργειες που θέλουν στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης. Επιπλέον, αρκετοί ήταν εκείνοι που χρειάστηκαν βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από την άλλη, διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες είχαν γενικά θετικές απόψεις σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, αν και

διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες αισθάνονταν λίγο ασφαλείς αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένα διαδικτυακά, διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι προτιμούν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης από το να πάνε δια ζώσης στα ΚΕΠ, το Δημαρχείο ή την Εφορία. Ακόμη, διαπιστώθηκε ότι οι Έλληνες πολίτες ήταν μέτρια ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και οι νεότεροι ηλικιακά πολίτες, οι πολίτες με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, και οι άγαμοι ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Με βάση τα παραπάνω, προτείνεται η βελτίωση των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε οι ιστοσελίδες να είναι πιο φιλικές προς τους χρήστες. Επίσης, οι ψηφιακοί βοηθοί (chatbots) και τα online chats μπορούν να βοηθήσουν τους πολίτες στην ευκολότερη εξυπηρέτησή τους αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σαφώς είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναπτυχθούν προγράμματα για την εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες, όπως επίσης και για την εκπαίδευση αναφορικά με την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Αυτά τα προγράμματα είναι πολύ σημαντικά για πολίτες μεγαλύτερης ηλικίας και ηλικιωμένους. Τέλος, όσον αφορά τις προτάσεις για περαιτέρω μελέτη, προτείνεται αρχικά να μελετηθεί εις βάθος η εξοικείωση των πολιτών άνω των 50 ετών με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ελληνική βιβλιογραφία για την εξοικείωση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αρκετά ελλιπής, και κυρίως, έχει εστιάσει στους νέους, οι οποίοι έχουν υψηλό διαδικτυακό γραμματισμό. Προτείνεται επίσης η αξιολόγηση της εμπειρίας των πολιτών από τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η διερεύνηση της εξοικείωσης, του βαθμού αποδοχής και των δυσκολιών αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δείγμα δημοσίων υπαλλήλων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Βικιπαίδεια (2016). *Διαύγεια* [online]. Ανακτήθηκε από https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%8D%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CE%B1 [πρόσβαση 10/5/2023].

Βικιπαίδεια (2019). *Πληροφοριακό σύστημα TAXISnet* [online]. Ανακτήθηκε από https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C_%CF%83%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1_TAXISnet [πρόσβαση 9/6/2023].

Βικιπαίδεια (2021). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης* [online]. Ανακτήθηκε από https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7_%CE%9A%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%91%CF%83%CF%86%CE%AC [πρόσβαση 4/6/2023].

Βικιπαίδεια (2023). *Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης* [online]. Ανακτήθηκε από https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%93%CE%B5%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%93%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B5%CE%AF%CE%B1_%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8E%CE%BD_%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%AC%CF%84 [πρόσβαση 4/6/2023].

Βλαχόπουλος, Σ. (2020). *Συνταγματικός μινιδατισμός, Οι ατομικές ελευθερίες σε εποχές πανδημίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ευρασία.

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (2023). *Όραμα-αποστολή* [online]. Ανακτήθηκε από <https://www.gsis.gr/ggpsdd/orama-apostoli> [πρόσβαση 17/5/2023].

Δαφέρμος, Β. (2011). *Μεθοδολογία έρευνας και κοινωνική στατιστική με το SPSS*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ζήτη.

Διαύγεια (2023). *Πληροφορίες* [online]. Ανακτήθηκε από <https://diavgeia.gov.gr/info> [πρόσβαση 11/5/2023].

Ζωιτσάκη, Α. (2014). *Η στάση των πολιτών έναντι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο ρόλος των ΚΕΠ. Η περίπτωση του Δήμου Ηρακλείου Κρήτης* (Πτυχιακή εργασία). Καλαμάτα: ΤΕΙ Πελοποννήσου, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών.

Gov.gr (2023). *About us* [online]. Ανακτήθηκε από <https://www.gov.gr/info/about-us> [πρόσβαση 18/7/2023].

ΗΔΙΚΑ (2012). *Ηλεκτρονικές υπηρεσίες* [online]. Ανακτήθηκε από <https://www.idika.gr/hlektronikesyphresies> [πρόσβαση 7/4/2023].

Κανελλοπούλου, Α. (2022). *Ο βαθμός και οι παράγοντες επηρεασμού της αποδοχής, της ικανοποίησης και της εξοικείωσης των πολιτών, ως προς τις νέες τεχνολογίες και καινοτομίες που εφαρμόζονται σήμερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση* (Διπλωματική εργασία). Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, ΠΜΣ Ψηφιακή Καινοτομία και Διοίκηση.

Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, Βιοπολιτική και Δικαιώματα, Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτης.

Κουδούνας, Α. (2016). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εξυπηρέτηση του πολίτη: Ο ρόλος των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) σε Περιφερειακούς Δήμους-Η περίπτωση του Δήμου Λέσβου* (Διπλωματική εργασία). Μυτιλήνη: Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Κοινωνιολογίας, ΠΜΣ Έρευνα για την Τοπική Ανάπτυξη και Κοινωνική Συνοχή.

Ρουσάκης, Ν. (2014). *Η στάση των πολιτών έναντι των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο ρόλος των ΚΕΠ* (Πτυχιακή εργασία). Καλαμάτα: ΤΕΙ Πελοποννήσου, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών.

Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορονοϊό εποχή* [online]. Ανακτήθηκε από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf [πρόσβαση 4/6/2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2023). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση* [online]. Ανακτήθηκε από <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/> [πρόσβαση 4/6/2023].

ΞΕΝΗ

Atta Ullah, C. P. (2020). The Role of E-Government in Combating COVID-19 and Promoting Sustainable Development. *Chinese Political Science Review*, 1, 86-118.

Civelek, M. E. (2019). Development Phases of E-Government. *OPUS*, 7, 2533-2548.

Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-Governance. *PAR Public Administration Review*, 44, 86-102.

Dimitrelou, S., & Fouskas, K. (2023). Digital Government Platforms in Greece, Current Trends: The Case of Gov.gr. *Economies of the Balkan and Eastern European Countries*, 2023, 335-359.

Gangneux, S. J. (2022). Crisis as driver of digital transformation? Scottish local governments response to Covid-19. *Cambridge University Press*, 19, 1-26.

OECD (2022). *Digital Transformation Projects in Greece's Public Sector: Governance, Procurement and Implementation*. Paris: OECD.

Phonepaseuth Solinthone, T. R. (2016). e-Government Implementation. *MATEC Web of Conferences*, 2016, 1-11.

Ronch, A. M. (2019). *e-Democracy*. Berlin: Springer.

Saleh Alshomrani, S. Q. (2013). Cloud based e-Government: Benefits and Challenges. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 9, 15-19.

Sharma, M. S. (2002). e-Government in digital era, Concept, Practice and Development. *International Journal of the Computer, The Internet and Management*, 5, 1-22.

Spinellis, D., Pouloudi, A., Xirogiannis, G., & Makantasi, E. (2022). *Intelligent modeling of e-Government initiatives in Greece* [online]. Retrieved from <https://www.lse.ac.uk/Hellenic-Observatory/Assets/Documents/Publications/GreeSE-Papers/GreeSE-168.pdf> [accessed 5/7/2023].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία

- 18-30 ετών
- 31-40 ετών
- 41-50 ετών
- 51-60 ετών
- Πάνω από 60 ετών

Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος δημοτικού
- Απόφοιτος γυμνασίου
- Απόφοιτος λυκείου
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Κάτοχος μεταπτυχιακού
- Κάτοχος διδακτορικού

Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να μπειτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet) και να βρείτε τα στοιχεία που επιθυμείτε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να διεκπεραιώσετε τις ενέργειες που θέλετε στις ιστοσελίδες της κυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Χρειάστηκε να μάθετε να χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο κατά την διάρκεια της πανδημίας για ενέργειες που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

- Ναι μου χρειάστηκε
- Όχι δεν μου χρειάστηκε
- Όχι, γιατί είχα γνώσεις από πριν

Έχετε χρειαστεί βοήθεια από συγγενείς ή φίλους για προηγηθείτε σε ιστοσελίδες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Ναι
- Όχι

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλουστεύει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε και θεωρείτε ασφαλή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν στέλνετε ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε ασφαλής όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για δοσοληψίες με το δημόσιο;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι με τα ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης μπορείτε σε λιγότερο χρόνο να πάρετε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η ύπαρξη των ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης γιατί σας εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο κάθε μέρα όποτε εσείς θέλετε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό προτιμάτε να πάτε δια ζώσης στα ΚΕΠ, στο Δημαρχείο ή στην Εφορία από το να χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά συστήματα διακυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εσάς (π.χ. οικογένεια, φίλοι κλπ) σας παρότρυναν να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σας επηρέασαν στο να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ