

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Χώρας και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Μελέτη της Επίδρασης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών E-Gov στην Καθημερινότητα των Πολιτών

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Μαραμής Ηλίας

A.M. : 535

Επιβλέπων Καθηγητής : Φωλίνας Δημήτριος

Οκτώβριος 2023

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάσθηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα :

ΜΑΡΑΜΗΣ ΗΛΙΑΣ

Υπογραφή :

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος) :

Πίνακας περιεχομένων

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	2
Πίνακας περιεχομένων.....	3
Περίληψη.....	4
Abstract.....	5
Ευχαριστίες.....	6
1 Εισαγωγή.....	7
2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	11
2.1 Η Έννοια και τα Χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης.....	11
2.2 Ορισμός και Χαρακτηριστικά του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	12
2.3 Ορισμός και Χαρακτηριστικά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	13
2.4 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης.....	13
2.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Σχετικά Προγράμματα που Εφαρμόζονται στην Ελλάδα.....	16
2.6 Προηγούμενη Έρευνα για την Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση της Ελλάδος.....	24
2.7 Παράγοντες που Επηρεάζουν την Υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.....	27
3 Μεθοδολογία της έρευνας.....	31
3.1 Σκοπός της έρευνας.....	31
3.2 Επιλογή δείγματος	31
3.3 Μεθοδολογία της Έρευνας	31
3.4 Ερωτηματολόγιο της Έρευνας	32
4 Αποτελέσματα έρευνας.....	34
4.1 Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας.....	34
4.2 Επαγωγική Ανάλυση.....	61
5 Επίλογος – Συμπεράσματα.....	66
Βιβλιογραφία.....	75
Παράρτημα.....	80

Περίληψη

Ως βασικός σκοπός της παρούσης εργασίας, αναφέρεται σχετικά η συλλογή, επεξεργασία και συζήτηση βιβλιογραφικών (ποιοτικών) αλλά και ποσοτικών δεδομένων μέσα από τη χρήση ερωτηματολογίου έρευνας, για τον ψηφιακό μετασχηματισμός της χώρας και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με ειδικότερη μελέτη εκείνη της επίδρασης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών E-Gov στην Καθημερινότητα των Πολιτών. Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο, πως η χρήση των βιβλιογραφικών (ποιοτικών δεδομένων) αναφέρεται στην έρευνα και συλλογή στοιχείων από βιβλία και επιστημονικά άρθρα τα οποία παρείχαν σαφής και ολοκληρωμένες πληροφορίες για το υπο-εξέταση θέμα.

Ως προς την μεθοδολογία της εργασίας, στο Α' μέρος αυτής, έχει γίνει βιβλιογραφική ανασκόπηση και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και η μεθοδολογία που χρησιμοποίησαν άλλοι ερευνητές που ασχολήθηκαν με θέμα αντίστοιχο με το συγκεκριμένο. Στο Β' μέρος της εργασίας ακολουθεί η εμπειρική ανάλυση. Για την εμπειρική ανάλυση χρειάστηκε συλλογή από ερευνητικά δεδομένα. Η συλλογή των δεδομένων έχει γίνει με τη χρήση ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι «κλειστού τύπου». Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά, μέσω Google Forms.

Επίσης βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό πως τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Τέλος, βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο νιώθουν ασφαλείς σε μεγαλύτερο βαθμό να χρησιμοποιούν το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά τους δεδομένα σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Abstract

As the main purpose of this thesis, the collection, processing and discussion of bibliographic (qualitative) and quantitative data through the use of a research questionnaire, on the digital transformation of the country and electronic governance in the Greek Public Administration with a more specific study of the effect of E-Gov electronic services in the Daily life of Citizens. It should be noted, however, that the use of bibliographic (qualitative data) refers to the research and collection of data from books and scientific articles that provided clear and complete information on the subject under examination.

Regarding the methodology of the work, in the first part of it, a bibliographic review has been done and the results and methodology used by other researchers who dealt with a topic similar to this one is presented. The empirical analysis follows in Part B of the paper. The empirical analysis required collection of research data. The data has been collected using a questionnaire. The questions in the questionnaire are "closed type". The questionnaires were distributed electronically, via Google Forms.

It is also seen that most participants who held a Master's/PhD degree scored a higher average than the rest of the participants with a lower educational level. Practically, this means that participants with the highest educational level believe to a greater extent that e-government systems provide accurate, correct and reliable information compared to participants with a lower educational level.

Finally, it is mentioned that most participants who held a Master's/PhD degree scored a higher average than the rest of the participants with a lower educational level. In practice, this means that participants with the highest educational level feel safe to a greater extent using gov.gr for operations concerning their personal data compared to participants with a lower educational level.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δημήτριο Φωλίνα, για τη συνεχή καθοδήγηση και υποστήριξή του.

1. Κεφάλαιο Πρώτο - Εισαγωγή

Το Βιβλίο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που κυκλοφόρησε το 2020, επιβεβαιώνει ότι στην Ελλάδα έχει επιτευχθεί αξιοσημείωτη εξέλιξη στον τομέα των Ψηφιακών Τεχνολογιών. Παρά την επιτάχυνσή της από την πανδημία, ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της χώρας διατήρησε την ταχεία δυναμική του. Το Foundation, μια πλατφόρμα που προωθεί την τεχνολογία και την καινοτομία, διεξήγαγε μια έρευνα που αποκαλύπτει ενδιαφέρουσες ιδέες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων για τα επόμενα χρόνια 2021-2022. (Digital Transformation in Greece, 2023).

Με βάση τον Παγκόσμιο Δείκτη Καινοτομίας (GII) για το έτος 2021, η Ελλάδα κατέχει την 47η θέση μεταξύ 132 χωρών, καθιερώνοντας τον εαυτό της ως ένα από τα πιο καινοτόμα έθνη. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Πνευματικής Ιδιοκτησίας (WIPO) διεξήγαγε την αξιολόγηση που αποτελεί τη βάση των ευρημάτων του GII. Συγκεκριμένα, η Ελλάδα διαπρέπει στην κατηγορία «Ανθρώπινο κεφάλαιο και έρευνα», εξασφαλίζοντας την εντυπωσιακή 16η θέση μεταξύ των 132 χωρών που αξιολογήθηκαν. Ακόμη, είναι εμφανής η εξαιρετική επίδοση της Ελλάδας στον δείκτη «Ευκολία έναρξης νέας επιχείρησης», καθώς κατατάσσεται στην 11η θέση παγκοσμίως.

Στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) για το 2021, η Ελλάδα έχει σημειώσει αξιοσημείωτη πρόοδο στην κατάταξή της σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος και τον μέσο όρο της ΕΕ. Μεταξύ των 27 κρατών-μελών της ΕΕ, η Ελλάδα κατέχει πλέον την 25η θέση, με τη Ρουμανία να καταλαμβάνει την τελευταία θέση και τη Βουλγαρία να έρχεται προτελευταία. Εντυπωσιακά αποτελέσματα έχουν επιτευχθεί από την Ελλάδα στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων, με εντυπωσιακά στατιστικά αποτελέσματα για τις γυναίκες σε ρόλους ΤΠΕ, με το ποσοστό τους να αυξάνεται ταχύτατα (από 20% το 2019 σε 27% το 2020), ξεπερνώντας σημαντικά τον μέσο όρο της ΕΕ (19%), καθιστώντας την Ελλάδα πρωτοπόρο στον τομέα αυτό. (Digital Transformation in Greece, 2023).

Όσον αφορά το ανθρώπινο κεφάλαιο, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 21η θέση σε 27 χώρες της ΕΕ, παραμένοντας κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Το ποσοστό των ατόμων με τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες είναι χαμηλό (51%), ενώ το μερίδιο των απασχολούμενων επαγγελματιών στις ΤΠΕ (2,1% το 2019) παραμένει χαμηλό το 2020 (2%)

σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (4,3%) (Digital Transformation in Greece, 2023). Η αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης και η πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για όλους αποτελεί κεντρικό στοιχείο του κυβερνητικού προγράμματος, το οποίο έχει στόχο να καταστήσει τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες περισσότερο προσιτές και χρήσιμες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και τέλος, να απλοποιήσει και να ψηφιοποιήσει τις δημόσιες υπηρεσίες. Στόχος της Ελλάδας είναι να είναι "ψηφιακή εξορισμού" μέχρι το 2023. Όσον αφορά την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα ξεπέρασε τον μέσο όρο της ΕΕ το 2020 σχετικά με τον αριθμό των χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ήταν πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά την ετοιμότητα για ανοικτά δεδομένα (Digital Transformation in Greece, 2023).

Βάσει του Δείκτη Ωριμότητας Ανοικτών Δεδομένων, η Ελλάδα έχει επιτύχει ποσοστό 85%, ενώ ο μέσος όρος της ΕΕ είναι 78%. Ο αριθμός των ενεργών χρηστών των δημόσιων υπηρεσιών (64% έναντι 67% στην Ελλάδα) είναι επίσης πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο, τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις, η διαθεσιμότητα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών παραμένει χαμηλή (54%), αν συγκριθεί με τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 75% για τους πολίτες και 84% για τις επιχειρήσεις.

Το 2021 εκτελέστηκαν 350 εκατομμύρια ηλεκτρονικές συναλλαγές και περισσότερες από 1.300 υπηρεσίες είναι πλέον διαθέσιμες ψηφιακά μέσω της ψηφιακής πύλης gov.gr. Ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών είναι επί του παρόντος διαθέσιμο μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών υγείας, της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, των αστυνομικών δελτίων ταυτότητας και αδειών οδήγησης στο κινητό τηλέφωνο, της πρόσβασης στο Κτηματολόγιο και των ψηφιακών υπηρεσιών που σχετίζονται με τις λειτουργίες των δικαστηρίων. (Digital Transformation in Greece, 2023).

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ανακοίνωσε ένα Πρόγραμμα Ψηφιακής Δράσης για τους δήμους της χώρας, το οποίο στοχεύει να καταστήσει τους ελληνικούς δήμους "έξυπνους". Το πρόγραμμα έχει συνολικό προϋπολογισμό 320 εκατ. ευρώ και κατανέμεται σε 16 δήμους της χώρας με πληθυσμό άνω των 100.000 κατοίκων. Επιπλέον, περισσότερα από 174 εκατ. ευρώ θα επενδυθούν σε έξυπνες περιβαλλοντικές και πολιτιστικές υποδομές, συμπεριλαμβανομένων ψηφιακών δράσεων για τη μέτρηση και παρακολούθηση της ατμοσφαιρικής και θαλάσσιας ρύπανσης, έξυπνων υποδομών για

δημόσια κτίρια και την ανάπτυξη διαδραστικών ψηφιακών υπηρεσιών και περιεχομένου (Digital Transformation in Greece, 2023).

Η Ελλάδα έχει επίσης βελτιώσει τις επιδόσεις της όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, αρχίζοντας να αναπτύσσει το δίκτυο υπερυψηλής χωρητικότητας, παραμένοντας όμως, πολύ κάτω από το μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά την κάλυψη του δικτύου υπερυψηλής χωρητικότητας και τις σταθερές ευρυζωνικές ταχύτητες των 100 Mbps και πάνω. Ωστόσο, οι επενδύσεις σε οπτικές ίνες, όπως τα έργα υπερταχείας ευρυζωνικότητας, και η αναμενόμενη ανάπτυξη δικτύων 5G θα επιταχύνουν την ανάπτυξη του δικτύου.

Η Ελλάδα έχει ποσοστό ετοιμότητας 5G 99%, δηλαδή έχουν διατεθεί σχεδόν όλες οι κύριες ζώνες συχνοτήτων 5G της ΕΕ. Η Ελλάδα βρίσκεται στην 22η θέση στην ΕΕ όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν αργήσει να υιοθετήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες, με τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης να ανέρχεται μόλις στο 19% σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 23% (Digital Transformation in Greece, 2023).

Ωστόσο, ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής των ελληνικών επιχειρήσεων, με σταθερή ανάπτυξη τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Το 97,7% των ιδιωτικών οργανισμών τόνισε ότι η πανδημία επιτάχυνε σε κάποιο βαθμό τις προσπάθειές τους για μετάβαση στην ψηφιακή τεχνολογία, με το 65% των απαντήσεων να κυμαίνονται από «σημαντικά» έως «εξαιρετικά». Αξίζει να αναφερθεί ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις είναι πρωτοπόρες στη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (34%), πολύ πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ (25%).

Το 78% των εταιρειών που πήραν μέρος στην έρευνα ανέφεραν ότι υλοποιούν έργα που περιλαμβάνουν τομείς ψηφιακού μετασχηματισμού και πάνω από το 70% των ερωτηθέντων λαμβάνουν μέρος ενεργά σε αυτά τα έργα. Το 54,17% των εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσε ότι διαθέτει τμήμα ψηφιακού μετασχηματισμού και καινοτομίας. Το 53% των εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα προσέλαβαν προσωπικό σε θέσεις που σχετίζονται με την καινοτομία ή/και τον ψηφιακό μετασχηματισμό το 2021, ποσοστό αυξημένο κατά 11% σε σχέση με το 2020 (Digital Transformation in Greece, 2023).

Τα επόμενα χρόνια, οι ειδικοί αναμένουν ακόμη πιο εντυπωσιακές επιδόσεις, με έργα της οποίας βρίσκονται σε εξέλιξη, συμπεριλαμβανομένων στρατηγικών μέτρων για να γίνουν οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα ακόμη πιο ψηφιακές. Ωστόσο, οι ειδικοί ισχυρίζονται πως πρέπει να γίνουν κατανοητές οι αλλαγές που φέρνει η τεχνολογία στη ζωή και στις επιχειρήσεις αφού παρατηρούνται αλλαγές στον τρόπο εργασίας και μάθησης. Πρέπει να εξετάσουν νέες πραγματικότητες, να δημιουργήσουν νέα κίνητρα και να αναπτύξουν ένα διαφορετικό σύνολο δεξιοτήτων που ανταποκρίνεται στην ανάγκη για ένταξη, υγεία, ευημερία και συνεργασία.

2. Κεφάλαιο Δεύτερο - Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Η Διοίκηση είναι ένας όρος που προέρχεται από τις λατινικές λέξεις «ad» που σημαίνει προς και «ministrare» που σημαίνει εξυπηρετώ. Ο όρος Δημόσιο σημαίνει άνθρωποι ή πολίτες. Ο όρος Διοίκηση αναφέρεται στην εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής (Μπουδέσης, Καρδαράς, 2020). Ο όρος Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται σε «όλα τα νομικά μέσα και τις ενέργειες που αποσκοπούν στην επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων για την ικανοποίηση των γενικών συμφερόντων των πολιτών ενός κράτους». Η Δημόσια Διοίκηση μιας χώρας αποτελεί μέρος του κρατικού μηχανισμού και περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές δύο επιμέρους έννοιες: Κυβέρνηση και Διοίκηση. (Σπηλιωτόπουλος, 2007).

Σύμφωνα με τον Cendrowicz (Ebert, Duarte, 2018), *«η δημόσια διοίκηση νοείται ότι ξεπερνιέται το κράτος και υλοποιείται από τα εκκρεμή όργανά του, καθώς και από τα όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης που εκπληρώνουν συλλογικές και ατομικές ανάγκες των πολιτών, που προκύπτουν από τη συνύπαρξη των πολιτών στις κοινότητες»*. Ο Tapa (2020) αναφέρει ότι *«η δημόσια διοίκηση είναι μια λεπτομερής συστηματοποίηση του δημόσιου δικαίου. Είναι η συνεργατική προσπάθεια μιας ομάδας ανθρώπων που επιδιώκουν έναν κοινό στόχο κατά τη διαδικασία διαχείρισης των δημόσιων υποθέσεων»*.

Ωστόσο, είναι δύσκολο να δοθεί πλήρης ορισμός για τη δημόσια διοίκηση, καθώς ο όρος έχει ευρύ προσανατολισμό. Ενώ ορισμένοι ερευνητές θεωρούν ότι *«η δημόσια διοίκηση περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που αποσκοπούν στην εφαρμογή και την επιβολή της δημόσιας πολιτικής»*, άλλοι θεωρούν ότι *«η Δημόσια Διοίκηση είναι η λεπτομερής και συστηματική εφαρμογή του νόμου»*. Γενικά, *«η Δημόσια Διοίκηση είναι η εφαρμογή πολιτικών, πρακτικών, κανόνων και κανονισμών»*. (Management Study Guide, 2021). Η Δημόσια Διοίκηση έχει ως σκοπό *«να προωθήσει μια ανώτερη κατανόηση της κυβέρνησης και της σχέσης της με την κοινωνία που κυβερνά, καθώς και να ενθαρρύνει τις δημόσιες πολιτικές που ανταποκρίνονται περισσότερο στις κοινωνικές ανάγκες»* (Bournaris, 2020).

2.2 Ορισμός και Χαρακτηριστικά του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναφέρεται στην «*υιοθέτηση διατμηματικών τεχνολογιών για την αύξηση της παραγωγικότητας, της δημιουργίας αξίας και της κοινωνικής ευημερίας*». Με οδηγό τις τεχνολογίες λογισμικού, θεωρείται μια mega στο σημερινό βιομηχανικό και κυβερνητικό περιβάλλον (Ebert, Duarte, 2018). Είναι «η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλους τους τομείς των επιχειρήσεων, ώστε να αλλάξει ριζικά ο τρόπος με τον οποίο οι επιχειρήσεις λειτουργούν και προσφέρουν αξία στους πελάτες τους». Επιπλέον, πρόκειται για μια πολιτισμική αλλαγή που απαιτεί από τους οργανισμούς να αμφισβητούν συνεχώς την υφιστάμενη κατάσταση, να πειραματίζονται και να συνηθίζουν στην αποτυχία". (Enterprisers Project, 2021).

Σύμφωνα με το Salesforce (2021), «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η διαδικασία δημιουργίας νέων (ή υφιστάμενων) επιχειρηματικών διαδικασιών, εταιρικών κουλτούρων και εμπειριών πελατών με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για την ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων επιχειρηματικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων της αγοράς». Το CIOPages.com (2021), ορίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως «μια θεμελιώδη επανεξέταση του τρόπου με τον οποίο οι εταιρείες ενεργούν, σκέφτονται και υπάρχουν προκειμένου να επιτύχουν στην ψηφιακή εποχή, η οποία περιλαμβάνει μια ριζική αναδιάρθρωση των ανθρώπων, των λειτουργικών μοντέλων, των διαδικασιών και των δεδομένων».

Με αναφορά στους Schallmo, Williams και Boardman (2017), ο ψηφιακός μετασχηματισμός «περιλαμβάνει τη δικτύωση φορέων όπως οι επιχειρήσεις και οι πελάτες σε όλα τα κομμάτια της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας και την εφαρμογή νέων τεχνολογιών. Αυτό συνεπάγεται δεξιότητες για εξαγωγή και ανταλλαγή δεδομένων και στην ανάλυση και μετατροπή αυτών των δεδομένων σε χρήσιμες πληροφορίες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιλαμβάνει εταιρείες, επιχειρηματικά μοντέλα, διαδικασίες, σχέσεις και προϊόντα». Σύμφωνα με τους Mergel, Edelman και Haug (2019), ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται πρωτίστως στον ιδιωτικό τομέα, κυρίως σχετίζεται με την αναγκαιότητα χρήσης νέων τεχνολογιών για να παραμείνει ανταγωνιστικός στην εποχή του διαδικτύου. Στη βιβλιογραφία του δημόσιου τομέα, αυτός σχετίζεται με τον όρο «*ηλεκτρονική διακυβέρνηση*».

2.3 Ορισμός και Χαρακτηριστικά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η ψηφιακή διακυβέρνηση αναφέρεται στον «μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα μέσω της εφαρμογής λύσεων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους πελάτες και τους πολίτες». Επίτευξη αποδοτικότητας κόστους και ποιότητας στις εσωτερικές και εξωτερικές διαδικασίες με τη χρήση ταχέως εξελισσόμενων τεχνολογιών για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους πολίτες. (Larri, Aaltonen, Kujala, 2019).

Ο Fountain (2014) ορίζει την ψηφιακή διακυβέρνηση ως «τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη διακυβέρνηση». Όπως αναφέρει ο ίδιος, το θέμα είναι ευρύ και περιλαμβάνει «την πολιτική δράση, τη διακυβέρνηση, τη συμπεριφορά χάραξης πολιτικής, τις δομές, τις διαδικασίες, τις εκροές και τα αποτελέσματα της διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, από το τοπικό έως το παγκόσμιο». Τέλος, όπως επισημαίνουν οι Barcevičius κ.ά. (2019), «ψηφιακός μετασχηματισμός της κυβέρνησης συνεπάγεται μετάβαση από μια πλήρως ολοκληρωμένη διαδικτυακή παρουσία σε μια έξυπνη κυβέρνηση όπου η τεχνολογία έχει διεισδύσει και μετασχηματίσει όλες τις λειτουργίες σε όλα τα επίπεδα». Πολλές φορές, οι ερευνητές συνδέουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κυβέρνησης με τη χρήση τεχνολογιών όπως το blockchain, το Διαδίκτυο των πραγμάτων και η τεχνητή νοημοσύνη.

2.4 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης

Η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού στη δημόσια διοίκηση είναι μια διαδικασία που απαιτεί την εφαρμογή ενός διοικητικού μοντέλου που καλύπτει οριζόντια όλα τα θεσμικά όργανα της κυβέρνησης και του δημόσιου τομέα. Αυτό το διοικητικό μοντέλο καθορίζει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των φορέων της δημόσιας διοίκησης με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας, της αυξημένης παραγωγικότητας, της διαθεσιμότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών (Tolbert, Mossberger, 2006).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης θεωρείται ως λύση στα προβλήματα της ακαμψίας, του διαδικαστικού χαρακτήρα, της αναποτελεσματικότητας και

της αδυναμίας ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών μέσω της αύξησης της πρόσβασης και της βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών. Οι van Duivenboden και Lips (2003) επισημαίνουν ότι η παροχή εξατομικευμένων λύσεων στους πολίτες αποτελεί βασικό στοιχείο για τον επιτυχή μετασχηματισμό της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης.

Σύμφωνα με τον Jain (2004), η εμπιστοσύνη στον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης έχει αναγνωριστεί στη βιβλιογραφία ως βασικό στοιχείο απαραίτητο για την επιτυχία του. Άλλα στοιχεία που αναγνωρίζονται ως απαραίτητα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης είναι η ηγεσία, η υποδομή, η διαχείριση πληροφοριών, οι ανθρώπινοι πόροι και η οργανωτική κουλτούρα του δημόσιου τομέα (Hidayanto et al., 2014):

- ✓ Η ηγεσία είναι ένας σημαντικός παράγοντας σε προτεραιότητες και πρωτοβουλίες που προβλέπουν και αξιοποιούν τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η ηγεσία έχει σημαντικό αντίκτυπο στην εφαρμογή της ψηφιοποίησης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η έλλειψη σχεδιασμού και στρατηγικής είναι ένας από τους παράγοντες που εμποδίζουν την ψηφιακή εφαρμογή.
- ✓ Η υποδομή πρέπει να είναι κατάλληλη ώστε οι χρήστες να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα. Η υποδομή πρέπει να συμμορφώνεται με τα πρότυπα λογισμικού και υλικού και να εφαρμόζει πρότυπα πληροφορικής.
- ✓ Η διαχείριση πληροφοριών είναι εξίσου σημαντικό στοιχείο του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης. Εάν δεν εφαρμοστεί σωστά η διαχείριση πληροφοριών, θα επηρεάσει την υλοποίηση των ψηφιακών διαδικασιών. Η διαχείριση πληροφοριών αφορά την ποιότητα και τον έλεγχο των πληροφοριών, από τη δημιουργία τους έως την επεξεργασία, αποθήκευση και διανομή τους. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης είναι κρίσιμης σημασίας και αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω υψηλού βαθμού προστασίας του απορρήτου των δεδομένων, της ακεραιότητας των δεδομένων και του ελέγχου ταυτότητας χρήστη για τη διασφάλιση της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- ✓ Το ανθρώπινο δυναμικό είναι οι πιο πολύτιμοι πόροι των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Η επιτυχής ψηφιοποίηση απαιτεί εκπαίδευση και κατάρτιση σε εργαλεία πληροφορικής και βέλτιστη επίγνωση της κυβέρνησης για την ψηφιοποίηση.

✓ Η οργανωσιακή κουλτούρα επηρεάζει επίσης την εφαρμογή των ψηφιακών διαδικασιών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η αντίσταση των εργαζομένων στην αλλαγή θα αποτρέψει την υιοθέτηση νέας τεχνολογίας εάν δεν υπάρχει ετοιμότητα εντός του οργανισμού να υιοθετήσει την αλλαγή.

Αρκετοί συγγραφείς έχουν εφαρμόσει διαφορετικές θεωρίες για να αποτυπώσουν το πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού. Για παράδειγμα, η προβολή ευθυγράμμισης, η θεωρία διαμόρφωσης, η θεώρηση βάσει πόρων, η δυναμική ικανότητα, η θεωρία οργανωσιακής μάθησης, η προβολή δικτύου και ο ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών (Nadkarni & Prügl, 2021). Ένα γνωστό μοντέλο είναι αυτό των Berman και Bell (2011), οι οποίοι υποστηρίζουν ότι η στρατηγική προσέγγιση μιας επιχείρησης στον ψηφιακό μετασχηματισμό ακολουθεί συνήθως μία από τις τρεις ακόλουθες πορείες:

✓ Διαδρομή 1: Πρώτον, γίνεται δημιουργία και ενσωμάτωση ψηφιακών λειτουργιών στο πλαίσιο της αναμόρφωσης του μοντέλου λειτουργίας της εταιρείας. Στη συνέχεια, επαναπροσδιορίζεται η προσφορά αξίας στον πελάτη για να επιτευχθεί πλήρης ανασχηματισμός.

✓ Διαδρομή 2: Σ' αυτό το σημείο, η προσφορά αξίας των πελατών των εταιρειών βελτιώνονται, επεκτείνονται και μεταρρυθμίζονται μέσω ψηφιακού περιεχομένου, γνώσεων και αφοσίωσης. Ακολουθεί η ενσωμάτωση των ψηφιακών λειτουργιών (μεταρρύθμιση του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας).

✓ Διαδρομή 3: Ένα νέο σύνολο δυνατοτήτων δημιουργείται γύρω από την προτεινόμενη μεταρρύθμιση της πρότασης αξίας του πελάτη και τη μεταρρύθμιση του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας (βήμα εγκλωβισμού).

Σύμφωνα με τους Berman και Bell (2011), η επιλογή του καταλληλότερου πλαισίου για μια εταιρεία εξαρτάται από τους στρατηγικούς της στόχους, τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται, τις ανταγωνιστικές πιέσεις και τις προσδοκίες των πελατών. Ο Solis (2016) πιστεύει επίσης ότι στην εποχή του ψηφιακού δαρβινισμού (όπου η τεχνολογία και η κοινωνία αναπτύσσονται ταχύτερα από τη φυσική προσαρμοστικότητα των επιχειρήσεων), όλες οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν τον αντίκτυπο του ψηφιακού μετασχηματισμού σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό και προτείνει ένα ενδιαφέρον μοντέλο.

Ο Westerman et al. (2014) πρότεινε την Πυξίδα Ψηφιακού Μετασχηματισμού (DTC), ένα εργαλείο διαχείρισης αλλαγών τεσσάρων φάσεων κατάλληλο για έργα ψηφιακού μετασχηματισμού. Τα τελευταία χρόνια, η έρευνα και οι μέθοδοι διαχείρισης της αλλαγής έχουν εξελιχθεί από την άποψη της αλλαγής ως αιτιώδους, γραμμικής διαδικασίας, με αυστηρά καθορισμένα σημεία έναρξης και λήξης, σε μια πιο κυκλική και προσανατολισμένη στην ανατροφοδότηση άποψη, στην οποία ο οργανισμός προετοιμάζεται για να προχωρήσει στην επόμενη φάση. Η τρέχουσα τάση είναι προς μια πιο κυκλική και προσανατολισμένη στην ανατροφοδότηση προσέγγιση, με κάθε στάδιο να προετοιμάζει τον οργανισμό για το επόμενο.

Στο παρελθόν, τα υπουργεία συχνά εφάρμοζαν μεγάλα, πολύπλοκα και χρονοβόρα έργα μετασχηματισμού με στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας μέσω του έργου, την ανάκτηση αυτής της προστιθέμενης αξίας και τη διατήρησή της για πολλά χρόνια. Αυτό συμβαίνει επειδή σήμερα, η διαταραχή των καθιερωμένων τρόπων δράσης (επιχειρήσεις, αγορές, κ.λπ.) συμβαίνει με τέτοιο ρυθμό που οι μετασχηματισμοί μπορούν γρήγορα να καταστούν απαρχαιωμένοι. Οι οργανισμοί θα πρέπει επομένως να υιοθετήσουν μια κουλτούρα συνεχούς αλλαγής, υποστηριζόμενη από κατάλληλες διαδικασίες και εργαλεία. Σε αυτόν τον τομέα, η αλλαγή πρέπει να είναι μια συνεχής διαδικασία και αυτή είναι μια βασική αρχή που στηρίζει την πυξίδα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το μοντέλο έχει τέσσερις φάσεις και περιλαμβάνει 12 βασικές δραστηριότητες που συνδέονται με τις βέλτιστες πρακτικές ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι τέσσερις φάσεις είναι:

- ✓ Πλαισίωση στην Ψηφιακή Πρόκληση
- ✓ Εστίαση στις επενδύσεις
- ✓ Κινητοποίηση του Οργανισμού
- ✓ Διατήρηση της ψηφιακής μετάβασης

2.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Σχετικά Προγράμματα που Εφαρμόζονται στην Ελλάδα

Η μελέτη των προβλημάτων ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης και η εισαγωγή των ψηφιακών τεχνολογιών στη διοικητική πρακτική της γραφειοκρατίας,

αντιπροσωπεύεται σε σημαντικό αριθμό εργασιών ξένων επιστημόνων (Kosorukon, 2017). Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, στα έργα των Dunleavy and Hood (1994), Margetts and Dunleavy (2013), Fishenden and Thompson (2012) κ.α. εξετάζονται οι θεωρητικές βάσεις για την κατανόηση της ψηφιακής εποχής, και του κύματος ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης.

Η θέση και ο ρόλος των ψηφιακών τεχνολογιών στον εκσυγχρονισμό του σύγχρονου συστήματος υγειονομικής περίθαλψης αναλύονται από τον Hallsworth (2016), ενώ άλλοι όπως οι Bertot, Estevez and Janowski (2016), Glick (2015), Hallsworth (2016), Janssen, Rana, Slade και Dwivedi (2017) κ.λπ. τονίζουν μεταξύ άλλων τη σημασία της ψηφιοποίησης των παραγωγικών διαδικασιών και της χρήσης διοικητικών υπηρεσιών.

Οι Margetts (2013), Card (2015) και Aggarwal (2015) ερευνούν στις μελέτες τους τα διάφορα Μεγάλα δεδομένα (Big Data) στην ανάπτυξη της ψηφιακής εποχής στη δημόσια διοίκηση, ενώ οι Höchtel, Parycek και Schöllhammer (2016) τονίζουν τον όλο και σημαντικότερο ρόλο των μεγάλων δεδομένων στη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων. Ο όλο και πιο σημαντικός ρόλος των μεγάλων δεδομένων υπογραμμίζεται από τους Barcevičius et al (2019), οι οποίοι αναφέρουν ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες που αποτελούν τη βάση της διακυβέρνησης, της πολιτικής και της καινοτομίας των διαδικασιών στον κόσμο και στην Ε.Ε. περιλαμβάνουν την τεχνητή νοημοσύνη, την προγνωστική ανάλυση, τη ρομποτική και την αυτοματοποίηση, IoT, τα γεωχωρικά δεδομένα, blockchain και τα δεδομένα ανοικτής διακυβέρνησης.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός υποστηρίζει αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η κυβέρνηση για τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, τον πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό σχεδιασμό και την επίτευξη στόχων όπως η διαφάνεια, η διαλειτουργικότητα και η αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών. Ωστόσο, υπάρχει μικρή συστηματική εικόνα του τρόπου με τον οποίο οι ίδιοι οι δημόσιοι Διευθυντές του Δημοσίου, ορίζουν επί του παρόντος τον ψηφιακό μετασχηματισμό στις δικές τους καθημερινές πρακτικές, πώς προσεγγίζουν τα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού και ποια είναι τα αναμενόμενα αποτελέσματά τους.

Στο πλαίσιο αυτής της μελέτης, οι Mergel, Edelmann και Haug (2019) διεξήγαγαν συνεντεύξεις από 40 εμπειρογνώμονες σε 12 χώρες, κυρίως Δανίας, Ισπανίας, Ιταλίας, Αυστρίας, Γερμανίας και Γαλλίας, αλλά και από Εσθονία, Βέλγιο, ΗΠΑ, Ισραήλ, Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Από τους 40, οι 29 ήταν κυβερνητικοί, 6 από τον αντίστοιχο σχετικό τομέα και 5 από τον ιδιωτικό τομέα. (Κυρίως σε παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα).

Η πλειονότητα των εμπειρογνώμωνων προέρχονταν από ανώτερα ή ανώτατα επιπέδου κλιμάκια. Η ανάλυση των συνεντεύξεων αποκάλυψε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός επηρεάζεται ως διαδικασία, σε μεγάλο βαθμό, από εξωτερικούς παράγοντες, όπως η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης. Ενώ οι εμπειρογνώμονες κατανοούν το αναμενόμενο τελικό αποτέλεσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού, δύσκολα μπορούν να δώσουν μια σαφή ένδειξη για το πώς δείχνει μια μετασχηματισμένη ψηφιακή δημόσια διοίκηση.

Καταλήγουμε λοιπόν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός θεωρείται μια διαδικασία χωρίς τελική κατάσταση, σε αντίθεση με τα προηγουμένως προγραμματισμένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία έχουν ημερομηνία έναρξης και λήξης, καθορισμένη τελική κατάσταση και προκαθορισμένο προϋπολογισμό. Αντίθετα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ως δυναμική διαδικασία, απαιτεί συχνές αναπροσαρμογές των υπηρεσιών, των διαδικασιών και των προϊόντων ως στοιχείο ανταπόκρισης στις διαρκώς μεταβαλλόμενες εξωτερικές ανάγκες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι πιθανό να οδηγήσει σε βελτίωση των σχέσεων μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των ενδιαφερομένων μερών, στη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών και, κυρίως, σε αναπροσαρμογή της οργανωτικής αλλά και γραφειοκρατικής φιλοσοφίας.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση μετέρχεται τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών με απώτερο στόχο την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών και υπηρεσιών, τη συμμετοχή των πολιτών στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη, τις πολιτικές διαδικασίες και τη συνολική ποιότητα ζωής. Ωστόσο, οι περισσότερες κυβερνήσεις απέχουν πολύ από το να αξιοποιήσουν πλήρως τα οφέλη της ψηφιοποίησης (Huang, Karduck, 2017). Σύμφωνα με μια μελέτη των Liva et al (2020), μια βιβλιογραφική έρευνα αναφορικά με τον

κυβερνητικό ψηφιακό μετασχηματισμό εντόπισε προϋποθέσεις και συχνά πολύπλοκα και άσχετα με την τεχνολογία εμπόδια για τον επιτυχή ψηφιακό κυβερνητικό μετασχηματισμό.

Καθώς οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι ικανές να μετασχηματίσουν σχεδόν κάθε διαδικασία, δομή ή σύστημα διακυβέρνησης, είναι σαφές ότι η μετάβαση μεταξύ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ψηφιακής διακυβέρνησης πρέπει να ξεκινήσει με την εισαγωγή καινοτόμων τεχνολογιών και να εξεταστούν οι πιθανοί συνδυασμοί και τα εγγενή χαρακτηριστικά τους.

Το Έγγραφο Ψηφιακού Μετασχηματισμού καταγράφει την τεχνολογική υποδομή του ελληνικού κράτους, την εκπαίδευση και κατάρτιση του πληθυσμού για την κατάκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και τις παρεμβάσεις που απαιτούνται στον τρόπο με τον οποίο η χώρα μας χρησιμοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της δημόσιας διοίκησης. Ο βασικός ρόλος του είναι να περιγράψει το όραμα, τις αρχές και τους στόχους της εθνικής στρατηγικής της Ελλάδας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτή τη στιγμή, πλέον των τετρακοσίων έργων, κατηγοριοποιημένα σε βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα, οριζόντια ή μη, αποτελούν τη βάση της Στρατηγικής Ψηφιακής Ελλάδας. Τα έργα αφορούν όλους τους τομείς δημόσιας και συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Επί του παρόντος, 145 έργα βρίσκονται σε στάδιο εξέλιξης.

Πολλά έργα τα οποία εμπλέκονται στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας έχουν οριζόντιο χαρακτήρα, αρκετά από αυτά μάλιστα κατέχουν καταλυτικό ρόλο δεδομένου πως η ολοκλήρωση τους αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση των υπολιπών. Επιπλέον έργα απευθύνονται στην Ψηφιακή Καινοτομία και στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Πόλεων (<https://digitalstrategy.gov.gr/>):

- ✓ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών, επιχειρήσεων, δημόσιων υπηρεσιών και άλλων φορέων μέσω της Ιστοσελίδας της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ)
- ✓ Διαμόρφωση σχεδίου δράσης προκειμένου η Δημόσια Διοίκηση να χειρίζεται τα προσωπικά δεδομένα με ασφάλεια και σε πλήρη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τους κανόνες της ΕΕ για το απόρρητο

✓ Παροχή Τεχνικής Βοήθειας σε φορείς του Δημοσίου με στόχο τη συμμόρφωσή τους με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (GDPR), όπως αυτός ισχύει στην ελληνική νομοθεσία Ν. 4624/2019

Βασικές παρεμβάσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η ενσωμάτωση μιας σειράς από έργα και δράσεις κατανεμημένες σε στρατηγικούς άξονες διακριτούς μεταξύ τους. Η διάκριση αυτή κρίθηκε κατάλληλη με βάση τη φύση και το αντικείμενο των παρεμβάσεων, προκειμένου να αντικατοπτρίζει με σαφήνεια τον τρόπο με τον οποίο θα γίνει το Σχέδιο Δράσης για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιολόγηση των αναδυόμενων τεχνολογιών για την ανάπτυξη προηγμένων λύσεων που θα υποστηρίξουν την υλοποίηση των στόχων του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Οι άξονες αναφέρονται σε Κυβερνοασφάλεια, Συνδεσιμότητα, Δημόσια Υποδομή, Ψηφιακές Δεξιότητες, Ψηφιακή Καινοτομία, Ψηφιακό Κράτος, Ψηφιακή Επιχείρηση, Τεχνητή νοημοσύνη, όπως επίσης και Υπολογιστικά Συστήματα Υψηλής Απόδοσης. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός επηρεάζει κάθε πτυχή του κράτους όπως την Υγεία, τη Δικαιοσύνη, την Παιδεία, την Οικονομία κ.λπ. Για κάθε τομέα πολιτικής αναγνωρίζονται Τομεακά Έργα Δημόσιας Διοίκησης για την ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Η συνεργασία και η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών στον ψηφιακό μετασχηματισμό μεταξύ του ελληνικού Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Εσθονικού Υπουργείου Οικονομικών και Επικοινωνιών είναι ένα άλλο αξιοσημείωτο ζήτημα που πρέπει να αναφερθεί. Σύμφωνα με ανακοίνωση που εκδόθηκε στις 14 Ιουλίου 2021, η συμφωνία ολοκληρώθηκε με την υπογραφή μνημονίου κατανόησης από τα δύο μέρη.

Ειδικότερα, ομάδες εργασίας θα δημιουργηθούν από τις δύο χώρες σε τομείς όπως ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων υπηρεσιών, η διαφάνεια και η εξέλιξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ανάμεσα στους δημόσιους υπαλλήλους. Επιπλέον, στόχος είναι η επικέντρωση της συνεργασίας στον στρατηγικό σχεδιασμό σε τομείς όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, οι ψηφιακές υπηρεσίες υγείας, η εκπαίδευση, η δικαιοσύνη και η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. Για την υλοποίηση του σχεδίου, τα μέρη συμφώνησαν να πραγματοποιήσουν παρουσιάσεις σε ελληνικούς δημόσιους φορείς μέσω

τηλεδιάσκεψης και να στείλουν σχετικό εκπαιδευτικό υλικό. Επιπλέον, ανώτεροι αξιωματούχοι από τις δύο χώρες αναμένεται να συνεργαστούν πρόσωπο με πρόσωπο. (Nadkarni, Prügl, 2021).

Η Ελλάδα έχει επιτύχει σοβαρές οικονομίες κλίμακος στο ανθρώπινο δυναμικό, την υπολογιστική υποδομή αλλά και μειωμένο κόστος συντήρησης των υποδομών. Και αυτό γιατί η συντήρηση και η διαχείριση γίνονται κεντρικά για το Ελληνικό Δημόσιο και όχι αποσπασματικά από κάθε φορέα. Σύμφωνα με διεθνείς μελέτες αλλά και πρακτικές, υπολογίζεται πως εάν κάθε φορέας διατηρούσε αυτόνομο Data Center για τις δικές του ανάγκες, το συνολικό κόστος ανά έτος θα τριπλασιαζόταν τουλάχιστον από εκείνο που σήμερα πετυχαίνουμε χάρη στη συγκέντρωση όλων στο G-Cloud. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι έχει επίσης επιτευχθεί καλύτερη οργάνωση και συντονισμός μεταξύ των δημόσιων φορέων σε σχέση με τη διαχείριση πληροφοριών και την ενίσχυση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και των πληροφοριών που μεταφέρουν μέσω της υιοθέτησης της διεθνούς πρακτικής ενοποίησης δεδομένων πολιτική.

Το G-Cloud φιλοξενεί επί του παρόντος εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα για συνολικά 206 δημόσιους φορείς. Το G-Cloud υιοθετεί πλήρως τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και παραμένει σε μεγάλη εγρήγορση σχετικά με πιθανές νέες ενσωματώσεις. Η επενδυτική στρατηγική του G-Cloud αποτελείται από πολλές φάσεις αναβαθμίσεων, με σκοπό να συγκεντρώσει σε μια δομή όλα τα πληροφοριακά συστήματα των διαφόρων φορέων δημόσιας διοίκησης, με την υποδομή που διατηρεί και διαχειρίζεται η GSISD (Μπουσδέκης, Καρδάρης, 2020).

Ωστόσο, στις 24 Μαρτίου 2020, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ξεκίνησε μια πλατφόρμα ψηφιακής υπογραφής και ηλεκτρονικής διακίνησης για έγγραφα του υπουργικού συμβουλίου σε συνεργασία με τον Πρόεδρο της Κυβέρνησης. Το πρώτο πλήρως ψηφιακά υπογεγραμμένο σχέδιο νόμου κατατέθηκε για πρώτη φορά στις 14 Απριλίου 2020. Ο πρώτος ψηφιακά υπογεγραμμένος νόμος είναι ο 4681/27-03-2020 (Μπουσδέκης, Καρδάρης, 2020).

Η «Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών» σε αμοιβαία συνεργασία με τη «Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών

Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης» εφαρμόζουν «Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων» γνωστό ως ΚΣΔΕ, στο πλαίσιο του Ν. 4727. /2020 (ΦΕΚ 184 τεύχος Α 23-9-2020) για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2 016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024 – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις), που θα αποτελέσει την κεντρική υποδομή για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ όλων των δημοσίων φορέων με χρήση εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών και φιλοξενείται στο G-Cloud της ΓΓΚΠΔ (Μπουσδέκης, Καρδάρας, 2020).

Ουσιαστικά αποτελεί μια οριζόντια ψηφιακή λύση η οποία συμβάλει στην ολοκληρωμένη οργάνωση της επικοινωνίας μέσω αλληλογραφίας ανάμεσα στους διάφορους δημοσίου φορείς. Επίσης συμβάλει καθοριστικά στην διαφάνεια αλλά και την επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών. Τέλος η ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας και η εξοικονόμηση χρόνου και πόρων είναι επίσης βασικός στόχος.

Τέλος, αναφέρεται η πλατφόρμα «MyDesk Live» που είναι ένα νέο όχημα για την εξυπηρέτηση του πολίτη που σχεδιάστηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και αξιοποιεί το Κέντρο Διαλειτουργικότητας. Οι εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον πολίτη της οποίες προσφέρει το gov.gr μέσω του myDesk Live , μιας υπηρεσίας ψηφιακών ραντεβού για δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΑΡΡ, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, ΟΑΕΔ, προξενία αλλά και πρεσβείες της χώρας. Από την αρχική ημερομηνία κυκλοφορίας της εφαρμογής το καλοκαίρι του 2020, πολίτες και επιχειρήσεις έχουν κλείσει περισσότερα από 75.000 διαδικτυακά ραντεβού μέσω υπηρεσιών που χρησιμοποιούν την εφαρμογή. (Μπουσδέκης, Καρδάρας, 2020).

Δεδομένου πως αν αυτά τα ραντεβού πραγματοποιούνταν με φυσικό τρόπο και για κάθε πολίτη ή επιχείρηση απαιτούνταν μία ώρα γίνεται προφανές ότι έχουν εξοικονομηθεί τουλάχιστον 75.000 ώρες. Τα επόμενα βήματα είναι η ένταξη άλλων φορέων στην εφαρμογή, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών και την εξοικονόμηση χρόνου. Σημειώνουμε πως το βασικό όφελος είναι η δυνατότητα που παρέχεται σε άτομα με κινητικά προβλήματα και πολίτες όπου κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες δίχως την ανάγκη

μετακίνησης ώστε να μπορούν να διεκπεραιώνουν ταχύτερα και απλούστερα τα αιτήματά τους. Ιδιαίτερη σημασία έχει η εφαρμογή της εξ αποστάσεως επικοινωνίας με δημόσιους φορείς και στην εποχή της πανδημίας.

Το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ν.Τ.Μ.Ε.) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα για τη διαχείριση μιας κεντρικής βάσης πληροφοριών που περιέχει ένα μοναδικό αρχείο με τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των πολιτών για τα οποία έχει καταχωρηθεί Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ). Στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, οι πολίτες μπορούν να συμπληρώνουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους, ώστε οι ελληνικοί κρατικοί φορείς να μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί τους (Nadkarni, Prügl, 2021).

Για τους πολίτες, τα πλεονεκτήματα της καταχώρησης των στοιχείων επικοινωνίας είναι πολλαπλάσια. Όπως να μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις (μέσω SMS ή/και email) για τους τομείς της δημόσιας υπηρεσίας που τους αφορούν, χωρίς να χρειάζεται να συμπληρώνουν τα δεδομένα τους μεμονωμένα σε κάθε φορέα ξεχωριστά. Επιπλέον, μέσω του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας, προωθείται και η ασφάλεια των συναλλαγών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς χρησιμοποιείται μια ισχυρή μέθοδος ταυτοποίησης τους με τους παρακάτω τρόπους:

- ✓ Χρήση κωδικών για τις υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).
- ✓ Με OTP (On Time Password) ο οποίος αποστέλλεται μέσω μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο του δηλωθέντος φυσικού προσώπου.

Επιπλέον, η υπηρεσία «Γνωρίστε τον Πελάτη σας» παρέχει μια ψηφιακή εναλλακτική λύση στην παρουσίαση δημόσιων εγγράφων για την επαλήθευση των δεδομένων των πολιτών σε οντότητες του ιδιωτικού τομέα σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις. Κάθε φορά που ζητείται πρόσβαση, τα δεδομένα παρέχονται μόνο με τη συγκατάθεση του πολίτη, με στόχο την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη σύγχρονη και αποτελεσματική διαθεσιμότητα δεδομένων που συλλέγονται μέσω αξιόπιστων πηγών. Πρωταρχικά αυτή η δράση είχε υλοποιηθεί σε τραπεζικά ιδρύματα (Λάππας, και συνεργάτες, 2015).

Επιπλέον, στόχος του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών είναι η καταγραφή, αποτύπωση και μοντελοποίηση των διοικητικών διαδικασιών. Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι υπάλληλοι αναμένεται να αποκομίσουν πολλαπλά οφέλη από τη χρήση του, όπως η παραγωγή αξιόπιστων και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με τις υποχρεώσεις και τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, η σχετική νομοθεσία, τα έντυπα αιτήσεων, δικαιολογητικά και τα βήματα εφαρμογής οποιασδήποτε διοικητικής διαδικασίας στη χώρα από ένα και μόνο σημείο. (Λάμπας, και συνεργάτες, 2015).

Τέλος, αναπτύχθηκε το Κέντρο Διαλειτουργικότητας, σκοπός του οποίου είναι η διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της χώρας. Τούτου λεχθέντος, τα αποκεντρωμένα συστήματα και τα μητρώα που περιέχουν δεδομένα πολιτών είναι συχνά ανακριβή. Μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, τα δεδομένα ενημερώνονται και μεταφέρονται στον αιτούντα φορέα χωρίς να απαιτείται η συμμετοχή του πολίτη. Αυτό περιορίζει τη μετακίνηση των πολιτών από τη μια υπηρεσία στην άλλη και την εξοικονόμηση εκατομμυρίων ωρών εργασίας με την αντίστοιχη εξοικονόμηση κόστους που αυτές συνεπάγονται για τους πολίτες και την ελληνική κυβέρνηση.

2.6 Προηγούμενη Έρευνα για την Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση της Ελλάδος

Αρκετές μελέτες έως σήμερα, έχουν επιχειρήσει να διερευνήσουν την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Το 2015, οι Λάμπας, Τριανταφυλλίδου, Γιάννας και Κλεφτοδήμος προσπάθησαν να οικοδομήσουν ένα πλαίσιο για την αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με βάση τις προτιμήσεις των κατοίκων και να αξιολογήσουν ανάλογα την πρόοδο της τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Τα αποτελέσματα παρουσιάζουν πως το 2015 οι ελληνικοί δήμοι παρείχαν ιδίως μονόδρομες υπηρεσίες μέσω των πυλών τους, τα βασικά αξιοθέατα, καθώς και τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου αλλά και την αρχή του δήμου.

Υποστηρίζουν επίσης ότι οι ελληνικοί δήμοι αρχές έχουν καθυστερήσει στα βήματα τους προς την αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης των πολιτών με τη

δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με τις αποφάσεις του δήμου και των επιτροπών. Πολλοί δήμοι έχουν προσπαθήσει να ενθαρρύνουν την επικοινωνία με τους πολίτες τους διευκολύνοντας ιδιαίτερα της παθητικές μορφές εμπλοκής μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή ηλεκτρονικών φορμών (Larras, et al., 2015).

Συγκρίνοντας τα ευρήματά τους με αυτά των Yannas και Larras (2007), φαίνεται ότι σε τοπικό επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, δεν είχε λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς το 2006, οι ιστοσελίδες παρείχαν κατά κύριο λόγο ένα τρόπο πληροφόρησης και αποδόθηκαν κακώς σε επίπεδο συναλλαγής και αλληλεπίδρασης-συμμετοχής. Οι Larras et al (2015) αναφέρουν ότι οι δήμοι οφείλουν να επικεντρωθούν στην παροχή α) πληροφοριών σχετικά με τις δημοτικές λειτουργίες, β) υπηρεσιών και συναλλαγών για τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις και γ) ευκαιριών για την ενεργό συμμετοχή των ατόμων στις δημοτικές υποθέσεις.

Το 2017, οι Κωστοπούλου και συνεργάτες διεξήγαγαν ανάλυση περιεχομένου 325 δημοτικών πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να προσδιορίσουν την εικόνα και τα είδη των υπηρεσιών που παρέχουν οι δήμοι. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η συνολική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2017 θα μπορούσε να θεωρηθεί αργή σε σύγκριση με την κατάσταση του 2015.

Επιπλέον, στον τομέα της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, βρέθηκε πως 233 δήμοι υποστηρίζουν διαδικτυακές μορφές καταγγελίας και ακόμη 166 ενθάρρυναν την άμεση επαφή του δημάρχου με τους πολίτες μέσω του διαδικτύου. Ωστόσο, οι πύλες στερούνταν διαδικτυακών δημοσκοπήσεων (Κωστοπούλου, και συνεργάτες, 2017). Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνάς τους έδειξαν ότι οι υπηρεσίες που χρειάζονται περισσότερο οι πολίτες είναι πολιτιστικές εκδηλώσεις, ειδήσεις και αποτελέσματα του δήμου, η επικοινωνία με άλλους πολίτες, η έκφραση απόψεων, η ψηφοφορία, η υποβολή καταγγελιών, η επικοινωνία με τον Δήμαρχο και η ενημέρωση για αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου.

Οι Αλεξόπουλος, και συνεργάτες (2018) προτείνουν να αναλυθεί το πλαίσιο της έξυπνης πόλης στην Ελλάδα ώστε να εντοπιστούν τα υφιστάμενα εμπόδια. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειονότητα των ελληνικών δήμων επικεντρώνεται στην ανάπτυξη υποδομών ΤΠΕ και πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την δημιουργία και ανάπτυξη έξυπνων πόλεων. Οι πιο δημοφιλείς δράσεις ήταν η παροχή δωρεάν Wi-Fi σε δημόσιους χώρους και δημοτικά κτίρια, η αναβάθμιση του υλικού και του λογισμικού στον δημοτικό τομέα και η ανάπτυξη εφαρμογών για την αναφορά προβλημάτων και αιτημάτων από τους πολίτες.

Αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκτός της ανάπτυξης εφαρμογών, 44 δήμοι αναφέρουν ενέργειες για Ηλεκτρονική Διαβούλευση σημαντικών αποφάσεων και σχεδίων όπως επιχειρηματικά, τεχνικά έργα κ.λπ. Εφαρμογές GIS για την κατασκευή κτιρίων (εργοτάξια, χρήσεις γης, αντικειμενικές αξίες ιδιοκτησίας κ.λπ.) (Αλεξόπουλος, και συνεργάτες, 2018). Στον αντίποδα, οι πλειοψηφία των δήμων δεν παρουσίασαν ενέργειες αναφορικά με τις μεταφορές, την ασφάλεια ή την υγεία.

Οι Παναγιώτου και Σταύρου (2019) κατέστησαν συγκεκριμένη μεθοδολογία αξιολόγησης της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με το PROMETHEAS II. Από 1η Σεπτεμβρίου έως 23 Δεκεμβρίου 2017, η έρευνα ανέλυσε 325 ελληνικούς ισότοπους δήμων βάση 64 κριτηρίων. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι ελληνικοί δήμοι παρέχουν ανεπαρκείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (Σπινέλλης, 2018). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι ωριμότεροι δήμοι έχουν υιοθετήσει απαιτητικότερες διαδικτυακές υπηρεσίες, όπως ηλεκτρονικές πληρωμές, αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην επικοινωνία και υποδομές λογισμικού για την υποστήριξη των λειτουργιών τους. Οι δήμοι, από την άλλη πλευρά, έχουν επικεντρωθεί εξ αρχής κυρίως στις υπηρεσίες πληροφόρησης. (Spinellis, 2018).

Οι Maditinos και Sidiropoulou (2020) διεξήγαγαν έρευνα σε 113 δήμους σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν οι περιφερειακές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να διερευνήσουν την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι όλοι οι δήμοι διαθέτουν δικτυακό τόπο, ενώ το 58% προσφέρει υπηρεσίες και μέσω φυσικών καταστημάτων ή ταχυδρομείου. Επιπρόσθετα, 74 δήμοι διαθέτουν τμήμα πληροφορικής με έναν έως τρεις υπαλλήλους

κατά μέσο όρο. Όσον αφορά τους προϋπολογισμούς των δήμων για τις ΤΠΕ, το μεγαλύτερο ποσοστό (33,9%) έχει προϋπολογισμό άνω των 50 000 ευρώ και το 46,8% των δήμων είναι αυτοχρηματοδοτούμενοι.

Όσον αφορά τη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 43 από τους 109 δήμους δεν διέθεταν ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο, ενώ το 46% των δήμων περιελάμβανε κάποιες δραστηριότητες αξιοποίησης των ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μέρος του συνολικού στρατηγικού σχεδίου του δήμου. Μόνο το 7% των δήμων είχε πραγματοποιήσει δημόσια διαβούλευση για να καθορίσει τους τύπους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα ενσωματώσει. Τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι δήμοι ήταν η έλλειψη τεχνολογίας και προσωπικού (76%) , η έλλειψη τεχνογνωσίας σε θέματα τεχνολογίας/δικτύου (49%). Συνολικά, η έρευνα παρουσίασε ότι οι υπηρεσίες που περιλαμβάνουν θεσμικό περιεχόμενο ή μονόδρομη πληροφόρηση εισήχθησαν συχνότερα από τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τη συμμετοχή των πολιτών. (Spinellis, 2018).

2.7 Παράγοντες που Επηρεάζουν την Υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Στην έρευνά τους, οι Madition και Sidiroroulou (2020) τόνισαν τους παράγοντες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν πως η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση, έχει ως κυριότερο κίνητρο την επιθυμία να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών με το εξωτερικό περιβάλλον. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα στους οργανισμούς να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και ολοκληρωμένες πληροφορίες και να βελτιώνουν την απόδοση προκειμένου να επιτύχουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και έτσι να τονώσουν τη συμμετοχή των πολιτών και, ως εκ τούτου, την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη τους στο ίδρυμα (Mergel, Edelman, Haug, 2019).

Εκτός από τους λόγους και την τρέχουσα κατάσταση της ανάπτυξης, οι Maditinos και Sidiroroulou (2020) επισήμαναν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι διοικητικές οργανώσεις. Η έλλειψη υπαλλήλων προσδιορίστηκε ως το σημαντικότερο εμπόδιο, καθώς η πλειονότητα των δήμων απασχολεί έναν έως τρεις υπαλλήλους για την κατασκευή και την εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων μεταξύ των υπαλλήλων αποτελεί επίσης σημαντικό εμπόδιο για την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Maditinos, Sidiroroulou, 2020). Το αποτέλεσμα αυτό συνάδει με τα ευρήματα των Alexoroulos, και των συνεργατών τους(2018), οι οποίοι ανέδειξαν την απουσία εξειδικευμένων εργαζομένων και τους οικονομικούς πόρους ως τις πιο πιθανές αιτίες.

Οι Bousdekis και Kardaras (2020) διεξήγαγαν μια πιο εμπειριστατωμένη εμπειρική μελέτη των προκλήσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού της τοπικής αυτοδιοίκησης για να προσδιορίσουν την τρέχουσα κατάσταση, την ετοιμότητα ωριμότητας, τα εμπόδια και τις προτεραιότητες/κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας. Κατηγοριοποίησαν τα ευρήματά τους σε πέντε ομάδες. Υπηρεσίες με επίκεντρο τον πολίτη, στρατηγική ψηφιακή νοοτροπία, διαλειτουργικότητα, ψηφιακές δεξιότητες του προσωπικού και προμήθειες τεχνολογίας. Όσον αφορά τις υπηρεσίες με επίκεντρο τον πολίτη, εντόπισαν ότι οι περισσότερες υπηρεσίες, ιδίως εκείνες που αφορούν συναλλαγές, απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών στις δημοτικές εγκαταστάσεις, ενώ είναι επίσης δυνατή η παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όταν απαιτούνται πληροφορίες.

Σημείωσαν επίσης ότι η διαχείριση του ψηφιακού μετασχηματισμού βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο λόγω της απροθυμίας να γίνουν στρατηγικές αλλαγές στην ψηφιακή κουλτούρα. Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι έντονα κατακερματισμένες και η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων είχε ως αποτέλεσμα σημαντική χρονική υστέρηση μεταξύ της έναρξης και της ολοκλήρωσης των έργων (Boudesdekis, Kardaras, 2020).

Οι δήμοι στερούνται διαλειτουργικότητας. Σύμφωνα με την ανάλυσή τους, οι δήμοι χρησιμοποιούν μια ποικιλία λύσεων λογισμικού από διαφορετικούς προμηθευτές σε διαφορετικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των προμηθευτών και του λογισμικού που

παρέχεται από το κράτος. Η πλειονότητα αυτών των λύσεων λογισμικού λειτουργεί ως αποθήκευση πληροφοριών. Ως εκ τούτου, δεν υπάρχει επίσημη αποθήκευση πληροφοριών.

Επιπλέον, η ανεπαρκής υποδομή υλικού οδήγησε σε αποτυχίες του συστήματος και σε μεγάλους χρόνους επεξεργασίας. Στην κατηγορία "ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων", οι ερευνητές επισημαίνουν την έλλειψη κατάρτισης και εκπαίδευσης που οδηγεί σε χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων. Όσον αφορά τις τεχνολογικές προμήθειες, οι Bousssdekis και Kardaras (2020) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι δήμοι υλοποιούν μεγάλα έργα ΤΠΕ με αναποτελεσματικό τρόπο, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται ψηφιακές υπηρεσίες χαμηλής ποιότητας που είναι ασταθείς όσον αφορά την παράδοση και τη συντήρηση του συστήματος. Σύμφωνα με την ανάλυσή τους, η κακή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλεται στην εσωτερική αναποτελεσματικότητα.

Η εισαγωγή και η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι αργή και ασυνεπής, επηρεαζόμενη από διάφορους τεχνικούς, οργανωτικούς, κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες. Έχουν διεξαχθεί πολλαπλές μελέτες ώστε να εξεταστεί η παρούσα κατάσταση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και να διαπιστωθεί ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που έχουν επηρεάσει την πρόοδό της. Οι μελέτες αυτές δείχνουν ότι ενώ έχει σημειωθεί κάποια πρόοδος στην παροχή ηλεκτρονικών πληροφοριών, οι ευκαιρίες για τη συμμετοχή των πολιτών σε τομείς όπως η χρήση εργαλείων Web2.0, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και οι κεντρικές υπηρεσίες παρουσιάζουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης.

Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της δημόσιας διοίκησης παρεμποδίζεται από την έλλειψη τεχνικών πόρων, προσωπικού αλλά και την απουσία ενός ολοκληρωμένου στρατηγικού σχεδίου για την εφαρμογή τους. Τέλος, η εισαγωγή ενός κεντρικού στρατηγικού σχεδίου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό παρουσιάζει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Ωστόσο, το σχέδιο στερείται στρατηγικής προοπτικής για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι απαραίτητες περαιτέρω προσπάθειες έρευνας και ανάπτυξης ώστε να εξασφαλιστεί πως θα συνεχιστεί η εξέλιξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης στους ελληνικούς δήμους ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών.

3. Κεφάλαιο Τρίτο - Μεθοδολογία Έρευνας

3.1 Σκοπός της έρευνας

Ως βασικός σκοπός της παρούσης εργασίας, αναφέρεται σχετικά η συλλογή, επεξεργασία και συζήτηση βιβλιογραφικών (ποιοτικών) αλλά και ποσοτικών δεδομένων μέσα από τη χρήση ερωτηματολογίου έρευνας, για τον ψηφιακό μετασχηματισμός της χώρας και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με ειδικότερη μελέτη εκείνη της επίδρασης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών E-Gov στην Καθημερινότητα των Πολιτών. Σημειώνεται πως η χρήση βιβλιογραφικών (ποιοτικών δεδομένων) αναφέρεται στην έρευνα και συλλογή δεδομένων από βιβλία και επιστημονικά άρθρα με ολοκληρωμένες και σαφής για το εξεταζόμενο θέμα.

3.2 Επιλογή δείγματος

Το δείγμα το οποίο επιλέγεται προς ανάλυση στη παρούσα ερευνητική εργασία, αναφέρεται σε 100 άτομα εργαζόμενους σε διαφόρων ειδών δημοσίων επιχειρήσεων. Ειδικότερα λοιπόν και μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, σημειώνεται πως το 53% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες που συμμετείχαν στην έρευνα και το υπόλοιπο 47% ήταν γυναίκες. Το 36% των ερωτηθέντων ήταν από 31-40 ετών, το 32% από 41-55 ετών, το 16% από 56 ετών και πάνω και το υπόλοιπο 16% (αθροιστικά) ήταν από 18-30 ετών. Το 46% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 19% είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού, το 18% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 12% (αθροιστικά) είναι απόφοιτοι Δημοτικού/Γυμνασίου και το υπόλοιπο 5% είναι κάτοχοι Διδακτορικού. Τέλος το 70% των ερωτηθέντων διαμένουν σε αστική περιοχή, το 16% σε αγροτική και το υπόλοιπο 14% σε ημιαστική περιοχή.

3.3. Μεθοδολογία της Έρευνας

Ως προς την μεθοδολογία της εργασίας, στο Α' μέρος αυτής, έχει γίνει βιβλιογραφική ανασκόπηση και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και η μεθοδολογία που χρησιμοποίησαν άλλοι ερευνητές που ασχολήθηκαν με θέμα αντίστοιχο με το συγκεκριμένο. Το Β' τμήμα της εργασίας περιλαμβάνει εμπειρική ανάλυση για την

οποία χρειάστηκε συλλογή ερευνητικών δεδομένων. Η συλλογή έγινε με χρήση ερωτηματολογίου ερωτήσεων «κλειστού τύπου» τα οποία διανεμήθηκαν μέσω Google Forms.

Μετά τη συλλογή των δεδομένων ακολούθησε η επεξεργασία τους με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Το πρώτο στάδιο αφορούσε την περιγραφή των απαντήσεων. Η περιγραφή έγινε, χρησιμοποιώντας διάφορα μέτρα τάσης, όπως ο μέσος όρος, η διακύμανση (ή η τυπική απόκλιση), η διάμεσος, η ελάχιστη και η μέγιστη τιμή. Στη συνέχεια, διατυπώθηκαν οι (υπό εξέταση) υποθέσεις και εξετάστηκε αν μπορούσαν να γίνουν αποδεκτές ή έπρεπε να απορριφθούν.

Η εξέταση των υποθέσεων αναφέρει, μεταξύ άλλων, για τον ψηφιακό μετασχηματισμός της χώρας και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με ειδικότερη μελέτη εκείνη της επίδρασης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών E-Gov στην Καθημερινότητα των Πολιτών. Η στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για να εξεταστεί αν ο μέσος μιας τιμής εμφανίζει διαφοροποιήσεις μεταξύ διαφορετικών ομάδων του πληθυσμού, είναι η «Ανάλυση Διακύμανσης». Εφόσον τα δεδομένα πληρούν τις προϋποθέσεις, ήταν αναμενόμενο η μέθοδος αυτή να χρησιμοποιηθεί για να αποφασιστεί αν θα γίνουν αποδεκτές ή όχι οι υποθέσεις που θα διατυπωθούν στην έρευνα. Για το τέλος πραγματοποιήθηκε correlation analysis ώστε να εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ ζευγών μεταβλητών, για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Pearson.

3.4 Ερωτηματολόγιο της Έρευνας

Αναφορικά με το ερωτηματολόγιο της έρευνας, θα λέγαμε πως αυτό αποτελείται από είκοσι (20) βασικές και πέντε (5) δημογραφικές ερωτήσεις των συμμετεχόντων και ως προς τις απόψεις τους για τον ψηφιακό μετασχηματισμός της χώρας και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με ειδικότερη μελέτη εκείνη της επίδρασης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών E-Gov στην Καθημερινότητα των Πολιτών. Οι ερωτήσεις αυτές ωστόσο, προέκυψαν μέσα από την ανάγνωση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της ανάγκης εξέτασης του εν λόγω θέματος.

4. Κεφάλαιο Τέταρτο - Αποτελέσματα Έρευνας

4.1 Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας

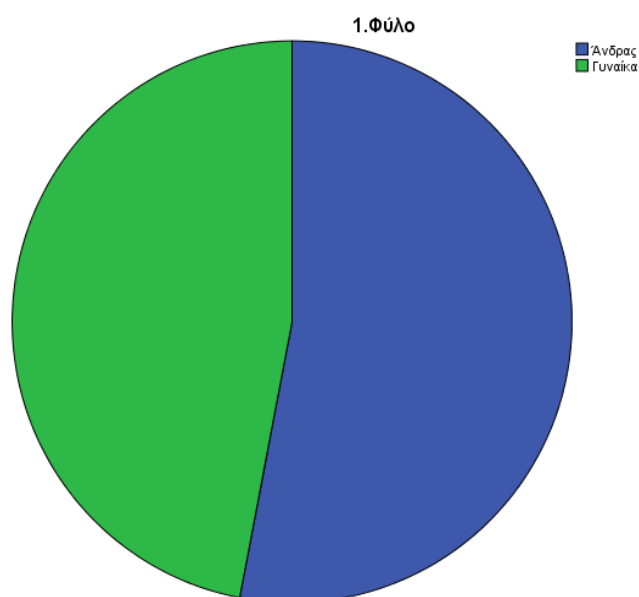
Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο

Το 53% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες που συμμετείχαν στην έρευνα και το υπόλοιπο 47% ήταν γυναίκες.

1.Φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	53	53,0	53,0	53,0
Γυναίκα	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

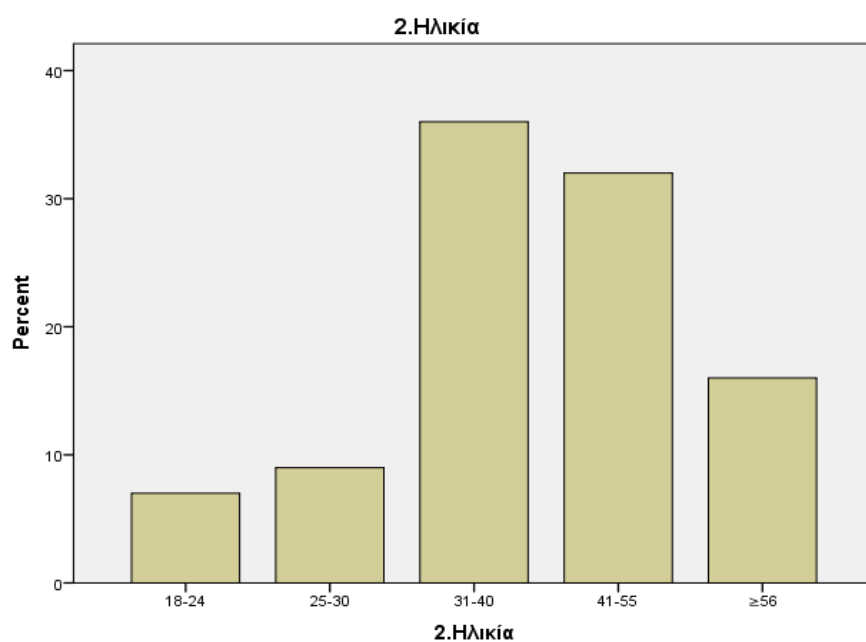


Ηλικία

Το 36% των ερωτηθέντων ήταν από 31-40 ετών, το 32% από 41-55 ετών, το 16% από 56 ετών και πάνω και το υπόλοιπο 16% (αθροιστικά) ήταν από 18-30 ετών.

2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	7	7,0	7,0	7,0
	25-30	9	9,0	9,0	16,0
	31-40	36	36,0	36,0	52,0
	41-55	32	32,0	32,0	84,0
	≥56	16	16,0	16,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

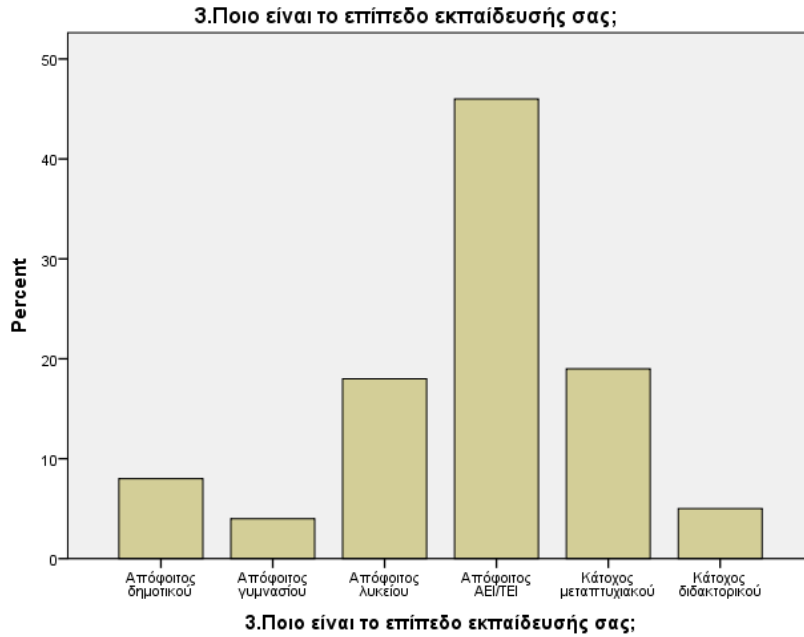


Επίπεδο εκπαίδευσης

Το 46% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 19% είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού, το 18% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 12% (αθροιστικά) είναι απόφοιτοι Δημοτικού/Γυμνασίου και το υπόλοιπο 5% είναι κάτοχοι Διδακτορικού.

3.Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος δημοτικού	8	8,0	8,0	8,0
	Απόφοιτος γυμνασίου	4	4,0	4,0	12,0
	Απόφοιτος λυκείου	18	18,0	18,0	30,0
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	46	46,0	46,0	76,0
	Κάτοχος μεταπτυχιακού	19	19,0	19,0	95,0
	Κάτοχος διδακτορικού	5	5,0	5,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

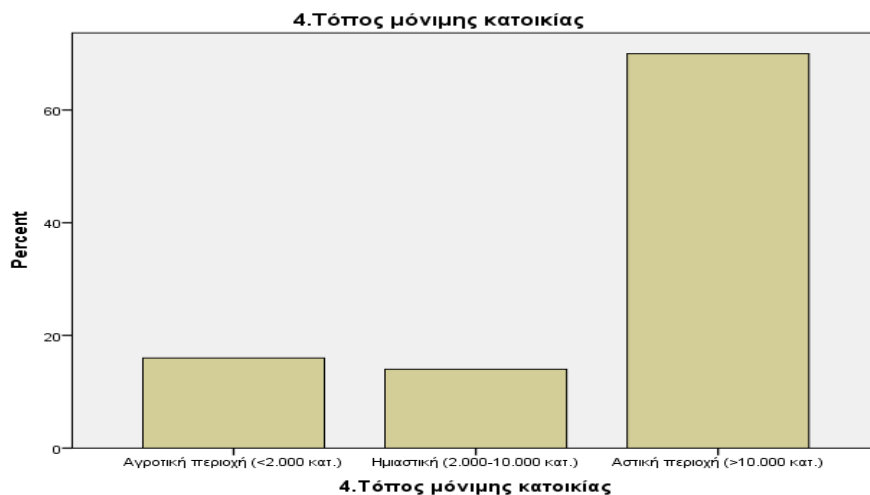


Τόπος μόνιμης κατοικίας

Το 70% των ερωτηθέντων διαμένουν σε αστική περιοχή, το 16% σε αγροτική και το υπόλοιπο 14% σε ημιαστική περιοχή.

4. Τόπος μόνιμης κατοικίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αγροτική περιοχή (<2.000 κατ.)	16	16,0	16,0	16,0
Ημιαστική (2.000-10.000 κατ.)	14	14,0	14,0	30,0
Αστική περιοχή (>10.000 κατ.)	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Βασικό ερωτηματολόγιο

Χρήση του Gov.gr

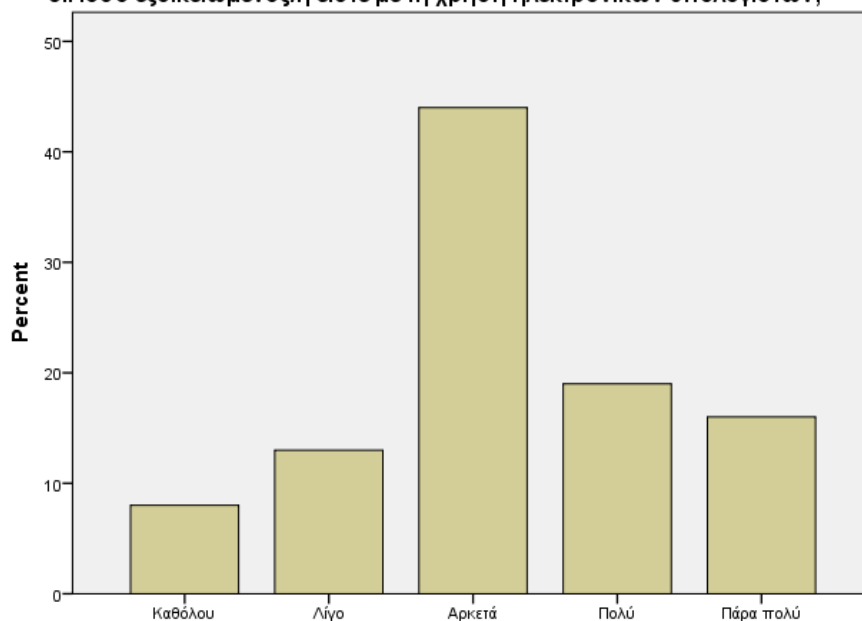
Ερώτηση 5

Το 44% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 19% είναι πολύ εξοικειωμένοι και το 16% πάρα πολύ εξοικειωμένοι.

5.Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	8	8,0	8,0	8,0
Λίγο	13	13,0	13,0	21,0
Αρκετά	44	44,0	44,0	65,0
Πολύ	19	19,0	19,0	84,0
Πάρα πολύ	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

5.Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;



5.Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

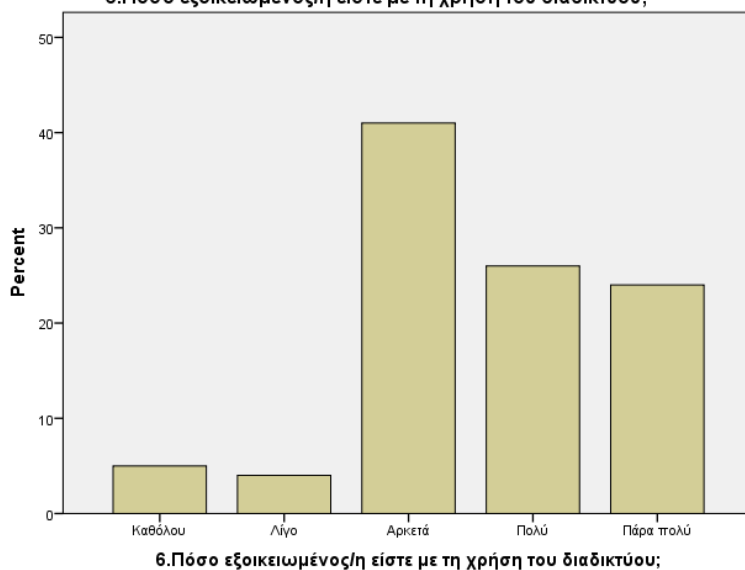
Ερώτηση 6

Το 44% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 19% είναι πολύ εξοικειωμένοι και το 16% πάρα πολύ εξοικειωμένοι.

6.Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	5	5,0	5,0	5,0
Λίγο	4	4,0	4,0	9,0
Αρκετά	41	41,0	41,0	50,0
Πολύ	26	26,0	26,0	76,0
Πάρα πολύ	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

6.Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου;



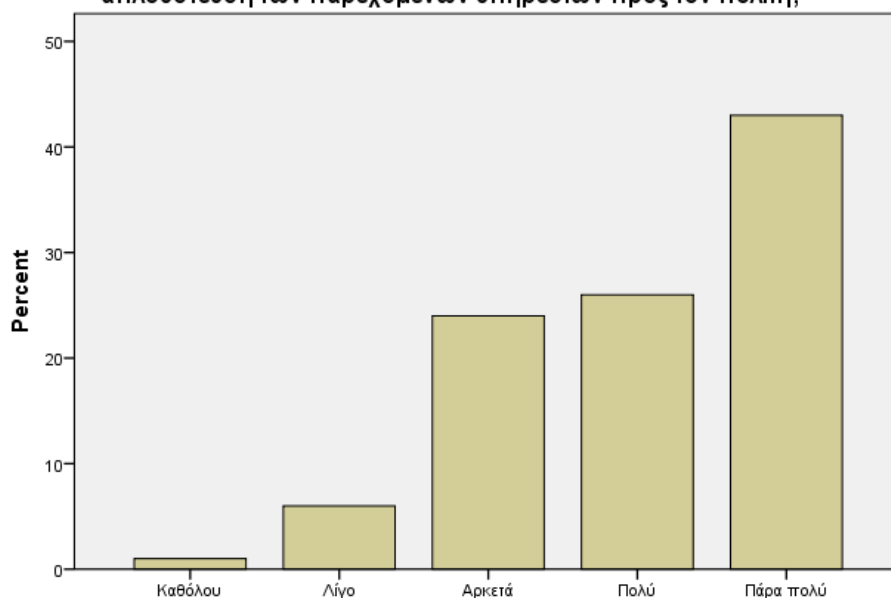
Ερώτηση 7

Το 43% των ερωτηθέντων πιστεύουν πως είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, το 26% είναι πολύ χρήσιμη και το 24% αρκετά χρήσιμη.

7. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	1,0	1,0	1,0
Λίγο	6	6,0	6,0	7,0
Αρκετά	24	24,0	24,0	31,0
Πολύ	26	26,0	26,0	57,0
Πάρα πολύ	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

7. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη;



7. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη;

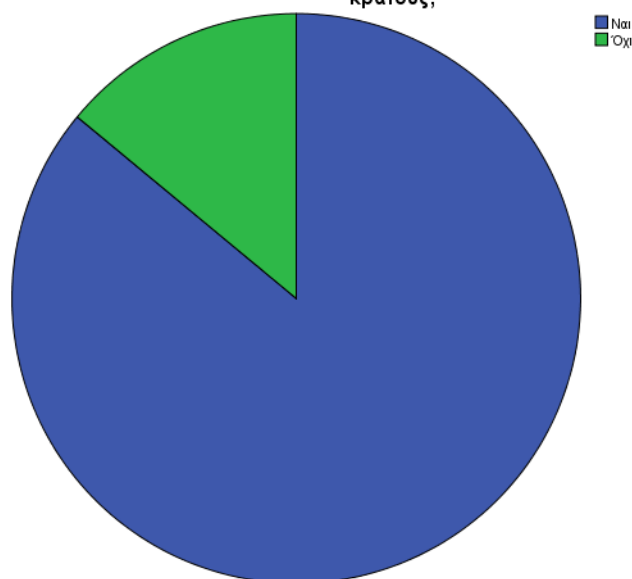
Ερώτηση 8

Το 86% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr, τη νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους ενώ το υπόλοιπο 14% δεν την έχουν χρησιμοποιήσει.

8. Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει το gov.gr, τη νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	86	86,0	86,0	86,0
	Όχι	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

8. Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει το gov.gr, τη νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους;



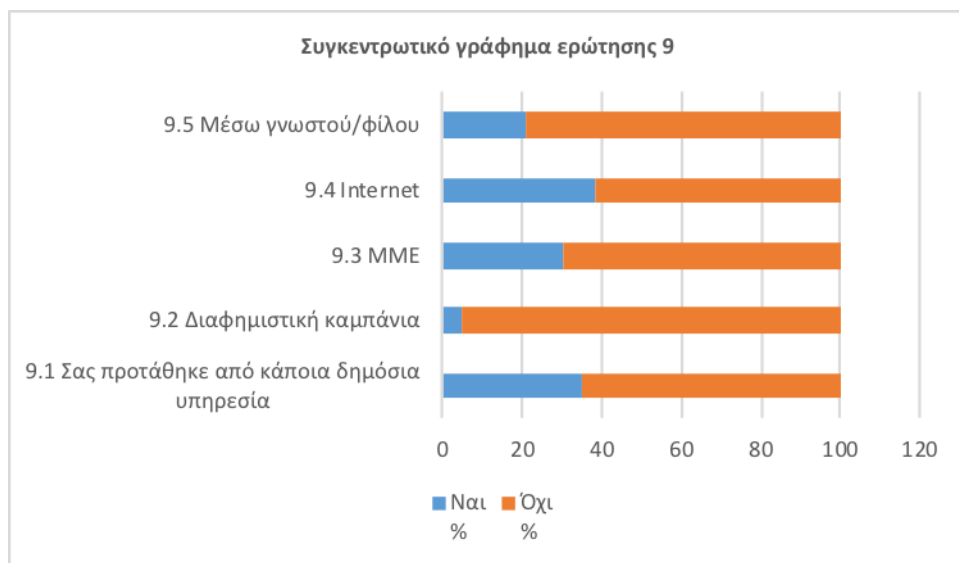
Βαθμός χρήσης του Gov.gr

Ερώτηση 9

Το 38,4% των ερωτηθέντων ενημερώθηκαν από το Internet, το 34,9% τους προτάθηκε από κάποια δημόσια υπηρεσία, το 30,2% από τα ΜΜΕ, το 20,9% μέσω γνωστού/φίλου και το υπόλοιπο 4,7% από διαφημιστική καμπάνια.

9. Πώς ενημερωθήκατε για το Gov.gr;

	Ναι %	Όχι %
9.1 Σας προτάθηκε από κάποια δημόσια υπηρεσία	34,9	65,1
9.2 Διαφημιστική καμπάνια	4,7	95,3
9.3 ΜΜΕ	30,2	69,8
9.4 Internet	38,4	61,6
9.5 Μέσω γνωστού/φίλου	20,9	79,1



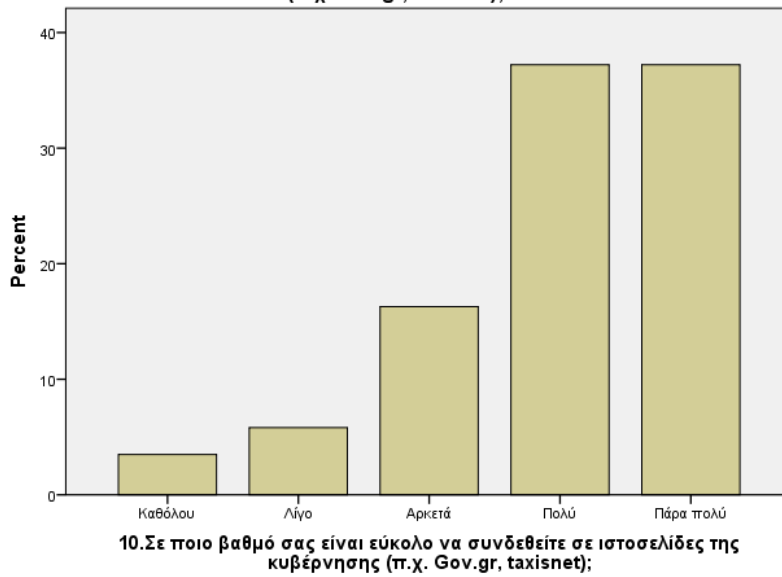
Ερώτηση 10

Το 37,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι πολύ εύκολο να συνδεθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, άλλο ένα 37,2% πάρα πολύ εύκολο και το 16,3% αρκετά εύκολο.

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,0	3,5	3,5
	Λίγο	5	5,0	5,8	9,3
	Αρκετά	14	14,0	16,3	25,6
	Πολύ	32	32,0	37,2	62,8
	Πάρα πολύ	32	32,0	37,2	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

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



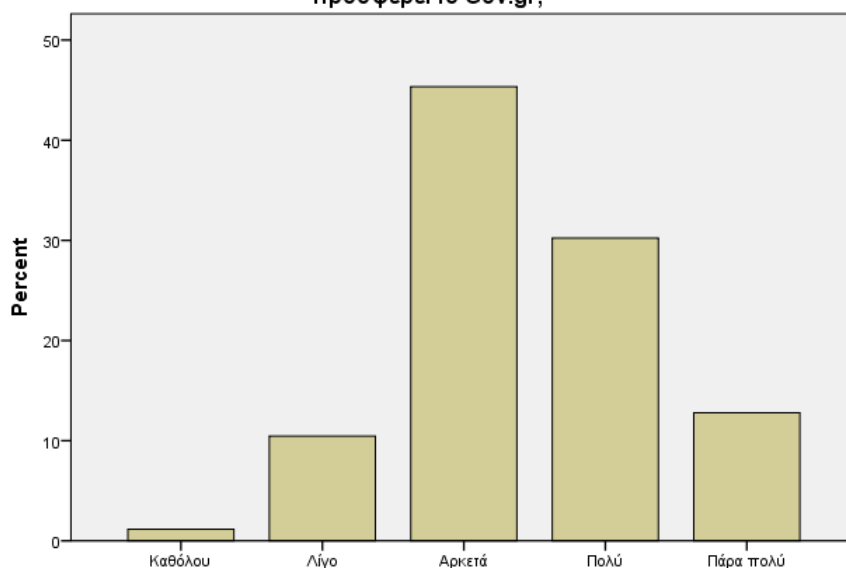
Ερώτηση 11

Το 45,3% των ερωτηθέντων θεωρούν πως γνωρίζουν το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 30,2% σε πολύ βαθμό και το 12,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε πως γνωρίζετε το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,2	1,2
	Λίγο	9	9,0	10,5	11,6
	Αρκετά	39	39,0	45,3	57,0
	Πολύ	26	26,0	30,2	87,2
	Πάρα πολύ	11	11,0	12,8	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε πως γνωρίζετε το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr;



11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε πως γνωρίζετε το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr;

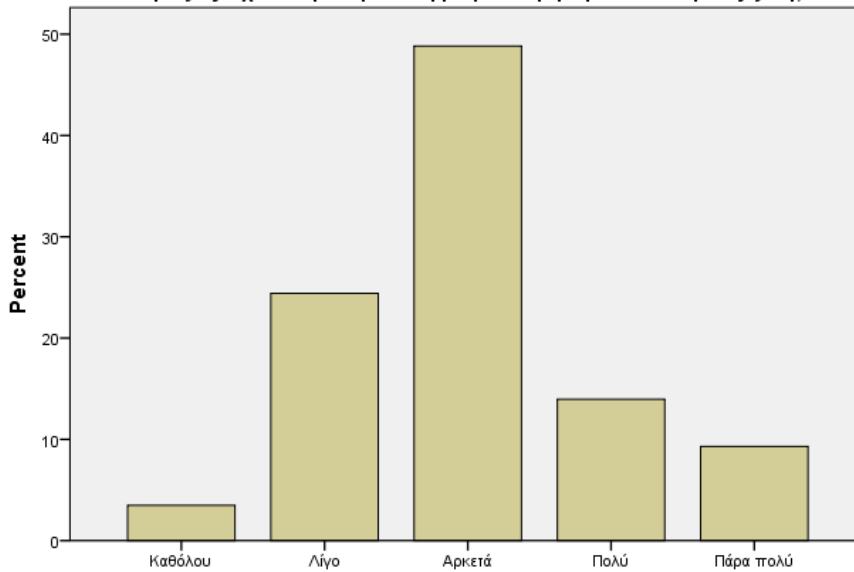
Ερώτηση 12

Το 48,8% των ερωτηθέντων επισκέπτονται το gov.gr για να αναζητήσουν πληροφορίες ή να κάνουν πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική τους ζωή σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 24,4% σε λίγο βαθμό και το 14% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

12. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το gov.gr για να αναζητήσετε πληροφορίες ή να κάνετε πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική σας ζωή;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,0	3,5	3,5
	Λίγο	21	21,0	24,4	27,9
	Αρκετά	42	42,0	48,8	76,7
	Πολύ	12	12,0	14,0	90,7
	Πάρα πολύ	8	8,0	9,3	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
	Total	100	100,0		

12.Πόσο συχνά επισκέπτεστε το gov.gr για να αναζητήσετε πληροφορίες ή να κάνετε πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική σας ζωή;



12.Πόσο συχνά επισκέπτεστε το gov.gr για να αναζητήσετε πληροφορίες ή να κάνετε πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική σας ζωή;

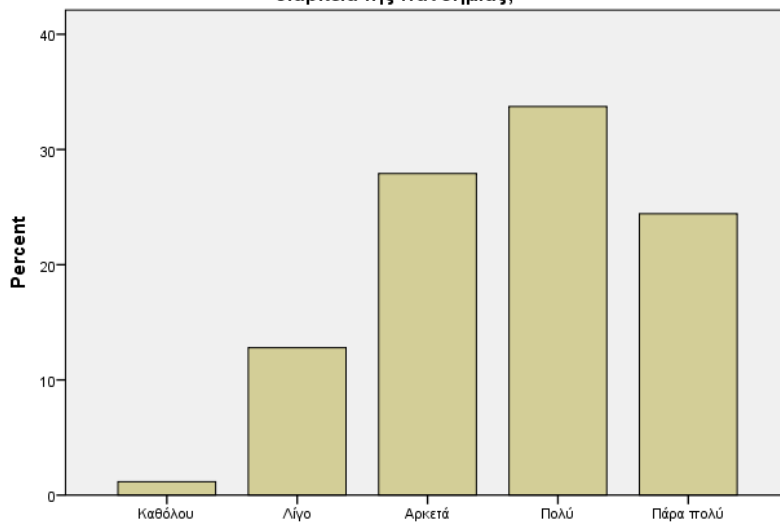
Ερώτηση 13

Το 33,7% των ερωτηθέντων αύξησαν τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 27,9% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

13.Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,2	1,2
	Λίγο	11	11,0	12,8	14,0
	Αρκετά	24	24,0	27,9	41,9
	Πολύ	29	29,0	33,7	75,6
	Πάρα πολύ	21	21,0	24,4	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

13.Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;



13.Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

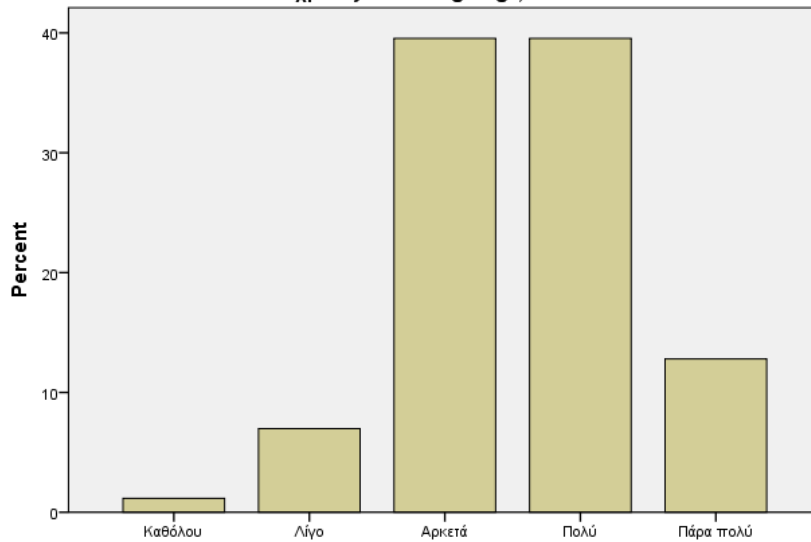
Ερώτηση 14

Το 39,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους είναι εύκολο να βρουν τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζονται στο gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, άλλο ένα 39,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

14.Πόσο εύκολο είναι για εσάς να βρείτε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε στο gov.gr;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,2	1,2
	Λίγο	6	6,0	7,0	8,1
	Αρκετά	34	34,0	39,5	47,7
	Πολύ	34	34,0	39,5	87,2
	Πάρα πολύ	11	11,0	12,8	100,0
Total		86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

14.Πόσο εύκολο είναι για εσάς να βρείτε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε στο gov.gr;



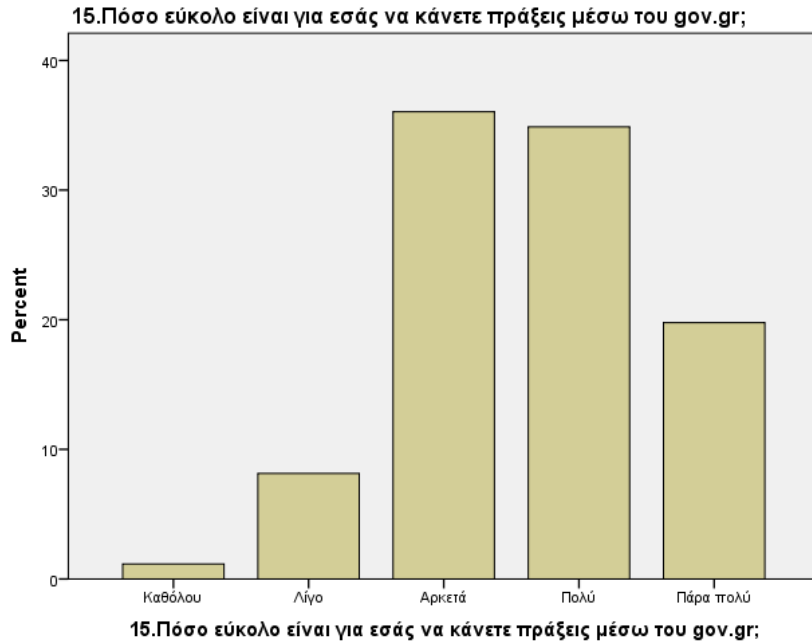
14.Πόσο εύκολο είναι για εσάς να βρείτε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε στο gov.gr;

Ερώτηση 15

Το 36% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους είναι εύκολο να κάνουν πράξεις μέσω του gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 34,9% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 19,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

15.Πόσο εύκολο είναι για εσάς να κάνετε πράξεις μέσω του gov.gr;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,2	1,2
	Λίγο	7	7,0	8,1	9,3
	Αρκετά	31	31,0	36,0	45,3
	Πολύ	30	30,0	34,9	80,2
	Πάρα πολύ	17	17,0	19,8	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		



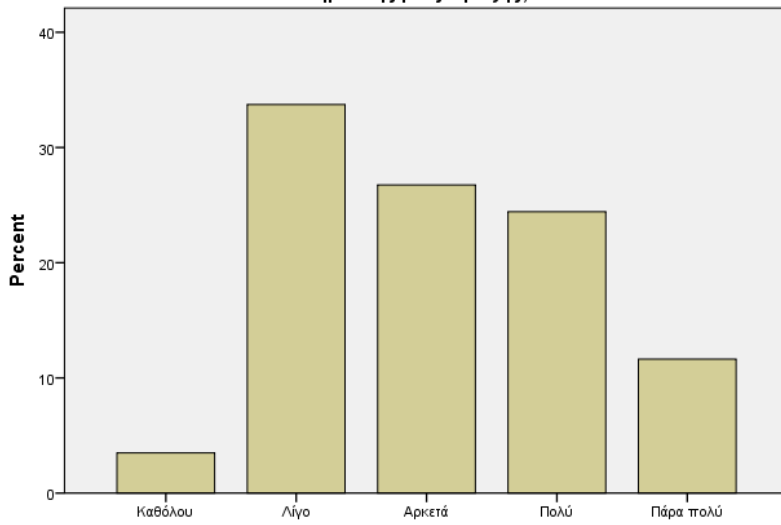
Ερώτηση 16

Το 33,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως δεν γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης σε λίγο βαθμό, το 26,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

16. Σε ποιο βαθμό γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,0	3,5	3,5
	Λίγο	29	29,0	33,7	37,2
	Αρκετά	23	23,0	26,7	64,0
	Πολύ	21	21,0	24,4	88,4
	Πάρα πολύ	10	10,0	11,6	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

16. Σε ποιο βαθμό ... από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;



16. Σε ποιο βαθμό ... από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;

Ερώτηση 17.1

Το 74,2% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν καθόλου υπηρεσίες σχετικές με τη Γεωργία και την Κτηνοτροφία.

17.1 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Γεωργία και κτηνοτροφία]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	49	49,0	74,2	74,2
	Λίγο	6	6,0	9,1	83,3
	Αρκετά	7	7,0	10,6	93,9
	Πολύ	2	2,0	3,0	97,0
	Πάρα πολύ	2	2,0	3,0	100,0
	Total	66	66,0	100,0	
Missing	System	34	34,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.2

Το 47,8% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν καθόλου υπηρεσίες σχετικές με τη Δικαιοσύνη, το 37% χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τη δικαιοσύνη σε λίγο βαθμό και το υπόλοιπο 15,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

17.2 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Δικαιοσύνη]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	22	22,0	47,8	47,8
	Λίγο	17	17,0	37,0	84,8
	Αρκετά	7	7,0	15,2	100,0
	Total	46	46,0	100,0	
Missing	System	54	54,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.3

Το 27,1% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Εκπαίδευση σε λίγο βαθμό, το 22% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 20,3% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

17.3 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Εκπαίδευση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	7,0	11,9	11,9
	Λίγο	16	16,0	27,1	39,0
	Αρκετά	11	11,0	18,6	57,6
	Πολύ	13	13,0	22,0	79,7
	Πάρα πολύ	12	12,0	20,3	100,0
	Total	59	59,0	100,0	
Missing	System	41	41,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.4

Το 36,7% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Επιχειρηματική δραστηριότητα καθόλου, το 24,5% τις χρησιμοποιούν σε λίγο βαθμό και το 16,3% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

17.4 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Επιχειρηματική δραστηριότητα]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	18,0	36,7	36,7
	Λίγο	12	12,0	24,5	61,2
	Αρκετά	8	8,0	16,3	77,6
	Πολύ	6	6,0	12,2	89,8
	Πάρα πολύ	5	5,0	10,2	100,0
	Total	49	49,0	100,0	
Missing	System	51	51,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.5

Το 39,7% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Εργασία και την Ασφάλιση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 22,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 15,5% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

17.5 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Εργασία και ασφάλιση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	4,0	6,9	6,9
	Λίγο	9	9,0	15,5	22,4
	Αρκετά	23	23,0	39,7	62,1
	Πολύ	13	13,0	22,4	84,5
	Πάρα πολύ	9	9,0	15,5	100,0
	Total	58	58,0	100,0	
Missing	System	42	42,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.6

Το 39,7% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Οικογένεια σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 24,1% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 20,7% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

17.6 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Οικογένεια]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,0	3,4	3,4
	Λίγο	7	7,0	12,1	15,5
	Αρκετά	23	23,0	39,7	55,2
	Πολύ	12	12,0	20,7	75,9
	Πάρα πολύ	14	14,0	24,1	100,0
	Total	58	58,0	100,0	
Missing	System	42	42,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.7

Το 32,1% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Περιουσία και τη φορολογία σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 21,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και άλλο ένα 21,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

17.7 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Περιουσία και φορολογία]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	6,0	10,7	10,7
	Λίγο	8	8,0	14,3	25,0
	Αρκετά	18	18,0	32,1	57,1
	Πολύ	12	12,0	21,4	78,6
	Πάρα πολύ	12	12,0	21,4	100,0
	Total	56	56,0	100,0	
Missing	System	44	44,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.8

Το 30% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τον Πολίτη και την καθημερινότητα σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 20% σε λίγο βαθμό και άλλο ένα 20% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

17.8 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Πολίτης και καθημερινότητα]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	8,0	13,3	13,3
	Λίγο	12	12,0	20,0	33,3
	Αρκετά	18	18,0	30,0	63,3
	Πολύ	10	10,0	16,7	80,0
	Πάρα πολύ	12	12,0	20,0	100,0
Total		60	60,0	100,0	
Missing	System	40	40,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.9

Το 38,8% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τον Πολιτισμό, αθλητισμό και τουρισμού καθόλου, το 24,5% τις χρησιμοποιούν σε λίγο βαθμό και άλλο ένα 24,5% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

17.9 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	19	19,0	38,8	38,8
	Λίγο	12	12,0	24,5	63,3
	Αρκετά	12	12,0	24,5	87,8
	Πολύ	6	6,0	12,2	100,0
	Total		49	49,0	100,0
Missing	System	51	51,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.10

Το 75,5% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Στράτευση καθόλου ενώ το 18,4% σε λίγο βαθμό.

17.10 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Στράτευση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	37	37,0	75,5	75,5
	Λίγο	9	9,0	18,4	93,9
	Αρκετά	3	3,0	6,1	100,0
	Total	49	49,0	100,0	
Missing	System	51	51,0		
Total		100	100,0		

Ερώτηση 17.11

Το 28,8% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Υγεία και την Πρόνοια σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 27,1% σε λίγο βαθμό, το 23,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 18,6% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

17.11 Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό; [Υγεία και πρόνοια]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,7	1,7
	Λίγο	16	16,0	27,1	28,8
	Αρκετά	14	14,0	23,7	52,5
	Πολύ	17	17,0	28,8	81,4
	Πάρα πολύ	11	11,0	18,6	100,0
	Total		59	59,0	100,0
Missing	System	41	41,0		
Total		100	100,0		



Από το παραπάνω γράφημα που έχει παραχθεί με φθίνουσα σειρά, βλέπουμε ότι οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό υπηρεσίες σχετικές με θέματα της οικογένειας (Μ.Ο.3,50), με θέματα υγείας και πρόνοιας (Μ.Ο.3,36), με θέματα περιουσίας και φορολογίας (Μ.Ο.3,29), με θέματα εργασίας και ασφάλισης (Μ.Ο.3,24), με θέματα εκπαίδευσης (Μ.Ο.3,12) και θέματα σχετικά με τον πολίτη και την καθημερινότητα (Μ.Ο.3,10). Στον αντίποδα, χρησιμοποιούν λιγότερο υπηρεσίες σχετικές με την επιχειρηματική δραστηριότητα (Μ.Ο.2,35), τον πολιτισμό, αθλητισμό και τον τουρισμό (Μ.Ο.2,10), την δικαιοσύνη (Μ.Ο.1,67), την γεωργία και την κτηνοτροφία (Μ.Ο.1,52) και τέλος, τη στράτευση (Μ.Ο.1,31).

Βαθμός ικανοποίησης από τη χρήση του Gov.gr

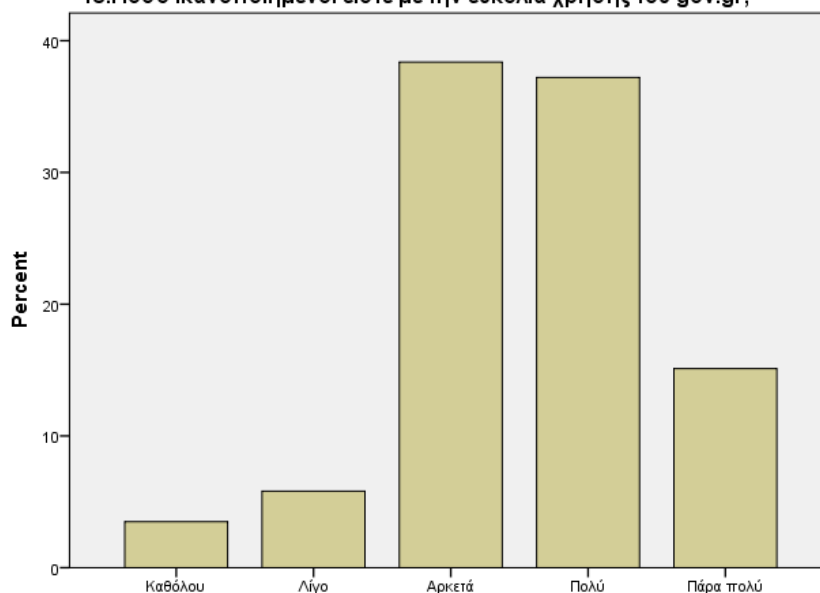
Ερώτηση 18

Το 38,4% των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι με την ευκολία χρήσης του gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 37,2% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 15,1% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

18.Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ευκολία χρήσης του gov.gr;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,0	3,5	3,5
	Λίγο	5	5,0	5,8	9,3
	Αρκετά	33	33,0	38,4	47,7
	Πολύ	32	32,0	37,2	84,9
	Πάρα πολύ	13	13,0	15,1	100,0
	Total		86	86,0	100,0
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

18.Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ευκολία χρήσης του gov.gr;



18.Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ευκολία χρήσης του gov.gr;

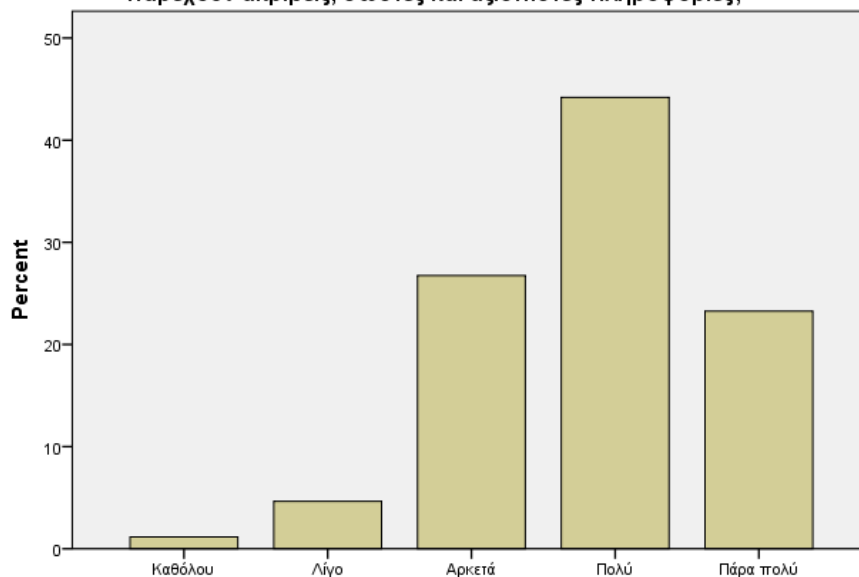
Ερώτηση 19

Το 44,2% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 26,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 23,3% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,0	1,2	1,2
	Λίγο	4	4,0	4,7	5,8
	Αρκετά	23	23,0	26,7	32,6
	Πολύ	38	38,0	44,2	76,7
	Πάρα πολύ	20	20,0	23,3	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

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



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

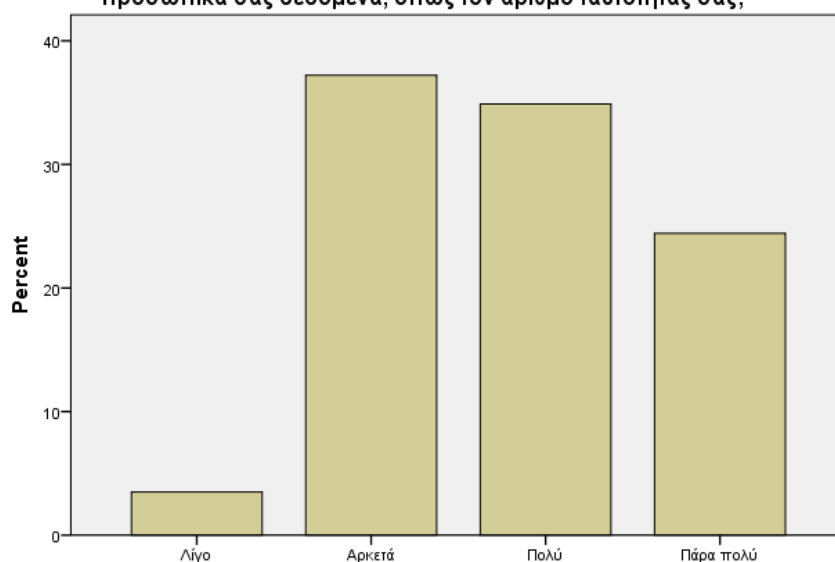
Ερώτηση 20

Το 34,9% των ερωτηθέντων νιώθουν ασφαλείς να χρησιμοποιούν το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά τους δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 37,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

20.Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	3	3,0	3,5	3,5
	Αρκετά	32	32,0	37,2	40,7
	Πολύ	30	30,0	34,9	75,6
	Πάρα πολύ	21	21,0	24,4	100,0
	Total	86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

20.Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;



20.Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;

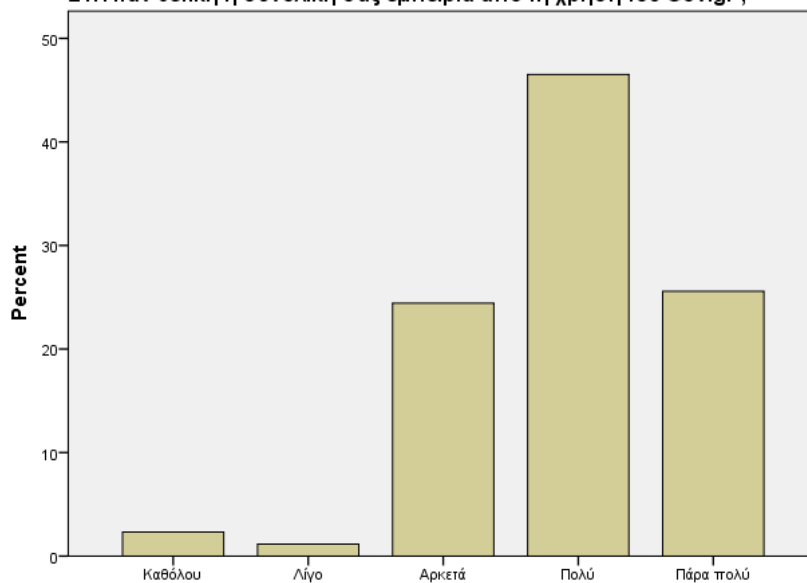
Ερώτηση 21

Το 46,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι θετική η συνολική τους εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 25,6% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

21.Ήταν θετική η συνολική σας εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,0	2,3	2,3
	Λίγο	1	1,0	1,2	3,5
	Αρκετά	21	21,0	24,4	27,9
	Πολύ	40	40,0	46,5	74,4
	Πάρα πολύ	22	22,0	25,6	100,0
Total		86	86,0	100,0	
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

21.Ήταν θετική η συνολική σας εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr ;



21.Ήταν θετική η συνολική σας εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr ;

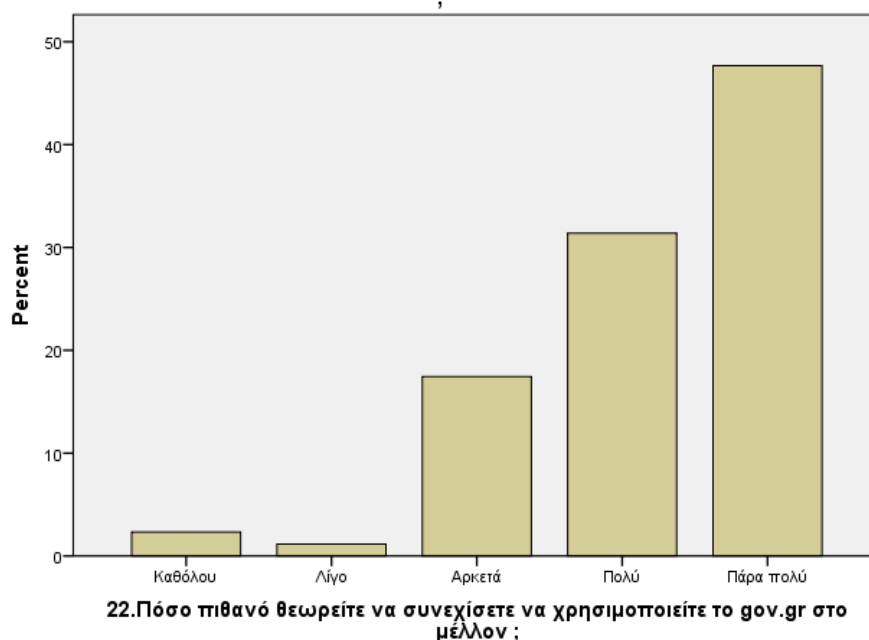
Ερώτηση 22

Το 47,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι πιθανό να συνεχίσουν να χρησιμοποιήσουν το gov.gr στο μέλλον σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 31,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 17,4% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

22.Πόσο πιθανό θεωρείτε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr στο μέλλον ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,0	2,3	2,3
	Λίγο	1	1,0	1,2	3,5
	Αρκετά	15	15,0	17,4	20,9
	Πολύ	27	27,0	31,4	52,3
	Πάρα πολύ	41	41,0	47,7	100,0
	Total		86	86,0	100,0
Missing	System	14	14,0		
Total		100	100,0		

22.Πόσο πιθανό θεωρείτε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr στο μέλλον ;



Ερώτηση 23

Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται από τον gov.gr είναι η μεταβίβαση ακινήτου και αγοραπωλησιών και κάποια εργασιακά θέματα όπως αυτό των ενσήμων

23. Ποια υπηρεσία δεν παρέχεται κατά τη γνώμη σας από το Gov.gr ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	92	92,0	92,0	92,0
Δεν γνωρίζω	2	2,0	2,0	94,0
Δήλωση ονόματος τέκνου στον ΑΜΚΑ	1	1,0	1,0	95,0
Δημόσια Υγεία	1	1,0	1,0	96,0
Καμία	1	1,0	1,0	97,0
Μεταβίβαση ακινήτου	1	1,0	1,0	98,0
ΠΟΛΥ ΠΑΛΙΑ ΕΝΣΗΜΑ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	1	1,0	1,0	99,0
Τίτλοι ιδιοκτησίας, που θα βοηθούσε στην απλοποίηση των αγοραπωλησιών ακινήτων	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Ερώτηση 24

Ο λόγος που δεν χρησιμοποιούν τον gov.gr είναι η έλλειψη εξοικείωσης με την τεχνολογία, κάποιιοι δήλωσαν πως δεν τους έχει χρειαστεί και κάποιιοι προτιμούν την δια ζώσης συναλλαγή.

24.Για ποιο λόγο δεν έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ το gov.gr;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	86	86,0	86,0	86,0
Δεν είμαι εξοικειωμένος με την τεχνολογία που απαιτεί η χρήση του	6	6,0	6,0	92,0
Δεν είμαι εξοικειωμένος με την τεχνολογία που απαιτεί η χρήση του, Προτιμώ τη δια ζώσης συναλλαγή με το δημόσιο	1	1,0	1,0	93,0
Δεν μου έχει χρειαστεί	1	1,0	1,0	94,0
Δεν το γνωρίζω	1	1,0	1,0	95,0
Δεν το γνωρίζω, Έχω προσπαθήσει, αλλά δεν κατάφερα να το χρησιμοποιήσω	1	1,0	1,0	96,0
Προτιμώ τη δια ζώσης συναλλαγή με το δημόσιο	2	2,0	2,0	98,0
Προτιμώ τη δια ζώσης συναλλαγή με το δημόσιο, Δε χρειάστηκε	1	1,0	1,0	99,0
Το χρησιμοποιώ	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

4.2 Επαγωγική Ανάλυση

Στην ενότητα αυτή διενεργήσαμε συσχετίσεις ανάμεσα στις δημογραφικές ερωτήσεις και τις κεντρικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Σημειώνουμε ότι θα παρατεθούν μόνο οι συσχετίσεις που έχουν στατιστική σημαντικότητα, δηλαδή $p \leq 0,05$. Σημειώνουμε επίσης ότι έγιναν συσχετίσεις με μη παραμετρικούς ελέγχους καθώς τα δεδομένα μας δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή.

1^η Συσχέτιση (Mann-Whitney)

Φύλο με ερώτηση 10

Ranks				
	1.Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
10. Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να συνδεθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet);	Άνδρας	46	38,33	1763,00
	Γυναίκα	40	49,45	1978,00
	Total	86		

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι γυναίκες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες συμφώνησαν σε μεγαλύτερο βαθμό με την άποψη ότι τους είναι εύκολο να συνδεθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης από ότι οι άνδρες.

Test Statistics ^a	
	10. Σε ποιο βαθμό σας είναι εύκολο να συνδεθείτε σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης (π.χ. Gov.gr, taxisnet);
Mann-Whitney U	682,000
Wilcoxon W	1763,000
Z	-2,181
Asymp. Sig. (2-tailed)	,029

a. Grouping Variable: 1.Φύλο

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p > 0,05$ ($U=682,000$, $p=,029$).

2^η Συσχέτιση (Mann-Whitney)

Φύλο με ερώτηση 13

Ranks				
	1.Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
13.Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;	Άνδρας	46	37,55	1727,50
	Γυναίκα	40	50,34	2013,50
	Total	86		

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι γυναίκες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες αύξησαν περισσότερο τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε σχέση με τους άνδρες.

Test Statistics ^a	
	13.Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;
Mann-Whitney U	646,500
Wilcoxon W	1727,500
Z	-2,464
Asymp. Sig. (2-tailed)	,014

a. Grouping Variable: 1.Φύλο

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p > 0,05$ ($U=646,500$, $p=,014$).

3^η Συσχέτιση (Mann-Whitney)

Φύλο με ερώτηση 16

Ranks				
	1.Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
16. Σε ποιο βαθμό ... από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;	Άνδρας	46	51,68	2377,50
	Γυναίκα	40	34,09	1363,50
	Total	86		

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι άνδρες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τις γυναίκες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι άνδρες πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό πως δεν γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης σε σχέση με τις γυναίκες.

Test Statistics ^a	
	16. Σε ποιο βαθμό ... από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;
Mann-Whitney U	543,500
Wilcoxon W	1363,500
Z	-3,387
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: 1.Φύλο

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$ ($U=543,500$, $p=,001$).

4^η Συσχέτιση (Kruskal-Wallis)

Μορφωτικό επίπεδο με ερώτηση 19

Ranks			
	edu	N	Mean Rank
19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες;	Απόφοιτος δημοτικού/γυμνασίου	5	11,10
	Απόφοιτος λυκείου	15	44,97
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	44	43,52
	Κάτοχος μεταπτυχιακού/Διδακτορικού	22	49,82
	Total	86	

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό πως τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Test Statistics ^{a,b}	
	19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες;
Chi-Square	11,200
df	3
Asymp. Sig.	,011

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: edu

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$ ($H=11,200$, $p=,011$).

5^η Συσχέτιση (Kruskal-Wallis)

Μορφωτικό επίπεδο με ερώτηση 20

Ranks			
	edu	N	Mean Rank
20.Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;	Απόφοιτος δημοτικού/γυμνασίου	5	37,00
	Απόφοιτος λυκείου	15	38,27
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	44	39,55
	Κάτοχος μεταπτυχιακού/Διδακτορικού	22	56,45
	Total	86	

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο νιώθουν ασφαλείς σε μεγαλύτερο βαθμό να χρησιμοποιούν το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά τους δεδομένα σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Test Statistics ^{a,b}	
	20.Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;
Chi-Square	8,999
df	3
Asymp. Sig.	,029

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: edu

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$ ($H=8,999$, $p=,029$)

Επίλογος – Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας, το 44% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 19% είναι πολύ εξοικειωμένοι και το 16% πάρα πολύ εξοικειωμένοι, το 44% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 19% είναι πολύ εξοικειωμένοι και το 16% πάρα πολύ εξοικειωμένοι, το 43% των ερωτηθέντων πιστεύουν πως είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, το 26% είναι πολύ χρήσιμη και το 24% αρκετά χρήσιμη και το 86% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr, τη νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους ενώ το υπόλοιπο 14% δεν την έχουν χρησιμοποιήσει.

Επίσης το 38,4% των ερωτηθέντων ενημερώθηκαν από το Internet, το 34,9% τους προτάθηκε από κάποια δημόσια υπηρεσία, το 30,2% από τα ΜΜΕ, το 20,9% μέσω γνωστού/φίλου και το υπόλοιπο 4,7% από διαφημιστική καμπάνια, το 37,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι πολύ εύκολο να συνδεθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης, άλλο ένα 37,2% πάρα πολύ εύκολο και το 16,3% αρκετά εύκολο, το 45,3% των ερωτηθέντων θεωρούν πως γνωρίζουν το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 30,2% σε πολύ βαθμό και το 12,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 48,8% των ερωτηθέντων επισκέπτονται το gov.gr για να αναζητήσουν πληροφορίες ή να κάνουν πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική τους ζωή σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 24,4% σε λίγο βαθμό και το 14% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Αντίστοιχα, το 33,7% των ερωτηθέντων αύξησαν τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 27,9% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 39,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους είναι εύκολο να βρουν τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζονται στο gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, άλλο ένα 39,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 36% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους είναι εύκολο να κάνουν πράξεις μέσω του gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 34,9% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 19,8% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 33,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως δεν γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης σε λίγο βαθμό, το 26,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Επίσης το 74,2% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν καθόλου υπηρεσίες σχετικές με τη Γεωργία και την Κτηνοτροφία, το 47,8% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν καθόλου υπηρεσίες σχετικές με τη Δικαιοσύνη, το 37% χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τη δικαιοσύνη σε λίγο βαθμό και το υπόλοιπο 15,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 27,1% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Εκπαίδευση σε λίγο βαθμό, το 22% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 20,3% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

Αντίστοιχα, το 36,7% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Επιχειρηματική δραστηριότητα καθόλου, το 24,5% τις χρησιμοποιούν σε λίγο βαθμό και το 16,3% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 39,7% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Εργασία και την Ασφάλιση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 22,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 15,5% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 39,7% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Οικογένεια σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 24,1% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 20,7% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 32,1% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Περιουσία και τη φορολογία σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 21,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και άλλο ένα 21,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

Επίσης, το 30% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τον Πολίτη και την καθημερινότητα σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 20% σε λίγο βαθμό και άλλο ένα 20% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 38,8% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με τον Πολιτισμό, αθλητισμό και τουρισμού καθόλου, το 24,5% τις χρησιμοποιούν σε λίγο βαθμό και άλλο ένα 24,5% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 75,5% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Στράτευση καθόλου ενώ το 18,4% σε λίγο βαθμό.

Το 28,8% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν υπηρεσίες σχετικές με την Υγεία και την Πρόνοια σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 27,1% σε λίγο βαθμό, το 23,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 18,6% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Το 38,4% των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι με την ευκολία χρήσης του gov.gr σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 37,2% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 15,1% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επίσης το 44,2% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 26,7% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 23,3% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Το 34,9% των ερωτηθέντων

νώθουν ασφαλείς να χρησιμοποιούν το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά τους δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 37,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Το 46,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι θετική η συνολική τους εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 25,6% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 24,4% σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Το 47,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι πιθανό να συνεχίσουν να χρησιμοποιήσουν το gov.gr στο μέλλον σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 31,4% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 17,4% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται από τον gov.gr είναι η μεταβίβαση ακινήτου και αγοραπωλησιών και κάποια εργασιακά θέματα όπως αυτό των ενσήμων. Ο λόγος που δεν χρησιμοποιούν τον gov.gr είναι η έλλειψη εξοικείωσης με την τεχνολογία, κάποιοι δήλωσαν πως δεν τους έχει χρειαστεί και κάποιοι προτιμούν την δια ζώσης συναλλαγή. Βλέπουμε ότι οι γυναίκες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες συμφώνησαν σε μεγαλύτερο βαθμό με την άποψη ότι τους είναι εύκολο να συνδεθούν σε ιστοσελίδες της κυβέρνησης από ότι οι άνδρες.

Επίσης, οι γυναίκες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες αύξησαν περισσότερο τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε σχέση με τους άνδρες όπως και οι άνδρες συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τις γυναίκες. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι άνδρες πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό πως δεν γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης σε σχέση με τις γυναίκες.

Επίσης βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό πως τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Τέλος, βλέπουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου συγκέντρωσαν μεγαλύτερο μέσο όρο σε σχέση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Πρακτικά

αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες με το ανώτατο εκπαιδευτικό επίπεδο νιώθουν ασφαλείς σε μεγαλύτερο βαθμό να χρησιμοποιούν το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά τους δεδομένα σε σχέση με τους συμμετέχοντες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Σύμφωνα με τις λεπτομέρειες, τα προαναφερθέντα ευρήματα ευθυγραμμίζονται με την ιδέα ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί τη δημιουργία ενός διαλειτουργικού ψηφιακού δημόσιου τομέα ως εξαιρετικά κρίσιμο στόχο. Από το 2006, η ΕΚ έχει δημιουργήσει πολλές ενδιάμεσες στρατηγικές που έχουν υιοθετήσει τα ευρωπαϊκά έθνη (ΕΕ, ΕΖΕΣ & Υποψήφιες χώρες, 2009, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020a, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006, Υπουργοί για την πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των κρατών μελών της ΕΕ, ΕΖΕΣ, 2017).

Αρκετά ευρωπαϊκά έθνη έχουν αναπτύξει με επιτυχία τις ψηφιακές τους ικανότητες και έχουν σημειώσει πρόοδο προς τους στόχους τους. Με βάση την πιο πρόσφατη Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (2020), η οποία αξιολογεί τέσσερις βασικές μετρήσεις (Κεντρικότητα χρήστη, Διαφάνεια, Διασυνοριακή κινητικότητα και Βασικοί Ενεργοποιητές), η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει επιτύχει αξιόπαινη βαθμολογία 87% στην Κεντρικότητα χρήστη. Ωστόσο, στις υπόλοιπες τρεις διαστάσεις, η ΕΕ φαίνεται να βρίσκεται στη μέση της προόδου της, με σκορ 66% για τη Διαφάνεια, 61% για τη Διασυνοριακή Κινητικότητα και 56% για τους Βασικούς Ενεργοποιητές

Με βάση την ίδια έκθεση, το επίπεδο αφοσίωσης των χρηστών της ελληνικής κυβέρνησης είναι σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με το μέσο όρο ολόκληρης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, φθάνοντας στο 85%. Ωστόσο, υπολείπεται σε όλους τους άλλους τομείς, συμπεριλαμβανομένης της διαφάνειας (48%), της διασυνοριακής κινητικότητας (40%) και των βασικών ενεργοποιητές (34%). Ένας άλλος τομέας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η συνολική υιοθέτηση και ψηφιοποίηση. Η Ελλάδα υστερεί τόσο σε ποσοστά υιοθέτησης (30% - Ελλάδα έναντι 60% - ΕΕ27+ΗΒ) όσο και σε προσπάθειες ψηφιοποίησης (53% - Ελλάδα έναντι 72% - ΕΕ27+ΗΒ). Είναι προφανές από την Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της ΕΕ 2020 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020β) ότι η ελληνική κυβέρνηση υπολειτουργεί στις περισσότερες από τις διαστάσεις που αναλύθηκαν.

Παλαιότερη μελέτη έχει ασχοληθεί με περισσότερα ζητήματα κυβερνητικού μετασχηματισμού, όπως οι πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα προσχώματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωπες οι κυβερνήσεις κατά την εφαρμογή τους. Οι μελετητές και τα διεθνή ιδρύματα έχουν επίσης παράσχει πλαίσια για την αντιμετώπιση των φραγμών και την επίτευξη των διαστάσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω της ανάλυσης της βιβλιογραφίας, αυτή η μελέτη στοχεύει να προσφέρει πληροφορίες σχετικά με τις στρατηγικές που διαμορφώθηκαν και εφαρμόζονται τόσο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΚ) όσο και από την ελληνική κυβέρνηση.

Προκειμένου να κατανοηθούν οι στρατηγικοί στόχοι και τα μοντέλα που υιοθετήθηκαν και από τα δύο ιδρύματα, ο ερευνητής διεξήγαγε μια ανάλυση των ψηφιακών δεδομένων που χρονολογούνται από το 2006. Ο πρωταρχικός στόχος αυτής της μελέτης είναι να εξετάσει τους στρατηγικούς στόχους που έχουν αντιμετωπιστεί από αυτά τα ιδρύματα και τι προσεγγίσεις έχουν πάρει. Για να επιτευχθεί αυτό, χρησιμοποιήθηκε μια ποιοτική μεθοδολογία μελέτης περίπτωσης, χρησιμοποιώντας δευτερεύοντα δεδομένα προσβάσιμα από το κοινό. Η μέθοδος της θεμελιωμένης θεωρίας χρησιμοποιήθηκε για να κατηγοριοποιήσει τους διάφορους στόχους σε θέματα και να ποσοτικοποιήσει τα δεδομένα για μεταγενέστερη ανάλυση.

Πολλαπλές έρευνες έχουν ασχοληθεί με την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ελληνικούς οργανισμούς όπως οι δήμοι. Το 2015, οι Λάππας, Τριανταφυλλίδου, Γιάννας και Κλεφτοδήμος προσπάθησαν να οικοδομήσουν ένα πλαίσιο για την αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με βάση τις προτιμήσεις των κατοίκων και να αξιολογήσουν ανάλογα την πρόοδο της τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα ευρήματά φανερώνουν πως το 2015 οι δήμοι παρείχαν ουσιαστικά μονόδρομες πληροφορίες για τις δημοτικές αρχές, τα μεγαλύτερα τουριστικά αξιοθέατα, τα μέλη του τοπικού συμβουλίου και τους δημάρχους μέσω των πυλών τους.

Επιπλέον, υποστηρίζουν πως οι ελληνικοί δήμοι αυξάνουν σιγά σιγά τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη των πολιτών αποκαλύπτοντας πληροφορίες για αποφάσεις που λαμβάνονται από δημάρχους και επιτροπές. Πολλές πόλεις προσπαθούν να επικοινωνήσουν με τους πολίτες προωθώντας κυρίως παθητικές μορφές συμμετοχής μέσω email και διαδικτυακών φορμών. (Λάππας, Τριανταφυλλίδου, Γιάννας, & Κλεφτοδήμος, 2015). Συγκρίνοντας τα ευρήματά τους με αυτά των Yannas and Lappas (2007), φαίνεται ότι

σε τοπικό επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα δεν είχε λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς το 2006, οι ιστοσελίδες παρείχαν κατά κύριο λόγο ένα τρόπο πληροφόρησης και αποδόθηκαν κακώς σε επίπεδο συναλλαγής και αλληλεπίδρασης-συμμετοχής. Οι Lappas et al. (2015) δήλουν πως οι δήμοι οφείλουν να στοχεύουν στην παροχή (α) πληροφοριών για τα δημοτικά έργα, (β) συναλλαγών και υπηρεσιών για πολίτες και εταιρείες, τέλος (γ) να δίνονται ευκαιρίες στους πολίτες ώστε να έχουν ενεργή συμμετοχή στις υποθέσεις του δήμου.

Το 2017, οι Κωστοπούλου, Νταλιάνης, Νταλιάνη, Καρέτσος και Γκουτζιούπα ολοκλήρωσαν ανάλυση δεδομένων από 325 δημοτικές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να εξετάσουν τα είδη και την κατάσταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται στους δήμους. Τα αποτελέσματά τους δείχνουν ότι η συνολική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2017 μπορεί να θεωρηθεί με αργό ρυθμό σε σύγκριση με την κατάσταση του 2015. Ειδικότερα, οι εξεταζόμενες δημοτικές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν υψηλό βαθμό ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Ωστόσο, η χρήση εργαλείων και υπηρεσιών Web 2.0 παραμένει χαμηλή.

Επιπλέον, όσον αφορά τις διαδικτυακές διαβουλεύσεις, 233 πόλεις υποστηρίζουν διαδικτυακές καταγγελίες και 166 πόλεις υποστηρίζουν τους δημάρχους να επικοινωνούν απευθείας με τους πολίτες μέσω διαδικτύου. (Κωστοπούλου, Νταλιάνης, Νταλιάνη, Καρέτσος, & Γκουτζιούπα, 2017). Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνάς τους έδειξαν ότι οι υπηρεσίες που χρειάζονται περισσότερο οι πολίτες είναι πολιτιστικές εκδηλώσεις, ειδήσεις και αποτελέσματα του δήμου, η επικοινωνία με άλλους πολίτες, η έκφραση απόψεων, η ψηφοφορία, η υποβολή καταγγελιών, η επικοινωνία με τον Δήμαρχο και η ενημέρωση για αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου.

Οι Αλεξόπουλος, Χαραλαμπίδης, Βογιατζής και Κολοκοτρώνης (2018) παρουσιάζουν μια ανάλυση ενός πλαισίου έξυπνης πόλης για να εξετάσει την ανάπτυξη των έξυπνων πόλεων στην Ελλάδα και να εντοπίσει τα τρέχοντα εμπόδια. Διαπίστωσαν ότι οι περισσότεροι ελληνικοί δήμοι επικεντρώθηκαν στην ανάπτυξη υποδομών ΤΠΕ και πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να αναπτυχθούν ως έξυπνες πόλεις. Οι πιο δημοφιλείς ενέργειες είναι η εφαρμογή δωρεάν ασύρματων δικτύων σε δημόσιους χώρους και δημοτικά κτίρια, η αναβάθμιση δημοτικού υλικού και λογισμικού για backend υψηλής απόδοσης και η ανάπτυξη εφαρμογών για τους πολίτες να αναφέρουν προβλήματα.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκτός από την ανάπτυξη εφαρμογών, 44 πόλεις αναφέρουν ηλεκτρονική διαβούλευση σημαντικών αποφάσεων και σχεδίων (επιχειρηματικά σχέδια, τεχνικά έργα κ.λπ.) και δράσεις σε εφαρμογές GIS στην κατασκευή κτιρίων (εργοτάξια, χρήσεις γης, αντικειμενική αξία ιδιοκτησίας κ.λπ.) (Αλεξόπουλος, Χαραλαμπίδης, Βογιατζής, & Κολοκοτρώνης, 2018). Από την άλλη, η πλειοψηφία των δήμων δεν ανέφερε δράσεις που αφορούν την υγεία, τις μεταφορές και την ασφάλεια.

Με βάση το PROMETHEE II, δημιουργήθηκε μια μέθοδος αξιολόγησης ανάπτυξης τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από την 1η Σεπτεμβρίου 2017 έως τις 23 Δεκεμβρίου 2017, οι ερευνητές ανέλυσαν τις ιστοσελίδες 325 ελληνικών πόλεων με βάση 64 κριτήρια. Η ανάλυσή τους δείχνει ότι το επίπεδο ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις ελληνικές πόλεις είναι ανεπαρκές. (Παναγιώτου & Σταύρου, 2019). Σύμφωνα με τα αποτελέσματά τους, οι πιο ώριμες πόλεις υιοθέτησαν πιο εξελιγμένες υπηρεσίες Διαδικτύου, όπως οι διαδικτυακές πληρωμές, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για την επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους και η υποδομή λογισμικού για την υποστήριξη των λειτουργιών τους. Οι δήμοι, από την αρχή, από την άλλη πλευρά, επικέντρωσαν τις υπηρεσίες τους κυρίως στο πληροφοριακό υλικό (Παναγιώτου & Σταύρου, 2019).

Οι Maditinos and Sidiropoulou (2020) διεξήγαγαν έρευνα σε 113 πόλεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τοπικές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να προσδιοριστεί η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματά τους δείχνουν ότι όλοι οι δήμοι έχουν δημιουργήσει ιστοσελίδα, ενώ το 58% παρέχει υπηρεσίες μέσω φυσικής παρουσίας ή αλληλογραφίας. Επιπλέον, 74 πόλεις διαθέτουν ξεχωριστά τμήματα IT με μέσο όρο 1 έως 3 μέλη προσωπικού. Όσον αφορά τον προϋπολογισμό ΤΠΕ-Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των δήμων, το μεγαλύτερο μερίδιο (33,9%) ξεπερνά τις 50.000,00 €, εκ των οποίων το 46,8% χρηματοδοτεί ανεξάρτητα αυτές τις πράξεις.

Όσον αφορά τις στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, 43 από τις 109 πόλεις δεν έχουν διαμορφώσει ολοκληρωμένα στρατηγικά σχέδια και το 46% από αυτά περιλαμβάνουν «ορισμένες δραστηριότητες αξιοποίησης ΤΠΕ και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» ως μέρος του συνολικού στρατηγικού σχεδίου της πόλης.

Επιπλέον, η έρευνα αποκάλυψε ότι μόνο το 7% των οργανισμών διεξήγαγε δημόσιες έρευνες για να αποφασίσουν ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα εφαρμόσουν. Τα πιο συνηθισμένα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι δήμοι είναι η «έλλειψη τεχνικού προσωπικού» (76%) και η «έλλειψη εξειδίκευσης» (49%). Συνολικά, η μελέτη δείχνει ότι οι υπηρεσίες με θεσμικό περιεχόμενο ή μονόδρομα μηνύματα είναι πιο ανεπτυγμένες από τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τη συμμετοχή. (Maditinos & Sidiropoulou, 2020).

Στην εργασία τους, οι Madition και Sidiropoulou (2020) εισήγαγαν τους τομείς για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα. Τα αποτελέσματα τους δείχνουν πως η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως βασικό κίνητρο την προσπάθεια αύξησης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας στην ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στους δήμους και το εξωτερικό περιβάλλον. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα στους οργανισμούς να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και ολοκληρωμένες πληροφορίες και να βελτιώνουν την απόδοση προκειμένου να επιτύχουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και έτσι να τονώσουν τη συμμετοχή των πολιτών και, ως εκ τούτου, την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη τους στο ίδρυμα (Manoharan, Fudge, & Zheng, 2015).

Εκτός από τις αιτίες και την τρέχουσα κατάσταση ανάπτυξης, Maditinos & Sidiropoulou, αναδεικνύουν και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι δήμοι. Δεδομένου ότι η συντριπτική πλειονότητα των πόλεων απασχολεί έναν έως τρεις υπαλλήλους για τη δημιουργία και την εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η έλλειψη προσωπικού θεωρείται το πιο κρίσιμο εμπόδιο. Η έλλειψη των απαραίτητων δεξιοτήτων στο προσωπικό είναι ένα άλλο σημαντικό εμπόδιο για την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Maditinos & Sidiropoulou, 2020). Αυτό το συμπέρασμα συμφωνεί με τα δεδομένα των Αλεξόπουλου, Χαραλαμπίδη, Βογιατζή και Κολοκοτρώνη (2018), οι οποίοι επισήμαναν την απουσία ειδικευμένου προσωπικού και την έλλειψη των οικονομικών πόρων ως τους πιο βασικούς παράγοντες.

Οι Bousdekis and Kardaras (2020) διεξήγαγαν μια πιο εμπειριστατωμένη μελέτη σχετικά με τις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στην τοπική αυτοδιοίκηση, προσδιορίζοντας την τρέχουσα κατάσταση, την ωριμότητα, τα εμπόδια και τις προτεραιότητες σε συνδυασμό με τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας.

Τα αποτελέσματα κατηγοριοποιήθηκαν σε πέντε ομάδες: υπηρεσίες με τον πολίτη στο επίκεντρο, ψηφιακή κουλτούρα, διαλειτουργικότητα, ψηφιακές δεξιότητες του προσωπικού και προμήθειες τεχνολογίας. Όσον αφορά τις υπηρεσίες με επίκεντρο τον πολίτη, παρατηρήθηκε ότι οι περισσότερες υπηρεσίες, ιδίως αυτές που αφορούν συναλλαγές, απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών στις δημοτικές εγκαταστάσεις, ενώ είναι επίσης δυνατή η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όταν απαιτούνται πληροφορίες.

Σημειώθηκε επίσης ότι η διαχείριση του ψηφιακού μετασχηματισμού βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο λόγω της απροθυμίας να γίνουν στρατηγικές αλλαγές στην ψηφιακή κουλτούρα. Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντικά κατακερματισμένες και ότι υπάρχει σημαντική χρονική υστέρηση μεταξύ της έναρξης και της ολοκλήρωσης των έργων λόγω έλλειψης συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων (Boussdekis&Kardaras,2020). Οι δήμοι στερούνται επίσης διαλειτουργικότητας. Σύμφωνα με την ανάλυσή τους, οι δήμοι χρησιμοποιούν διαφορετικές λύσεις λογισμικού από διαφορετικούς προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται από το κράτος, σε διαφορετικές υπηρεσίες.

Ως αποτέλεσμα, δεν υπάρχει επίσημη αποθήκευση πληροφοριών. Επιπλέον, πλήττονται από αστοχίες του συστήματος και μεγάλους χρόνους επεξεργασίας λόγω ανεπαρκούς υποδομής υλικού. Όσον αφορά τις "ψηφιακές δεξιότητες των υπαλλήλων", σημειώνεται ότι οι είναι χαμηλές λόγω έλλειψης κατάρτισης και εκπαίδευσης. Όσον αφορά τις Τεχνολογικές Προμήθειες, οι Boussdekis και Kardaras (2020) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι δήμοι υλοποιούν μεγάλα έργα πληροφορικής με αναποτελεσματικό τρόπο, με αποτέλεσμα να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες χαμηλής ποιότητας με ιδιαίτερη αστάθεια αναφορικά στην παράδοση και τη συντήρηση του συστήματος. Σύμφωνα με την ανάλυσή τους, η κακή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλεται σε εσωτερικές ανεπάρκειες.

Βιβλιογραφία

Αγγλική Βιβλιογραφία

Aggarwal, A. (2015). *Managing Big Data Integration in the Public Sector*: IGI Global.

Alexopoulos, C., Charalabidis, Y., Vogiatzis, N., & Kolokotronis, D. E. (2018). A Taxonomy for Analysing Smart Cities Developments in Greece. 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 537-549). Galway, Ireland: Association for Computing Machinery

Alexopoulos, C., Lachana, Z., Androutsopoulou, A., Diamantopoulou, V., Charalabidis, Y., & Loutsaris, M. A. (2019). How Machine Learning is Changing E-Government. 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 354– 363). Melbourne, VIC, Australia: Association for Computing Machinery.

Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevič, L., Misuraca, G., Vanini, I., Editor: Misuraca, G. (2019). *Exploring Digital Government transformation in the EU - Analysis of the state of the art and review of literature*, EUR 29987 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, ISBN 978-92-76-13299-8, doi:10.2760/17207, JRC118857.

Bertot, J., Estevez, E. and Janowski, T. (2016). *Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework*: Elsevier.

Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. *Agronomy*, 7(932), 1-20

Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020). Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece. *22nd Conference on Business Informatics (CBI)* (pp. 131-140). Antwerp, Belgium: IEEE.

Card, J. (2015). *Open Data is at the Centre of London's Transition into a Smart City*.

Creswell, J.W. (2011). *The research in education. Design, conduction and examination of quantitative and qualitative research*. Athens: Ellin.

Costopoulou, C., Ntalianis, F., Ntaliani, M., Karetsos, S., & Gkoutzioupa, E. (2017). e-Participation Provision and Demand Analysis for Greek Municipalities. In S. Katsikas, & V. Zorkadis, *E-Democracy – Privacy-Preserving, Secure, Intelligent E-Government Services. e-Democracy 2017. Communications in Computer and Information Science* (Vol. 792, pp. 3-14). Cham: Springer

Digital Transformation in Greece, (2023). *Digital Transformation in Greece, 2021-2023. Foundation Report*. Retrieved from <https://www.greeknewsagenda.gr/topics/business-rd/7744-digital-transformation-in-greece-2021-2022-found-ation-report>

Fishenden, J. and Thompson, M. (2012). Digital government, open architecture and innovation: Why public sector IT will never be the same again. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(4), 977-1004.

Fountain, J. (2014). *Digital Government. Handbook of Science and Technology Convergence* (pp.1-12). Springer International Publishing, Switzerland.

Giannantonio, C. M. And Hurley-Hanson, A. E. (2011). Frederick Winslow Taylor: Reflections on the Relevance of The Principles of Scientific Management 100 Years Later. *Journal of Business and Management*, 7-10.

Hidayanto, A., Ningsih, Y., Sandhyaduhita, P. and Handayani, P. (2014). The Obstacles of the E-Government Implementation: A Case of Riau Province. *Journal of Industrial and Intelligent Information*, 2, 126-130.

Höchtel, J., Parycek, P. and Schöllhammer, R. (2016). Big data in the policy cycle: Policy decision making in the digital era. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 26(1-2), 147-169.

Huang, J. and Karduck, A. (2017). A Methodology for Digital Government Transformation. *Journal of Economics, Business and Management*, 5, 246-254.

Iosifidis, T. (2008). *Qualitative Methods of Research in Social Sciences*. Athens: Kritiki.

Janssen, M., Rana, N.P., Slade, E.L. and Dwivedi, Y.K. (2017). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 1-25.

Kyriazopoulos, P. and Samada, E. (2011). *Research methodology for the preparation of diplomatic thesis*. Athens: Sigxroni Publishing.

Lappas, G., Triantafillidou, A., Yannas, P., & Kleftodimos, A. (2015). Local E-Government and E-Democracy: An Evaluation of Greek Municipalities. In S. Katsikas, & A. Sideridis, *E- Democracy – Citizen Rights in the World of the New Computing Paradigms. e- Democracy 2015: Communications in Computer and Information Science* (Vol. 570, pp. 134-150). Cham: Springer

Lappi, T.M., Aaltonen, K. and Kujala, J. (2019). Project governance and portfolio management in government digitalization. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 13(2), 159-196.

Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V. and Barcevicus, E. (2020). Exploring digital government transformation: a literature review. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2020)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 502– 509.

Margetts, H. (2013). Data, data everywhere: Open data versus big data in the quest for transparency. In: N. Bowles and J. Hamilton (eds.). *Transparency in Politics and the Media: Accountability and Open Government*. London: IB Tauris, 167-178.

Margetts, H. and Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371, 20120382.

Mergel, I., Edelmann, N. and Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36, 1-16.

Nadkarni, S. and Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71, 233–341.

ODAP (2020). Press Release. Reorganization and renaming of T.A.P. Ministry of Culture and Sport. Athens 18.12.2020.

Sager, F. and Rosser, C. (2009). Weber, Wilson, and Hegel: Theories of Modern Bureaucracy. *Public Administration Review*, 69, 1136 – 1147.

Schallmo, D., Williams, C. and Boardman, L. (2017). Digital transformation of business models — best practice, enablers, and roadmap. *International Journal of Innovation Management*, 21(8), 1-17.

Spinellis, D. (2018). eGovernment in Greece Successes, Problems and the Road to Digital Transformation. *DiaNEOsis*.

Thapa, I. (2020). *Public Administration: Meaning, Scope and Its Nature*. Public Administration Campus, Tribhuvan University, Nepal.

Tolbert, C. and K. Mossberger (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government||, *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.

Venier, F. (2017). *Trasformazione digitale e capacità organizzativa. Le aziende italiane e la sfida del cambiamento*. Trieste, EUT Edizioni Università di Trieste.

Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basics*. Routledge.
Weber, M. (1919). *Deutschlands künftige Staatsform*. Frankfurt a. M.: Druck und Verlag der Frankfurter Societäts-Druckerei GmbH.

Westerman, G., Bonnet, D., Calmèjane, C., Ferraris, P. and McAfee, A. (2011). *Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations*. Research report, Center For Digital Business, MIT Sloan School of Management; CapGemini Consulting, MIT Sloan Management Review, Cambridge, MA.

Zervopoulos, P. and Palaskas T. (2010). Implementation of Performance Measures and Efficiency in Public Administration. International and Greek Experience. MPRA Paper No. 30936.

Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο Έρευνας

A. Δημογραφικά Στοιχεία

1. Ποιο είναι το φύλο σας;
 - Άνδρας
 - Γυναίκα
2. Ποια είναι η ηλικία σας;
 - 18-24
 - 25-30
 - 41-55
 - >=56
3. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;
 - Απόφοιτος δημοτικού
 - Απόφοιτος γυμνασίου
 - Απόφοιτος λυκείου
 - Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
 - Κάτοχος μεταπτυχιακού
 - Κάτοχος διδακτορικού
4. Τόπος μόνιμης κατοικίας
 - Αγροτική περιοχή (<2.000 κατ.)
 - Ημιαστική (2.000-10.000 κατ.)
 - Αστική περιοχή (>10.000 κατ.)

B. Χρήση του Gov.gr

5. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
6. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του διαδικτύου;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
7. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι χρήσιμη η ύπαρξη συστημάτων με στόχο την απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
8. Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει το gov.gr , τη νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους
 - Ναι
 - Όχι

➤ Γι' αυτούς που απάντησαν ΝΑΙ

Γ. Βαθμός χρήσης του Gov.gr

9. Πώς ενημερωθήκατε για το Gov.gr

- Σας προτάθηκε από κάποια δημόσια υπηρεσία
- Διαφημιστική καμπάνια
- Μέσα μαζικής ενημέρωσης
- Internet
- Μέσω γνωστού / φίλου
- Άλλο

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

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε πως γνωρίζετε το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει το Gov.gr

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

12. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το gov.gr για να αναζητήσετε πληροφορίες ή να κάνετε πράξεις σχετικά με την επαγγελματική ή προσωπική σας ζωή;

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

13. Κατά πόσο αυξήσατε τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών του gov.gr κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

14. Πόσο εύκολο είναι για εσάς να βρείτε τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζεστε στο gov.gr;

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

15. Πόσο εύκολο είναι για εσάς να κάνετε πράξεις μέσω του gov.gr;

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

16. Σε ποιο βαθμό γίνεται απρόσκοπτη χρήση των υπηρεσιών του gov.gr, από αιτίες όπως καθυστερήσεις στη σύνδεση ή αδυναμία ολοκλήρωσης μιας πράξης;

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε και σε τι βαθμό;

17.1 Γεωργία και κτηνοτροφία

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.2 Δικαιοσύνη

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.3 Εκπαίδευση

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.4 Επιχειρηματική δραστηριότητα

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.5 Εργασία και ασφάλιση

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.6 Οικογένεια

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

17.7 Περιουσία και φορολογία

- Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 17.8 Πολίτης και καθημερινότητα
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 17.9 Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 17.10 Στράτευση
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 17.11 Υγεία και πρόνοια
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

Δ. Βαθμός Ικανοποίησης από τη χρήση του Gov.gr

18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ευκολία χρήσης του gov.gr;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς, σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
20. Πόσο ασφαλείς νιώθετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr για πράξεις που αφορούν προσωπικά σας δεδομένα, όπως τον αριθμό ταυτότητάς σας;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
21. Ήταν θετική η συνολική σας εμπειρία από τη χρήση του Gov.gr ;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
22. Πόσο πιθανό θεωρείτε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε το gov.gr στο μέλλον ;
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
23. Ποια υπηρεσία δεν παρέχεται κατά τη γνώμη σας από το Gov.gr ;

➤ **Γι' αυτούς που απάντησαν ΟΧΙ**

Ε. Διερεύνηση αιτιών

24. Για ποιο λόγο δεν έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ το gov.gr;
- Δεν το γνωρίζω
 - Δεν είμαι εξοικειωμένος με την τεχνολογία που απαιτεί η χρήση του
 - Δεν το εμπιστεύομαι
 - Έχω προσπαθήσει, αλλά δεν κατάφερα να το χρησιμοποιήσω
 - Προτιμώ τη δια ζώσης συναλλαγή με το δημόσιο
 - Άλλο
25. Κατά πόσο θεωρείτε πως οι υπηρεσίες του Gov.gr έχουν προωθηθεί επαρκώς.
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
26. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες θα χρησιμοποιούσατε και σε ποιο βαθμό;
- 26.1 Γεωργία και κτηνοτροφία
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.2 Δικαιοσύνη
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ

- 26.3 Εκπαίδευση
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.4 Επιχειρηματική δραστηριότητα
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.5 Εργασία και ασφάλιση
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.6 Οικογένεια
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.7 Περιουσία και φορολογία
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.8 Πολίτης και καθημερινότητα
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.9 Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.10 Στράτευση
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ
- 26.11 Υγεία και πρόνοια
Καθόλου 1 2 3 4 5 Πάρα πολύ