



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
ΔΗΜΟΥ ΒΕΡΟΙΑΣ



ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΤΡΙΓΩΝΗΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ

Α.Μ.: 3kA/2022

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΦΩΛΙΝΑΣ

ΒΕΡΟΙΑ 2024

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 προετοιμάστηκε 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.

Τριγώνης Γρηγόριος

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) : Τριγώνης Γρηγόριος

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος) : 18 Φεβρουαρίου 2024

Περιεχόμενα

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	1
Περίληψη	8
Abstract	9
Ευχαριστίες	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	11
Εισαγωγή	11
1.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός	12
1.2 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη Δημόσια Διοίκηση	13
1.3 Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική που ακολουθήσε η Ελλάδα	15
1.4 Η μετάβαση των ΟΤΑ στην Ψηφιακή Εποχή	16
1.5 Το πρόγραμμα Καλλικράτης.....	16
1.6 Η νέα ψηφιακή στρατηγική για τους ΟΤΑ	17
1.7 Η θεωρητική θεμελίωση της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων.....	18
1.8 Ορισμός της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων	20
1.9 Στόχοι της Διοίκησης Ανθρώπινων πόρων	21
1.10 Ρόλος του τμήματος Ανθρώπινων πόρων	22
1.11 Η σημασία της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ)	23
1.12 Ο ρόλος της ΔΑΔ και ΔΑΠ στη Δημόσια Διοίκηση.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	27
2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	27
2.2 Ποιοι είναι η στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
2.3 Ποιοι είναι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	29
2.4 Τα μοντέλα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	31
2.5 Κύκλος υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	32
2.6 Χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	34
2.7 Τα επίπεδα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	36
2.8 Η αποστολή των ΟΤΑ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	37
2.9 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους ΟΤΑ.....	39
2.10 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Δημόσιο Τομέα (ΟΤΑ).....	40
2.11 Ποιες είναι μερικές από τις προϋποθέσεις υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	44
3.1 Μελέτη περίπτωσης Δήμου Βέροιας.....	44

3.2	Νομοθετικό πλαίσιο	45
3.3	Δήμος Βέροιας και ψηφιακές υπηρεσίες στην εποχή της πανδημίας Covid.....	47
3.4	Ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....		53
5.1	Μεθοδολογία έρευνας.....	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....		56
5.1	Αποτελέσματα έρευνας.....	56
5.2	Έλεγχος ερωτηματολογίου.....	102
5.2.1	Έλεγχος ενός δείγματος	103
5.2.2	Έλεγχος δύο δειγμάτων.....	105
5.2.3	Μέση τιμή και τυπική απόκλιση της μεταβλητής.....	107
5.2.4	Έλεγχος ανεξαρτησίας μεταβλητών X^2 (Chi-square)	109
5.2.5	Έλεγχος αξιοπιστίας.....	117
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....		123
6.1	Συμπεράσματα.....	123
6.2	Τρόποι προώθησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	133
6.3	Μελλοντική έρευνα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	134
6.4	Μελλοντική έρευνα στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού.....	134
6.5	Επίλογος.....	135
Βιβλιογραφία.....		137
Παράρτημα I - Ερωτηματολόγιο έρευνας.....		143
Παράρτημα II - Γραφήματα έρευνας μέσω του Google Forms		151

Περιεχόμενα Πινάκων

Πίνακας 1: Πίνακας ελέγχου ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο.....	103
Πίνακας 2: Πίνακας περιγραφής ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο.....	103
Πίνακας 3: Πίνακας ελέγχου δύο δειγμάτων μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20.....	106
Πίνακας 4: Πίνακας περιγραφικών μεταβλητών μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20.....	106
Πίνακας 5: Περιγραφική στατιστική της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;.....	107
Πίνακας 6: Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;.....	107
Πίνακας 7: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό και της μεταβλητής Φύλο.....	110
Πίνακας 8: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό και της μεταβλητής Φύλο.....	110
Πίνακας 9: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε και της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης....	111
Πίνακας 10: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας και της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης.....	112
Πίνακας 11: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Οικονομία και της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας.....	113
Πίνακας 12: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Διοίκηση και της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας.....	114
Πίνακας 13: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής - Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία.....	115

Πίνακας 14: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους και της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία.....	116
Πίνακας 15: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	117
Πίνακας 16: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	118
Πίνακας 17: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;.....	119
Πίνακας 18: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;	119
Πίνακας 19: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας.....	120
Πίνακας 20: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας	121

Περιεχόμενα Γραφημάτων

Γράφημα 1- Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Φύλο.....	56
Γράφημα 2: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Ηλικία.....	57
Γράφημα 3: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης	58
Γράφημα 4: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Οικογενειακής κατάστασης	59
Γράφημα 5: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Εργασιακή σχέση	60
Γράφημα 6: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας.....	61
Γράφημα 7: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία	62
Γράφημα 8: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας	64
Γράφημα 9: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας (1:Πολύ χαμηλό– 2:Χαμηλό – 3:Μέτριο – 4:Καλό – 5:Πολύ καλό).....	65
Γράφημα 10: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου (1:Πολύ χαμηλή– 2:Χαμηλή – 3:Μέτρια – 4:Καλή – 5:Πολύ καλή).....	66
Γράφημα 11: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	67

Γράφημα 12: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)	68
Γράφημα 13: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;	69
Γράφημα 14: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;	70
Γράφημα 15: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;.....	71
Γράφημα 16: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;.....	72
Γράφημα 17: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό;	74
Γράφημα 18: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)	76
Γράφημα 19: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;	78
Γράφημα 20: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)	80
Γράφημα 21: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού;.....	82
Γράφημα 22: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	84
Γράφημα 23: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση; ..	86
Γράφημα 24: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας (1:Καθόλου ικανοποιημένος/η – 2:Λίγο ικανοποιημένος/η – 3:Μέτρια ικανοποιημένος/η – 4:Πολύ ικανοποιημένος/η – 5:Απόλυτα ικανοποιημένος/η).....	87
Γράφημα 25: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	90

Γράφημα 26: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	91
Γράφημα 27: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	94
Γράφημα 28: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	96
Γράφημα 29: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;.....	98
Γράφημα 30: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα).....	100
Γράφημα 31: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;.....	102
Γράφημα 32: Περιγραφικό διάγραμμα ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο.....	104
Γράφημα 33: Περιγραφικό διάγραμμα μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20.....	106
Γράφημα 34: Ραβδογράμματα (bar chart & Pareto) της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;.....	108

Περιεχόμενα Εικόνων

Εικόνα 1: Οργανόγραμμα - Διάρθρωση υπηρεσιών Δήμου Βέροιας.....	44
Εικόνα 2: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Βέροιας.....	49
Εικόνα 3: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας μέσω της πλατφόρμας eservices.veria.gr.....	50
Εικόνα 4: Οι ψηφιακές συναλλαγές του Δήμου Βέροιας μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών για τα έτη 2022-2023.....	51

Περίληψη

Η παρούσα έρευνα εστιάζεται στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στη διαχείριση ανθρώπινων πόρων και στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση, με μια μελέτη περίπτωσης στον Δήμο Βέροιας. Με την χρήση ενός πλήρους ερωτηματολογίου, στοχεύει στη συλλογή δεδομένων σχετικά με τις απόψεις και τις εμπειρίες των υπαλλήλων του Δήμου Βέροιας όσον αφορά τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι σκοποί της έρευνας περιλαμβάνουν την ανίχνευση των αναγκών, των προκλήσεων και των προτεραιοτήτων των υπαλλήλων σε σχέση με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επίσης, η έρευνα αποσκοπεί στην αξιολόγηση του επιπέδου εκπαίδευσης, εξοικείωσης και ικανοποίησης των υπαλλήλων σε σχέση με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών.

Οι στόχοι της έρευνας περιλαμβάνουν την κατανόηση των αναγκών των υπαλλήλων σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την ανάδειξη των προκλήσεων που αντιμετωπίζονται κατά την υλοποίηση της, την αξιολόγηση του επιπέδου εκπαίδευσης των υπαλλήλων σχετικά με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών, την κατανόηση της ικανοποίησης των υπαλλήλων από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών. Επίσης την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Δήμο Βέροιας μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης καθώς και την προώθηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και τέλος παροχή προτάσεων για βελτιώσεις και προοπτικές ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Τα οφέλη από την έρευνα περιλαμβάνουν την παροχή σημαντικών ερευνητικών δεδομένων και πληροφοριών που θα επιτρέψουν στον Δήμο Βέροιας να προσαρμόσει και να βελτιώσει τις πολιτικές και τις πρακτικές του σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπλέον, η έρευνα θα συμβάλει στην αύξηση της ευαισθητοποίησης και της συμμετοχής των υπαλλήλων στη διαδικασία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και θα προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές για περαιτέρω εκπαίδευση και υποστήριξη. Συνολικά, η έρευνα αποτελεί σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων και την προώθηση της ψηφιακής παροχής υπηρεσιών στον Δήμο Βέροιας.

Λέξεις-κλειδιά: Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Διαχείριση ανθρώπινων πόρων, Τοπική αυτοδιοίκηση, Ανίχνευση αναγκών, Προκλήσεις, Ποιότητα υπηρεσιών, Διαφάνεια, Συμμετοχή και Ανάπτυξη.

Abstract

This research focuses on Digital Transformation in Human Resource Management and e-Government in local government, with a case study in the Municipality of Verioia. Using a comprehensive questionnaire, it aims to collect data on the views and experiences of the employees of the Municipality of Veria regarding Digital Transformation and E-Government.

The objectives of the survey include the identification of the needs, challenges and priorities of the employees in relation to Digital Transformation and E-Government. The survey also aims to assess the level of training, familiarity and satisfaction of employees in relation to the use of digital tools and services.

The objectives of the survey include understanding the needs of employees regarding Digital Transformation and eGovernment and highlighting the challenges faced in its implementation, assessing the level of education of employees regarding the use of digital tools and services, understanding the satisfaction of employees regarding the use of digital tools and services. Also the evaluation of the quality of services provided by the Municipality of Veria through digital governance as well as the promotion of transparency and citizen participation in decision-making processes and finally the provision of proposals for improvements and prospects for the development of e-government and Digital Transformation.

The benefits of the research include the provision of important research data and information that will allow the Municipality of Veria to adapt and improve its policies and practices related to Digital Transformation and E-Government. In addition, the research will contribute to increasing awareness and participation of employees in the Digital Transformation process and provide guidelines for further training and support. Overall, the survey is an important tool for improving human resource management and promoting digital service delivery in the Municipality of Veria.

Keywords: Digital Transformation, E-Government, Human Resource Management, Local Government, Needs Assessment, Challenges, Quality of Services, Transparency, Participation and Development.

Ευχαριστίες

Η διπλωματική διατριβή είναι αφιερωμένη στην οικογένεια μου και ιδιαίτερα στην μονάκριβη κόρη μου Αναστασία-Ευμορφία και στην μητέρα μου Ευμορφία. Είμαι σίγουρος ότι είναι περήφανη από εκεί ψηλά που με βλέπει να πετυχαίνω τους στόχους και να εξελίσσομαι διαρκώς στη ζωή μου, έχοντας δημιουργήσει μία όμορφη οικογένεια χάρη στις δικές της συμβουλές και στις αξίες που μου μετέδωσε για να μπορέσω να ανταπεξέλθω στη διάρκεια της ζωής μου, όλα αυτά τα οφείλω στην μητέρα μου.

Επίσης θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ.Φωλίνα Δημήτριο για όλη την συμπαράσταση του κατά την διάρκεια των σπουδών μου στο ΠΜΣ Δημόσια; Διοίκησης Κατερίνης.

Τέλος, όλους τους φίλους-συναδέλφους μου στον Δήμο Βέροιας για την πολύτιμη βοήθεια τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας μου, που χωρίς αυτούς δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί η διπλωματική διατριβή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή

Στο σημερινό ταχέως εξελισσόμενο ψηφιακό τοπίο, οι οργανισμοί σε όλους τους κλάδους υφίστανται βαθιές αλλαγές λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των καταναλωτών και των ανταγωνιστικών πιέσεων. Στο προσκήνιο αυτής της αλλαγής παραδείγματος βρίσκεται η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού - μια στρατηγική επιταγή που περιλαμβάνει την ολιστική ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών, των διαδικασιών και της κουλτούρας για τη ριζική αναδιαμόρφωση του τρόπου με τον οποίο οι οργανισμοί λειτουργούν, συνεργάζονται με τα ενδιαφερόμενα μέρη και προσφέρουν αξία στην ψηφιακή εποχή.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αντιπροσωπεύει κάτι περισσότερο από μια απλή τεχνολογική αναβάθμιση- πρόκειται για μια θεμελιώδη επανασχεδίαση των επιχειρηματικών μοντέλων, των επιχειρησιακών διαδικασιών και των εμπειριών των πελατών, ώστε να ευδοκιμήσουν σε έναν ολοένα και περισσότερο διασυνδεδεμένο και καθοδηγούμενο από τα δεδομένα κόσμο. Από πολυεθνικές εταιρείες έως μικρές επιχειρήσεις, από κυβερνητικές υπηρεσίες έως μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει καταστεί στρατηγική προτεραιότητα για τους οργανισμούς που επιδιώκουν να παραμείνουν σχετικοί, ανταγωνιστικοί και ανθεκτικοί εν μέσω ανατρεπτικών αλλαγών.

Στον πυρήνα του, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την αξιοποίηση της δύναμης των ψηφιακών τεχνολογιών -όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η υπολογιστική νέφος, το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT) και η ανάλυση δεδομένων- για την προώθηση της καινοτομίας, την ενίσχυση της ευελιξίας και το ξεκλείδωμα νέων ευκαιριών για ανάπτυξη και αποδοτικότητα. Απαιτεί από τους οργανισμούς να υιοθετήσουν μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης, πειραματισμού και προσαρμογής, ενώ παράλληλα να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που σχετίζονται με τα οργανωτικά σιλό, τα παλαιά συστήματα και την αντίσταση στην αλλαγή. Σε αυτή την εποχή της ψηφιακής αναταραχής, οι οργανισμοί που διαχειρίζονται με επιτυχία τις πολυπλοκότητες του ψηφιακού μετασχηματισμού έχουν τη δυνατότητα να κερδίσουν σημαντικά πλεονεκτήματα, συμπεριλαμβανομένης της βελτιωμένης λειτουργικής αποδοτικότητας, της ενισχυμένης δέσμευσης των πελατών και της βιώσιμης ανταγωνιστικής διαφοροποίησης. Ωστόσο, το ταξίδι προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό δεν είναι χωρίς προκλήσεις, απαιτώντας οραματική ηγεσία, στρατηγικό σχεδιασμό και διαλειτουργική συνεργασία για να ξεπεραστούν τα εμπόδια και να αξιοποιηθεί πλήρως το δυναμικό της ψηφιακής καινοτομίας.

Σε αυτό το δοκίμιο, θα εξερευνήσουμε την έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού με μεγαλύτερη λεπτομέρεια, εξετάζοντας τις βασικές αρχές, τους κινητήριους μοχλούς, τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες του. Με την κατανόηση της δυναμικής του ψηφιακού μετασχηματισμού και των επιπτώσεών του για τους οργανισμούς, μπορούμε να περιηγηθούμε καλύτερα στις πολυπλοκότητες της ψηφιακής εποχής και να ξεκλειδώσουμε νέους δρόμους προς την επιτυχία σε έναν ολοένα και πιο ψηφιοποιημένο κόσμο [1].

1.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να εννοηθεί ως η ολοκληρωμένη και στρατηγική ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών, διαδικασιών και πολιτισμικών αλλαγών σε έναν οργανισμό ή μια κοινωνία, με στόχο να αλλάξει ριζικά τον τρόπο λειτουργίας, αλληλεπίδρασης και παροχής αξίας. Στον πυρήνα του, ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνεπάγεται την αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η ανάλυση μεγάλων δεδομένων, το υπολογιστικό νέφος και το Διαδίκτυο των πραγμάτων, για τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών, τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και την προώθηση της καινοτομίας.

Τα βασικά συστατικά στοιχεία του ψηφιακού μετασχηματισμού περιλαμβάνουν τα εξής:

- ✚ Υιοθέτηση καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, τη βελτίωση της αποδοτικότητας και την απελευθέρωση νέων ευκαιριών για ανάπτυξη και καινοτομία.
- ✚ Αξιοποίηση της δύναμης της ανάλυσης δεδομένων και της διορατικότητας για την πληροφόρηση της λήψης στρατηγικών αποφάσεων, τον εντοπισμό τάσεων και την εξαγωγή αξιοποιήσιμων πληροφοριών για την οργανωτική βελτίωση.
- ✚ Τοποθέτηση του πελάτη στο επίκεντρο της διαδικασίας μετασχηματισμού, με έμφαση στην κατανόηση των αναγκών, των προτιμήσεων και των συμπεριφορών του για την παροχή εξατομικευμένων και απρόσκοπτων εμπειριών σε όλα τα σημεία επαφής.
- ✚ Καλλιέργεια μιας κουλτούρας ευελιξίας, συνεργασίας και συνεχούς μάθησης, όπου οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να πειραματιστούν, να προσαρμοστούν στις αλλαγές και να προωθήσουν την καινοτομία σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.
- ✚ Επανεξέταση των παραδοσιακών επιχειρηματικών μοντέλων και διαδικασιών για την υιοθέτηση της ψηφιακής αναστάτωσης, τη διερεύνηση νέων ροών εσόδων και τη δημιουργία βιώσιμων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων σε ένα ταχέως εξελισσόμενο ψηφιακό τοπίο.

- ✚ Συνεργασία με εξωτερικούς εταίρους, προμηθευτές και ενδιαφερόμενους φορείς για τη δημιουργία διασυνδεδεμένων οικοσυστημάτων που οδηγούν στη δημιουργία αξίας, προωθούν την καινοτομία και ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα στην ψηφιακή οικονομία.
- ✚ Προληπτική διαχείριση της οργανωτικής αλλαγής και υπέρβαση της αντίστασης στον ψηφιακό μετασχηματισμό με την προώθηση ενός υποστηρικτικού και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλοντος, την παροχή κατάρτισης και πόρων και την αποτελεσματική επικοινωνία του οράματος και των οφελών του ταξιδιού μετασχηματισμού.

Τελικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αφορά απλώς την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, αλλά μάλλον τον επανασχεδιασμό του τρόπου με τον οποίο οι οργανισμοί λειτουργούν, καινοτομούν και δημιουργούν αξία σε έναν ολοένα και πιο ψηφιακό και διασυνδεδεμένο κόσμο. Απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση που περιλαμβάνει την τεχνολογία, τους ανθρώπους, τις διαδικασίες και την κουλτούρα για την προώθηση βιώσιμων και ουσιαστικών αλλαγών [17, 35, 51].

1.2 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη Δημόσια Διοίκηση

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης αποτελεί μια στρατηγική πρωτοβουλία που αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό των κυβερνητικών λειτουργιών, την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών και την προώθηση της καινοτομίας μέσω της υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών και βέλτιστων πρακτικών. Αυτή η προσπάθεια μετασχηματισμού επιδιώκει να αντιμετωπίσει μακροχρόνιες προκλήσεις, να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων στην Ελλάδα.

Οι βασικές πτυχές του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνουν τα εξής και παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω.

- ✚ Αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός της υποδομής και των συστημάτων πληροφορικής για την υποστήριξη της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, τη βελτίωση της συνδεσιμότητας και τη διασφάλιση της ασφάλειας και της αξιοπιστίας των κυβερνητικών λειτουργιών.
- ✚ Εισαγωγή διαδικτυακών πλατφορμών, πυλών και εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα ώστε να παρέχεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες. Αυτό περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως η υποβολή φορολογικών δηλώσεων, οι αιτήσεις αδειών και τα επιδόματα κοινωνικής ασφάλισης, μεταξύ άλλων.

- ✚ Εφαρμογή πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις κυβερνητικές λειτουργίες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας, την αυτοματοποίηση των ροών εργασίας και τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών και ενδιαφερομένων.
- ✚ Αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων και της διορατικότητας για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων, τη βελτιστοποίηση της κατανομής των πόρων και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση μεγάλων δεδομένων, προγνωστικής ανάλυσης και πίνακες οργάνων με βάση τα δεδομένα για την παρακολούθηση της απόδοσης και τον εντοπισμό ευκαιριών βελτίωσης.
- ✚ Επένδυση σε προγράμματα ανάπτυξης ψηφιακού αλφαριθμητισμού και δεξιοτήτων για την ενδυνάμωση των υπαλλήλων της κυβέρνησης με τις γνώσεις και τις ικανότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών στην εργασία τους. Αυτό περιλαμβάνει πρωτοβουλίες κατάρτισης, εργαστήρια και προσπάθειες ανάπτυξης ικανοτήτων για την προώθηση μιας κουλτούρας ψηφιακής καινοτομίας και συνεργασίας στο δημόσιο τομέα.
- ✚ Ενίσχυση των μέτρων κυβερνοασφάλειας και των πρωτοκόλλων προστασίας δεδομένων για τη διαφύλαξη ευαίσθητων πληροφοριών, την πρόληψη απειλών στον κυβερνοχώρο και τη διασφάλιση της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των δεδομένων των πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει την εφαρμογή ισχυρών πλαισίων κυβερνοασφάλειας, τη διενέργεια τακτικών ελέγχων και τη συμμόρφωση με τους σχετικούς κανονισμούς προστασίας δεδομένων.
- ✚ Ενίσχυση της εμπλοκής και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες διακυβέρνησης μέσω ψηφιακών καναλιών, μέσων κοινωνικής δικτύωσης και διαδικτυακών πλατφορμών. Αυτό περιλαμβάνει τη συλλογή ανατροφοδότησης, τη διεξαγωγή ερευνών και τη διευκόλυνση του διαλόγου μεταξύ κυβερνητικών αξιωματούχων και πολιτών για τη δημιουργία λύσεων και την αντιμετώπιση των κοινοτικών αναγκών.
- ✚ Προώθηση της διαλειτουργικότητας και της συνεργασίας μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών, τμημάτων και επιπέδων διακυβέρνησης για την απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων, την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συντονισμένη παροχή υπηρεσιών. Αυτό

περιλαμβάνει την υιοθέτηση κοινών προτύπων, πρωτοκόλλων και πλατφορμών για τη διευκόλυνση της ολοκλήρωσης και της συνεργασίας σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Συνολικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης αποτελεί μια ολοκληρωμένη και πολύπλευρη προσπάθεια για την αξιοποίηση της δύναμης των ψηφιακών τεχνολογιών και της καινοτομίας για τη βελτίωση της κυβερνητικής αποτελεσματικότητας, την ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών και την προώθηση της διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη στην Ελλάδα. Με την υιοθέτηση πρωτοβουλιών ψηφιακού μετασχηματισμού, η Ελλάδα στοχεύει στη δημιουργία ενός πιο ευέλικτου, ευέλικτου και χωρίς αποκλεισμούς δημόσιου τομέα που θα ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών και των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή [55, 60, 65].

1.3 Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική που ακολουθήσε η Ελλάδα

Η Ελλάδα αναγνωρίζει το μετασχηματιστικό δυναμικό της ψηφιακής επανάστασης και στοχεύει να την αξιοποιήσει για να δημιουργήσει νέες ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης και να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών. Παρά τις ελλείψεις του παρελθόντος στην ψηφιακή υιοθέτηση, η Ελλάδα εισήγαγε το 2016 την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ), περιγράφοντας έναν οδικό χάρτη για τις αναγκαίες αλλαγές που πρέπει να υλοποιηθούν έως το 2021. Η ΕΨΣ προσδιορίζει βασικούς τομείς παρέμβασης, ένας από τους οποίους είναι η ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων.

Η ΕΨΣ αναγνωρίζει ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο αποτελεί κρίσιμη κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και την κοινωνική ενσωμάτωση.

Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού είναι απαραίτητη για διάφορους λόγους και αναφέρονται παρακάτω.

- ✚ Διευκόλυνση της επιχειρηματικότητας στον τομέα της ψηφιακής οικονομίας με τη δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη επιχειρήσεων.
- ✚ Άμεσος αντίκτυπος στα παραδοσιακά επαγγέλματα με τη διευκόλυνση της ψηφιοποίησης τους.
- ✚ Υποστήριξη της καινοτομίας και της έρευνας στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), προωθώντας ένα ευνοϊκό περιβάλλον για νεοφυείς επιχειρήσεις.
- ✚ Καταλύοντας την τομεακή ανάπτυξη και διαχέοντας τα οφέλη της σε ολόκληρη την οικονομία.
- ✚ Προώθηση της ισότιμης συμμετοχής στο ψηφιακό περιβάλλον, εξασφαλίζοντας ευρεία πρόσβαση σε ψηφιακές δεξιότητες και οφέλη σε όλη την κοινωνία.

Η σημασία της απόκτησης ψηφιακών δεξιοτήτων υπογραμμίζεται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπου υπάρχει αναγνωρισμένη έλλειψη εξειδικευμένων εργαζομένων. Έχει εκτιμηθεί ότι στο εγγύς μέλλον, περίπου 750.000 θέσεις εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση ενδέχεται να μείνουν ακάλυπτες λόγω αυτού του ελλείμματος δεξιοτήτων. Ως εκ τούτου, η ιεράρχηση της ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα και τη μελλοντική ευημερία της Ελλάδας στην ψηφιακή εποχή [39, 44, 59].

1.4 Η μετάβαση των ΟΤΑ στην Ψηφιακή Εποχή

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) στην Ελλάδα, που έχουν συσταθεί ως νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων σε μια συγκεκριμένη εδαφική περιφέρεια. Με εξαίρεση το Άγιο Όρος, κάθε περιοχή στην Ελλάδα υπάγεται στη δικαιοδοσία ενός πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, συνήθως ενός δήμου, και ενός δευτεροβάθμιου, της Περιφέρειας. Απολαμβάνοντας οικονομική και διοικητική αυτονομία, οι ΟΤΑ εποπτεύονται από το κράτος κυρίως για τη διασφάλιση της νομιμότητας των ενεργειών και των αποφάσεών τους. Επιπλέον, το κράτος έχει την εντολή να εγγυάται την οικονομική αυτονομία των ΟΤΑ και να παρέχει οικονομικούς πόρους όταν τους μεταβιβάζει τις αρμοδιότητές του.

Σύμφωνα με το νόμο 3463/2006, τόσο οι πρωτοβάθμιοι όσο και οι δευτεροβάθμιοι ΟΤΑ στην Ελλάδα είναι υποχρεωμένοι να συγκαλούν ειδικές δημόσιες συνεδριάσεις για την παρουσίαση και τον απολογισμό των δραστηριοτήτων τους. Επιπλέον, η εν λόγω νομοθεσία απαιτεί από τις Περιφέρειες και τους Δήμους να διατηρούν τους δικούς τους δικτυακούς τόπους και να δημοσιεύουν τις αποφάσεις των αντίστοιχων οργάνων, επιχειρήσεων και νομικών προσώπων. Αξιοποιώντας τις διαδικτυακές πύλες, οι τοπικές αρχές μπορούν να προβάλλουν με διαφάνεια τις ετήσιες εκθέσεις τους, επιτρέποντας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε ακριβείς και επίσημες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές τους και τη λογοδοσία τους [17, 47].

1.5 Το πρόγραμμα Καλλικράτης

Τον Ιανουάριο του 2011 ξεκίνησε το πρόγραμμα Καλλικράτης, με στόχο τη μεταρρύθμιση των τοπικών αρχών, το οποίο οδήγησε σε σημαντικές αλλαγές στο διοικητικό τοπίο της Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, οι 52 νομαρχίες της χώρας ενοποιήθηκαν σε δεκατρείς περιφέρειες, ενώ ο αριθμός των δήμων μειώθηκε από 1034 σε 325. Επιπλέον, ο αριθμός των δημοτικών επιχειρήσεων μειώθηκε από 6.000 σε 1.500.

Για την εκτέλεση της αρχικής φάσης του Προγράμματος, καταρτίστηκε ένα Επιχειρησιακό Σχέδιο, το οποίο επικεντρώθηκε σε τέσσερις βασικούς τομείς οι οποίοι είναι οι παρακάτω.

- ✚ Διοικητικός εκσυγχρονισμός, αυτό περιελάμβανε τον εξορθολογισμό και την αναδιοργάνωση των διοικητικών λειτουργιών με τη μεταφορά και την απλούστευση των αρμοδιοτήτων.
- ✚ Η ψηφιοποίηση της τοπικής αυτοδιοίκησης, καταβλήθηκαν προσπάθειες για την ψηφιοποίηση των λειτουργιών των δήμων, των περιφερειών, των περιφερειών και των αποκεντρωμένων διοικήσεων.
- ✚ Κατάρτιση και εκπαίδευση, αναπτύχθηκαν προγράμματα κατάρτισης για τους υπαλλήλους και τους αιρετούς αξιωματούχους της τοπικής αυτοδιοίκησης για την ενίσχυση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων τους.
- ✚ Αξιολόγηση, οι δήμοι και οι περιφέρειες αξιολογήθηκαν με βάση το πλαίσιο του προγράμματος Καλλικράτης, με συγκεκριμένες δράσεις που αποσκοπούσαν στην προσαρμογή και την ενσωμάτωση των υφιστάμενων συστημάτων πληροφορικής.

Στη συνέχεια, η επόμενη φάση της αναδιοργάνωσης των ΟΤΑ περιελάμβανε την τυποποίηση και απλούστευση των επιχειρησιακών διαδικασιών για τις περιφερειακές και δημοτικές υπηρεσίες. Η φάση αυτή περιλάμβανε παρεμβάσεις σε διάφορες θεματικές ενότητες, όπως:

- ✚ Ανάπτυξη τυποποιημένων μεθοδολογιών και οργανωτικών δομών για τις εσωτερικές λειτουργίες του ΟΤΑ, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και της οικονομικής διαχείρισης.
- ✚ Παροχή κατάρτισης για το ανθρώπινο δυναμικό για την υποστήριξη των προσπαθειών διοικητικού εκσυγχρονισμού των τοπικών αρχών.
- ✚ Εφαρμογή οριζόντιων δράσεων και προγραμμάτων κατάρτισης για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία.

Οι πρωτοβουλίες αυτές σχεδιάστηκαν για να ενισχύσουν την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια των λειτουργιών της τοπικής αυτοδιοίκησης, ευθυγραμμίζοντάς τες με τις σύγχρονες διοικητικές πρακτικές και εξασφαλίζοντας καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες [40, 62, 73].

1.6 Η νέα ψηφιακή στρατηγική για τους ΟΤΑ

Η νέα ψηφιακή στρατηγική για τις τοπικές αρχές δίνει προτεραιότητα στη μετατροπή των κοινοτήτων και των πόλεων σε βιώσιμες και έξυπνες οντότητες, με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της εργασίας των πολιτών. Αναγνωρίζοντας τον αυτοδιοικητικό χαρακτήρα της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, η Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού στοχεύει να εξοπλίσει όλες τις τοπικές αρχές με ψηφιακά εργαλεία,

επιτρέποντας παράλληλα την ευελιξία στις πόλεις και τις περιφέρειες να υιοθετήσουν στρατηγικές προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες τους.

Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής, οι τοπικές αρχές ενδυναμώνονται με οριζόντια ψηφιακά εργαλεία για να προωθήσουν τις πρωτοβουλίες και τα έργα μετασχηματισμού τους. Οι πρωτοβουλίες αυτές έχουν τη δυνατότητα να λάβουν χρηματοδότηση από διάφορες πηγές, συμπεριλαμβανομένου του Πλαισίου Προγράμματος για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομίας (CIP) της Ε.Ε. (ΠΕΠ 2021-2027), εθνικούς πόρους καθώς και ειδικά χρηματοδοτικά προγράμματα όπως ένα από αυτά είναι το πρόγραμμα Αντώνης Τρίτσης.

Το σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού περιλαμβάνει διάφορα βασικά έργα, συμπεριλαμβανομένης της βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν οι δήμοι και οι περιφέρειες στους πολίτες. Επικεντρώνεται επίσης στην ενίσχυση των εσωτερικών συστημάτων πληροφορικής στις τοπικές αρχές, στην αξιοποίηση των τεχνολογιών διαδικτύου στους δημόσιους χώρους και στην εφαρμογή ψηφιακών λύσεων για έξυπνη στάθμευση, δημόσιο φωτισμό και διαχείριση αποβλήτων. Επιπλέον, το σχέδιο τονίζει τη σημασία της ενίσχυσης των σχέσεων κοινού-δημοσίου μέσω της ανάπτυξης εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα [22, 48].

1.7 Η θεωρητική θεμελίωση της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων

Η θεωρητική θεμελίωση της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ) περιλαμβάνει μια διεπιστημονική προσέγγιση που αντλεί από διάφορα πεδία όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία, η οικονομία, η οργανωσιακή συμπεριφορά και η θεωρία της διοίκησης. Στον κέντρο της, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) ασχολείται με την αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου κεφαλαίου ενός οργανισμού για την επίτευξη στρατηγικών στόχων και την ενίσχυση της οργανωτικής απόδοσης.

Αρκετές βασικές θεωρίες στηρίζουν τον τομέα της ΔΑΔ, παρέχοντας πλαίσια για την κατανόηση της δυναμικής της σχέσης εργασίας, της οργανωσιακής συμπεριφοράς και της διαχείρισης των ανθρώπων εντός των οργανισμών.

Ορισμένες από τις εξέχουσες θεωρητικές προοπτικές στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού περιλαμβάνουν τα εξής παρακάτω.

- ✚ **Θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου:** Η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου υποστηρίζει ότι τα άτομα διαθέτουν μοναδικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες (ανθρώπινο κεφάλαιο) που συμβάλλουν στην παραγωγικότητά τους και στην οικονομική τους αξία για τους οργανισμούς. Η θεωρία αυτή τονίζει τη σημασία της επένδυσης στην ανάπτυξη

και την κατάρτιση των εργαζομένων για την ενίσχυση του ανθρώπινου κεφαλαίου και της οργανωτικής απόδοσης.

- ✚ Αποψη βασισμένη στους πόρους: Η θεώρηση της επιχείρησης με βάση τους πόρους υποδηλώνει ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης προέρχεται από τη μοναδική δέσμη πόρων και ικανοτήτων της, συμπεριλαμβανομένου του ανθρώπινου δυναμικού της. Από την άποψη της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, η θεωρία αυτή υπογραμμίζει τη στρατηγική σημασία της πρόσληψης, διατήρησης και ανάπτυξης ταλαντούχων εργαζομένων που διαθέτουν πολύτιμες δεξιότητες και γνώσεις που είναι σπάνιες και πολύτιμες.
- ✚ Ψυχολογική θεωρία συμβολαίων: Το ψυχολογικό συμβόλαιο αναφέρεται στις άγραφες προσδοκίες και υποχρεώσεις που υπάρχουν μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών, συμπεριλαμβανομένων των αμοιβαίων δικαιωμάτων, ευθυνών και υποχρεώσεων. Η θεωρία αυτή τονίζει τη σημασία της εμπιστοσύνης, της δικαιοσύνης και της αμοιβαιότητας στη σχέση εργασίας, αναδεικνύοντας το ρόλο των πρακτικών της ΔΑΔ στη διαμόρφωση των αντιλήψεων και των στάσεων των εργαζομένων απέναντι στον οργανισμό.
- ✚ Θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής: Η θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής υποστηρίζει ότι τα άτομα εμπλέκονται σε σχέσεις με βάση την προσδοκία αμοιβαίων οφελών και αμοιβαιότητας. Στο πλαίσιο της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, η θεωρία αυτή υπογραμμίζει τη σημασία της αντιλαμβανόμενης δικαιοσύνης και ισότητας στις ανταλλαγές μεταξύ εργαζομένων και εργοδότη, όπως οι ανταμοιβές, η αναγνώριση και οι ευκαιρίες εξέλιξης.
- ✚ Θεωρία της αντιπροσώπευσης: Η θεωρία της αντιπροσώπευσης εξετάζει τη σχέση μεταξύ εντολέων (π.χ. μετόχων) και αντιπροσώπων (π.χ. διευθυντών) και τις προκλήσεις της ευθυγράμμισης των συμφερόντων τους. Στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, η θεωρία αυτή εξετάζει ζητήματα που σχετίζονται με την εκχώρηση εξουσίας και ελέγχου εντός των οργανισμών, καθώς και μηχανισμούς παρακολούθησης και παροχής κινήτρων για τη συμπεριφορά των εργαζομένων, ώστε να διασφαλίζεται η ευθυγράμμιση με τους οργανωτικούς στόχους.
- ✚ Θεωρία των απρόβλεπτων καταστάσεων: Η θεωρία των απρόβλεπτων καταστάσεων υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει μια ενιαία προσέγγιση στη ΔΑΔ και ότι η αποτελεσματικότητα των πρακτικών ΔΑΔ εξαρτάται από το συγκεκριμένο πλαίσιο και τις συνθήκες του οργανισμού. Η θεωρία αυτή τονίζει την ανάγκη οι πρακτικές της ΔΑΔ

να προσαρμόζονται ώστε να ταιριάζουν στους μοναδικούς στρατηγικούς στόχους, την οργανωσιακή κουλτούρα και το εξωτερικό περιβάλλον κάθε οργανισμού.

Με την ενσωμάτωση των γνώσεων από αυτές και άλλες θεωρητικές προοπτικές, οι μελετητές και οι επαγγελματίες της ΔΑΔ μπορούν να αναπτύξουν μια βαθύτερη κατανόηση της πολυπλοκότητας της διαχείρισης των ανθρώπων στους οργανισμούς και να σχεδιάσουν αποτελεσματικότερες στρατηγικές για την πρόσληψη, την ανάπτυξη και τη διατήρηση ταλέντων για την προώθηση της οργανωτικής επιτυχίας [17, 27, 28, 56].

1.8 Ορισμός της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων

Έχουν προταθεί διάφοροι ορισμοί για τη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ), καθένας από τους οποίους αντικατοπτρίζει τις επικρατούσες τάσεις στον τομέα. Ένας τέτοιος ορισμός, που δόθηκε από τον Hytiris (2001), χαρακτηρίζει τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ως ένα σύνολο ενεργειών, στρατηγικών και λειτουργιών που αποσκοπούν στην απόκτηση, τη διατήρηση και την αποτελεσματική αξιοποίηση ικανών υπαλλήλων για την επιτυχή και παραγωγική εκτέλεση της εργασίας τους.

Ένας άλλος ορισμός, πιο εμβληματικός των σύγχρονων τάσεων της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, υπογραμμίζει τη σημασία των εργαζομένων στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τον οργανισμό. Υπογραμμίζει τον διπλό ρόλο που αναμένεται από τους διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού, εξισορροπώντας την ευημερία των εργαζομένων με τα συμφέροντα του οργανισμού. Η προοπτική αυτή αναδεικνύει τον καθοριστικό ρόλο των εργαζομένων στην επίτευξη διαρκούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, υποστηρίζοντας πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού που ευθυγραμμίζονται αρμονικά με τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης. Επιπλέον, οι διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού καλούνται να συνδράμουν την ανώτατη διοίκηση στην επίτευξη τόσο των στόχων κοινωνικής δικαιοσύνης όσο και της αποτελεσματικότητας.

Επιπλέον, η Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD) δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διαμόρφωση και κατανόηση της οργανωσιακής κουλτούρας, προβάλλοντας τα οράματα και τις αξίες του οργανισμού, ενώ παράλληλα διευκολύνει την ενσωμάτωση του ανθρώπινου δυναμικού σε αυτήν. Αυτή η πτυχή διακρίνει την Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού από τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, δίνοντας έμφαση στο ρόλο της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στην προώθηση μιας συνεκτικής και ευθυγραμμισμένης οργανωσιακής κουλτούρας.

Συνοπτικά, η ΔΑΔ προσδιορίζεται ως μια βασική διοικητική λειτουργία εντός των οργανισμών, υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση δραστηριοτήτων που

σχετίζονται με τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων. Τοποθετεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως κρίσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων, υπογραμμίζοντας τη στρατηγική σημασία των αποτελεσματικών πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού στην οργανωσιακή επιτυχία [3, 28, 42].

1.9 Στόχοι της Διοίκησης Ανθρώπινων πόρων

Η στρατηγική σημασία των ανθρώπινων πόρων σε έναν οργανισμό δεν μπορεί να υπερτονιστεί, καθώς αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και επιτυχίας. Η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων καθίσταται κρίσιμη στο πλαίσιο αυτό.

Οι αρμοδιότητες της Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑΑΔ) περιλαμβάνουν διάφορες πτυχές της οργανωτικής διαχείρισης, όπως η οργάνωση, η στελέχωση, η διαχείριση της απόδοσης, η παρακίνηση των εργαζομένων, ο καθορισμός της αποζημίωσης, η διαχείριση της κατάστασης των υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού, η κατάρτιση και η εκπαίδευση, οι εργασιακές σχέσεις και η ατομική ικανοποίηση και ευημερία από την εργασία

Στον πυρήνα, ο πρωταρχικός στόχος κάθε οργανισμού είναι η ενίσχυση της παραγωγικότητας και της ποιότητας, τα οποία βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων (HRM). Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην ευθυγράμμιση των αποφάσεων με την επιλεγμένη στρατηγική του οργανισμού, στην αντιμετώπιση των ζητημάτων των εργαζομένων μέσω ενισχυμένων διαύλων επικοινωνίας και συνεργασίας και στην ενίσχυση του ηθικού του προσωπικού μέσω εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών [5].

Ένας άλλος βασικός στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων μέσω της προώθησης της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την προώθηση της διατμηματικής επικοινωνίας, την ενθάρρυνση της συμμετοχής των εργαζομένων και την αξιοποίηση καινοτόμων ιδεών για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού.

Επιπλέον, το τμήμα ΔΑΔ πρέπει να εκπληρώνει τις νομικές και κοινωνικές υποχρεώσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν την τήρηση των συμβάσεων εργασίας, των κανονισμών για το ωράριο εργασίας και τη δίκαιη αμοιβή, μαζί με την αντιμετώπιση των κοινωνικών ζητημάτων που βιώνουν οι εργαζόμενοι και την ανταπόκριση στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας.

Τελικά, ο πρωταρχικός στόχος της ΔΑΔ είναι η συγχώνευση αυτών των αρμοδιοτήτων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού στον κλάδο του. Για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, οι οργανισμοί χρειάζονται εξειδικευμένο και κινητοποιημένο

ανθρώπινο δυναμικό, ικανό να επιτύχει τους στόχους του. Έτσι, η ΔΑΔ στοχεύει στη δημιουργία ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος που είναι δύσκολο να αναπαραχθεί, βοηθώντας τον οργανισμό να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες και να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις εξωτερικές απειλές. Αυτό το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μπορεί να επιτευχθεί μέσω της στρατηγικής προσέλευσης, διαχείρισης και ανάπτυξης πολύτιμων ανθρώπινων πόρων [3, 17, 27].

1.10 Ρόλος του τμήματος Ανθρωπίνων πόρων

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού (HR) διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της φήμης και της επιτυχίας ενός οργανισμού. Η αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, σε συνδυασμό με την ισχυρή ηγεσία σε όλα τα τμήματα, καλλιεργεί μια θετική εικόνα και αξιοπιστία για τον οργανισμό, διευκολύνοντας την ευκολία στην άντληση κεφαλαίων και την προσέλκυση επενδύσεων. Συμβάλλει επίσης στην οικοδόμηση μιας ευνοϊκής φήμης στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, η οποία είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση μιας εύρωστης πελατειακής βάσης. Η έμφαση στην ηθική διαχείριση ενισχύει περαιτέρω το κύρος του οργανισμού.

Ο Purcell (2003) υπογραμμίζει ότι η απλή εφαρμογή ενός συνόλου "καλών" πολιτικών και πρακτικών δεν εγγυάται ανώτερες βιώσιμες εταιρικές επιδόσεις. Το κλειδί βρίσκεται στα στελέχη πρώτης γραμμής που ενσαρκώνουν και εφαρμόζουν αυτές τις πρακτικές στις καθημερινές τους αλληλεπιδράσεις με τους εργαζόμενους. Η πεποίθησή τους για προοδευτικές πρακτικές και αποτελεσματική διαχείριση της ομάδας επηρεάζει σημαντικά την οργανωτική απόδοση [4].

Ο πρωταρχικός στόχος των οργανισμών είναι να επιτύχουν τους στόχους στρατηγικής ανάπτυξης και απόδοσης (ΣΑΑ) πιο αποτελεσματικά από τους ανταγωνιστές. Αυτό συνεπάγεται την προώθηση υψηλών επιπέδων εμπιστοσύνης, κοινού σκοπού και ενός εξαιρετικού εργατικού δυναμικού που μπορεί να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες ανταγωνιστικές συνθήκες. Οι προοδευτικές πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού, όπως τονίζεται από τον Purcell (2003) και άλλους ερευνητές, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη αυτών των αποτελεσμάτων. Οι πρακτικές αυτές περιλαμβάνουν την παροχή ευκαιριών σταδιοδρομίας, την ενδυνάμωση των εργαζομένων, το σχεδιασμό απαιτητικών θέσεων εργασίας, την παροχή ολοκληρωμένης κατάρτισης, την αξιολόγηση της ατομικής απόδοσης, την προώθηση της ομαδικής εργασίας, τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, τη διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και την καλλιέργεια σεβαστών και εξειδικευμένων στελεχών πρώτης γραμμής.

Οι ρόλοι του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού εντός του οργανισμού μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε διοικητικούς, επιχειρησιακούς και στρατηγικούς. Διοικητικά, το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού είναι υπεύθυνο για τη διαδικαστική διεκπεραίωση και την τήρηση αρχείων που αφορούν το προσωπικό. Επιχειρησιακά, προσδιορίζει και εφαρμόζει πολιτικές και προγράμματα σε συνεργασία με άλλα τμήματα της διοίκησης. Στρατηγικά, το ανθρώπινο δυναμικό ευθυγραμμίζεται με τους στόχους και τα σχέδια του οργανισμού για το μέλλον, συμβάλλοντας στις προσπάθειες στρατηγικού σχεδιασμού και υλοποίησης [28, 43].

1.11 Η σημασία της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ)

Η σημασία της Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) στις σύγχρονες επιχειρήσεις δεν μπορεί να υπερεκτιμηθεί, καθώς προσθέτει απτή αξία ενισχύοντας την παραγωγικότητα και την ανταπόκριση στις ανταγωνιστικές προκλήσεις. Η αποτελεσματική Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι είναι ενθουσιώδεις και αφοσιωμένοι στις αξίες και τη δεοντολογία του οργανισμού, οδηγώντας έτσι στην πρόοδο του οργανισμού. Στο σημερινό δυναμικό περιβάλλον, όπου η καινοτομία αποτελεί το κλειδί για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, οι άνθρωποι πόροι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία καινοτόμων ιδεών που συμβάλλουν στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Ο όρος "ανθρώπινο κεφάλαιο" ή "ανθρώπινοι πόροι" αναφέρεται στα χαρακτηριστικά που φέρνουν τα άτομα στον εργασιακό χώρο, συμπεριλαμβανομένης της ευφυΐας, των ικανοτήτων, της δέσμευσης, της εμπειρίας, των δεξιοτήτων και της ικανότητας για μάθηση και απόκτηση γνώσεων. Τα χαρακτηριστικά αυτά αποτελούν βασικά στοιχεία των εισροών ενός οργανισμού, επηρεάζοντας τόσο τη διοίκηση όσο και τη διαχείριση.

Η σπουδαιότητα των ανθρώπινων πόρων υπογραμμίζει τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισής τους. Στο σημερινό άκρως ανταγωνιστικό τοπίο που διαμορφώνεται από την παγκοσμιοποίηση και την παρουσία πολυεθνικών οργανισμών, οι επιχειρήσεις πρέπει να επανεξετάσουν τις προσεγγίσεις διαχείρισης για να ξεχωρίσουν. Η επιτυχία στην επίτευξη των οργανωτικών στόχων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον ανθρώπινο παράγοντα, που περιλαμβάνει τόσο τη διοίκηση όσο και τους εργαζόμενους. Κατά συνέπεια, οι οργανισμοί πρέπει να θέτουν ως προτεραιότητα την πρόσληψη και διατήρηση εργαζομένων υψηλής ποιότητας, την αποτελεσματική διαχείριση των εργασιακών σχέσεων και τη διασφάλιση δίκαιων αμοιβών για την ενίσχυση της παραγωγικότητας και την προσθήκη αξίας στην εταιρεία [24, 29, 43].

1.12 Ο ρόλος της ΔΑΔ και ΔΑΠ στη Δημόσια Διοίκηση

Ο ρόλος της Οργανωτικής Ανάπτυξης και Καινοτομίας (ΟΑΚ) στη δημόσια διοίκηση είναι αναπόσπαστος για την επίτευξη των στόχων που θέτει η κυβέρνηση, βελτιστοποιώντας παράλληλα τη χρήση των πόρων και διασφαλίζοντας τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των πολιτών. Τόσο η ιδιωτική όσο και η δημόσια διοίκηση μοιράζονται κοινές τεχνικές για την οργάνωση, τον προγραμματισμό, τον προϋπολογισμό και τον έλεγχο, αλλά η δημόσια διοίκηση διακρίνεται από τα στοιχεία της κυριαρχίας και την εστίασή της στην εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και όχι του ιδιωτικού κέρδους.

Η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ) είναι βαθιά συνυφασμένη με τη στρατηγική κάθε οργανισμού, λειτουργώντας ως ζωτικό στοιχείο στη διοίκηση και διαχείρισή του. Στον δημόσιο τομέα, όπου οι υπηρεσίες παρέχονται κατά κύριο λόγο από ανθρώπους και το τελικό αποτέλεσμα επηρεάζει την κοινωνία και τους πολίτες, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο. Ο ρόλος της ΔΑΔ στον δημόσιο τομέα δίνει έμφαση στη συνεχή ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων, στην ενδυνάμωση των εργαζομένων, στην αποτελεσματική λειτουργία της ομάδας και στην ολιστική προσέγγιση της διαχείρισης των ανθρώπινων.

Ωστόσο, ο ρόλος της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού στο σημερινό οικονομικό κλίμα έχει περιθωριοποιηθεί κάπως λόγω της εστίασης σε στόχους μείωσης του κόστους εν μέσω οικονομικών κρίσεων. Αυτή η μετατόπιση της εστίασης έχει οδηγήσει σε ένα εργατικό δυναμικό που είναι ψυχολογικά ευαίσθητο και επιδιώκει την αυτοπραγμάτωση μέσω των εργασιακών σχέσεων. Ειδικά χαρακτηριστικά του δημόσιου τομέα, όπως τα ιεραρχικά επίπεδα, τα τυπικά κριτήρια εργασίας, η μονιμότητα, οι ενιαίες κλίμακες αμοιβών, οι πολύπλοκες διαδικασίες και οι νομικές ρυθμίσεις, επηρεάζουν τις πρακτικές της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στη δημόσια διοίκηση [21, 33].

Η Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ) διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη δημόσια διοίκηση, λειτουργώντας ως άξονας για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων, τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των εργαζομένων και τη διασφάλιση της αποτελεσματικής παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Ο ρόλος της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) στη δημόσια διοίκηση περιλαμβάνει διάφορες βασικές λειτουργίες και αρμοδιότητες οι οποίες αναφέρονται παρακάτω.

- ✚ Σχεδιασμός και πρόσληψη εργατικού δυναμικού, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό των αναγκών στελέχωσης, τον προγραμματισμό των απαιτήσεων σε εργατικό δυναμικό και την πρόσληψη εξειδικευμένων ατόμων για την κάλυψη κενών θέσεων στις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη

περιγραφών θέσεων εργασίας, τη διεξαγωγή εκστρατειών πρόσληψης και την εφαρμογή διαδικασιών επιλογής για την προσέλκυση και τη διατήρηση ταλαντούχων υπαλλήλων.

- ✚ Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού διευκολύνει τη συνεχή μάθηση και ανάπτυξη των υπαλλήλων μέσω προγραμμάτων κατάρτισης, εργαστηρίων και πρωτοβουλιών επαγγελματικής ανάπτυξης. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες για να εκτελούν αποτελεσματικά τους ρόλους τους και να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της εργασίας και στις τεχνολογικές εξελίξεις.
- ✚ Διαχείριση επιδόσεων, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού καθιερώνει συστήματα και διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης για την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, την παροχή εποικοδομητικής ανατροφοδότησης και την αναγνώριση και επιβράβευση των υψηλών επιδόσεων. Θέτοντας σαφείς προσδοκίες και στόχους απόδοσης, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού βοηθά τους εργαζόμενους να ευθυγραμμίσουν τις προσπάθειές τους με τους οργανωτικούς στόχους και συμβάλλει στη συνολική βελτίωση της απόδοσης.
- ✚ Σχέσεις και δέσμευση των εργαζομένων, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού εποπτεύει τις πρωτοβουλίες για τις σχέσεις των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης συγκρούσεων, της αντιμετώπισης παραπόνων και της προώθησης ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος. Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού προωθεί επίσης τη δέσμευση των εργαζομένων εφαρμόζοντας στρατηγικές για την ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης, του ηθικού και των κινήτρων, που τελικά οδηγούν σε αυξημένη παραγωγικότητα και διατήρηση.
- ✚ Διαχείριση αποζημιώσεων και παροχών, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση πακέτων αποδοχών και παροχών που είναι ανταγωνιστικά, δίκαια και ευθυγραμμισμένα με τους οργανωτικούς στόχους. Αυτό περιλαμβάνει τον καθορισμό μισθολογικών δομών, τη διαχείριση προγραμμάτων παροχών προς τους εργαζομένους και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη σχετική εργατική νομοθεσία και τους κανονισμούς.
- ✚ Συμμόρφωση και διαχείριση κινδύνων, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού διασφαλίζει τη συμμόρφωση με την εργατική νομοθεσία, τους κανονισμούς και τις οργανωτικές πολιτικές για τον μετριασμό των νομικών κινδύνων και των κινδύνων φήμης. Αυτό περιλαμβάνει τη διαχείριση των αρχείων των εργαζομένων, τη διασφάλιση των

προτύπων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας και την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με την ποικιλομορφία, την ισότητα και την ένταξη.

Συνολικά, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού διαδραματίζει καίριο ρόλο στην προώθηση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας, στην προώθηση της δέσμευσης των εργαζομένων και στην ενίσχυση της ικανότητας των δημόσιων οργανισμών να εκπληρώνουν τις αποστολές τους και να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πολίτες. Με τη στρατηγική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, οι δημόσιοι διοικητικοί υπάλληλοι μπορούν να δημιουργήσουν ένα εξειδικευμένο, παρακινημένο και ανθεκτικό εργατικό δυναμικό, ικανό να ανταποκριθεί στις εξελισσόμενες ανάγκες και προκλήσεις του δημόσιου τομέα.

Ορισμένες από αυτές τις ιδιαιτερότητες περιλαμβάνουν ζητήματα που σχετίζονται με την αξιολόγηση της απόδοσης, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, τους στόχους της διοίκησης, τα κίνητρα, τη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών, τις μεθόδους κατάρτισης, την πιστοποίηση δεξιοτήτων και γνώσεων, την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της κατάρτισης στον χώρο εργασίας και την αυξημένη εκπροσώπηση των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις. Η πλοήγηση σε αυτές τις προκλήσεις απαιτεί την κατανόηση της μοναδικής δυναμικής του δημόσιου τομέα και την ενσωμάτωση καινοτόμων προσεγγίσεων για την οργανωτική ανάπτυξη και την καινοτομία [24, 34, 43].

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως διατυπώθηκε από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) το 2005, περιλαμβάνει μια πολύπλευρη έννοια που υπογραμμίζει την ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και των διοικητικών πρακτικών. Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει διάφορες διαστάσεις που συλλογικά επαναπροσδιορίζουν τη σχέση μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών, αξιοποιώντας τα ψηφιακά εργαλεία για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών, την ενίσχυση της διαφάνειας και την προώθηση της διακυβέρνησης χωρίς αποκλεισμούς.

Στον πυρήνα της, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα ορισμών, όπως διευκρινίζεται από τον ΟΟΣΑ. Πρώτον, υποδηλώνει την παροχή υπηρεσιών που βασίζονται στο διαδίκτυο, σηματοδοτώντας την απομάκρυνση από τους παραδοσιακούς τρόπους αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κυβερνητικών φορέων. Η πτυχή αυτή δίνει έμφαση στην προσβασιμότητα και την ευκολία που παρέχουν οι ψηφιακές πλατφόρμες, επιτρέποντας στους πολίτες να ασχολούνται με κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες εξ αποστάσεως, κατά την κρίση τους.

Δεύτερον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από την έμφαση που δίνει στην αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανύψωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των διοικητικών λειτουργιών. Στο πλαίσιο αυτό, οι ΤΠΕ χρησιμεύουν ως καταλύτες της καινοτομίας, διευκολύνοντας τη βελτιστοποίηση των κυβερνητικών λειτουργιών, την αυτοματοποίηση των καθημερινών εργασιών ρουτίνας και τη βελτίωση των μηχανισμών παροχής υπηρεσιών. Αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας, οι κυβερνήσεις μπορούν να εξορθολογίσουν τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, να ελαχιστοποιήσουν τη γραφειοκρατία και να ενισχύσουν την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών [14].

Τρίτον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενσωματώνει μια μετασχηματιστική ατζέντα με στόχο τον επαναπροσδιορισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ. Αυτή η αλλαγή παραδείγματος συνεπάγεται όχι μόνο την υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων, αλλά και τον επαναπροσδιορισμό των οργανωτικών δομών, των ροών εργασίας και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι διοικήσεις φιλοδοξούν να γίνουν πιο ευέλικτες και προσαρμοστικές, αξιοποιώντας την τεχνολογία για να δημιουργήσουν στενότερες σχέσεις με τους πολίτες και να παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Στην ουσία, η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιπροσωπεύει μια ολιστική προσέγγιση της διακυβέρνησης που υπερβαίνει την απλή ψηφιοποίηση, περιλαμβάνοντας ευρύτερους στόχους όπως η ενδυνάμωση των πολιτών, η δημοκρατική συμμετοχή και η θεσμική μεταρρύθμιση. Ενσαρκώνει το όραμα μιας πιο αποτελεσματικής, υπεύθυνης και ευέλικτης κυβέρνησης που αξιοποιεί το μετασχηματιστικό δυναμικό των ΤΠΕ για να προωθήσει την κοινωνική πρόοδο και να ενισχύσει την ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραμένει ακρογωνιαίος λίθος των σύγχρονων μεταρρυθμιστικών προσπαθειών του δημόσιου τομέα, αντανακλώντας τη δέσμευση για την αξιοποίηση της τεχνολογίας για το δημόσιο καλό και την προώθηση των αρχών της ανοικτής, διαφανούς και συμμετοχικής διακυβέρνησης [20, 62].

2.2 Ποιοι είναι οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύπλευροι και αποσκοπούν στην αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την ενίσχυση της διακυβέρνησης, τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών. Στον πυρήνα αυτών των στόχων βρίσκεται η επιδίωξη της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της συμμετοχικότητας στη δημόσια διοίκηση.

Πρώτον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει τον εξορθολογισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών και τη βελτιστοποίηση των κυβερνητικών λειτουργιών μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών και της αυτοματοποίησης των καθηκόντων ρουτίνας. Αξιοποιώντας τις ΤΠΕ, οι κυβερνήσεις μπορούν να μειώσουν τα διοικητικά βάρη, να ελαχιστοποιήσουν τη γραφειοκρατία και να επιταχύνουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ενισχύοντας τελικά την αποτελεσματικότητα και την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.

Δεύτερον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπαθεί να προωθήσει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία διευκολύνοντας τη μεγαλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες και ενισχύοντας τους μηχανισμούς δημόσιας εποπτείας. Μέσω διαδικτυακών πυλών και ψηφιακών πλατφορμών, οι κυβερνήσεις μπορούν να διαδίδουν πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τους κανονισμούς και τις δημόσιες δαπάνες, δίνοντας στους πολίτες τη δυνατότητα να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις και να καθιστούν τις αρχές υπόλογες για τις ενέργειές τους.

Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών παρέχοντας στους πολίτες βολικά και προσβάσιμα κανάλια για να αλληλεπιδρούν με τις κυβερνητικές υπηρεσίες και να έχουν πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες. Είτε πρόκειται για την υποβολή αιτήσεων για άδειες, την πληρωμή φόρων ή την πρόσβαση στην υγειονομική

περίθαλψη, οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσπαθούν να καταστήσουν τις κυβερνητικές υπηρεσίες πιο φιλικές προς τον χρήστη και πιο ευέλικτες.

Ένας άλλος βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προώθηση της εμπλοκής και της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής. Αξιοποιώντας ψηφιακές πλατφόρμες για δημόσιες διαβουλεύσεις, μηχανισμούς ανατροφοδότησης και διαδικτυακά φόρουμ, οι κυβερνήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν τη συλλογική σοφία και εμπειρογνωμοσύνη των πολιτών για να δημιουργήσουν λύσεις σε πολύπλοκες προκλήσεις και να διαμορφώσουν δημόσιες πολιτικές που αντικατοπτρίζουν διαφορετικές προοπτικές και προτεραιότητες.

Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα και να εξασφαλίσει ισότιμη πρόσβαση στις κυβερνητικές υπηρεσίες για όλα τα τμήματα της κοινωνίας. Με την προώθηση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού, την επέκταση της συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο και την προσφορά εναλλακτικών καναλιών παροχής υπηρεσιών, οι κυβερνήσεις μπορούν να μετριάσουν τις ανισότητες στην πρόσβαση στην πληροφόρηση και να διασφαλίσουν ότι οι περιθωριοποιημένες κοινότητες δεν θα μείνουν πίσω στην ψηφιακή εποχή.

Συνολικά, οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ευθυγραμμίζονται με τους ευρύτερους στόχους της χρηστής διακυβέρνησης, δίνοντας έμφαση στην αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια, τη λογοδοσία, τη συμμετοχικότητα και την ενδυνάμωση των πολιτών. Αξιοποιώντας τη μετασχηματιστική δύναμη των ΤΠΕ, οι κυβερνήσεις μπορούν να υλοποιήσουν αυτούς τους στόχους και να οικοδομήσουν πιο ευέλικτες, ανθεκτικές διοικήσεις που ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες του σύγχρονου κόσμου [18, 31].

2.3 Ποιοι είναι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προήλθε από διάφορους επιτακτικούς λόγους, καθένας από τους οποίους καθοδηγείται από την ανάγκη προσαρμογής στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής, βελτίωσης των πρακτικών διακυβέρνησης και καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών. Οι λόγοι αυτοί περιλαμβάνουν:

- ✚ Τεχνολογικές εξελίξεις, οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες είναι προσβάσιμες, μοιράζονται και χρησιμοποιούνται. Οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει το δυναμικό των ΤΠΕ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της δέσμευσης των πολιτών, γεγονός που προκάλεσε την υιοθέτηση

πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

- ✚ Αύξηση των προσδοκιών των πολιτών καθώς οι πολίτες σήμερα αναμένουν απρόσκοπτες, βολικές και εξατομικευμένες υπηρεσίες από τις κυβερνήσεις τους, παρόμοιες με τις εμπειρίες που έχουν με φορείς του ιδιωτικού τομέα. Ο πολλαπλασιασμός των ψηφιακών πλατφορμών και των υπηρεσιών σε άλλους τομείς έχει αυξήσει τις προσδοκίες για παρόμοιες δυνατότητες στις αλληλεπιδράσεις με τις κυβερνητικές υπηρεσίες, οδηγώντας στην ανάγκη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ικανοποίηση αυτών των εξελισσόμενων απαιτήσεων.
- ✚ Εξοικονόμηση κόστους και κέρδη αποδοτικότητας, μιας και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει τη δυνατότητα σημαντικής εξοικονόμησης κόστους και αύξησης της αποδοτικότητας μέσω του εξορθολογισμού των διοικητικών διαδικασιών, της μείωσης της γραφειοκρατίας και της αυτοματοποίησης των καθηκόντων ρουτίνας. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε λειτουργική αποτελεσματικότητα, βελτιωμένη κατανομή των πόρων και μειωμένα διοικητικά έξοδα, καθιστώντας τη δημόσια διοίκηση πιο αποδοτική από πλευράς κόστους και ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πολιτών.
- ✚ Βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες, οι κυβερνήσεις μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα, την προσβασιμότητα και την ανταπόκριση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπουν στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες οποτεδήποτε και οπουδήποτε, μέσω διαδικτυακών πυλών, εφαρμογών για κινητά και άλλων ψηφιακών καναλιών, βελτιώνοντας έτσι τη συνολική εμπειρία των χρηστών και την ικανοποίηση από τις κυβερνητικές υπηρεσίες.
- ✚ Διαφάνεια και λογοδοσία καθώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προωθεί τη διαφάνεια και τη λογοδοσία καθιστώντας τις κυβερνητικές διαδικασίες πιο ορατές, προσβάσιμες και ελέγξιμες. Οι ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν στις κυβερνήσεις να διαδίδουν πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τους κανονισμούς και τις δημόσιες δαπάνες, δίνοντας στους πολίτες τη δυνατότητα να καθιστούν τις αρχές υπόλογες για τις ενέργειές τους και να συμμετέχουν πιο ενεργά στη διαδικασία διακυβέρνησης.
- ✚ Καλύτερη διαμόρφωση πολιτικής και λήψη αποφάσεων, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων με βάση τα δεδομένα και τη χάραξη πολιτικής με βάση τα αποδεικτικά στοιχεία, παρέχοντας στις κυβερνήσεις πρόσβαση σε τεράστιες ποσότητες δεδομένων και αναλύσεων σε πραγματικό χρόνο. Αυτό επιτρέπει στους

υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να παρακολουθούν τις τάσεις, να αξιολογούν τα αποτελέσματα και να σχεδιάζουν πιο στοχευμένες και αποτελεσματικές παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προκλήσεων και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

- ✚ Παγκόσμιες τάσεις και ομότιμες πιέσεις καθώς οι κυβερνήσεις συχνά αντιμετωπίζουν πιέσεις για την υιοθέτηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διεθνείς οργανισμούς, ομότιμες χώρες και παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές. Καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνεται όλο και πιο διαδεδομένη παγκοσμίως, οι κυβερνήσεις μπορεί να αισθάνονται υποχρεωμένες να εκσυγχρονίσουν τις διοικητικές πρακτικές τους και να ευθυγραμμιστούν με τα παγκόσμια πρότυπα για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και σχετικές στην ψηφιακή εποχή.

Συνοπτικά, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλεται σε έναν συνδυασμό τεχνολογικών εξελίξεων, προσδοκιών των πολιτών, εκτιμήσεων κόστους, επιταγών διαφάνειας και παγκόσμιων τάσεων, τα οποία υπογραμμίζουν την ανάγκη των κυβερνήσεων να αγκαλιάσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ για τη βελτίωση της διακυβέρνησης και της παροχής δημόσιων υπηρεσιών [2, 31, 32].

2.4 Τα μοντέλα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υπάρχουν τρία θεμελιώδη μοντέλα σχέσεων, καθένα από τα οποία ανταποκρίνεται σε διακριτές δυναμικές αλληλεπίδρασης μεταξύ κυβερνητικών φορέων, επιχειρήσεων και πολιτών. Τα μοντέλα αυτά αποσκοπούν στον εξορθολογισμό των διοικητικών λειτουργιών, στη βελτιστοποίηση των διαύλων επικοινωνίας και τελικά στη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα.

✚ Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G)

Αυτό το μοντέλο ενσωματώνει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών φορέων, προωθώντας την ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία για την παροχή υπηρεσιών τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις. Ο πρωταρχικός στόχος είναι η αναδιάρθρωση των οργανωτικών πλαισίων και διαδικασιών, η μετάβαση από ιεραρχικές, συγκεντρωτικές διοικητικές δομές σε πιο ευέλικτα, πολιτοκεντρικά συστήματα. Μέσω των αλληλεπιδράσεων G2G, ελαχιστοποιούνται οι διοικητικοί πλεονασμοί και μεγιστοποιείται η λειτουργική αποτελεσματικότητα, οδηγώντας τελικά σε βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών και ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.

✚ Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B)

Σε αυτό το μοντέλο, το επίκεντρο μετατοπίζεται στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβερνητικών φορέων και επιχειρήσεων. Το κράτος παρέχει υπηρεσίες που απευθύνονται στην επιχειρηματική κοινότητα, διευκολύνοντας τις εμπορικές συναλλαγές και προωθώντας την οικονομική ανάπτυξη. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο του G2B περιλαμβάνει δύο κύριες κατηγορίες υπηρεσιών. Πρώτον, οι μηχανισμοί ηλεκτρονικών προμηθειών επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να υποβάλλουν ηλεκτρονικά προσφορές για εμπορικές συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες, προωθώντας τη μείωση του κόστους και τη διαφάνεια των συναλλαγών. Δεύτερον, οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύουν την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα στον επιχειρηματικό τομέα, καταλύοντας την ανάπτυξη και προωθώντας ένα ευνοϊκό περιβάλλον για την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

Κυβέρνηση προς πολίτη (G2C)

Η άμεση αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και του κράτους χαρακτηρίζει το μοντέλο G2C, με πρωταρχικό στόχο την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπαθεί να απλοποιήσει τις αλληλεπιδράσεις των πολιτών με τις κυβερνητικές δομές, μειώνοντας τα γραφειοκρατικά εμπόδια, ελαχιστοποιώντας τους χρόνους διεκπεραίωσης και αυξάνοντας την προσβασιμότητα σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Αξιοποιώντας τις ψηφιακές πλατφόρμες, οι πρωτοβουλίες G2C επιδιώκουν να ενδυναμώσουν τους πολίτες, να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη στους κυβερνητικούς θεσμούς και να προωθήσουν την ενεργό συμμετοχή στη δημόσια σφαίρα μέσω διαφανών και χωρίς αποκλεισμούς διαδικασιών.

Στην ουσία, αυτά τα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιπροσωπεύουν διακριτούς αλλά αλληλένδετους δρόμους μέσω των οποίων οι κυβερνήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν την τεχνολογία για τον εκσυγχρονισμό των διοικητικών πρακτικών, την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και την ενίσχυση της δέσμευσης των πολιτών. Με την υιοθέτηση αυτών των μοντέλων, οι κυβερνήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν το μετασχηματιστικό δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προχωρώντας προς πιο αποτελεσματικά, ευέλικτα πλαίσια διακυβέρνησης στην ψηφιακή εποχή [6, 8, 31].

2.5 Κύκλος υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ένας κύκλος υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει συνήθως διάφορα στάδια που αποσκοπούν στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής και αποδοτικής παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών. Τα στάδια αυτά μπορεί να διαφέρουν ελαφρώς ανάλογα με το

συγκεκριμένο πλαίσιο και τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά γενικά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- ✚ Αυτό το αρχικό στάδιο περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των συγκεκριμένων αναγκών και απαιτήσεων των πολιτών, των επιχειρήσεων ή άλλων ενδιαφερομένων μερών που θα χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η κατανόηση των αναγκών των χρηστών είναι απαραίτητη για το σχεδιασμό υπηρεσιών που είναι φιλικές προς το χρήστη, συναφείς και ευθυγραμμισμένες με τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών.
- ✚ Σε αυτό το στάδιο, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάζονται και αναπτύσσονται με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες. Η διαδικασία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει τη συνεργασία μεταξύ διαφόρων κυβερνητικών υπηρεσιών, επαγγελματιών πληροφορικής, σχεδιαστών εμπειρίας χρήστη και άλλων ενδιαφερόμενων μερών για να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι διαισθητικές, προσβάσιμες και πληρούν τα πρότυπα ποιότητας.
- ✚ Μόλις αναπτυχθούν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υλοποιούνται και αναπτύσσονται σε ψηφιακές πλατφόρμες, όπως ιστότοποι, εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα ή διαδικτυακές πύλες. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τη διαμόρφωση της τεχνικής υποδομής, τη δοκιμή των υπηρεσιών ως προς τη λειτουργικότητα και τη χρηστικότητα και τη διάθεσή τους στους χρήστες.
- ✚ Μετά την ανάπτυξη, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι έτοιμες για πρόσβαση και χρήση από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Οι χρήστες αλληλεπιδρούν με τις ψηφιακές πλατφόρμες για να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, να υποβάλλουν αιτήσεις, να πραγματοποιούν πληρωμές ή να εκτελούν άλλες συναλλαγές ηλεκτρονικά.
- ✚ Καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου υπηρεσιών, οι χρήστες ενδέχεται να χρειάζονται βοήθεια ή υποστήριξη για την πλοήγηση στις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την κατανόηση των διαδικασιών ή την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων. Οι κυβερνήσεις μπορούν να παρέχουν διάφορα κανάλια υποστήριξης, όπως υπηρεσίες helpdesk, υποστήριξη μέσω διαδικτυακής συνομιλίας ή πόρους αυτοεξυπηρέτησης για να βοηθούν τους χρήστες ανάλογα με τις ανάγκες.
- ✚ Η ανατροφοδότηση από τους χρήστες είναι απαραίτητη για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι κυβερνήσεις συλλέγουν ανατροφοδότηση από τους χρήστες μέσω ερευνών, εντύπων ανατροφοδότησης ή άλλων διαύλων και αναλύουν την ανατροφοδότηση αυτή για να εντοπίσουν τομείς προς βελτίωση, να

αντιμετωπίσουν τις ανησυχίες των χρηστών και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία των χρηστών.

- ✚ Με βάση την ανατροφοδότηση των χρηστών και τις μετρήσεις επιδόσεων, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιολογούνται για να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα και ο αντίκτυπός τους. Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν αυτή την αξιολόγηση για να εντοπίσουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία, να ιεραρχήσουν τις βελτιώσεις και να εφαρμόσουν αλλαγές για να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών.
- ✚ Καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου των υπηρεσιών, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να συμμορφώνονται με τις σχετικές πολιτικές, κανονισμούς και νομικές απαιτήσεις που διέπουν το απόρρητο των δεδομένων, την ασφάλεια, την προσβασιμότητα και άλλες πτυχές. Οι κυβερνήσεις διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμμορφώνονται με αυτές τις απαιτήσεις για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ακολουθώντας αυτόν τον κύκλο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις μπορούν να σχεδιάζουν αποτελεσματικά, να παρέχουν και να βελτιώνουν συνεχώς τις υπηρεσίες ώστε να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και άλλων ενδιαφερόμενων μερών στην ψηφιακή εποχή [11, 13, 18].

2.6 Χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ιδανική ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από διάφορα βασικά χαρακτηριστικά που συμβάλλουν συλλογικά στην αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συμμετοχικότητα και τη διαφάνεια. Τα χαρακτηριστικά αυτά περιλαμβάνουν διάφορες πτυχές της διακυβέρνησης, της παροχής υπηρεσιών, της χρήσης της τεχνολογίας και της εμπλοκής των πολιτών [12].

Ακολουθούν ορισμένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της ιδανικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρακάτω όπου και αναλύονται.

- ✚ Η ιδανική ηλεκτρονική διακυβέρνηση διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες της είναι προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία ή με περιορισμένο ψηφιακό γραμματισμό. Αυτό περιλαμβάνει το σχεδιασμό φιλικών προς το χρήστη διεπαφών, την παροχή πολλαπλών καναλιών πρόσβασης (π.χ. ιστότοποι, εφαρμογές για κινητά, τηλεφωνικά κέντρα) και τη διασφάλιση της συμβατότητας με υποστηρικτικές τεχνολογίες.

- ✚ Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάζονται με επίκεντρο τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των χρηστών. Αυτό περιλαμβάνει τη διεξαγωγή ερευνών χρηστών, δοκιμών ευχρηστίας και τη συλλογή ανατροφοδότησης για να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι διαισθητικές, ανταποκρίνονται και προσαρμόζονται ώστε να ανταποκρίνονται στις ποικίλες ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ✚ Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάζονται για να διευκολύνουν την απρόσκοπτη ολοκλήρωση και διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών υπηρεσιών και συστημάτων. Αυτό επιτρέπει την κοινή χρήση δεδομένων, τη συνεργασία και την παροχή υπηρεσιών σε όλες τις υπηρεσίες και τα επίπεδα της κυβέρνησης, ελαχιστοποιώντας την επανάληψη των προσπαθειών και ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα.
- ✚ Η ιδανική ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει προτεραιότητα στην ασφάλεια και την ιδιωτικότητα των δεδομένων και των συναλλαγών των πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει την εφαρμογή ισχυρών μέτρων κυβερνοασφάλειας, πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης και ελέγχων πρόσβασης για την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, παραβιάσεις ή κατάχρηση.
- ✚ Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί τη διαφάνεια παρέχοντας στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές πολιτικές, αποφάσεις και δραστηριότητες. Αυτό περιλαμβάνει τη δημοσίευση ανοικτών δεδομένων, τη γνωστοποίηση των κυβερνητικών δαπανών και τη διευκόλυνση της συμμετοχής του κοινού στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, θεσπίζονται μηχανισμοί λογοδοσίας, όπως έλεγχοι, αναθεωρήσεις και μηχανισμοί ανατροφοδότησης, για να διασφαλιστεί η κυβερνητική λογοδοσία και η ανταπόκριση στις ανησυχίες των πολιτών.
- ✚ Η ιδανική ηλεκτρονική διακυβέρνηση αγκαλιάζει την καινοτομία και υιοθετεί ευέλικτες μεθοδολογίες για να προσαρμόζεται στις εξελισσόμενες τεχνολογικές τάσεις, τις ανάγκες των χρηστών και τις απαιτήσεις πολιτικής. Αυτό περιλαμβάνει την καλλιέργεια μιας κουλτούρας καινοτομίας, την προώθηση του πειραματισμού και την αξιοποίηση αναδυόμενων τεχνολογιών (π.χ. τεχνητή νοημοσύνη, blockchain) για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και των αποτελεσμάτων της διακυβέρνησης.
- ✚ Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναγνωρίζει τη σημασία της συνεργασίας και των εταιρικών σχέσεων με διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, των φορέων του ιδιωτικού τομέα, της ακαδημαϊκής κοινότητας και των διεθνών οργανισμών. Με την προώθηση της συνεργασίας, οι κυβερνήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν την εξωτερική

εμπειρογνωμοσύνη, τους πόρους και τα δίκτυα για τη δημιουργία λύσεων, την αντιμετώπιση σύνθετων προκλήσεων και την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών.

- ✚ Η ιδανική ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεσμεύεται για συνεχή βελτίωση και μάθηση. Αυτό περιλαμβάνει την παρακολούθηση των μετρήσεων απόδοσης, την αναζήτηση ανατροφοδότησης από τους χρήστες, τη διενέργεια αξιολογήσεων και τη συγκριτική αξιολόγηση σε σχέση με τις βέλτιστες πρακτικές για τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση και την εφαρμογή επαναληπτικών αλλαγών για την ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών, της αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης των χρηστών.

Ενσωματώνοντας αυτά τα χαρακτηριστικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητές της ως καταλύτης για τη χρηστή διακυβέρνηση, την ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς και την ενδυνάμωση των πολιτών στην ψηφιακή [19, 21].

2.7 Τα επίπεδα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το μοντέλο που προτείνεται σε όλη την Ευρώπη για την εξειδίκευση των υπηρεσιών αναπτύσσεται σε πέντε διακριτά επίπεδα, καθένα από τα οποία εξυπηρετεί συγκεκριμένους τύπους υπηρεσιών και αλληλεπιδράσεων μεταξύ κυβερνητικών φορέων και πολιτών/επιχειρήσεων.

- ✚ 1ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Υπηρεσίες πληροφοριών

Σε αυτό το αρχικό επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει κυρίως υπηρεσίες πληροφόρησης προσβάσιμες μέσω του Διαδικτύου. Οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να ανακτούν επιλεγμένες και διαβαθμισμένες πληροφορίες κατόπιν αιτήματος. Οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε σχετικά δεδομένα και πόρους μέσω διαδικτυακών πλατφορμών, διευκολύνοντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και ενισχύοντας τη διαφάνεια.

- ✚ 2ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Υπηρεσίες επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης

Το δεύτερο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνεται στη διευκόλυνση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και φυσικών προσώπων, νομικών οντοτήτων ή ομάδων. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή ψηφιοποιημένων εγγράφων, όπως έντυπα διοικητικών διαδικασιών, μέσω διαδικτυακών καναλιών. Επιτρέποντας την ψηφιακή επικοινωνία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την προσβασιμότητα και την ευκολία για τους χρήστες που επιδιώκουν να συνεργαστούν με κυβερνητικούς φορείς.

- ✚ 3ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας

Στο τρίτο επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επεκτείνει τις δυνατότητές της για να συμπεριλάβει υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας. Αυτό συνεπάγεται την ηλεκτρονική υποβολή δεδομένων και εγγράφων από πολίτες και επιχειρήσεις στο διαδίκτυο, που συχνά διευκολύνεται από τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών. Επιτρέποντας τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και αλληλεπιδράσεις, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξορθολογίζει τις διαδικασίες και ενισχύει την αποτελεσματικότητα στην παροχή υπηρεσιών.

✚ 4ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Διοικητική επεξεργασία και υπηρεσίες συναλλαγών

Το τέταρτο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνεται στη διοικητική επεξεργασία και τις υπηρεσίες συναλλαγών. Αυτό περιλαμβάνει τη διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών, την παροχή υπηρεσιών και την ηλεκτρονική ολοκλήρωση συναλλαγών, με τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών, όπου είναι απαραίτητο. Με την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνει τη γραφειοκρατία, ελαχιστοποιεί τις καθυστερήσεις και βελτιώνει την εμπειρία των χρηστών.

✚ 5ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Εξατομίκευση - Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Το πέμπτο και υψηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνει έμφαση στην εξατομίκευση και την προληπτική παροχή υπηρεσιών. Σε αυτό το επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση λαμβάνει προληπτικά μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της φιλικότητας προς τον χρήστη. Ορισμένες υπηρεσίες μπορούν να αυτοματοποιηθούν, απαλλάσσοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από χειροκίνητες ενέργειες. Προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες στις ατομικές ανάγκες και προτιμήσεις, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεγιστοποιεί την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα των χρηστών.

Συνοπτικά, τα πέντε επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οριοθετούν μια προοδευτική εξέλιξη προς μια πιο προηγμένη παροχή υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες για την ενίσχυση της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της ανταπόκρισης στις αλληλεπιδράσεις κυβέρνησης-πολίτη [25, 29, 31].

2.8 Η αποστολή των ΟΤΑ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η αποστολή των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και η υιοθέτηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι βαθιά ριζωμένη στη συνταγματική τους αποστολή και στο νομικό τους πλαίσιο, όπως αυτό περιγράφεται στο άρθρο 102 του Συντάγματος, το οποίο καθιερώνει τον πρώτο και δεύτερο βαθμό αυτοδιοίκησης για τους Δήμους και τις Περιφέρειες. Καθοδηγούμενοι από νόμους όπως ο Δημοτικός και Κοινοτικός

Κώδικας Ν.3463/2006 και ο Νόμος 3852/2010 για το Πρόγραμμα Καλλικράτης, οι ΟΤΑ λειτουργούν ως Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί με οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια, υπεύθυνοι για την προώθηση των συμφερόντων των κατοίκων τους εντός της εδαφικής τους δικαιοδοσίας.

Οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ, όπως ορίζονται στον Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα, εκτείνονται σε επτά βασικούς τομείς, όπως η ανάπτυξη, το περιβάλλον, η ποιότητα ζωής, η απασχόληση, η κοινωνική προστασία, η εκπαίδευση, ο πολιτισμός, ο αθλητισμός και η πολιτική προστασία. Είναι επιφορτισμένοι με την τήρηση δημοτολογίων, την έκδοση πιστοποιητικών, τη διαχείριση εκλογικών υποθέσεων και υποθέσεων ιθαγένειας και την εποπτεία της αδειοδότησης επιχειρήσεων και εγκαταστάσεων υγιεινής. Επιπλέον, οι ΟΤΑ διαχειρίζονται κοιμητήρια, χορηγούν άδειες ταφής και διευκολύνουν τους πολιτικούς γάμους [24].

Η πρόοδος των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, σε συνδυασμό με την εξάπλωση των εφαρμογών του διαδικτύου, δίνει τη δυνατότητα στους ΟΤΑ να αξιοποιήσουν τα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους. Με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών διαύλων αμφίδρομης επικοινωνίας με τους πολίτες, οι ΟΤΑ μπορούν να διευκολύνουν τη διάδοση πληροφοριών, την παροχή υπηρεσιών και να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών στις τοπικές υποθέσεις.

Μέσω των δικτυακών τους τόπων, οι ΟΤΑ προσφέρουν κυρίως ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης και μονόδρομης επικοινωνίας. Ενώ λιγότεροι δήμοι παρέχουν επί του παρόντος διαδραστικές και συναλλακτικές υπηρεσίες, η τάση μετατοπίζεται προς την ευρύτερη υιοθέτηση αυτών των προηγμένων λειτουργιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απώτερος στόχος είναι η επίτευξη μιας εξατομικευμένης προσέγγισης στην παροχή υπηρεσιών, προσαρμοσμένης στις ανάγκες των μεμονωμένων χρηστών, αν και αυτό παραμένει πρόκληση για πολλούς παρόχους.

Με την πάροδο του χρόνου, οι ΟΤΑ έχουν εξορθολογήσει τις υπηρεσίες τους για να τις καταστήσουν πιο προσιτές και φιλικές προς τον χρήστη, ενώ όλο και περισσότεροι δήμοι προσφέρουν πλέον διαδραστικές υπηρεσίες στους πολίτες. Η εξέλιξη αυτή αντανακλά τη δέσμευση για την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αξιοποίηση λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ψηφοφόρων και τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της τοπικής διακυβέρνησης [26, 34].

2.9 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους ΟΤΑ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την μοντέρνα και αποτελεσματική διοίκηση των τοπικών αρχών. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ΟΤΑ προσφέρει πλειάδα οφελών τόσο για τους πολίτες όσο και για τους ίδιους τους οργανισμούς σύμφωνα με τον Νόμο 3979/2011 (ΦΕΚ 138 Τεύχος Α) [62].

Κάποια από τα κύρια οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ΟΤΑ περιλαμβάνουν:

- ✚ Ευκολότερη πρόσβαση σε υπηρεσίες, οι πολίτες μπορούν να έχουν πιο εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες του δήμου μέσω διαδικτυακών πλατφορμών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την υποβολή αιτήσεων για άδειες κατοικίας, την καταχώρηση για δημόσιες εκδηλώσεις, ή την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την τοπική διοίκηση.
- ✚ Αποτελεσματικότερη διοίκηση, οι ΟΤΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Η ψηφιακή αυτοματοποίηση διαδικασιών μπορεί να μειώσει τον χρόνο επεξεργασίας και τα έξοδα διαχείρισης, βελτιώνοντας τη λειτουργία του δήμου.
- ✚ Αύξηση της διαφάνειας και της συμμετοχής καθώς η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βελτιώσει τη διαφάνεια της διοίκησης του δήμου και να ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή των πολιτών. Η δημοσίευση πληροφοριών, η διεξαγωγή διαβουλεύσεων και η συμμετοχή σε δημοψηφίσματα μέσω διαδικτυακών πλατφορμών ενισχύει τη δημοκρατική διαδικασία.
- ✚ Αποτελεσματική διαχείριση πόρων, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει τους ΟΤΑ να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τους πόρους τους. Η παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων, η διαχείριση του προσωπικού, και η προμήθεια υλικών μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματικά μέσω ψηφιακών εργαλείων και συστημάτων.
- ✚ Ανάπτυξη κοινότητας και οικονομικής ανάπτυξης, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη της τοπικής κοινότητας και την προαγωγή της οικονομικής ανάπτυξης. Η ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες μπορεί να ενθαρρύνει την εγχώρια επιχειρηματικότητα και την επένδυση στην τοπική αγορά εργασίας.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους ΟΤΑ προσφέρει πολλά οφέλη και συμβάλλει στη βελτίωση της διακυβέρνησης, της εξυπηρέτησης των πολιτών, και της οικονομικής ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο [48, 55, 57].

2.10 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Δημόσιο Τομέα (ΟΤΑ)

Η υλοποίηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρει πολλά οφέλη για τον δημόσιο τομέα, συμπεριλαμβανομένων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Ορισμένα από αυτά τα οφέλη περιλαμβάνουν:

- ✚ Βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει την παροχή δημόσιων υπηρεσιών με πιο αποτελεσματικό, προσβάσιμο και έγκαιρο τρόπο. Ψηφιοποιώντας τις διαδικασίες και προσφέροντας διαδικτυακές πλατφόρμες για την παροχή υπηρεσιών, οι ΟΤΑ μπορούν να εξορθολογίσουν τις λειτουργίες, να μειώσουν τη γραφειοκρατία και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία του χρήστη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- ✚ Εξοικονόμηση κόστους, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους για τους ΟΤΑ με τη μείωση των διοικητικών γενικών εξόδων, την ελαχιστοποίηση των χειροκίνητων παρεμβάσεων και τη βελτιστοποίηση της κατανομής των πόρων. Η αυτοματοποίηση καθηκόντων ρουτίνας, όπως η επεξεργασία αιτήσεων ή η διαχείριση αρχείων, βοηθά τους ΟΤΑ να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά εντός περιορισμένων προϋπολογισμών.
- ✚ Ενισχυμένη διαφάνεια και λογοδοσία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στο δημόσιο τομέα, παρέχοντας στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές δραστηριότητες, αποφάσεις και δαπάνες. Οι πρωτοβουλίες για τα ανοικτά δεδομένα, οι διαδικτυακές πύλες και τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας επιτρέπουν στους ΟΤΑ να ενισχύσουν τη μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των πολιτών.
- ✚ Αυξημένη δέσμευση των πολιτών, μέσω των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ΟΤΑ μπορούν να εμπλέξουν τους πολίτες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, να ζητήσουν ανατροφοδότηση και να προωθήσουν την ενεργό συμμετοχή στην τοπική διακυβέρνηση. Οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις, τα δημόσια φόρουμ και τα διαδραστικά εργαλεία δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να εκφράζουν τις απόψεις τους, να συνεισφέρουν ιδέες και να συνεργάζονται με τους ΟΤΑ για τη διαμόρφωση πολιτικών και υπηρεσιών.
- ✚ Αποτελεσματική διαχείριση πόρων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους ΟΤΑ να διαχειρίζονται καλύτερα τους πόρους τους, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού, των οικονομικών και των υποδομών. Τα ψηφιακά εργαλεία για τον προϋπολογισμό, τις

προμήθειες και τη διαχείριση έργων ενισχύουν τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την αποτελεσματικότητα στην κατανομή των πόρων, εξασφαλίζοντας τη βέλτιστη αξιοποίηση των δημόσιων πόρων.

- ✚ Εξορθολογισμένη συνεργασία μεταξύ οργανισμών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών. Τα διαλειτουργικά συστήματα, οι τυποποιημένες διαδικασίες και οι μηχανισμοί ανταλλαγής δεδομένων επιτρέπουν στους ΟΤΑ να συντονίζουν τις προσπάθειές τους, να μοιράζονται πόρους και να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τις πολύπλοκες προκλήσεις.
- ✚ Ευελιξία και προσαρμοστικότητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους ΟΤΑ να προσαρμόζονται ευκολότερα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, τις αναδυόμενες ανάγκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Οι κλιμακούμενες και αρθρωτές λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να προσαρμοστούν ώστε να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις, να προσαρμόζονται στην ανάπτυξη και να εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου, εξασφαλίζοντας μακροπρόθεσμη συνάφεια και βιωσιμότητα.
- ✚ Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει στους ΟΤΑ πρόσβαση σε δεδομένα, αναλύσεις και μετρήσεις επιδόσεων σε πραγματικό χρόνο, επιτρέποντας τη λήψη αποφάσεων και τη χάραξη πολιτικής βάσει στοιχείων. Οι πληροφορίες που βασίζονται σε δεδομένα βοηθούν τους ΟΤΑ να παρακολουθούν τις τάσεις, να αξιολογούν τα αποτελέσματα και να ιεραρχούν τις παρεμβάσεις για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των τοπικών αναγκών και προτεραιοτήτων.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει πληθώρα πλεονεκτημάτων για τους ΟΤΑ, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες, να εμπλέκουν τους πολίτες πιο αποτελεσματικά και να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά στην ψηφιακή εποχή. Με την υιοθέτηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ΟΤΑ μπορούν να ενισχύσουν την ικανότητά τους να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών, προωθώντας παράλληλα τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης [34, 52, 64].

2.11 Ποιες είναι μερικές από τις προϋποθέσεις υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

για τους σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι συνεχής και σύμφωνη με τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις.

- ✚ Ανάπτυξη και συντήρηση ασφαλών και διαλειτουργικών συστημάτων και υποδομών ΤΠΕ για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας και της διαθεσιμότητας των δεδομένων.
- ✚ Εφαρμογή ισχυρών μέτρων κυβερνοασφάλειας για την προστασία από κυβερνοαπειλές και τη διασφάλιση της ασφάλειας των επιγραμμικών συναλλαγών και αλληλεπιδράσεων.
- ✚ Ενσωμάτωση φιλικών προς τον χρήστη διεπαφών και χαρακτηριστικών προσβασιμότητας για την ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών των χρηστών και την προώθηση της συμμετοχικότητας.
- ✚ Συμμόρφωση με τους σχετικούς κανονισμούς προστασίας δεδομένων και τα πρότυπα προστασίας της ιδιωτικής ζωής για τη διασφάλιση των προσωπικών πληροφοριών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε νομικό και κανονιστικό επίπεδο:

- ✚ Ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τα υφιστάμενα νομικά πλαίσια και κανονισμούς που διέπουν την προστασία δεδομένων, την ιδιωτικότητα, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την ασφάλεια των πληροφοριών.
- ✚ Θέσπιση σαφών κατευθυντήριων γραμμών και προτύπων για τη συλλογή, αποθήκευση και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξασφαλίζοντας διαφάνεια και λογοδοσία στις πρακτικές χειρισμού δεδομένων.
- ✚ Παροχή νομικών πλαισίων για την υποστήριξη της ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών υπογραφών, των μηχανισμών πιστοποίησης ταυτότητας και της ηλεκτρονικής τεκμηρίωσης.
- ✚ Εφαρμογή μηχανισμών για την επίλυση νομικών διαφορών και την αντιμετώπιση παραπόνων που σχετίζονται με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξασφαλίζοντας την πρόσβαση στη δικαιοσύνη και την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών.

Σε κοινωνικό επίπεδο:

- ✚ Προώθηση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την εκπαίδευση των πολιτών σχετικά με τα οφέλη, τους κινδύνους και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη στις ψηφιακές αλληλεπιδράσεις με την κυβέρνηση.
- ✚ Διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για όλα τα τμήματα της κοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των περιθωριοποιημένων κοινοτήτων και των ατόμων με αναπηρία, μέσω στοχευμένων προσπαθειών προβολής και διευκολύνσεων προσβασιμότητας.

- ✚ Εμπλοκή των ενδιαφερόμενων φορέων, συμπεριλαμβανομένων των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, των εταίρων του ιδιωτικού τομέα και του ακαδημαϊκού χώρου, στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να διασφαλίζεται η καταλληλότητα και η αποτελεσματικότητά τους.
- ✚ Ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών και των μηχανισμών ανατροφοδότησης στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιτρέποντας στους πολίτες να συμβάλλουν στη λήψη αποφάσεων, στην ανάπτυξη πολιτικής και στις πρωτοβουλίες βελτίωσης των υπηρεσιών.

Συνολικά, η επιτυχής εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί μια πολύπλευρη προσέγγιση που αφορά οργανωτικές, τεχνολογικές, νομικές και κοινωνικές διαστάσεις. Δίνοντας προτεραιότητα στη συνεργασία, την καινοτομία και τον πολίτη-κεντρισμό, οι κυβερνήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν το μετασχηματιστικό δυναμικό των ψηφιακών τεχνολογιών για την ενίσχυση της διακυβέρνησης, τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και την προώθηση της χωρίς αποκλεισμούς και βιώσιμης ανάπτυξης [46, 66, 69].

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Μελέτη περίπτωσης Δήμου Βέροιας

Ο Δήμος Βέροιας είναι δήμος της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Προέκυψε από την συνένωση του Δήμου Βέροιας με τους δήμους Βεργίνας, Μακεδονίδος, Δοβρά και Αποστόλου Παύλου σύμφωνα με το Πρόγραμμα Καλλικράτης. Η έκταση του δήμου είναι 791,43 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του 62.064 κάτοικοι σύμφωνα με την απογραφή του 2021. Έδρα του δήμου είναι η Βέροια και ιστορική έδρα αποτελεί η Βεργίνα. Δημοτικές ενότητες και οικισμοί είναι η Βέροια, η Βεργίνα, η Μακεδονίδα, η Δοβρά και ο Αποστόλος Παύλος. Ο Δήμος Βέροιας διαιρείται σε 5 δημοτικές ενότητες, οι οποίες αντιστοιχούν στους 5 καταργηθέντες δήμους. Δημοτικές ενότητες και οικισμοί είναι η Βέροια, η Βεργίνα, η Μακεδονίδα, η Δοβρά και ο Αποστόλος Παύλος. Κάθε δημοτική ενότητα διαιρείται σε κοινότητες, οι οποίες αντιστοιχούν στα πρώην δημοτικά διαμερίσματα των καταργηθέντων ΟΤΑ. Οι σημερινές τοπικές κοινότητες του Δήμου, ήταν αυτόνομες κοινότητες πριν την εφαρμογή του διοικητικού προγράμματος Καποδίστρια [10, 50].

Η διάρθρωση των υπηρεσιών του Δήμου Βέροιας, όπως έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του, είναι η ακόλουθη:

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΥ ΒΕΡΟΙΑΣ			
I. ΔΗΜΑΡΧΟΣ :			
A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ			
1. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου 2. Ισαίτερο Γραφείο Δημάρχου 3. Γραφείο Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων 4. Γραφείο Διαρρύθμισης 5. Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας & Εξυπηρέτησης Δημότη (Αυτοτελές) 6. Γραφείο Ειδικών Συνεργατών, Συμβούλων ή Επιστημονικών Συνεργατών 7. Γραφείο Νομικών Συμβούλων			
B. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ :			
1. Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας (Αυτοτελές) 2. Γραφείο Ιατρού Εργασίας (Αυτοτελές)			
II. ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ :			
A. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	B. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Γ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Δ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ - ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ
1. ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ α. Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου β. Γραφείο Οικονομικής Επιτροπής γ. Γραφείο Επιτροπής Ποιότητας Ζωής & Επιτροπής Διαβούλευσης δ. Γραφείο Νομ. Προσώπων και Δημ. Επιχειρήσεων ε. Γραφείο Τοπικών Κοινοτήτων στ. Γραφείο Δημοτικής Επιτροπής Παιδείας ζ. Γραφείο Επιστημών - Φιλικών Σχολικών Κτιρίων	1. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΔΩΝ α. Γραφείο Διαχείρισης Εισορροιών - Φόρων - Τελών - Δικαιωμάτων β. Γραφείο Διαρρύθμισης - Βέρεσης Παραρτημάτων ΚΟΚ & Ελεγχόμενη Σταθμισή 2. ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ - ΕΞΟΔΩΝ α. Γραφείο Διαχείρισης Προϋπολογισμού β. Γραφείο Εκκαθάρισης Δαπανών και Έκδοσης Ενταλμάτων γ. Γραφείο Εφαρμογής Διοικητικού Λογισμικού Συστήματος και Στατιστικών Στοιχείων 3. ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ - ΑΠΟΘΗΚΩΝ α. Γραφείο Προμηθειών β. Γραφείο Αποθηκών - Διαχείρισης Υλικών γ. Γραφείο Διαχείρισης Υλικών Καθαριότητας και Ηλεκτρολογικού Υλικού δ. Γραφείο Διαχείρισης Καυσίμων - Απαιτητικών ε. Γραφείο Διαχείρισης Υλικών Διάθεσης 4. ΤΜΗΜΑ ΤΑΜΕΙΟΥ α. Γραφείο Ελέγχου Εσόδων - Εξόδων β. Γραφείο Σύστασης Απολογισμού και Στατιστικών Στοιχείων γ. Γραφείο Εκπαιρέσεων και Πληρωμών	1. ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ α. Γραφείο Μελετών - Κατασκευών β. Γραφείο Παρακολούθησης Έργων γ. Γραφείο Συντηρήσεων Έργων 2. ΤΜΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ α. Γραφείο Μελετών - Η/Μ Έργων - Ηλεκτροφυσικού - Σηματοδότηση β. Γραφείο Συντήρησης - Παρακολούθησης Η/Μ Έργων - Κτηρίων - Εγκαταστάσεων γ. Γραφείο Εξοπλισμού Ένεργειας 3. ΤΜΗΜΑ ΥΔΡΑΥΛΙΚΩΝ & ΕΓΓΕΙΘΕΑΤΟΤΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ α. Γραφείο Μελετών - Κατασκευών - Παρακολούθησης Έργων β. Γραφείο Συντηρήσεων Έργων - Εγκαταστάσεων 4. ΤΜΗΜΑ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ - ΑΔΕΙΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ α. Γραφείο Συγκοινωνιών & Κυκλοφορίας β. Γραφείο Εγκαταστάσεων & Αδειών Μεταφορών	1. ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΟ α. Γραφείο Πολεοδομικών Εφαρμογών β. Γραφείο Ανάδειξης Ιστορικού Κέντρου και Μνημείων γ. Γραφείο Οικοδομικών Αδειών δ. Γραφείο Ελέγχου Κατασκευών ε. Γραφείο Γραμματέας 2. ΤΜΗΜΑ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ α. Γραφείο Νομικής Τεκμηρίωσης και Υποστήριξης του Κτηματολογίου β. Γραφείο Τοπογραφικών
2. ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ α. Γραφείο Προσωπικού β. Γραφείο Μησθοδοσίας γ. Γραφείο Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης, Αρχείου δ. Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας 3. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ α. Γραφείο Δημοτολογίων β. Γραφείο Μητρώων - Ιθαγένειας - Στρατολογίας γ. Γραφείο Εκλογών δ. Γραφείο Ληξιαρχείου ε. Γραφείο Πολιτικών Γάμων στ. Γραφείο Αλλοδαπών & Μετανάστευσης ζ. Γραφείο Ανταποκριτών Ο.Γ.Α.			
E. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ - ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΠΟΛ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	ΕΤ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ - ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ - ΠΑΡΗΦΟΡΗΣΗΣ	Η. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ - ΠΑΙΔΕΙΑΣ - ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ	Δ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ
1. ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ α. Γραφείο Περιβάλλοντος β. Γραφείο Προστασίας Δασών, Αεικίμων, Παραδοσιακού Προσώπου και Υδάτινων Συστημάτων γ. Γραφείο Ελέγχου Λατομείων και Αδρανών Υλικών δ. Γραφείο Εκτίμησης Αναγκών & Πολιτικής Προστασίας 2. ΤΜΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΑΝΑΚΥΚΛΟΔΙΣΜΟΥ ΥΛΙΚΩΝ α. Γραφείο Σχεδιασμού, Εποπτείας Καθαριότητας - Ανακύκλωσης β. Γραφείο Καθαρισμού Κοινοχρήστων Χώρων και Ειδικών Συνεργείων 3. ΤΜΗΜΑ ΠΡΑΣΙΝΟΥ - ΔΑΣΩΝ α. Γραφείο Μελετών & Διαμόρφωσης Κήπων, Ακαθύνων - Δενδροστοιχών β. Γραφείο Συντήρησης Πάρκων - Παιδικών Χαρτών γ. Γραφείο Φυτοφύλου δ. Γραφείο Κουρτιέριων 4. ΤΜΗΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ - ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ α. Γραφείο Κίνησης Οχημάτων και Μηχανημάτων β. Γραφείο Συντήρησης και Επισκευής Οχημάτων και Μηχανημάτων γ. Γραφείο Ειδικών Κατασκευών (Καδών, Χεραμίδων και Βυθίων)	1. ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ - ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ α. Γραφείο Μελετών & Έρευνας β. Γραφείο Σχεδιασμού & Παρακολούθησης Προγραμμάτων γ. Γραφείο Αποτελεσματικότητας & Αποδόσης δ. Γραφείο Ποιότητας & Οργάνωσης 2. ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ - ΠΑΡΗΦΟΡΗΣΗΣ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΠΤΕ) α. Γραφείο Μελετών ΤΠΕ β. Γραφείο Διαχείρισης Συστημάτων ΤΠΕ γ. Γραφείο Διαχείρισης Εξοπλισμού ΤΠΕ 3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 4. ΤΜΗΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ α. Γραφείο Φυτικής Παραγωγής β. Γραφείο Ζωικής Παραγωγής - Περιεργείας & Προστασίας Αδαστητων Ζώων γ. Γραφείο Γεωργικής Ανάπτυξης δ. Γραφείο Αλιείας 5. ΤΜΗΜΑ ΑΔΕΙΩΝ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ α. Γραφείο Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων β. Γραφείο Έκδοσης Αδειών Εμπορικών & Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων γ. Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή δ. Γραφείο Αδειών ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ α. Γραφείο Αποσπάρξεως β. Γραφείο Τουρισμού	1. ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΨΟΦΙΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ α. Γραφείο Σχεδιασμού - Εφαρμογής Κοινωνικής Πολιτικής β. Γραφείο Εφαρμογής Προγραμμάτων Κοινωνικής Προστασίας γ. Γραφείο Εποπτείας και Ελέγχου 2. ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ & ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ α. Γραφείο Υγιεινομικού Ελέγχου β. Γραφείο Δημόσιας Υγείας 3. ΤΜΗΜΑ ΠΑΙΔΕΙΑΣ - ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ α. Γραφείο Παιδείας - Δια Βίου Μάθησης β. Γραφείο Πολιτισμού - Αθλητισμού - Νέας Γενιάς γ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ 4. ΤΜΗΜΑ ΕΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ α. Γραφείο Υποβολής Αιτήσεων β. Γραφείο Ελέγχου Πληρότητας Αιτήσεων 2. ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ α. Γραφείο Διεκπεραίωσης Αιτήσεων & Εγγράφων β. Γραφείο Ανταπόκρισης & Εξυπηρέτησης του Πολίτη 5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ 6. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	Δ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ) ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Δ.Ε. ΑΠ. ΠΑΥΛΟΥ α. Γραφείο Διοικητικών Θεμάτων β. Γραφείο Οικονομικών Θεμάτων γ. Γραφείο Συντήρησης Υποδομών δ. Γραφείο Καθαριότητας - Ανακύκλωσης ε. Γραφείο ΚΕΠ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ) ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Δ.Ε. ΒΕΡΓΙΝΑΣ α. Γραφείο ΚΕΠ β. Γραφείο Οικονομικών Θεμάτων γ. Γραφείο Διοικητικών Θεμάτων δ. Γραφείο Καθαριότητας - Ανακύκλωσης ε. Γραφείο ΚΕΠ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ) ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Δ.Ε. ΔΟΒΡΑ α. Γραφείο Διοικητικών Θεμάτων β. Γραφείο Οικονομικών Θεμάτων γ. Γραφείο Συντήρησης Υποδομών δ. Γραφείο Καθαριότητας - Ανακύκλωσης ε. Γραφείο ΚΕΠ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ) ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Δ.Ε. ΜΑΚΕΔΟΝΙΔΟΣ α. Γραφείο Διοικητικών Θεμάτων β. Γραφείο Οικονομικών Θεμάτων γ. Γραφείο Συντήρησης Υποδομών δ. Γραφείο Καθαριότητας - Ανακύκλωσης ε. Γραφείο ΚΕΠ

Εικόνα 1: Οργανόγραμμα - Διάρθρωση υπηρεσιών Δήμου Βέροιας

3.2 Νομοθετικό πλαίσιο

Η μεταρρύθμιση "Καλλικράτης" ολοκλήρωσε την ενοποίηση των δήμων σε μεγαλύτερες διοικητικές μονάδες, μια διαδικασία που ξεκίνησε από τη μεταρρύθμιση "Καποδίστριας". Η ίδρυση δευτεροβάθμιων ΟΤΑ με αιρετούς εκπροσώπους ξεκίνησε το 1994, αντικαθιστώντας τον αιρετό χαρακτήρα των νομαρχιών. Οι πρώτες μορφές αιρετών δήμων χρονολογούνται από το 1912.

Η πιο πρόσφατη μεταρρύθμιση όσον αφορά τους ΟΤΑ ήταν ο "Κλεισθένης Ι" το 2019, εισάγοντας αλλαγές όπως η μετατροπή των εκλογών δημοτικών συμβούλων σε απλή αναλογική και προσαρμογές στις συνενώσεις δήμων.

Σύμφωνα με το Σύνταγμα (άρθρο 102), οι ΟΤΑ διαθέτουν διοικητική και οικονομική αυτονομία και οι αρχές τους εκλέγονται με καθολική και μυστική ψηφοφορία. Έχουν δικαιοδοσία επί των τοπικών υποθέσεων, με τεκμήριο αρμοδιότητας έναντι της κεντρικής διοίκησης. Η κεντρική διοίκηση υποχρεούται να παρέχει πόρους για την εύρυθμη λειτουργία τους και η δικαιοδοσία της περιορίζεται στον νομικό έλεγχο των ενεργειών τους.

Στα βασικά όργανα των δήμων περιλαμβάνονται ο δήμαρχος, το δημοτικό συμβούλιο, η οικονομική επιτροπή του δήμου και η επιτροπή ποιότητας ζωής. Επιπλέον, υπάρχουν διαμερισματικά και τοπικά συμβούλια και διάφορες δημοτικές εταιρείες που είναι υπεύθυνες για συγκεκριμένα καθήκοντα, όπως η διαχείριση της ύδρευσης και της αποχέτευσης, η πολιτιστική ανάπτυξη και οι οικονομικές πρωτοβουλίες. Τα δημοτικά έσοδα προέρχονται κυρίως από κρατικές επιχορηγήσεις, φόρους, ενοίκια, τέλη, πρόστιμα και δημοτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Η χωρική διάρθρωση του δημόσιου τομέα έχει σημαντικές επιπτώσεις στην πολιτική, καθώς επηρεάζει άμεσα την οικονομική, περιφερειακή ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία μιας χώρας. Ενώ υπάρχει μια παγκόσμια τάση προς την αποκέντρωση της διοίκησης σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ο βαθμός αποκέντρωσης ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό μεταξύ των χωρών. Η αποκέντρωση είναι ζωτικής σημασίας τόσο σε κοινωνικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, διευκολύνοντας την καλύτερη κατανομή των πόρων και ενισχύοντας τη συνολική οικονομική αποτελεσματικότητα. Ωστόσο, η εφαρμογή της αποκέντρωσης δημιουργεί πρακτικές προκλήσεις, όπως ο καθορισμός του βέλτιστου βαθμού της, η οριοθέτηση των ορίων της με άλλα διοικητικά επίπεδα και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της [55].

Στην Ελλάδα, ο εθνικός και περιφερειακός σχεδιασμός καθοδηγείται από το συνταγματικό πλαίσιο, το οποίο οριοθετεί τη διοικητική δομή και την κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ κεντρικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων. Το Σύνταγμα δίνει έμφαση στη διοικητική

αποκέντρωση και την τοπική αυτοδιοίκηση, παρέχοντας τη βάση για το διοικητικό σύστημα της Ελλάδας. Συγκεκριμένα, το διοικητικό σύστημα λειτουργεί στη βάση της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης μέσω των δήμων και των περιφερειών.

Το Σχέδιο Καλλικράτης, το οποίο εισήχθη με τον νόμο 3852/2010, επέφερε σημαντικές θεσμικές αλλαγές με στόχο τη δημιουργία ενός πιο αποτελεσματικού και αποκεντρωμένου διοικητικού συστήματος. Το σχέδιο αντικατέστησε τις νομαρχίες με αιρετές περιφέρειες και μείωσε τον αριθμό των δήμων. Οι στόχοι του σχεδίου Καλλικράτης περιλαμβάνουν την ενίσχυση της τοπικής αυτοδιοίκησης, τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του κράτους. Ωστόσο, έχουν εκφραστεί ανησυχίες σχετικά με την ανεργία και τις περιφερειακές ανισότητες και η συμβολή του σχεδίου στην οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική ανάπτυξη παραμένει αβέβαιη.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των τοπικών αρχών στην Ελλάδα περιλαμβάνουν το δημοκρατικό πολίτευμα, τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων από δημοκρατικά συγκροτημένα όργανα, την αυτονομία έναντι της κρατικής διοίκησης (διοικητική και οικονομική) και την περιορισμένη διοικητική εποπτεία από την κεντρική διοίκηση.

Παρά τις προσπάθειες για αποκέντρωση, το διοικητικό σύστημα της Ελλάδας παραμένει σε μεγάλο βαθμό συγκεντρωτικό. Απαιτείται περαιτέρω οργανωτική αναδιάρθρωση των τοπικών αρχών, η οποία θα πρέπει να ενσωματωθεί στις ευρύτερες προσπάθειες διοικητικής μεταρρύθμισης. Η συνεργασία μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, μαζί με τη συνεχή αναθεώρηση και προσαρμογή, είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική διακυβέρνηση. Επιπλέον, η γεφύρωση του ακαδημαϊκού και του πολιτικού χώρου μπορεί να διασφαλίσει ότι οι επιστημονικές γνώσεις ενημερώνουν τις πολιτικές αποφάσεις, συμβάλλοντας στην ολοκληρωμένη κοινωνική ανάπτυξη.

Το Πρόγραμμα Καλλικράτης, με τον επίσημο τίτλο Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης, αναφέρεται στον ελληνικό νόμο 3852/2010, ο οποίος τέθηκε σε εφαρμογή το 2011 για την αναμόρφωση της διοικητικής διαίρεσης της Ελλάδας. Η νομοθεσία αυτή επανακαθόρισε τα όρια των μονάδων τοπικής αυτοδιοίκησης, άλλαξε τον τρόπο εκλογής των οργάνων τους και αποσαφήνισε τις αρμοδιότητές τους.

Η Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης, σε συνεργασία με το Υπουργείο Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΚΕ), συνέταξε τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων για την υποστήριξη της ανάπτυξης των τοπικών αρχών. Ο κώδικας αυτός καλύπτει διάφορες πτυχές της ίδρυσης των δήμων, των

αρμοδιοτήτων, των εκλογών, της τοπικής δημοκρατίας, της οικονομικής διαχείρισης, των επιχειρησιακών προγραμμάτων και των οργανωτικών λειτουργιών.

Επιπλέον, ο νόμος (Ν.3979/2011, ΦΕΚ 138 Τεύχος Α) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, χρησιμεύει για την αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών και νομικών προσώπων να αλληλεπιδρούν με φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιώντας τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Ρυθμίζει τη χρήση των ΤΠΕ στο πλαίσιο των λειτουργιών του δημόσιου τομέα, με στόχο τη διευκόλυνση των συναλλαγών και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων. Ο νόμος περιλαμβάνει τις αρχές της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, τις πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα ατομικά δικαιώματα σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για σκοπούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μεταξύ άλλων διατάξεων που υπάγονται στη δικαιοδοσία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [40, 44, 47, 77]

3.3 Δήμος Βέροιας και ψηφιακές υπηρεσίες στην εποχή της πανδημίας Covid.

Οι προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου Βέροιας αποσκοπούσαν στην εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των υπηρεσιών για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών, μια ιδιαίτερα σημαντική προσπάθεια στο πλαίσιο της εποχής του Covid, όπου η ασφάλεια των πολιτών είναι υψίστης σημασίας.

Στο πλαίσιο του δικτύου "έξυπνων πόλεων", η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Πολιτικής είχε εισάγει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών εν μέσω των προκλήσεων που έθεσε η πανδημία:

- ✚ myKEPlive: Ο δήμος συμμετείχε στο πρόγραμμα myKEPlive, επιτρέποντας στους πολίτες να επικοινωνούν με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) μέσω βιντεοκλήσεων.
- ✚ Εφαρμογή ηλεκτρονικών ραντεβού: Οι πολίτες μπορούσαν να προγραμματίζουν ραντεβού με τις δημοτικές υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας στη διεύθυνση veria.irantevou.gr.
- ✚ Ζωντανές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου: Οι συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου μεταδίδονταν ζωντανά και συνεχίζετε ακόμα και σήμερα στο επίσημο κανάλι του δήμου στο YouTube, ενισχύοντας τη διαφάνεια και τη συμμετοχή του κοινού.
- ✚ Εφαρμογή "Δήμος Βέροιας": Μια εφαρμογή για κινητά που παρέχει γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε ειδήσεις, ανακοινώσεις και χρήσιμες πληροφορίες του δήμου, η οποία ήταν δωρεάν σε συσκευές Android και iOS.

- ✚ Πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις: Μέσω της ιστοσελίδας veria.digitalcert.gr, οι πολίτες μπορούσαν να υποβάλλουν αιτήματα εξυπηρέτησης, να επισυνάπτουν τα απαραίτητα έγγραφα και να λαμβάνουν ηλεκτρονικά εκδιδόμενα έγγραφα χωρίς να επισκέπτονται τα γραφεία του δήμου.

Το 2021, ο Δήμος Βέροιας κατέγραψε 17.062 "ψηφιακές συναλλαγές" με τους πολίτες, στο πλαίσιο των προσπαθειών ψηφιακού μετασχηματισμού του με στόχο την ενίσχυση της προσβασιμότητας των πολιτών και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.

Τους τελευταίους 12 μήνες (2021), ο δήμος συνέλεξε τα ακόλουθα στοιχεία:

- ✚ Πραγματοποιήθηκαν 10.033 ηλεκτρονικά ραντεβού μέσω της εφαρμογής <https://veria.irantenu.gr/> για δεκαεπτά (17) υπηρεσίες σε επτά (7) διευθύνσεις, που αφορούν κυρίως το Κέντρο Κοινότητας και το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Αλληλεγγύης (πρώην ΚΕΑ), που καλύπτει προνοιακά επιδόματα, στεγαστικά επιδόματα, επιδόματα γέννησης κ.λπ. καθώς και το Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης (Δημοτολόγιο).
- ✚ 1.304 ψηφιακά πιστοποιητικά εκδόθηκαν ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας <https://veria.digitalcert.gr/> για τριάντα τέσσερις (34) υπηρεσίες.
- ✚ Υποβλήθηκαν 3.617 ψηφιακά αιτήματα Σχολείων σε δημοτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των Σχολικών Επιτροπών, μέσω της ειδικής πλατφόρμας του Δήμου Βέροιας.
- ✚ Η εφαρμογή "Ο Δήμος Βέροιας στο κινητό σας" κατέβηκε 1.805 φορές, επιτρέποντας στους χρήστες να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή μέσω των ακόλουθων συνδέσμων:
 - ❖ iOS: <https://apple.co/3oGKNTP>
 - ❖ Android: <http://bit.ly/2Le0dkL>
- ✚ Επιπλέον, το τελευταίο τρίμηνο του 2021 υποβλήθηκαν 303 αιτήματα πολιτών μέσω της εφαρμογής "Ο Δήμος Βέροιας στο κινητό σας", με στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω της ηλεκτρονικής αναφοράς θεμάτων στις αρμόδιες υπηρεσίες. Επιπλέον, σχεδιάζεται η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διανομής νέων πιστοποιητικών και βεβαιώσεων από τις δημοτικές υπηρεσίες στο άμεσο μέλλον.

Η εστίαση του δήμου αφορούσε την ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών και την ανάπτυξη ενός σύγχρονου μοντέλου υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επίσης, η επένδυση του δήμου στην πληροφορική και την επικοινωνία στόχευε στη διευκόλυνση της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών, επιτρέποντας στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήσεις και να παραλαμβάνουν έγγραφα εξ αποστάσεως, ώστε να αποφευχθεί ο συνωστισμός στα δημοτικά γραφεία [10, 50, 71, 72].



Εικόνα 2: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Βέροιας

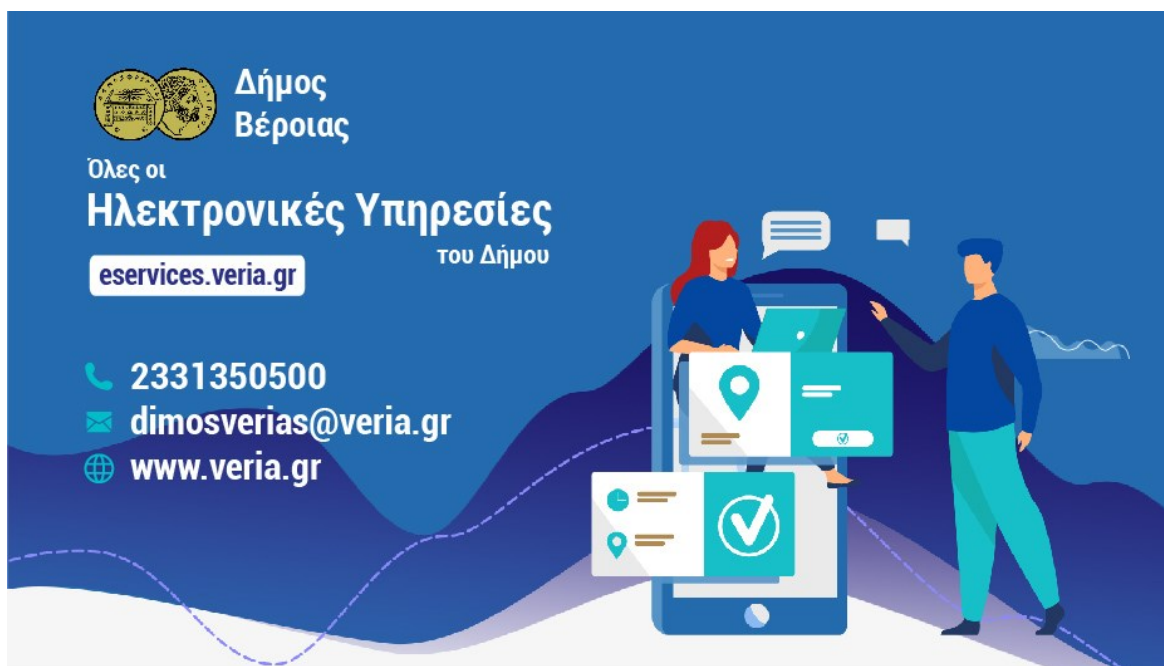
3.4 Ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας

Την εντυπωσιακή κατάταξη της 9ης θέσης πανελλαδικά για την παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιοποιημένων υπηρεσιών απέσπασε ο Δήμος Βέροιας, σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου Περιφερειακών Πολιτικών με θέμα "Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση - Μελέτη των ιστοσελίδων των Δήμων της Ελλάδας". Η μελέτη αυτή, που πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το ΕΛΙΑΜΕΠ (Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής) και την ερευνητική ομάδα του καθηγητή Γιάννη Χαραλαμπίδη από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, αξιολογεί τους δήμους με βάση την προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών.

Η Βέροια εντάσσεται στην κατηγορία των Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων, η οποία περιλαμβάνει 91 δήμους με πληθυσμό άνω των 25.000 κατοίκων που λειτουργούν ως

πρωτεύουσες νομών. Στην κατηγορία αυτή, ο μέσος όρος των παρεχόμενων υπηρεσιών ανά δήμο είναι 41,8, ενώ το 77% του συνόλου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Βέροιας κατατάσσεται σε υψηλό επίπεδο, κατηγοριοποιούμενο ως βαθμός 4-5 από 5.

Η έρευνα, που διεξήχθη μεταξύ Φεβρουαρίου και Ιουνίου 2022, περιλάμβανε και τους 332 δήμους της Ελλάδας, αξιολογώντας συνολικά 552 καταγεγραμμένες υπηρεσίες σε διάφορες κατηγορίες με βάση το μέγεθος του δήμου και τη γεωγραφική του θέση.



Εικόνα 3: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας μέσω της πλατφόρμας eservices.veria.gr

Ο Δήμαρχος Βέροιας κ.Κωνσταντίνος Βοργιαζίδης υπογραμμίζει τη δέσμευση του Δήμου Βέροιας για την ενίσχυση της ψηφιακής υποδομής του, σημειώνοντας την επένδυσή του στην παροχή άμεσων υπηρεσιών προς τους πολίτες και την πρόοδό του προς την κατεύθυνση της μετατροπής του σε Έξυπνη Πόλη, μειώνοντας παράλληλα τη γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία των πολιτών και των επιχειρήσεων.. Τα τελευταία δύο χρόνια 2022-2023 λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η Βέροια έχει διευκολύνει περισσότερες από 35.000 ψηφιακές συναλλαγές, γεγονός που αντανάκλα την αφοσίωση του δήμου στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη. Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος Βέροιας ενοποιούνται πλέον με ευκολία σε μια ενιαία πλατφόρμα, προσβάσιμη στη διεύθυνση eservices.veria.gr. Η πρωτοβουλία αυτή αποσκοπεί στον εξορθολογισμό των αλληλεπιδράσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δήμο, επιτρέποντας την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών με ένα μόνο "κλικ". Οι πολίτες μπορούν να έχουν απρόσκοπτη πρόσβαση σε οκτώ ψηφιακές

υπηρεσίες, επιτρέποντάς τους να ολοκληρώνουν τις αιτήσεις τους χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας ή αναμονής σε ουρές [9].

Η έναρξη λειτουργίας του eservices.veria.gr ευθυγραμμίζεται με τη δέσμευση του Δήμου Βέροιας να προχωρήσει ως μέρος του δικτύου έξυπνων πόλεων.

Η πλατφόρμα παρέχει εύκολη πρόσβαση σε διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως

- ✚ Διαδικτυακή εφαρμογή ραντεβού: Οι κάτοικοι μπορούν να προγραμματίζουν ραντεβού μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- ✚ Ηλεκτρονικά Αιτήματα Διευθυντών Σχολείων προς τις υπηρεσίες του Δήμου
- ✚ Έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών & βεβαιώσεων: Οι πολίτες μπορούν να ζητούν πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις ηλεκτρονικά.



Εικόνα 4: Οι ψηφιακές συναλλαγές του Δήμου Βέροιας μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών για τα έτη 2022-2023.

- ✚ Εφαρμογή «Δημότης Βέροιας» σε κινητά τηλέφωνα ή tablets
- ✚ Αιτήματα των πολιτών για την καθημερινή τους ζωή: Ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων από τους πολίτες της Βέροιας.
- ✚ Εφαρμογή "Peritas": Επιτρέπει στους πολίτες να συνεισφέρουν σε πρωτοβουλίες για την προστασία των ζώων.
- ✚ Ηλεκτρονικές πληρωμές: Επιτρέπει στους χρήστες να εξοφλούν ηλεκτρονικά βεβαιωμένες οφειλές.
- ✚ Εξατομικευμένη υπηρεσία πληροφόρησης των πολιτών: Προσφέρει στους πολίτες εξατομικευμένες πληροφορίες μέσω κωδικών TAXIS.
- ✚ Ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων μέσω του συστήματος «ΙΡΙΔΑ»
- ✚ Πρόγραμμα εθελοντισμού, αναδοχής και υιοθεσίας Περίτας για τα αδέσποτα ζώα του δημοτικού καταφυγίου μέσω της ιστοσελίδας peritas.veria.gr
- ✚ Διαδικτυακά σεμινάρια για επαγγελματίες και ανέργους
- ✚ Δωρεάν WiFi στο Δημαρχείο/ΚΕΠ Βέροιας, στα Εβραϊκά Μνήματα, στο Βήμα Αποστόλου Παύλου και στις Πλατείες Τσερμένι και Καπετανίδη
- ✚ Εφαρμογή Veria Bikes: Ενισχύει το σύστημα κοινόχρηστων ποδηλάτων, επιτρέποντας στους χρήστες να ξεκλειδώνουν τα ποδήλατα μέσω μιας εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα.
- ✚ Discoververia.gr, ιστότοπος με όλα τα αξιοθέατα και τις πληροφορίες που αφορούν ένα επισκέπτη στη πόλη της Βέροιας [45, 52, 53, 72].

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

5.1 Μεθοδολογία έρευνας

Η έρευνα, μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής με τίτλο Ψηφιακός μετασχηματισμός στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση, μελέτη περίπτωσης Δήμου Βέροιας, αποσκοπούσε στην επίτευξη διαφόρων στόχων. Αυτοί περιλάμβαναν την κατανόηση των αναγκών και των προκλήσεων των εργαζομένων που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την αξιολόγηση των επιπέδων κατάρτισης των εργαζομένων σε ψηφιακά εργαλεία και υπηρεσίες και τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από τη χρήση τους. Επιπλέον, η μελέτη αποσκοπούσε στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Βέροιας μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης, στην προώθηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στην παροχή συστάσεων για τη βελτίωση των προοπτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ψηφιακού μετασχηματισμού [15, 30, 41].

Ερευνητικοί στόχοι

Οι στόχοι του ερωτηματολογίου περιλαμβάνουν την κατανόηση των ακόλουθων πτυχών:

- ✚ Ανάγκες των υπαλλήλων όσον αφορά τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- ✚ Προκλήσεις που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- ✚ Επίπεδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων σχετικά με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών.
- ✚ Ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών.
- ✚ Ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Δήμο Βέροιας μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης.
- ✚ Προώθηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- ✚ Παροχή προτάσεων για βελτιώσεις και προοπτικές ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Ανάλυση ερωτηματολογίου

Χρησιμοποιήθηκε ένα ολοκληρωμένο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 30 ερωτήσεις κλειστού τύπου, το οποίο αφορούσε δημογραφικά στοιχεία, τον ψηφιακό μετασχηματισμό στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση, ειδικά στο πλαίσιο του Δήμου Βέροιας. Η στατιστική ανάλυση περιελάμβανε δύο στάδια: περιγραφική στατιστική, όπως πίνακες συχνοτήτων για την ανάλυση των δημογραφικών δεδομένων, και περαιτέρω αναλύσεις που περιλάμβαναν μέση τιμή, τυπική απόκλιση και τεστ ανεξαρτησίας X^2 chi-square για την εξέταση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών.

Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε σε δύο στάδια. Αρχικά, χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικές στατιστικές, συμπεριλαμβανομένων πινάκων συχνοτήτων και διαγραμμάτων, για την ανάλυση των δημογραφικών δεδομένων. Στη συνέχεια, χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι, όπως ο υπολογισμός του μέσου όρου, της τυπικής απόκλισης και η εφαρμογή μεθόδων ελέγχου, καθώς και η χρήση δοκιμών ενός δείγματος, δύο ανεξάρτητων δειγμάτων και X^2 chi-square, για τη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών και την εξακρίβωση της στατιστικής τους σημαντικότητας [7, 15].

Η στατιστική ανάλυση διεξήχθη με τη χρήση του λογισμικού JASP (έκδοση 0.18.3.0) και περιλάμβανε διάφορες βασικές διαδικασίες:

- ✚ Δοκιμή αξιοπιστίας: Το ερευνητικό τμήμα του ερωτηματολογίου υποβλήθηκε σε έλεγχο αξιοπιστίας με τη μέθοδο Cronbach's alpha. Ο δείκτης αυτός, που κυμαίνεται από 0 έως 1, αξιολογεί την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της κλίμακας. Τιμές άνω του 0,7 θεωρούνται ικανοποιητικές, υποδηλώνοντας υψηλή εγκυρότητα και εσωτερική συνοχή.
- ✚ Ανάλυση παραγόντων: Πραγματοποιήθηκε ανάλυση παραγόντων με τη μέθοδο των κύριων συνιστωσών, η οποία ομαδοποιεί τις μεταβλητές σε κύριους παράγοντες (διαστάσεις) για να εξηγήσει την πλειονότητα της μεταβλητότητας
- ✚ Περιγραφική ανάλυση: Για όλες τις μεταβλητές καταγράφηκαν μέτρα θέσης και διασποράς, όπως ο μέσος όρος, η διάμεσος, η επικράτηση, η τυπική απόκλιση και τα εκατοστημόρια. Αναλύθηκαν επίσης οι απόλυτες, σχετικές και σωρευτικές συχνότητες.
- ✚ Για τον έλεγχο υποθέσεων χρησιμοποιήθηκαν μη παραμετρικές δοκιμές λόγω της κατηγορικής και διατακτικής φύσης των δεδομένων και της έλλειψης κανονικής κατανομής σε πολλές περιπτώσεις. Χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες επαγωγικές στατιστικές δοκιμές:

✚ Τεστ ανεξαρτησίας X^2 (chi-square): Αυτή η δοκιμή εξετάζει την ισότητα της πιθανότητας εμφάνισης ενός χαρακτηριστικού/συμβατότητας μεταξύ δύο κατηγορικών τακτικών μεταβλητών. Το επίπεδο σημαντικότητας (συνήθως $\alpha=5\%$) χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της ανεξαρτησίας των μεταβλητών, ενώ το τεστ chi-square συμπληρώθηκε με την απεικόνιση των σχετικών και απόλυτων συχνοτήτων για τη σύγκριση μεταξύ των κατηγοριών μεταβλητών.

Αυτές οι στατιστικές αναλύσεις χρησιμοποιήθηκαν για τον έλεγχο των υποθέσεων και την εξαγωγή συμπερασμάτων για τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών στο σύνολο των δεδομένων [7, 68].

Διανομή της έρευνας

Η έρευνα διανεμήθηκε ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emails) και πλατφορμών μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Viber, Messenger) με τη χρήση Google Forms, σχεδιασμένη έτσι ώστε να μην είναι παρεμβατική και σχετική με τα καθημερινά ενδιαφέροντα των συμμετεχόντων. Χρησιμοποιήθηκε μια μέθοδος δειγματοληψίας μη πιθανοτήτων, με 180 συμμετέχοντες, γεγονός που υποδηλώνει ένα τεχνολογικά εγγράμματο δείγμα εξοικειωμένο με τις πλατφόρμες του διαδικτύου.

Δείγμα

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε υποχρεωτικά στοιχεία και χρησιμοποίησε διάφορες κλίμακες, συμπεριλαμβανομένων διχοτομικών επιλογών, ερωτήσεων μονής επιλογής και κλιμάκων Likert για τη μέτρηση της συμφωνίας/διαφωνίας. Συννορίζοντας, η μελέτη εφάρμοσε περιγραφική στατιστική και διάφορες μεθοδολογίες για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, παρέχοντας πληροφορίες ειδικά για τη μελέτη και το δείγμα, εστιάζοντας στον ψηφιακό μετασχηματισμό στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, ιδιαίτερα στο Δήμο Βέροιας. Η μελέτη παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στη Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και συγκεκριμένα στον Δήμο Βέροιας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Αποτελέσματα έρευνας

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε με θέμα Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη Διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Βέροιας είχε ως στόχο την κατανόηση των αναγκών, των προκλήσεων και του επιπέδου ικανοποίησης των υπαλλήλων σε σχέση με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιπλέον, εξετάστηκε η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Δήμο Βέροιας μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας προσφέρουν σημαντική ενίσχυση στην κατανόηση του πώς οι διαδικασίες ψηφιακού μετασχηματισμού επηρεάζουν τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την παροχή υπηρεσιών από τον Δήμο στους πολίτες του. Επιπλέον, οι προτάσεις για βελτιώσεις και οι προοπτικές ανάπτυξης που προκύπτουν από την έρευνα μπορούν να οδηγήσουν σε πιο αποτελεσματικές πολιτικές και πρακτικές ψηφιακής διακυβέρνησης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού σε τοπικό επίπεδο [7, 15, 41].

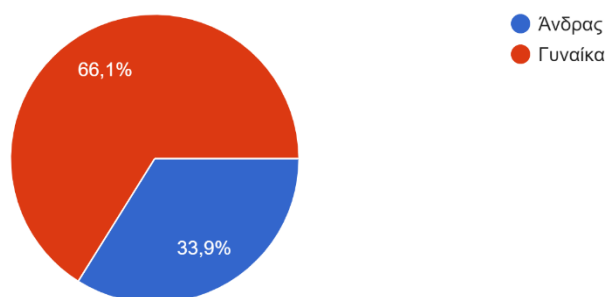
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. Μεταβλητή: Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

Φύλο

180 απαντήσεις



Γράφημα 1- Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Φύλο

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Φύλο (Γράφημα 1), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Τα 61 ανήκουν στην κατηγορία "Άνδρες", που αντιστοιχούν σε ένα ποσοστό του 33.889% του συνόλου.

✚ Τα 119 ανήκουν στην κατηγορία "Γυναίκες", που αντιστοιχούν σε ένα ποσοστό του 66.111% του συνόλου.

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

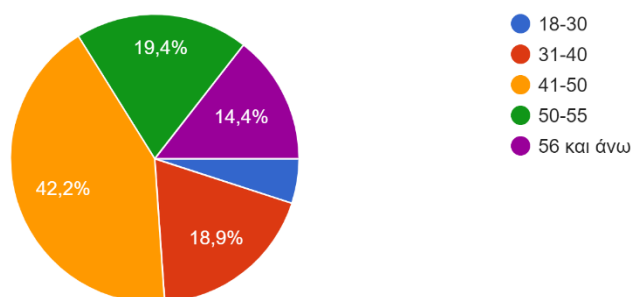
Συμπεράσματα

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα της κατανομής των δεδομένων μας ως προς το φύλο και μας επιτρέπει να καταλάβουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

2. Μεταβλητή: Ηλικία

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 50-55
- 56 και άνω

Ηλικία
180 απαντήσεις



Γράφημα 2: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Ηλικία

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ηλικία (Γράφημα 2), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ 18-30 ετών: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%

✚ 31-40 ετών: 34 δείγματα, ποσοστό 18.889%

✚ 41-50 ετών: 76 δείγματα, ποσοστό 42.222%

✚ 50-55 ετών: 35 δείγματα, ποσοστό 19.444%

✚ 56 και άνω ετών: 26 δείγματα, ποσοστό 14.444%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

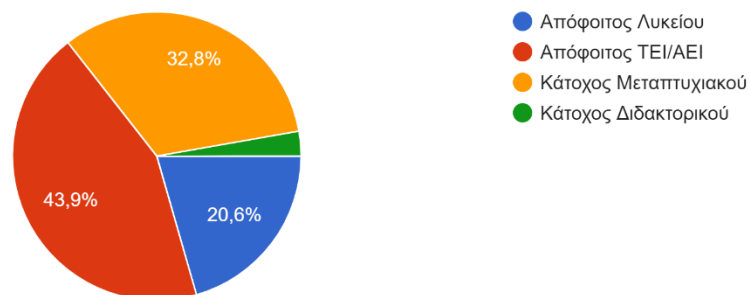
Η πλειονότητα των δειγμάτων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών, με ποσοστό 42.222%. Οι ηλικιακές ομάδες 31-40 ετών και 50-55 ετών ακολουθούν με ποσοστά 18.889% και 19.444% αντίστοιχα. Οι πιο νέοι ενήλικες (18-30 ετών) αποτελούν τη μικρότερη ομάδα με ποσοστό 5.000% ενώ οι άνθρωποι ηλικίας 56 ετών και άνω αποτελούν το 14.444% του συνόλου.

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια κατανόηση της κατανομής των δεδομένων μας ως προς τις ηλικιακές ομάδες και μας επιτρέπει να αντλήσουμε συμπεράσματα σχετικά με το πώς η συχνότητα κατανέμεται μεταξύ τους.

3. Μεταβλητή: Επίπεδο εκπαίδευσης

- Απόφοιτος Λυκείου
- Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού
- Κάτοχος Διδακτορικού

Επίπεδο εκπαίδευσης
180 απαντήσεις



Γράφημα 3: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Επίπεδο εκπαίδευσης (Γράφημα 3), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Απόφοιτος Λυκείου: 37 δείγματα, ποσοστό 20.556%

✚ Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ: 79 δείγματα, ποσοστό 43.889%

✚ Κάτοχος Μεταπτυχιακού: 59 δείγματα, ποσοστό 32.778%

✚ Κάτοχος Διδακτορικού: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Η πλειονότητα των δειγμάτων ανήκει σε απόφοιτους ΤΕΙ/ΑΕΙ, με ποσοστό 43.889%.

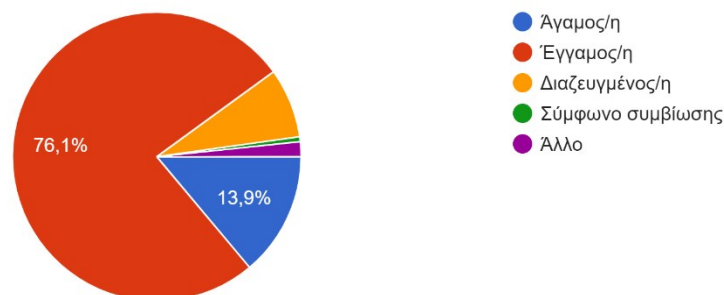
Ακολουθούν οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού με ποσοστό 32.778%, και οι απόφοιτοι Λυκείου με 20.556%. Οι κάτοχοι Διδακτορικού αποτελούν τη μικρότερη ομάδα με ποσοστό 2.778%.

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα της κατανομής των δεδομένων μας ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

4. Μεταβλητή: Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Σύμφωνο συμβίωσης
- Άλλο

Οικογενειακή κατάσταση
180 απαντήσεις



Γράφημα 4: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Οικογενειακής κατάστασης

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Οικογενειακή κατάσταση (Γράφημα 4), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δειγματος

✚ Άγαμος/η: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%

✚ Έγγαμος/η: 137 δείγματα, ποσοστό 76.111%

✚ Διαζευγμένος/η: 14 δείγματα, ποσοστό 7.778%

✚ Σύμφωνο συμβίωσης: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Άλλο: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Οι περισσότεροι άνθρωποι στο δείγμα είναι έγγαμοι/ες, αφού αυτή η κατηγορία αποτελεί το 76.111% του συνόλου. Οι άγαμοι/ες αποτελούν το 13.889% του δείγματος, ενώ οι διαζευγμένοι/ες αποτελούν το 7.778%. Το σύμφωνο συμβίωσης και η κατηγορία "Άλλο" αποτελούν μικρότερα ποσοστά του συνόλου, με 0.556% και 1.667% αντίστοιχα.

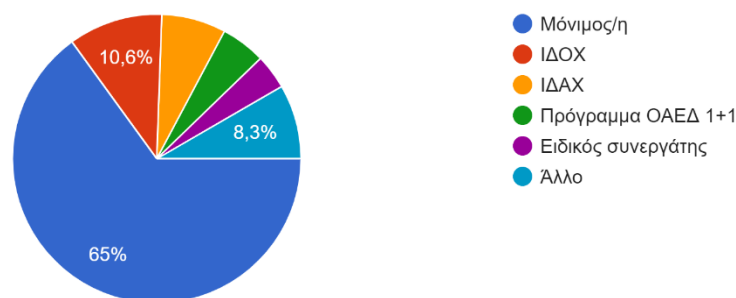
Αυτή η ανάλυση παρέχει μια εικόνα της κατανομής της οικογενειακής κατάστασης στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

5. Μεταβλητή: Εργασιακή σχέση

- Μόνιμος/η
- ΙΔΟΧ
- ΙΔΑΧ
- Πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1
- Ειδικός συνεργάτης
- Άλλο

Εργασιακή σχέση
180 απαντήσεις



Γράφημα 5: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Εργασιακή σχέση

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Εργασιακή σχέση (Γράφημα 5), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Μόνιμος/η: 117 δείγματα, ποσοστό 65.000%
- ✚ ΙΔΟΧ: 19 δείγματα, ποσοστό 10.556%
- ✚ ΙΔΑΧ: 13 δείγματα, ποσοστό 7.222%
- ✚ Πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%
- ✚ Ειδικός συνεργάτης: 7 δείγματα, ποσοστό 3.889%
- ✚ Άλλο: 15 δείγματα, ποσοστό 8.333%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

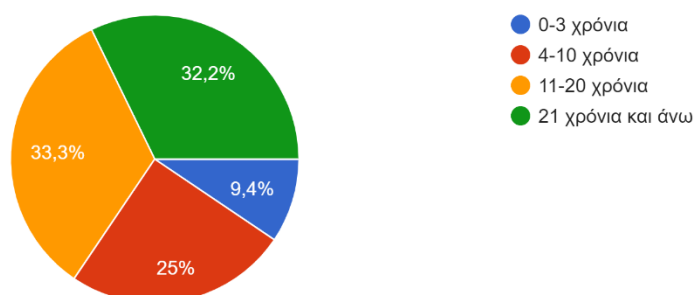
Η πλειονότητα των ατόμων στο δείγμα έχει μόνιμη εργασιακή σχέση, αφού αυτή η κατηγορία αποτελεί το 65.000% του συνόλου. Οι εργαζόμενοι με συμβάσεις ΙΔΟΧ και ΙΔΑΧ αποτελούν, αντίστοιχα, το 10.556% και το 7.222% του δείγματος. Το πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1 αποτελεί το 5.000% του συνόλου, ενώ οι ειδικοί συνεργάτες αποτελούν το 3.889%. Οι εργαζόμενοι σε άλλες εργασιακές σχέσεις που δεν καλύπτονται από τις παραπάνω κατηγορίες αποτελούν το 8.333% του συνόλου.

Αυτή η ανάλυση παρέχει μια εικόνα της κατανομής της εργασιακής σχέσης στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

6. Μεταβλητή: Χρόνος προϋπηρεσίας

- 0-3 χρόνια
- 4-10 χρόνια
- 11-20 χρόνια
- 21 χρόνια και άνω

Χρόνος προϋπηρεσίας
180 απαντήσεις



Γράφημα 6: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Χρόνος προϋπηρεσίας (Γράφημα 6), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ 0-3 χρόνια: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%
 - ✚ 4-10 χρόνια: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%
 - ✚ 11-20 χρόνια: 60 δείγματα, ποσοστό 33.333%
 - ✚ 21 χρόνια και άνω: 58 δείγματα, ποσοστό 32.222%
- Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

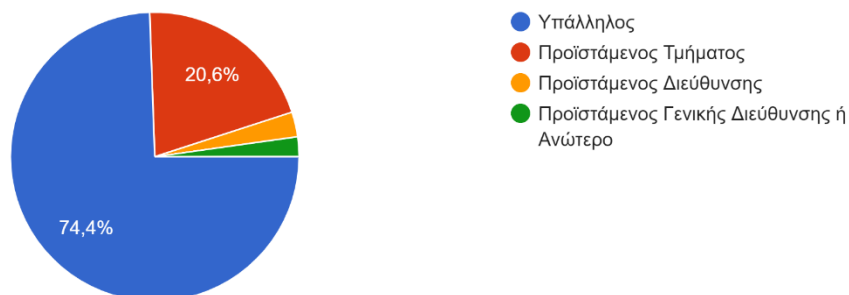
Οι περισσότεροι άνθρωποι στο δείγμα έχουν προϋπηρεσία μεταξύ 11 και 20 χρόνων, με ποσοστό 33.333%. Ακολουθούν οι άνθρωποι με προϋπηρεσία 21 χρόνια και άνω, με ποσοστό 32.222%. Οι κατηγορίες προϋπηρεσίας 0-3 χρόνια και 4-10 χρόνια αποτελούν, αντίστοιχα, το 9.444% και το 25.000% του συνόλου.

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα της κατανομής της προϋπηρεσίας στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία προϋπηρεσίας.

7. Μεταβλητή: Θέση στην υπηρεσία

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος
- Προϊστάμενος Διεύθυνσης
- Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης ή Ανώτερο

Θέση στην υπηρεσία
180 απαντήσεις



Γράφημα 7: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Θέση στην υπηρεσία (Γράφημα 7), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Υπάλληλος: 134 δείγματα, ποσοστό 74.444%

✚ Προϊστάμενος Τμήματος: 37 δείγματα, ποσοστό 20.556%

✚ Προϊστάμενος Διεύθυνσης: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

✚ Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης ή Ανώτερος: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Οι περισσότεροι άνθρωποι στο δείγμα είναι υπάλληλοι, αφού αυτή η κατηγορία αποτελεί το 74.444% του συνόλου. Έπειτα, ακολουθούν οι προϊστάμενοι τμημάτων με ποσοστό 20.556%. Οι προϊστάμενοι διευθύνσεων και οι προϊστάμενοι γενικών διευθύνσεων ή ανώτεροι αποτελούν μικρότερο μέρος του δείγματος, με ποσοστά 2.778% και 2.222% αντίστοιχα.

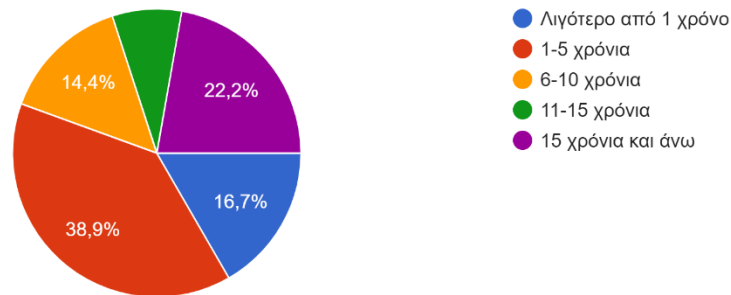
Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα της κατανομής των θέσεων στην υπηρεσία στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

8. Μεταβλητή: Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας

- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 1-5 χρόνια
- 6-10 χρόνια
- 11-15 χρόνια
- 15 χρόνια και άνω

Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας

180 απαντήσεις



Γράφημα 8: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας (Γράφημα 8), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Λιγότερο από 1 χρόνο: 30 δείγματα, ποσοστό 16.667%
- ✚ 1-5 χρόνια: 70 δείγματα, ποσοστό 38.889%
- ✚ 6-10 χρόνια: 26 δείγματα, ποσοστό 14.444%
- ✚ 11-15 χρόνια: 14 δείγματα, ποσοστό 7.778%
- ✚ 15 χρόνια και άνω: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

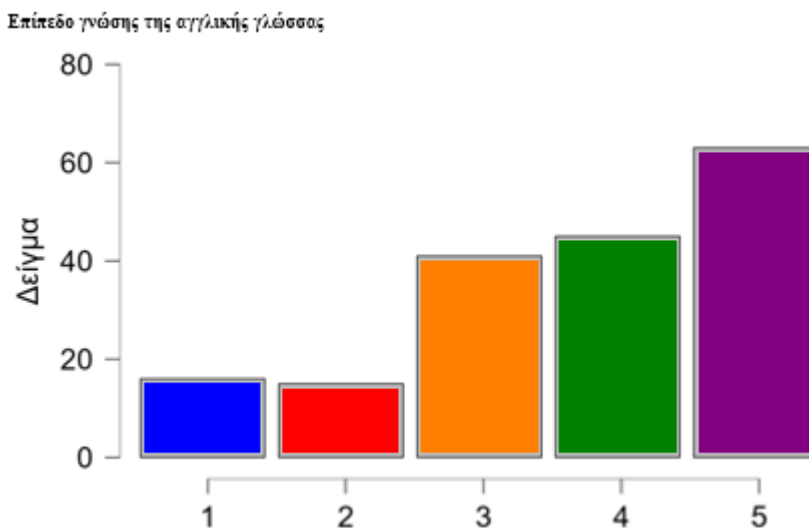
Συμπεράσματα έρευνας

Η πλειονότητα των ατόμων έχουν προϋπηρεσία από 1 έως 5 χρόνια στην παρούσα θέση εργασίας, με ποσοστό 38.889%. Στη συνέχεια, ακολουθούν οι άνθρωποι με λιγότερο από 1 χρόνο προϋπηρεσίας (16.667%) και οι άνθρωποι με προϋπηρεσία 15 χρόνια και άνω (22.222%). Το ποσοστό των ατόμων με προϋπηρεσία 6 έως 10 χρόνια είναι μικρότερο, με ποσοστό 14.444%. Οι ατομικές κατηγορίες προϋπηρεσίας 11-15 χρόνια κατέχουν το μικρότερο μέρος του δείγματος με ποσοστό 7.778%.

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα του χρόνου προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

9. Μεταβλητή: Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας

- Πολύ χαμηλό – Χαμηλό – Μέτριο – Καλό - Πολύ καλό



Γράφημα 9: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας (1:Πολύ χαμηλό– 2:Χαμηλό – 3:Μέτριο – 4:Καλό – 5:Πολύ καλό)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας (Γράφημα 9), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Πολύ χαμηλό: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%
- ✚ Χαμηλό: 15 δείγματα, ποσοστό 8.333%
- ✚ Μέτριο: 41 δείγματα, ποσοστό 22.778%
- ✚ Καλό: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%
- ✚ Πολύ καλό: 63 δείγματα, ποσοστό 35.000%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

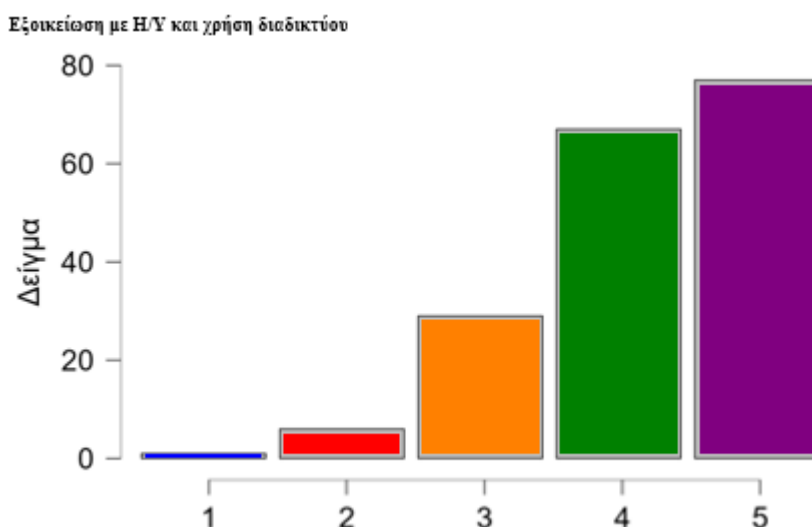
Συμπεράσματα έρευνας

Η πλειονότητα των ατόμων έχουν καλή ή πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας, αφού τα συνολικά ποσοστά των κατηγοριών "Καλό" και "Πολύ καλό" ανέρχονται στο 60.000%. Το 22.778% έχει μέτρια γνώση της αγγλικής γλώσσας. Οι κατηγορίες "Πολύ χαμηλό" και "Χαμηλό" αντιστοιχούν σε μικρότερο ποσοστό του δείγματος, με το ποσοστό τους να είναι αντίστοιχα 8.889% και 8.333%.

Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα του επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

10. Μεταβλητή: Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου

- Πολύ χαμηλή – Χαμηλή – Μέτρια – Καλή - Πολύ καλή



Γράφημα 10: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου (1:Πολύ χαμηλή– 2:Χαμηλή – 3:Μέτρια – 4:Καλή – 5:Πολύ καλή)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου (Γράφημα 10), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Πολύ χαμηλή: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Χαμηλή: 6 δείγματα, ποσοστό 3.333%
- ✚ Μέτρια: 29 δείγματα, ποσοστό 16.111%
- ✚ Καλή: 67 δείγματα, ποσοστό 37.222%
- ✚ Πολύ καλή: 77 δείγματα, ποσοστό 42.778%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Η πλειονότητα των ατόμων έχουν καλή ή πολύ καλή εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου, αφού το συνολικό ποσοστό των κατηγοριών "Καλή" και "Πολύ καλή" ανέρχονται στο 80.000%. Το 16.111% έχει μέτρια εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου. Οι κατηγορίες "Πολύ χαμηλή" και "Χαμηλή" αντιστοιχούν σε μικρότερο ποσοστό του δείγματος, με το ποσοστό τους να είναι αντίστοιχα 0.556% και 3.333%.

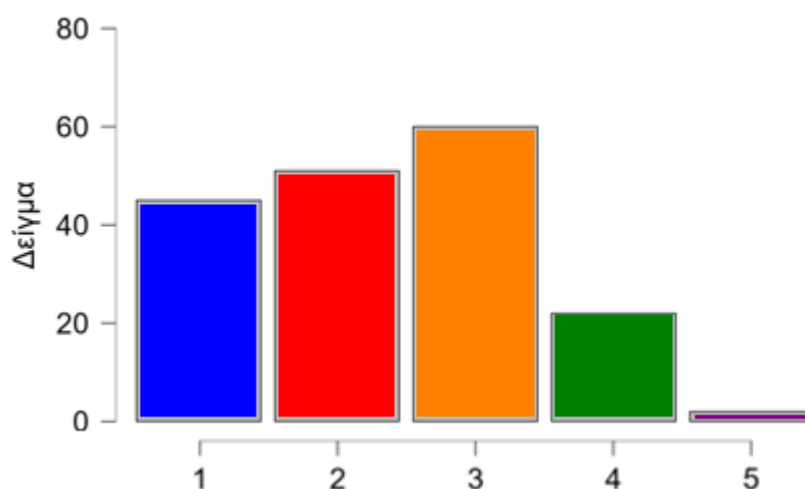
Αυτή η ανάλυση μας δίνει μια εικόνα του επιπέδου εξοικείωσης με Η/Υ και χρήση διαδικτύου στο δείγμα μας και μας επιτρέπει να κατανοήσουμε τον αναλογικό αριθμό των δειγμάτων που ανήκουν σε κάθε κατηγορία.

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

11. Μεταβλητή: Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε;

- (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε;



Γράφημα 11: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε (Γράφημα 11), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%
- ✚ Διαφωνώ: 51 δείγματα, ποσοστό 28.333%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 60 δείγματα, ποσοστό 33.333%
- ✚ Συμφωνώ: 22 δείγματα, ποσοστό 12.222%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

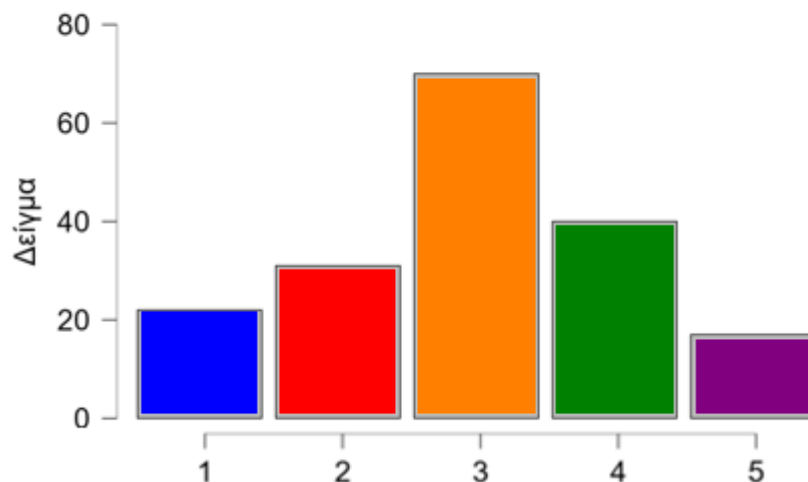
Υπάρχει μια ανάμιξη απόψεων σχετικά με τον ρυθμό των ψηφιακών αλλαγών στην υπηρεσία. Ένα σημαντικό ποσοστό 25.000% διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση ότι οι αλλαγές είναι αδύνατο να παρακολουθηθούν με τον γρήγορο ρυθμό που συμβαίνουν. Το 33.333% του δείγματος δηλώνει ότι δεν έχει έντονη άποψη ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί με την πρόταση. Το 13.333% συμφωνεί με την πρόταση, ενώ μόνο το 1.111% συμφωνεί απόλυτα.

Αυτή η ανάλυση δείχνει την ποικιλία απόψεων που υπάρχει σχετικά με τον ρυθμό των ψηφιακών αλλαγών στην υπηρεσία και πώς τα άτομα αντιδρούν σε αυτές τις αλλαγές.

12. Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας;

- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας;



Γράφημα 12: Ραβδόγραμμα (bar chart) της μεταβλητής Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας (Γράφημα 12), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 22 δείγματα, ποσοστό 12.222%
- ✚ Διαφωνώ: 31 δείγματα, ποσοστό 17.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 70 δείγματα, ποσοστό 38.889%

✚ Συμφωνώ: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Υπάρχει έντονη διαφωνία σχετικά με το κατά πόσον οι αλλαγές στην υπηρεσία επιβάλλονται χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση του προσωπικού. Το 38.889% του δείγματος δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί με την πρόταση, ενώ το 12.222% διαφωνεί απόλυτα. Το 31.666% συμφωνεί (9.444% απόλυτα και 22.222% μερικώς) με την πρόταση, εκφράζοντας την αντίθεσή του σε αλλαγές χωρίς ανάλογη επιμόρφωση.

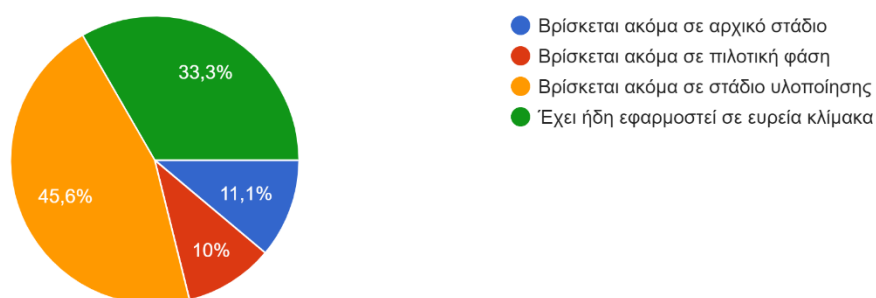
Αυτή η ανάλυση δείχνει ότι η πλειονότητα του δείγματος διαφωνεί ή έχει επιφυλάξεις για τις αλλαγές που επιβάλλονται σύμφωνα με τον ψηφιακό μετασχηματισμό χωρίς ανάλογη επιμόρφωση.

13. Μεταβλητή: Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;

- Βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο
- Βρίσκεται ακόμα σε πιλοτική φάση
- Βρίσκεται ακόμα σε στάδιο υλοποίησης
- Έχει ήδη εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα

Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;

180 απαντήσεις



Γράφημα 13: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας (Γράφημα 13), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο: 20 δείγματα, ποσοστό 11.111%
 - ✚ Βρίσκεται ακόμα σε πιλοτική φάση: 18 δείγματα, ποσοστό 10.000%
 - ✚ Βρίσκεται ακόμα σε στάδιο υλοποίησης: 82 δείγματα, ποσοστό 45.556%
 - ✚ Έχει ήδη εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα: 60 δείγματα, ποσοστό 33.333%
- Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Η πλειονότητα των απαντήσεων (ποσοστό 45.556%) δηλώνει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός βρίσκεται ακόμα σε στάδιο υλοποίησης στην υπηρεσία. Το 33.333% των απαντήσεων δηλώνει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει ήδη εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα. Μικρότερα ποσοστά αναφέρουν ότι ο μετασχηματισμός είναι είτε σε αρχικό στάδιο (11.111%), είτε σε πιλοτική φάση (10.000%).

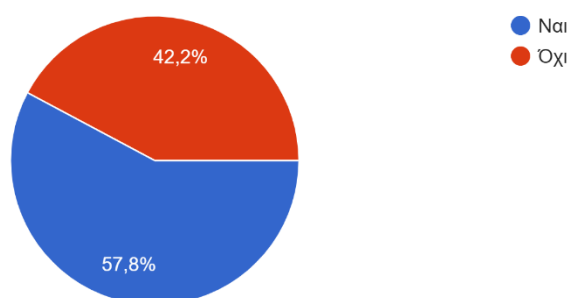
Αυτή η ανάλυση δείχνει ότι η υπηρεσία βρίσκεται σε διάφορα στάδια εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού, με την πλειονότητα να βρίσκεται ακόμα σε στάδιο υλοποίησης.

14. Μεταβλητή: Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

- Ναι
- Όχι

Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

180 απαντήσεις



Γράφημα 14: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας (Γράφημα 14), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Ναι: 104 δείγματα, ποσοστό 57.778%

✚ Όχι: 76 δείγματα, ποσοστό 42.222%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

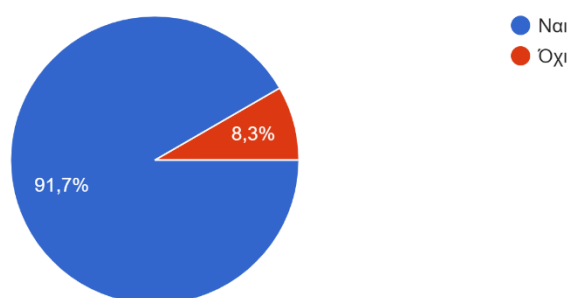
Περίπου το 58.000% του δείγματος έχει συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων τους. Το υπόλοιπο περίπου 42.000% δεν έχει συμμετάσχει σε τέτοιου είδους προγράμματα.

Αυτή η ανάλυση δείχνει ότι ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος έχει ενδιαφερθεί και έχει επενδύσει στην ανάπτυξη των ψηφιακών του δεξιοτήτων μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

15. Μεταβλητή: Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

- Ναι
- Όχι

Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;
180 απαντήσεις



Γράφημα 15: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας (Γράφημα 15), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Ναι: 165 δείγματα, ποσοστό 91.667%

✚ Όχι: 15 δείγματα, ποσοστό 8.333%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

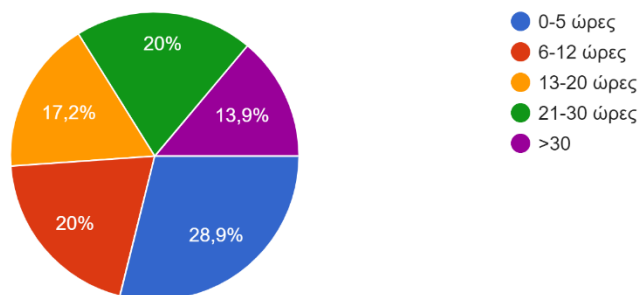
Η συντριπτική πλειονότητα του δείγματος (περίπου 92.000%) πιστεύει ότι χρειάζεται συνεχή εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων τους. Μόνο το 8.000% του δείγματος δηλώνει ότι δεν αισθάνεται την ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Αυτή η ανάλυση υποδεικνύει ότι η πλειονότητα των ανθρώπων αντιλαμβάνεται τη σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης για την ανάπτυξη και τη διατήρηση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων.

16. Μεταβλητή: Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;

- 0-5 ώρες
- 6-12 ώρες
- 13-20 ώρες
- 21-30 ώρες
- >30

Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;
180 απαντήσεις



Γράφημα 16: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου (Γράφημα 16), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ 0-5 ώρες: 52 δείγματα, ποσοστό 28.889%
- ✚ 6-12 ώρες: 36 δείγματα, ποσοστό 20.000%
- ✚ 13-20 ώρες: 31 δείγματα, ποσοστό 17.222%
- ✚ 21-30 ώρες: 36 δείγματα, ποσοστό 20.000%
- ✚ Πάνω από 30 ώρες: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%

Συνολικά: 180 δείγματα, ποσοστό 100.000%

Συμπεράσματα έρευνας

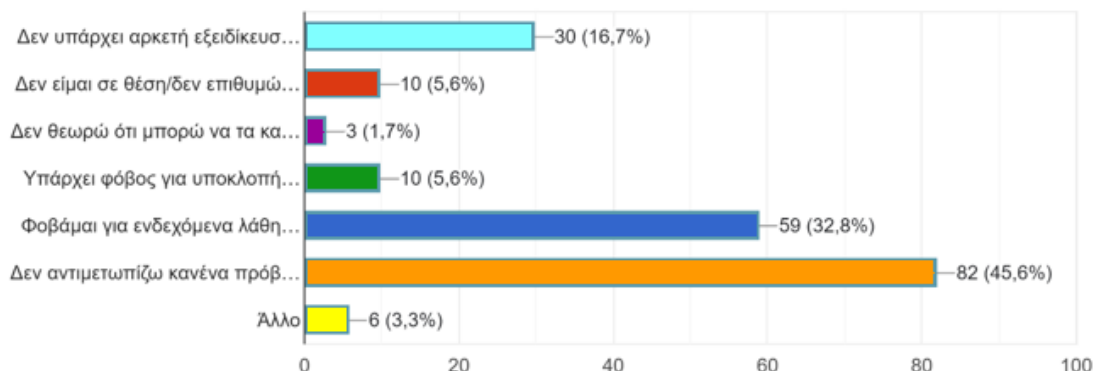
Η πλειονότητα των ανθρώπων (περίπου 69.000%) χρησιμοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου για λιγότερο από 20 ώρες την εβδομάδα. Ένα μικρότερο αλλά σημαντικό ποσοστό (περίπου 34.000%) χρησιμοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες για περισσότερο από 20 ώρες την εβδομάδα, με μια μικρή μερίδα από αυτούς (περίπου 14.000%) να τις χρησιμοποιεί για πάνω από 30 ώρες.

17. Μεταβλητή: Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

- Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση)
- Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργάζομαι καθημερινά στη δουλειά μου
- Δεν θεωρώ ότι μπορώ να τα καταφέρω
- Υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων
- Φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα
- Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα
- Άλλο

Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

180 απαντήσεις



Γράφημα 17: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Γράφημα 17), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Οι απαντήσεις κατανέμονται ως εξής:

- ✚ Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα: 79 δείγματα, ποσοστό 43.889%
- ✚ Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργάζομαι καθημερινά στη δουλειά μου: 7 δείγματα, ποσοστό 3.889%
- ✚ Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργάζομαι καθημερινά στη δουλειά μου, υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργάζομαι καθημερινά στη δουλειά μου, υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων, φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν θεωρώ ότι μπορώ να τα καταφέρω: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν θεωρώ ότι μπορώ να τα καταφέρω, φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση): 21 δείγματα, ποσοστό 11.667%
- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση), Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση), Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργαζομαι καθημερινά στη δουλειά μου, φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση), Δεν θεωρώ ότι μπορώ να τα καταφέρω: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση), φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%
- ✚ Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση), φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα, Άλλο: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων, Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων, φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα: 47 δείγματα, ποσοστό 26.111%
- ✚ Φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα, Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Άλλο: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

Συμπεράσματα

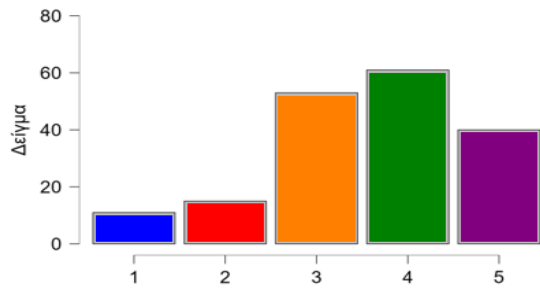
Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι δεν αντιμετωπίζουν κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ενώ υπάρχουν κάποιες ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων και τη δυσκολία στην προσαρμογή σε νέες τεχνολογίες λόγω έλλειψης εξειδίκευσης.

18. Μεταβλητή: Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό;

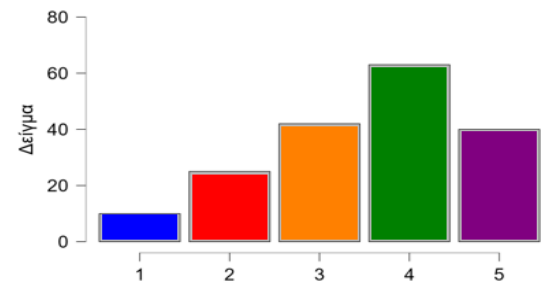
- Έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό)
- Έλλειψη χρηματικού κινήτρου (π.χ. αύξηση στο μισθό ή καταβολή επιδομάτων)
- Έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας
- Ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας

○ Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη

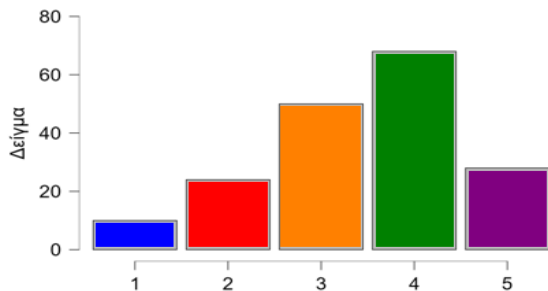
Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; Έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας



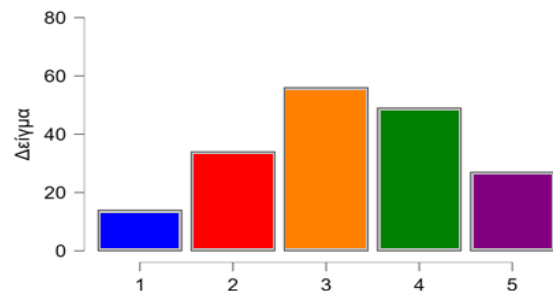
Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; Έλλειψη χρηματικού κινήτρου (π.χ. αύξηση στο μισθό ή καταβολή επιδομάτων)



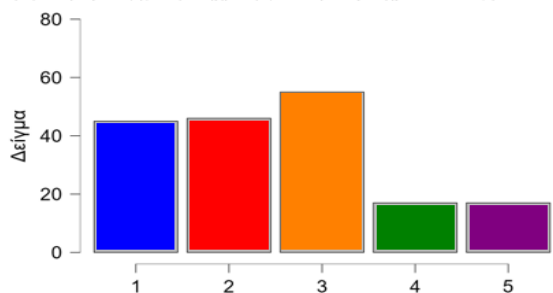
Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; Έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό)



Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; Ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας



Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη



Γράφημα 18: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό (Γράφημα 18) και των πέντε υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- ✚ Διαφωνώ: 15 δείγματα, ποσοστό 8.333%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 53 δείγματα, ποσοστό 29.444%

✚ Συμφωνώ: 61 δείγματα, ποσοστό 33.889%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%

Έλλειψη χρηματικού κινήτρου δείγματα, ποσοστό π.χ. αύξηση στο μισθό ή καταβολή επιδομάτων

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 10 δείγματα, ποσοστό 5.556%

✚ Διαφωνώ: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 42 δείγματα, ποσοστό 23.333%

✚ Συμφωνώ: 63 δείγματα, ποσοστό 35.000%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%

Έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό)

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 10 δείγματα, ποσοστό 5.556%

✚ Διαφωνώ: 24 δείγματα, ποσοστό 13.333%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 50 δείγματα, ποσοστό 27.778%

✚ Συμφωνώ: 68 δείγματα, ποσοστό 37.778%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 28 δείγματα, ποσοστό 15.556%

Ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 14 δείγματα, ποσοστό 7.778%

✚ Διαφωνώ: 34 δείγματα, ποσοστό 18.889%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 56 δείγματα, ποσοστό 31.111%

✚ Συμφωνώ: 49 δείγματα, ποσοστό 27.222%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 27 δείγματα, ποσοστό 15.000%

Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%

✚ Διαφωνώ: 46 δείγματα, ποσοστό 25.556%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 55 δείγματα, ποσοστό 30.556%

✚ Συμφωνώ: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%

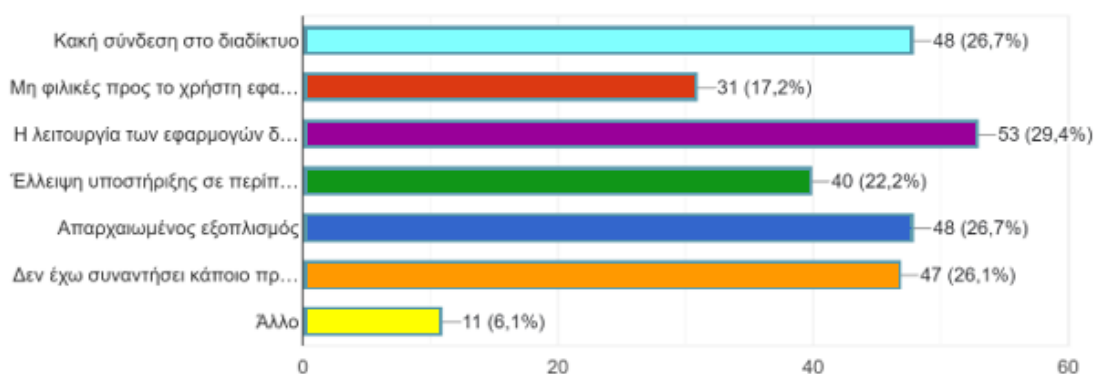
Συμπεράσματα έρευνας

Από τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι η κατηγορία με τη μεγαλύτερη συχνότητα διαφωνίας είναι η "Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη". Αυτό υποδεικνύει ότι ορισμένοι εργαζόμενοι δεν θεωρούν ότι υπάρχει κάποια συγκεκριμένη έλλειψη στην παροχή βοήθειας από την υπηρεσία τους για την εμπλοκή τους στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

19. Μεταβλητή: Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

- Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο
- Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές
- Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη (κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ.)
- Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος
- Απαρχαιωμένος εξοπλισμός
- Δεν έχω συναντήσει κάποιο πρόβλημα
- Άλλο

Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;
180 απαντήσεις



Γράφημα 19: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Γράφημα 19) και των επτά επιλογών της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Οι απαντήσεις κατανέμονται ως εξής:

- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- ✚ Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- ✚ Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη (κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ.): 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%
- ✚ Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος: 12 δείγματα, ποσοστό 6.667%
- ✚ Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%
- ✚ Δεν έχω συναντήσει κάποιο πρόβλημα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%
- ✚ Άλλο: 8 δείγματα, ποσοστό 4.444%

Επίσης, υπάρχουν και συνδυασμοί διαδικασιών, όπως:

- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη δείγματα, ποσοστό κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ.: 6 δείγματα, ποσοστό 3.333%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές, Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές, Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη δείγματα, ποσοστό κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ., Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος, Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές, Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές, Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη δείγματα, ποσοστό κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ.: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές, Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη, πέφτει το σύστημα, κτλ., Απαρχαιωμένος εξοπλισμός: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

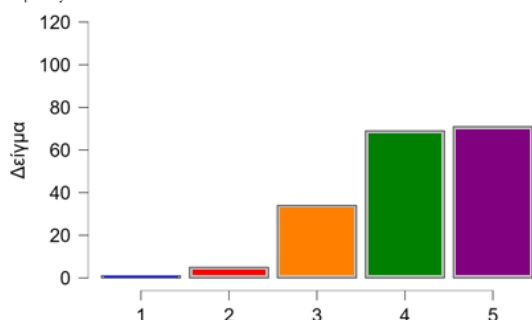
Συμπεράσματα έρευνας

Από τα παραπάνω, προκύπτει ότι οι περισσότερο συχνά εντοπιζόμενες δυσκολίες είναι η απαρχαιωμένη εξοπλιστική υποδομή και η απρόβλεπτη λειτουργία των εφαρμογών, ενώ η κακή σύνδεση στο διαδίκτυο και οι μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές αποτελούν επίσης συχνά προβλήματα. Επιπλέον, υπάρχει μια μικρή ποσότητα άλλων προβλημάτων που δεν καλύπτονται από τις προηγούμενες κατηγορίες.

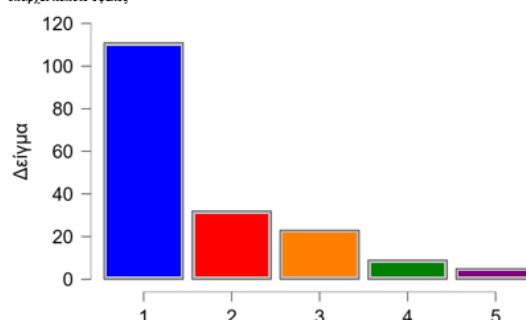
20. Μεταβλητή: Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

- Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους
- Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών για ορισμένες διαδικασίες
- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Μείωση του λειτουργικού κόστους
- Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών
- Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

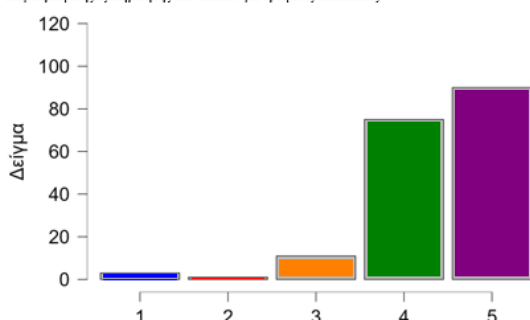
Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών



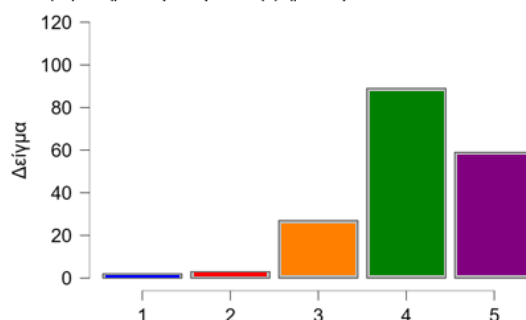
Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος



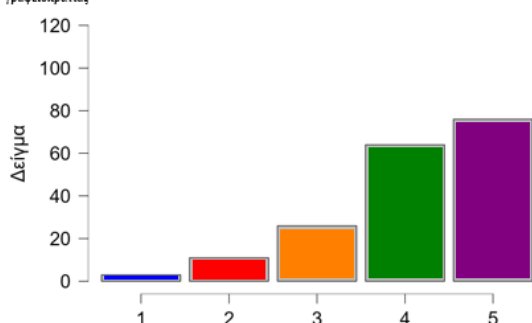
Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών για ορισμένες διαδικασίες



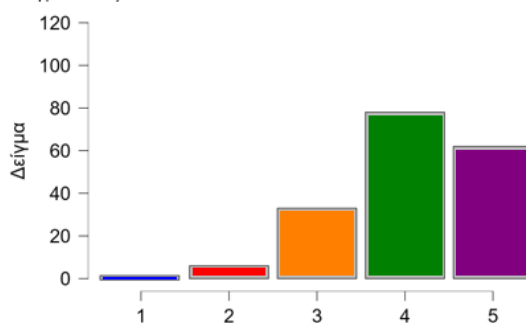
Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους



Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Μείωση της γραφειοκρατίας



Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Μείωση του λειτουργικού κόστους



Γράφημα 20: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Γράφημα 20) και των έξι υπό-ερωτημάτων της,

μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών

- + Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- + Διαφωνώ: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 34 δείγματα, ποσοστό 18.889%
- + Συμφωνώ: 69 δείγματα, ποσοστό 38.333%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 71 δείγματα, ποσοστό 39.444%

Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος

- + Διαφωνώ απόλυτα: 111 δείγματα, ποσοστό 61.667%
- + Διαφωνώ: 32 δείγματα, ποσοστό 17.778%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 23 δείγματα, ποσοστό 12.778%
- + Συμφωνώ: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών για ορισμένες διαδικασίες

- + Διαφωνώ απόλυτα: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Διαφωνώ: 0 δείγματα, ποσοστό 0.000%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- + Συμφωνώ: 75 δείγματα, ποσοστό 41.667%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 90 δείγματα, ποσοστό 50.000%

Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους

- + Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- + Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 27 δείγματα, ποσοστό 15.000%
- + Συμφωνώ: 89 δείγματα, ποσοστό 49.444%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 59 δείγματα, ποσοστό 32.778%

Μείωση της γραφειοκρατίας

- + Διαφωνώ απόλυτα: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Διαφωνώ: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 26 δείγματα, ποσοστό 14.444%
- + Συμφωνώ: 64 δείγματα, ποσοστό 35.556%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 76 δείγματα, ποσοστό 42.222%

Μείωση του λειτουργικού κόστους

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.566%
- ✚ Διαφωνώ: 6 δείγματα, ποσοστό 3.333%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 33 δείγματα, ποσοστό 18.333%
- ✚ Συμφωνώ: 78 δείγματα, ποσοστό 43.333%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 62 δείγματα, ποσοστό 34.444%

Συμπεράσματα έρευνας

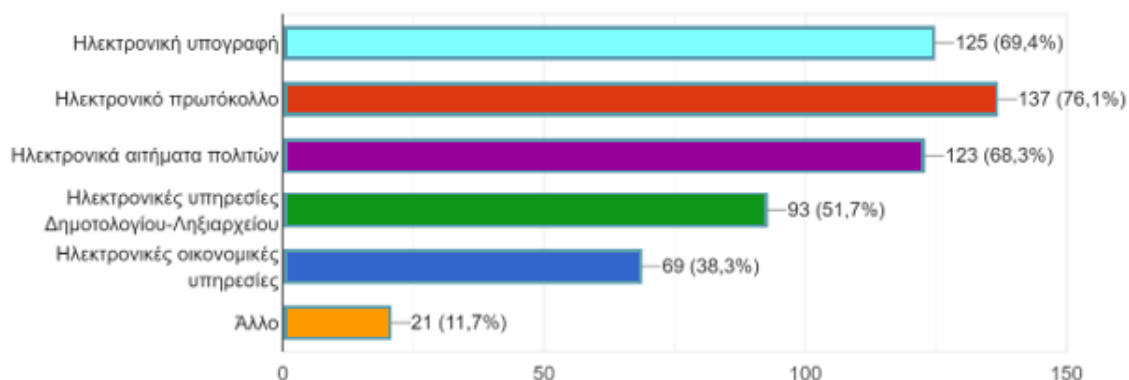
Από τα παραπάνω αποτελέσματα, μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι οι περισσότεροι συμφωνούν στην ανάγκη για αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών και απόλυτα ή σε μεγάλο βαθμό στη δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών. Αντίθετα, υπάρχει μεγάλος αριθμός αντιδράσεων σε σχέση με το όφελος της μείωσης της γραφειοκρατίας, ενώ πολλοί δεν βλέπουν κάποιο όφελος γενικά από τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

21. Μεταβλητή: Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού;

- Ηλεκτρονική υπογραφή
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο
- Ηλεκτρονικά αιτήματα πολιτών
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου
- Ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες
- Άλλο

Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού;

180 απαντήσεις



Γράφημα 21: Ραβδόγραμμα οριζόντιο (bar chart) της μεταβλητής Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού (Γράφημα 21) και των έξι επιλογών της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Οι απαντήσεις κατανέμονται ως εξής:

- ✚ Ηλεκτρονική υπογραφή: 10 δείγματα, ποσοστό 5.556%
- ✚ Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο: 6 δείγματα, ποσοστό 3.333%
- ✚ Ηλεκτρονικά αιτήματα πολιτών: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- ✚ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου: 6 δείγματα, ποσοστό 3.333%
- ✚ Ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Άλλο: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

Επίσης, υπάρχουν και συνδυασμοί διαδικασιών, όπως:

- ✚ Ηλεκτρονική υπογραφή μαζί με άλλες διαδικασίες: Το συνολικό ποσοστό αυτών των συνδυασμών είναι 48.889%
- ✚ Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο μαζί με άλλες διαδικασίες: Το συνολικό ποσοστό αυτών των συνδυασμών είναι 37.222%
- ✚ Ηλεκτρονικά αιτήματα πολιτών μαζί με άλλες διαδικασίες: Το συνολικό ποσοστό αυτών των συνδυασμών είναι 35.556%
- ✚ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου μαζί με άλλες διαδικασίες: Το συνολικό ποσοστό αυτών των συνδυασμών είναι 19.444%
- ✚ Ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες μαζί με άλλες διαδικασίες: Το συνολικό ποσοστό αυτών των συνδυασμών είναι 25.000%

Συμπεράσματα έρευνας

Συνολικά, η υπηρεσία χρησιμοποιεί διάφορες διαδικασίες στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού, με κύριες από αυτές τις διαδικασίες να είναι η ηλεκτρονική υπογραφή και η υποβολή ηλεκτρονικών αιτημάτων από τους πολίτες.

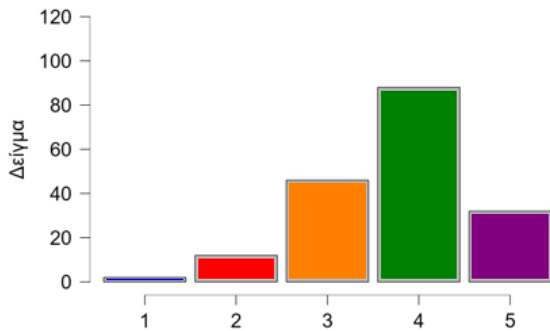
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

22. Μεταβλητή: Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών

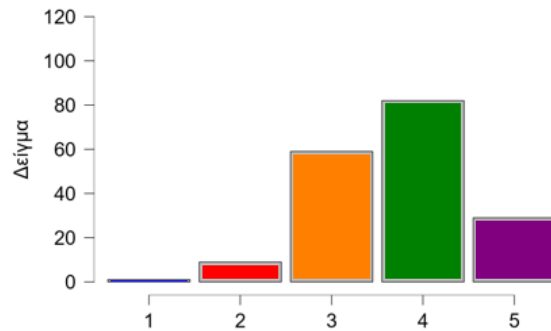
- Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ
- Η αλληλεπίδραση (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή
- Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από την υπηρεσία μου για να τα χρησιμοποιώ
- Υπάρχει τμήμα υποστήριξης για να με βοηθήσει όταν έχω κάποιο πρόβλημα με τη χρήση τους

- Έχω την γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για να τα χρησιμοποιώ
- Είμαι πρόθυμος/η να εκπαιδευτώ για να γίνω ακόμα πιο έμπειρος/η χρήστης
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

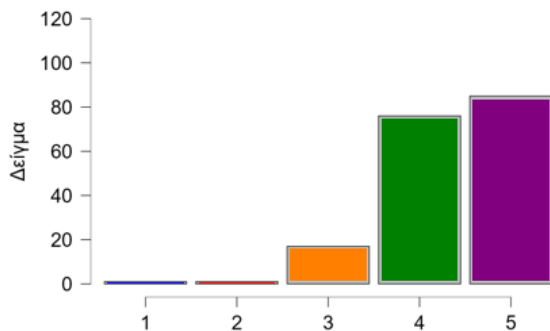
Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από την υπηρεσία μου για να τα χρησιμοποιώ



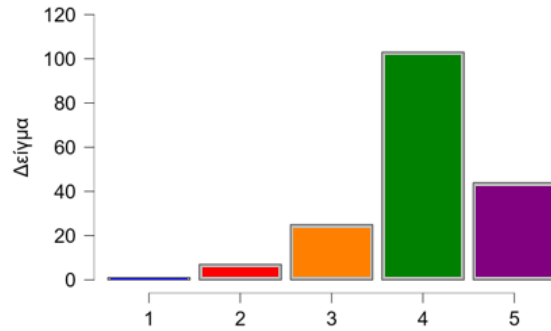
Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Έχω την γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για να τα χρησιμοποιώ



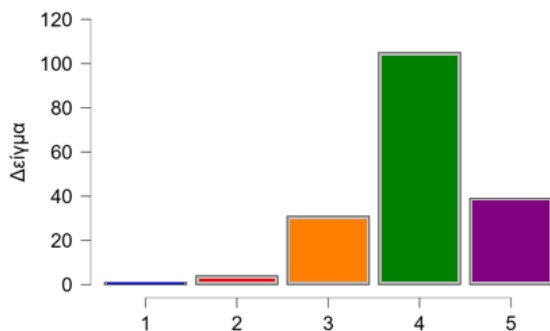
Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Είμαι πρόθυμος/η να εκπαιδευτώ για να γίνω ακόμα πιο έμπειρος/η χρήστης



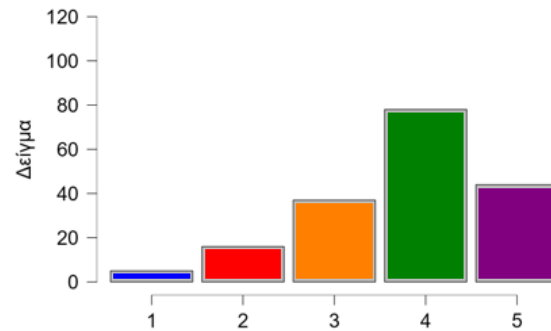
Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Είναι εύκολο να μάθο να τα χρησιμοποιώ



Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Η αλληλεπίδραση (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή



Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών: Υπάρχει τμήμα υποστήριξης για να με βοηθήσει όταν έχω κάποιο πρόβλημα με τη χρήση τους



Γράφημα 22: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών (Γράφημα 22) και των έξι υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από την υπηρεσία μου για να τα χρησιμοποιώ

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Διαφωνώ: 12 δείγματα, ποσοστό 6.667%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 46 δείγματα, ποσοστό 25.556%
- ✚ Συμφωνώ: 88 δείγματα, ποσοστό 48.889%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 32 δείγματα, ποσοστό 17.778%

Έχω την γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για να τα χρησιμοποιώ

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 59 δείγματα, ποσοστό 32.778%
- ✚ Συμφωνώ: 82 δείγματα, ποσοστό 45.556%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 29 δείγματα, ποσοστό 16.111%

Είμαι πρόθυμος/η να εκπαιδευτώ για να γίνω ακόμα πιο έμπειρος/η χρήστης

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 1 δείγματα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%
- ✚ Συμφωνώ: 76 δείγματα, ποσοστό 42.222%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 85 δείγματα, ποσοστό 47.222%

Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 7 δείγματα, ποσοστό 3.889%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%
- ✚ Συμφωνώ: 103 δείγματα, ποσοστό 57.222%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 44 δείγματα, ποσοστό 24.444%

Η αλληλεπίδραση δείγματα, ποσοστό επαφή μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 31 δείγματα, ποσοστό 17.222%
- ✚ Συμφωνώ: 105 δείγματα, ποσοστό 58.333%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 39 δείγματα, ποσοστό 21.667%

Υπάρχει τμήμα υποστήριξης για να με βοηθήσει όταν έχω κάποιο πρόβλημα με τη χρήση τους

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%
- ✚ Διαφωνώ: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 37 δείγματα, ποσοστό 20.556%

✚ Συμφωνώ: 78 δείγματα, ποσοστό 43.333%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 44 δείγματα, ποσοστό 24.444%

Συμπεράσματα έρευνας

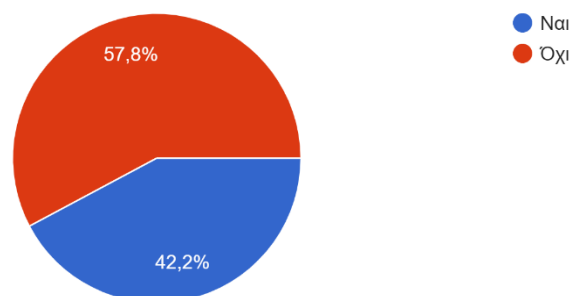
Από τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι υπάρχει μια σημαντική συναίνεση όσον αφορά την εύκολη μάθηση και κατανόηση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς και την υποστήριξη που παρέχεται για τη χρήση τους. Ωστόσο, υπάρχουν κάποιες διαφωνίες ως προς την εμπειρία και την προθυμία για εκπαίδευση.

23. Μεταβλητή: Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

- Ναι
- Όχι

Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

180 απαντήσεις



Γράφημα 23: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Γράφημα 23), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Οι χρήστες που δήλωσαν ότι έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελούν το 42.222% του δείγματος, που αντιστοιχεί σε 76 άτομα.

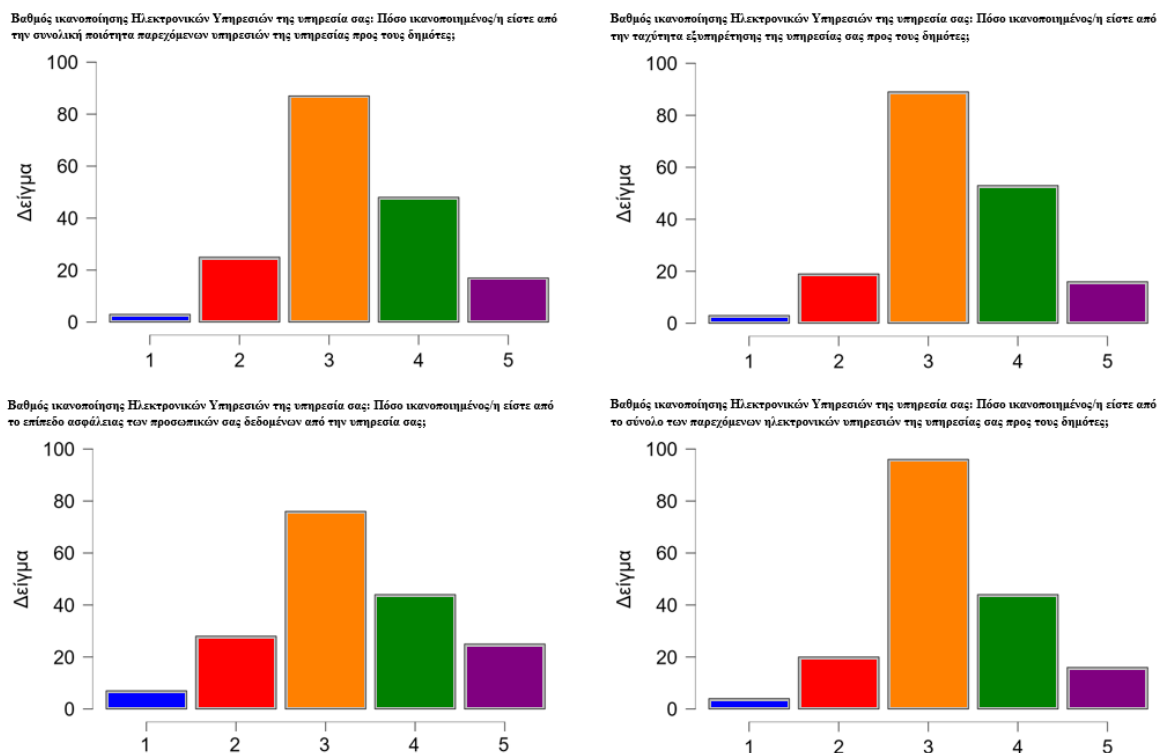
✚ Οι χρήστες που δήλωσαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τέτοια σεμινάρια αποτελούν το 57.778% του δείγματος, που αντιστοιχεί σε 104 άτομα.

Συμπεράσματα

Συνολικά, από το σύνολο των 180 ανθρώπων που απαντούν στην ερώτηση, το 42.222% έχει παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ενώ το 57.778% δεν έχει.

24. Μεταβλητή: Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας

- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών σας δεδομένων από την υπηρεσία σας;
- Καθόλου ικανοποιημένος/η - Λίγο ικανοποιημένος/η - Μέτρια ικανοποιημένος/η - Πολύ ικανοποιημένος/η - Απόλυτα ικανοποιημένος/η)



Γράφημα 24: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας (1:Καθόλου ικανοποιημένος/η – 2:Λίγο ικανοποιημένος/η – 3:Μέτρια ικανοποιημένος/η – 4:Πολύ ικανοποιημένος/η – 5:Απόλυτα ικανοποιημένος/η)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας (Γράφημα 24) και των τεσσάρων υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών: Συνολική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών της υπηρεσίας προς τους δημότες

- + Καθόλου ικανοποιημένος/η: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Λίγο ικανοποιημένος/η: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%
- + Μέτρια ικανοποιημένος/η: 87 δείγματα, ποσοστό 48.333%
- + Πολύ ικανοποιημένος/η: 48 δείγματα, ποσοστό 26.667%
- + Απόλυτα ικανοποιημένος/η: 17 δείγματα, ποσοστό 9.444%

Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών: Ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας σας προς τους δημότες

- + Καθόλου ικανοποιημένος/η: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Λίγο ικανοποιημένος/η: 19 δείγματα, ποσοστό 10.556%
- + Μέτρια ικανοποιημένος/η: 89 δείγματα, ποσοστό 49.444%
- + Πολύ ικανοποιημένος/η: 53 δείγματα, ποσοστό 29.444%
- + Απόλυτα ικανοποιημένος/η: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%

Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών: Επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών σας δεδομένων από την υπηρεσία σας

- + Καθόλου ικανοποιημένος/η: 7 δείγματα, ποσοστό 3.889%
- + Λίγο ικανοποιημένος/η: 28 δείγματα, ποσοστό 15.556%
- + Μέτρια ικανοποιημένος/η: 76 δείγματα, ποσοστό 42.222%
- + Πολύ ικανοποιημένος/η: 44 δείγματα, ποσοστό 24.444%
- + Απόλυτα ικανοποιημένος/η: 25 δείγματα, ποσοστό 13.889%

Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών: Σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της υπηρεσίας σας προς τους δημότες

- + Καθόλου ικανοποιημένος/η: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- + Λίγο ικανοποιημένος/η: 20 δείγματα, ποσοστό 11.111%
- + Μέτρια ικανοποιημένος/η: 96 δείγματα, ποσοστό 53.333%
- + Πολύ ικανοποιημένος/η: 44 δείγματα, ποσοστό 24.444%
- + Απόλυτα ικανοποιημένος/η: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%

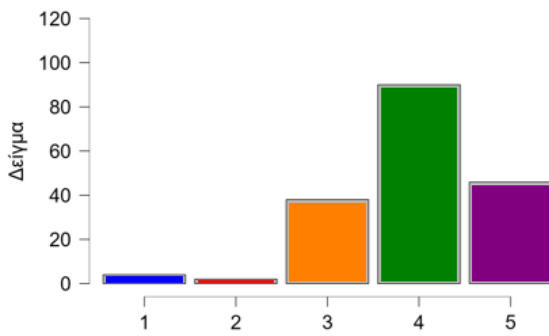
Συμπεράσματα

Από τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ανταποκρινομένων είναι μέτρια ή πολύ ικανοποιημένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της υπηρεσίας, καθώς και με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τη συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ωστόσο, υπάρχει ακόμα κάποιος βαθμός δυσαρέσκειας, ιδίως σχετικά με το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων.

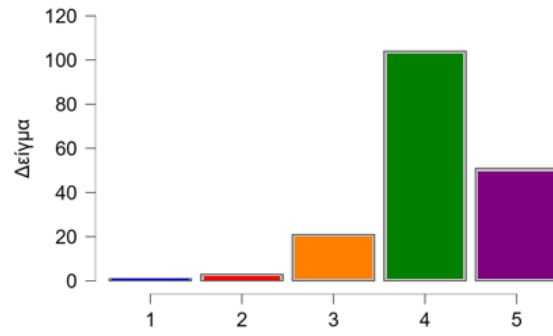
25. Μεταβλητή: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Εξοικονόμηση χρόνου
- Εξοικονόμηση χρημάτων
- Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση
- Γρήγορη διεκπεραίωση/άμεση ανταπόκριση
- Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους
- Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Δυνατότητες ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών
- Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση
- Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

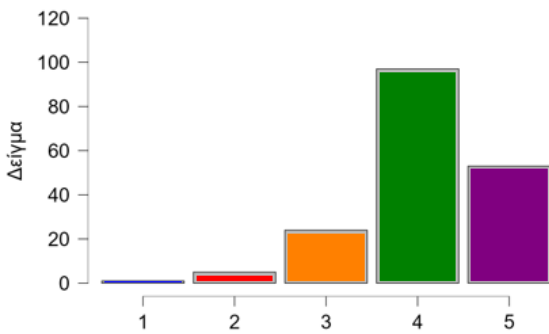
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση]



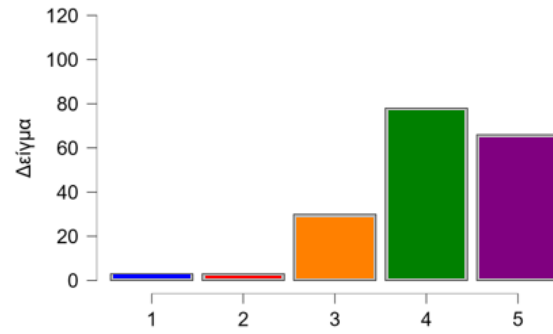
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών



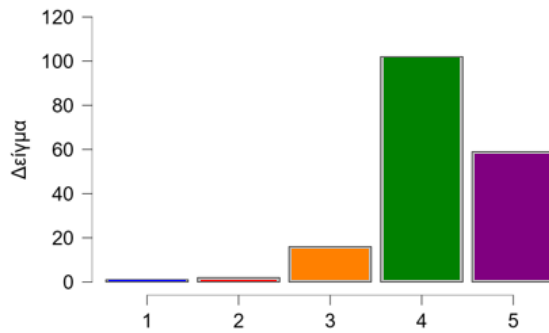
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Γρήγορη διακπεραίωση/άμεση ανταπόκριση



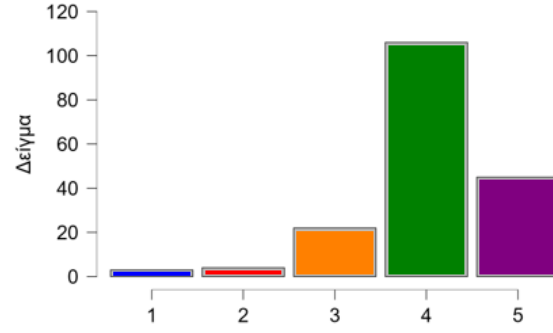
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση



Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Δυνατότητα ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών

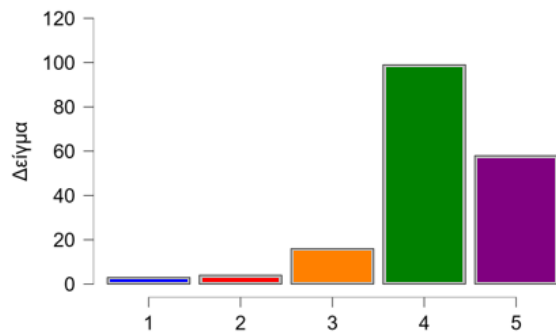


Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Εξοικονόμηση χρημάτων

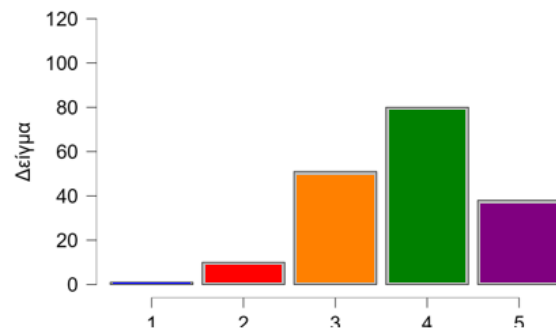


Γράφημα 25: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

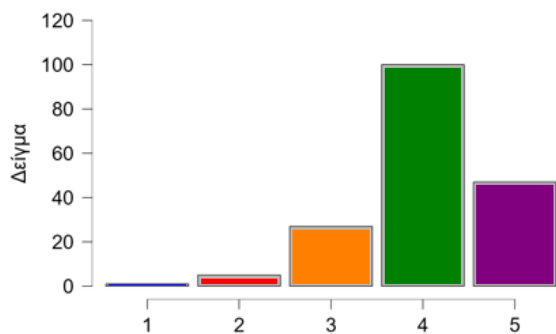
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Εξοικονόμηση χρόνου



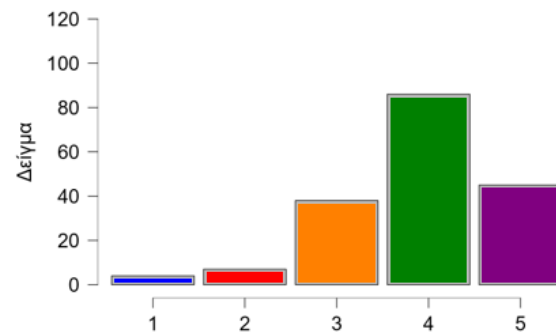
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους



Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών



Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς



Γράφημα 26: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γράφημα 25 & 26) και των δέκα υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Διαφωνώ: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 38 δείγματα, ποσοστό 21.111%
- ✚ Συμφωνώ: 90 δείγματα, ποσοστό 50.000%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 46 δείγματα, ποσοστό 25.556%

Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 21 δείγματα, ποσοστό 11.667%
- ✚ Συμφωνώ: 104 δείγματα, ποσοστό 57.778%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 51 δείγματα, ποσοστό 28.333%

Γρήγορη διεκπεραίωση/άμεση ανταπόκριση

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Διαφωνώ: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 24 δείγματα, ποσοστό 13.333%

✚ Συμφωνώ: 97 δείγματα, ποσοστό 53.889%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 53 δείγματα, ποσοστό 29.444%

Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%

✚ Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 30 δείγματα, ποσοστό 16.667%

✚ Συμφωνώ: 78 δείγματα, ποσοστό 43.333%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 66 δείγματα, ποσοστό 36.667%

Δυνατότητες ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Διαφωνώ: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%

✚ Συμφωνώ: 102 δείγματα, ποσοστό 56.667%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 59 δείγματα, ποσοστό 32.778%

Εξοικονόμηση χρημάτων

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%

✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 22 δείγματα, ποσοστό 12.222%

✚ Συμφωνώ: 106 δείγματα, ποσοστό 58.889%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%

Εξοικονόμηση χρόνου

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 16 δείγματα, ποσοστό 8.889%

✚ Συμφωνώ: 99 δείγματα, ποσοστό 55.000%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 58 δείγματα, ποσοστό 32.222%

Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Διαφωνώ: 10 δείγματα, ποσοστό 5.556%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 51 δείγματα, ποσοστό 28.333%

✚ Συμφωνώ: 80 δείγματα, ποσοστό 44.444%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 38 δείγματα, ποσοστό 21.111%

Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%

✚ Διαφωνώ: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 27 δείγματα, ποσοστό 15.000%

✚ Συμφωνώ: 100 δείγματα, ποσοστό 55.556%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 47 δείγματα, ποσοστό 26.111%

Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς

✚ Διαφωνώ απόλυτα: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%

✚ Διαφωνώ: 7 δείγματα, ποσοστό 3.889%

✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 38 δείγματα, ποσοστό 21.111%

✚ Συμφωνώ: 86 δείγματα, ποσοστό 47.778%

✚ Συμφωνώ απόλυτα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%

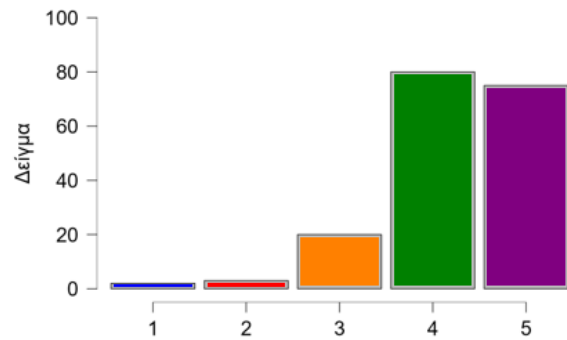
Συμπεράσματα

Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει οφέλη στην εξοικονόμηση χρόνου, την εξοικονόμηση χρημάτων και τη διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση. Επίσης, υπάρχει επίσης αποδοχή για τη γρήγορη διεκπεραίωση και την άμεση ανταπόκριση και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλα σημαντικά οφέλη όπως ο καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών και ο περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς που επίσης θεωρούνται σημαντικά.

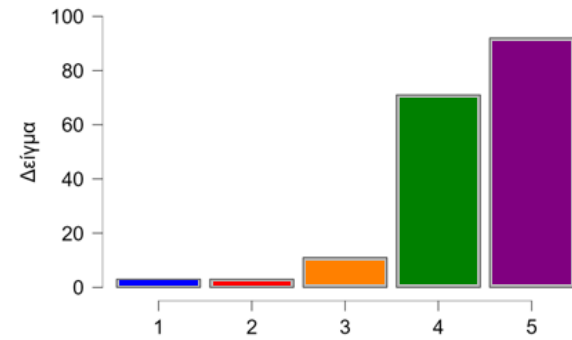
26. Μεταβλητή: Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας;

- Ασφάλεια
- Οικονομία
- Διοίκηση
- Έρευνα
- Πολιτική
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

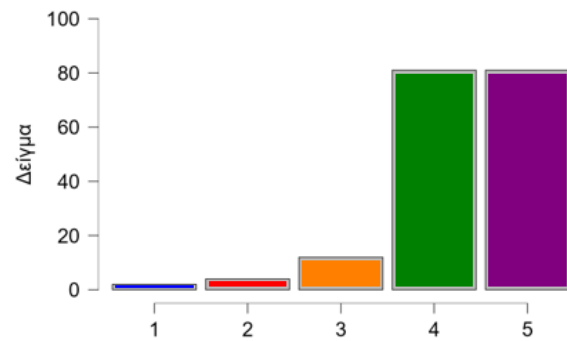
Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Έρευνα



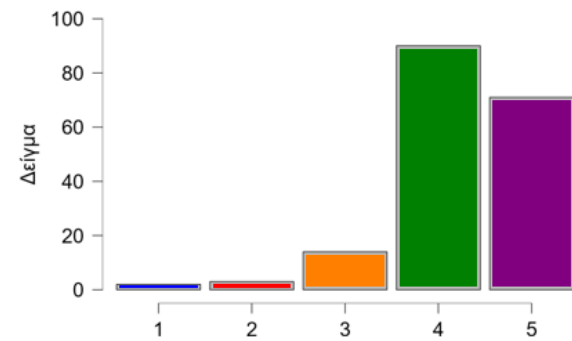
Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Ασφάλεια



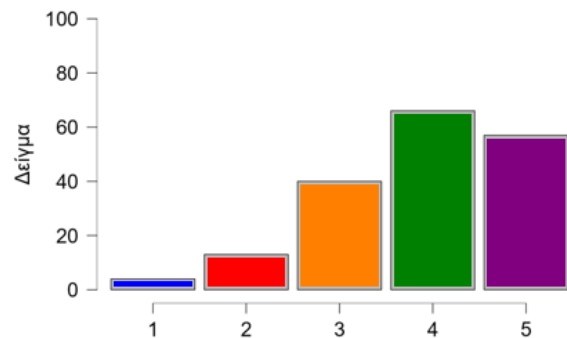
Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Διοίκηση



Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Οικονομία



Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Πολιτική



Γράφημα 27: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (Γράφημα 27) και των πέντε υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Έρευνα

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 20 δείγματα, ποσοστό 11.111%
- ✚ Συμφωνώ: 80 δείγματα, ποσοστό 44.444%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 75 δείγματα, ποσοστό 41.667%

Ασφάλεια

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 11 δείγματα, ποσοστό 6.111%
- ✚ Συμφωνώ: 71 δείγματα, ποσοστό 39.444%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 92 δείγματα, ποσοστό 51.111%

Διοίκηση

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 12 δείγματα, ποσοστό 6.667%
- ✚ Συμφωνώ: 81 δείγματα, ποσοστό 45.000%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 81 δείγματα, ποσοστό 45.000%

Οικονομία

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 14 δείγματα, ποσοστό 7.778%
- ✚ Συμφωνώ: 90 δείγματα, ποσοστό 50.000%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 71 δείγματα, ποσοστό 39.444%

Πολιτική

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Διαφωνώ: 13 δείγματα, ποσοστό 7.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%
- ✚ Συμφωνώ: 66 δείγματα, ποσοστό 36.667%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 57 δείγματα, ποσοστό 31.667%

Συμπεράσματα

Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι οι τομείς στους οποίους οι απανταχού δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δώσουν προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης

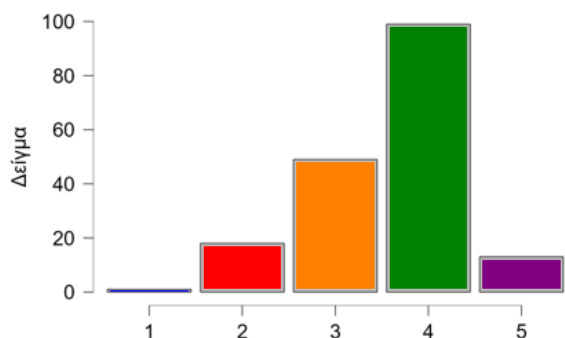
παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας που είναι η ασφάλεια και η οικονομία, καθώς παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά συμφωνίας απόλυτα και συμφωνίας.

Οι πολιτικοί τομείς ακολουθούν σε σημαντικότητα και τέλος η έρευνα και η διοίκηση, αν και σημαντικές, δεν φαίνεται να λαμβάνουν την ίδια προτεραιότητα όπως η ασφάλεια και η οικονομία, αντίστοιχα.

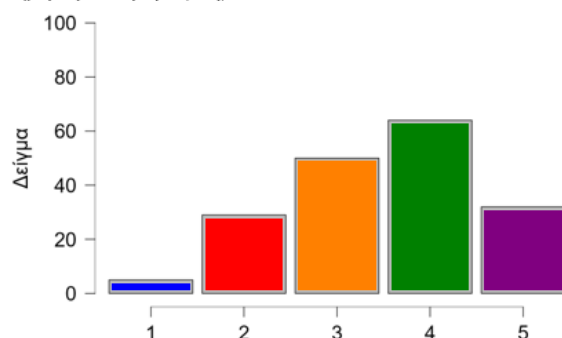
27. Μεταβλητή: Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα;

- Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι /εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες;
- Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;
- Μια επιτυχημένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επηρεάζει τις πολιτικές σας αποφάσεις;
- Υποστηρίζετε τη θεσμοθέτηση της Ηλεκτρονικής Ψήφου;
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

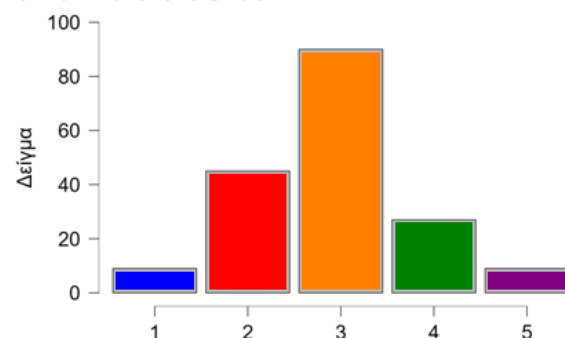
Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



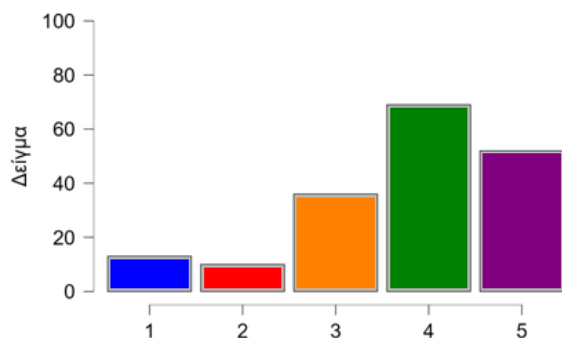
Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Μια επιτυχημένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επηρεάζει τις πολιτικές σας αποφάσεις;



Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι /εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες



Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Υποστηρίζετε τη θεσμοθέτηση της Ηλεκτρονικής Ψήφου;



Γράφημα 28: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα (Γράφημα 28) και των τεσσάρων υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- + Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- + Διαφωνώ: 18 δείγματα, ποσοστό 10.000%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 49 δείγματα, ποσοστό 27.222%
- + Συμφωνώ: 99 δείγματα, ποσοστό 55.000%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 13 δείγματα, ποσοστό 7.222%

Μια επιτυχημένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επηρεάζει τις πολιτικές σας αποφάσεις

- + Διαφωνώ απόλυτα: 5 δείγματα, ποσοστό 2.778%
- + Διαφωνώ: 29 δείγματα, ποσοστό 16.111%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 50 δείγματα, ποσοστό 27.778%
- + Συμφωνώ: 64 δείγματα, ποσοστό 35.556%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 32 δείγματα, ποσοστό 17.778%

Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι / εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες

- + Διαφωνώ απόλυτα: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%
- + Διαφωνώ: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 90 δείγματα, ποσοστό 50.000%
- + Συμφωνώ: 27 δείγματα, ποσοστό 15.000%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 9 δείγματα, ποσοστό 5.000%

Υποστηρίζετε τη θεσμοθέτηση της Ηλεκτρονικής Ψήφου

- + Διαφωνώ απόλυτα: 13 δείγματα, ποσοστό 7.222%
- + Διαφωνώ: 10 δείγματα, ποσοστό 5.556%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 36 δείγματα, ποσοστό 20.000%
- + Συμφωνώ: 69 δείγματα, ποσοστό 38.333%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 52 δείγματα, ποσοστό 28.889%

Συμπεράσματα

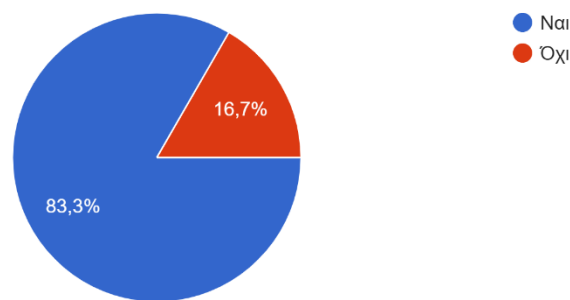
Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται ότι υπάρχει αρκετή διαφοροποίηση στις απόψεις των ανθρώπων για κάθε ζήτημα. Για παράδειγμα, στην πρώτη ερώτηση, η πλειοψηφία 50.000% θεωρεί ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν είναι επαρκώς ενημερωμένοι ή

εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, ενώ στην τελευταία ερώτηση, η πλειοψηφία 66.667% υποστηρίζει τη θεσμοθέτηση της Ηλεκτρονικής Ψήφου.

28. Μεταβλητή: Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;

- Ναι
- Όχι

Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ...ων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;
180 απαντήσεις



Γράφημα 29: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR (Γράφημα 30), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

✚ Το 83.333% των ανταποκρινομένων, που αντιστοιχεί σε 150 άτομα του δείγματος, δηλώνουν ότι η υπηρεσία τους είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR.

- ✚ Το 16.667% των ανταποκρινομένων, που αντιστοιχεί σε 30 άτομα του δείγματος, δηλώνουν ότι η υπηρεσία τους δεν είναι σύμφωνη με αυτή την ιδέα.

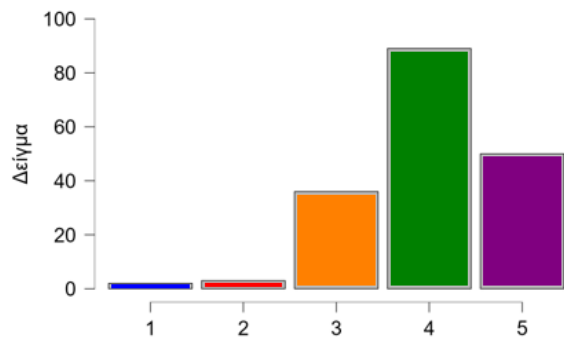
Συμπεράσματα

Συνεπώς, η πλειονότητα των ανταποκρινομένων δηλώνει ότι η υπηρεσία τους είναι σύμφωνη με την αποθήκευση και διαχείριση πληροφοριών που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον GDPR.

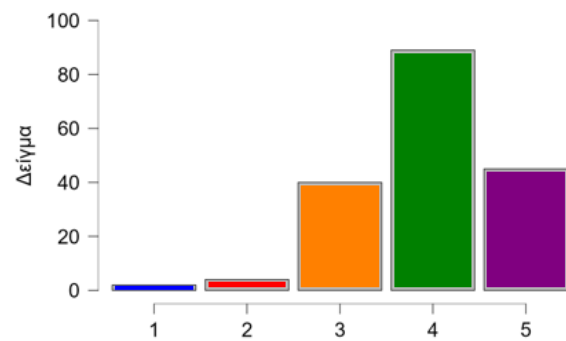
29. Μεταβλητή: Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των Δημόσιων Οργανισμών;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν ή περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)

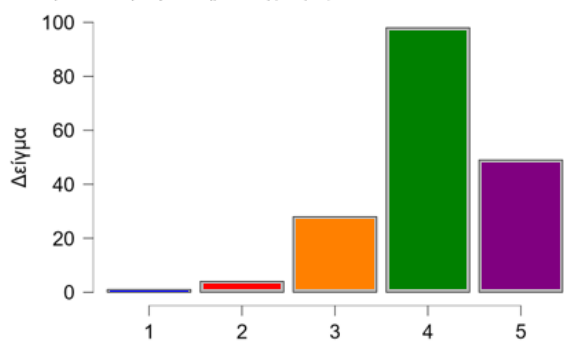
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν ή περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο;



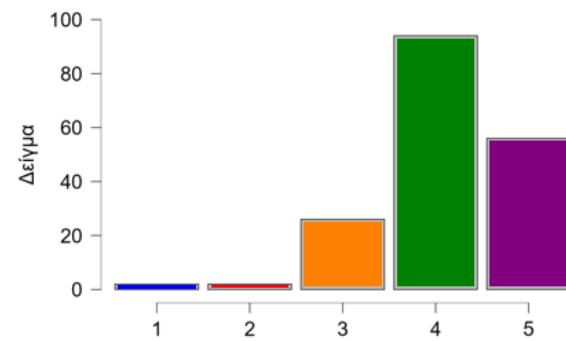
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων;



Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών;



Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;



Γράφημα 30: Ραβδογράμματα (bar charts) των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (1:Διαφωνώ απόλυτα – 2:Διαφωνώ – 3:Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – 4:Συμφωνώ – 5:Συμφωνώ απόλυτα)

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γράφημα 30) και των τεσσάρων υπό-ερωτημάτων της, μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά:

Συχνότητες δείγματος

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 1 δείγμα, ποσοστό 0.556%
- ✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 28 δείγματα, ποσοστό 15.556%
- ✚ Συμφωνώ: 98 δείγματα, ποσοστό 54.444%
- ✚ Συμφωνώ απόλυτα: 49 δείγματα, ποσοστό 27.222%

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων

- ✚ Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- ✚ Διαφωνώ: 4 δείγματα, ποσοστό 2.222%
- ✚ Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 40 δείγματα, ποσοστό 22.222%

- + Συμφωνώ: 89 δείγματα, ποσοστό 49.444%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 45 δείγματα, ποσοστό 25.000%

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν ή περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο

- + Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- + Διαφωνώ: 3 δείγματα, ποσοστό 1.667%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 36 δείγματα, ποσοστό 20.000%
- + Συμφωνώ: 89 δείγματα, ποσοστό 49.444%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 50 δείγματα, ποσοστό 27.778%

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος

- + Διαφωνώ απόλυτα: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- + Διαφωνώ: 2 δείγματα, ποσοστό 1.111%
- + Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ: 26 δείγματα, ποσοστό 14.444%
- + Συμφωνώ: 94 δείγματα, ποσοστό 52.222%
- + Συμφωνώ απόλυτα: 56 δείγματα, ποσοστό 31.111%

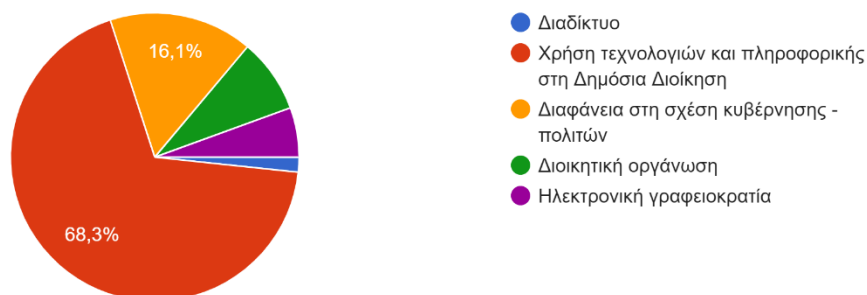
Συμπεράσματα

Βάσει των παραπάνω δεδομένων, φαίνεται ότι υπάρχει συνολικά θετική αντίληψη για την επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων, καθώς και στη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες με χαμηλό κόστος. Ωστόσο, η ενθάρρυνση της ενεργού συμμετοχής όλων των κοινωνικών εταίρων φαίνεται να έχει λιγότερη συναίνεση, με ορισμένους να μην έχουν ξεκάθαρη άποψη επ' αυτού.

30. Μεταβλητή: Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

- Διαδίκτυο
- Χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση
- Διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης – πολιτών
- Διοικητική οργάνωση
- Ηλεκτρονική γραφειοκρατία

Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;
180 απαντήσεις



Γράφημα 31: Διάγραμμα πίτας (Pie chart) της μεταβλητής Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Βάσει των δεδομένων για την μεταβλητή Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Γράφημα 23), μπορούμε να κάνουμε μια περιγραφική στατιστική ανάλυση ως εξής:

Συχνότητες δείγματος

- ✚ Το 1.667% των ανταποκρινομένων (3 άτομα) πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει το Διαδίκτυο.
- ✚ Το 16.111% των ανταποκρινομένων (29 άτομα) πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει τη Διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης - πολιτών.
- ✚ Το 8.333% των ανταποκρινομένων (15 άτομα) πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει τη Διοικητική οργάνωση.
- ✚ Το 5.556% των ανταποκρινομένων (10 άτομα) πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει την Ηλεκτρονική γραφειοκρατία.
- ✚ Το 68.333% των ανταποκρινομένων (123 άτομα) πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει τη Χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση.

Συμπεράσματα

Επομένως, η πλειοψηφία των ανταποκρινομένων θεωρεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει τη χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση.

5.2 Έλεγχος ερωτηματολογίου

Το JASP είναι ένα λογισμικό ανοικτού κώδικα για τη στατιστική ανάλυση δεδομένων, το οποίο παρέχει ένα φιλικό περιβάλλον χρήστη για να εκτελεί μια ποικιλία από στατιστικές αναλύσεις.

Για τον έλεγχο ερωτηματολογίου μέσω του JASP, ακολουθούνται τα εξής βήματα:

- ✚ Εισαγωγή Δεδομένων: Εισαγωγή των δεδομένων από το ερωτηματολόγιο.
- ✚ Επιλογή Ανάλυσης: Επιλογή του τύπου ανάλυσης που θα εκτελεστεί. Για έλεγχο ερωτηματολογίου, χρησιμοποιείται ο έλεγχος κατανομής (Cronbach's Alpha) για τη μέτρηση της εσωτερικής αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, ή ο έλεγχος του τεστ Chi-Squared (X^2) για να διερευνήσουν τυχόν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών (ερωτήσεων).
- ✚ Εργαλεία Ανάλυσης: Στη συνέχεια, με τα κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης από τη γραμμή μενού ή την πλαϊνή μπάρα εργαλείων της εφαρμογής γίνεται η ανάλυση.
- ✚ Ερμηνεία Αποτελεσμάτων: Αφού ολοκληρωθεί η ανάλυση, εξετάζονται τα αποτελέσματα και ερμηνεύονται από την οπτική γωνία των μεταβλητών (ερωτημάτων) που τέθηκαν στο ερωτηματολόγιο.
- ✚ Αναφορά Αποτελεσμάτων: Αποτυπώνονται ή αποθηκεύονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης, και δημιουργούν μια αναφορά ή μια παρουσίαση που αναδεικνύει τα σημαντικά ευρήματα.

Αυτό είναι ένα βασικό σχήμα για την εκτέλεση ενός ελέγχου ερωτηματολογίου μέσω του JASP. Ανάλογα με τις ανάγκες και τα δεδομένα, μπορούμε να προσαρμόζουμε την ανάλυση και την ερμηνεία των μεταβλητών.

5.2.1 Έλεγχος ενός δείγματος

Πίνακας ελέγχου - Independent Samples T-	Test	Statistic	df	p
Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας	Student	0.367	178.000	0.714
	Welch	0.360	114.885	0.719
	Mann-	3815.500		0.561

Πίνακας 1: Πίνακας ελέγχου ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο

Περιγραφικές μεταβλητών	Group	N	Mean	SD	SE	Coefficient of variation	
Group Descriptives	Επίπεδο γνώσης της αγγλικής	Άνδρας	61	3.738	1.328	0.170	0.355
		Γυναίκα	119	3.664	1.251	0.115	0.341

Πίνακας 2: Πίνακας περιγραφής ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο

Ο πίνακας ελέγχου (Πίνακας 1) παρουσιάζει τα αποτελέσματα του Independent Samples T-Test για το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας. Υπάρχουν τρεις διαφορετικές μεθόδους

δοκιμής: η μέθοδος Student, η μέθοδος Welch και η μέθοδος Mann-Whitney. Οι τιμές του στατιστικού δοκιμασίας, του βαθμού ελευθερίας (df) και του p-value παρουσιάζονται για κάθε μέθοδο.

Από την ανάλυση του πίνακα περιγραφής μεταβλητών (Πίνακας 2) Group Descriptives, παρατηρούμε τα εξής:

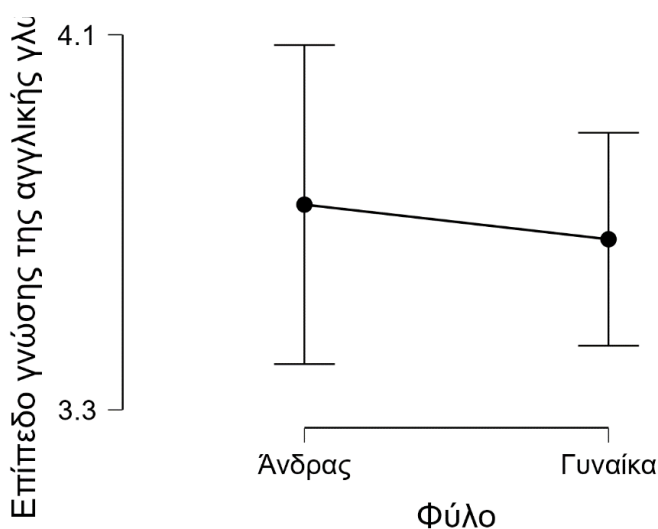
- ✚ Οι άνδρες έχουν μέση τιμή 3.738 και τυπική απόκλιση 1.328 στο επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας.
- ✚ Οι γυναίκες έχουν μέση τιμή 3.664 και τυπική απόκλιση 1.251 στο επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας.
- ✚ Από τη σύγκριση των μέσων τιμών μεταξύ ανδρών και γυναικών, δεν φαίνεται να υπάρχει σημαντική διαφορά.

Το p-value για το Independent Samples T-Test είναι πολύ μεγαλύτερο (0.714) από το κατώτατο επίπεδο σημαντικότητας ($\alpha = 0.05$), ανεξάρτητα από τη μέθοδο δοκιμής που χρησιμοποιήθηκε (Student, Welch, Mann-Whitney).

Συμπεράσματα ελέγχου

Η μηδενική υπόθεση στην περίπτωση αυτή είναι ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στο επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Συνεπώς, βάσει αυτών των αποτελεσμάτων, δεν υπάρχουν επαρκή στατιστικά στοιχεία που να υποστηρίζουν την υπόθεση ότι υπάρχει σημαντική διαφορά στο επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας μεταξύ ανδρών και γυναικών. Επομένως, δεν μπορούμε να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση και να δεχθούμε ότι υπάρχει διαφορά στο επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας μεταξύ ανδρών και γυναικών.



Γράφημα 32: Περιγραφικό διάγραμμα ενός ανεξάρτητου δείγματος μεταξύ της μεταβλητής Επίπεδο γνώσης της Αγγλικής γλώσσας και της μεταβλητής Φύλο

5.2.2 Έλεγχος δύο δειγμάτων

Η μεταβλητή Μέσος Όρος Μεταβλητής 18, αντιπροσωπεύει τον μέσο όρο των απαντήσεων όλων των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητή Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό;. Οι απαντήσεις των υπό-ερωτημάτων καταγράφονται σε μια κλίμακα Likert που περιλαμβάνει τις επιλογές Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα.

Μέσος Όρος Μεταβλητής 18

Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό;

- ✚ Έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό)
- ✚ Έλλειψη χρηματικού κινήτρου (π.χ. αύξηση στο μισθό ή καταβολή επιδομάτων)
- ✚ Έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας
- ✚ Ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας
- ✚ Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη
- ✚ Κλίμακα Likert: Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα

Ομοίως, η μεταβλητή Μέσος Όρος Μεταβλητής 20 αφορά τον μέσο όρο των απαντήσεων όλων των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό;. Οι απαντήσεις για αυτή τη μεταβλητή καταγράφονται επίσης σε κλίμακα Likert, που περιλαμβάνει τις επιλογές Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα.

Μέσος Όρος Μεταβλητής 20

Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

- ✚ Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους
- ✚ Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών για ορισμένες διαδικασίες
- ✚ Μείωση της γραφειοκρατίας
- ✚ Μείωση του λειτουργικού κόστους
- ✚ Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών
- ✚ Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος
- ✚ Κλίμακα Likert: Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα

Περιγραφικά στοιχεία ελέγχου δύο μεταβλητών - Paired Samples T-Test				
Measure 1	Measure 2	t	df	p
Μέσος Όρος Μεταβλητής 18	- Μέσος Όρος Μεταβλητής 20	-9.285	179	<.001
<i>Note.</i> Student's t-test.				

Πίνακας 3: Πίνακας ελέγχου δύο δειγμάτων μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20

Περιγραφικά στοιχεία Descriptives	N	Mean	SD	SE	Coefficient of variation
Μέσος Όρος Μεταβλητής 18	180	3.264	0.641	0.048	0.196
Μέσος Όρος Μεταβλητής 20	180	3.750	0.538	0.040	0.143

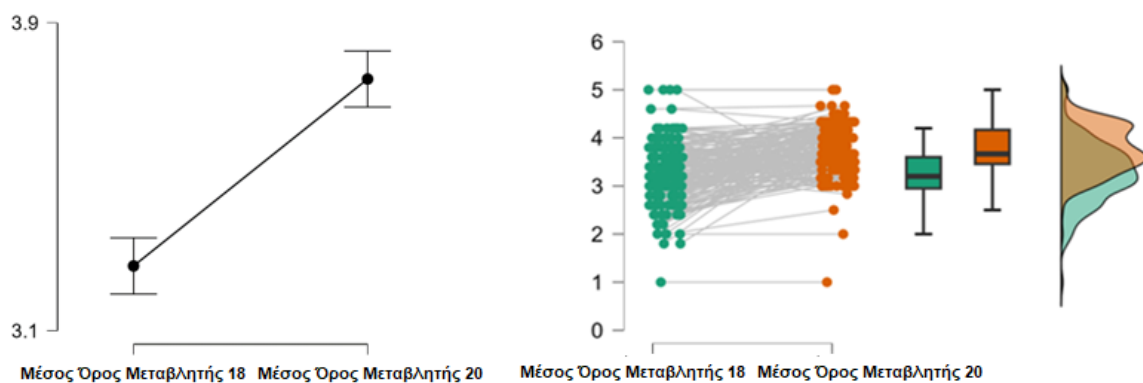
Πίνακας 4: Πίνακας περιγραφικών μεταβλητών μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20

Στον πίνακα ελέγχου δύο μεταβλητών (Πίνακας 3) Paired Samples T-Test, η μηδενική υπόθεση είναι ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ του μέσου όρου της μεταβλητής 18 και του μέσου όρου της μεταβλητής 20. Ας αναλύσουμε τα αποτελέσματα:

- ✚ Ο μέσος όρος της μεταβλητής 18 είναι 3.264 με τυπική απόκλιση 0.641 και ο μέσος όρος της μεταβλητής 20 είναι 3.750 με τυπική απόκλιση 0.538.
- ✚ Το p-value είναι λιγότερο από το επίπεδο σημαντικότητας ($\alpha = 0.05$), συγκεκριμένα πολύ μικρότερο από 0.001.

Συμπεράσματα ελέγχου

Βάσει αυτών των αποτελεσμάτων, απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του μέσου όρου της μεταβλητής 18 και του μέσου όρου της μεταβλητής 20. Αυτό υποδεικνύει ότι η μέτρηση των δύο μεταβλητών έχει αλλάξει σημαντικά από το χρονικό διάστημα που μελετήθηκε. Ως εκ τούτου, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι υπήρξε μια σημαντική αλλαγή ή παρέμβαση που επηρέασε τις μετρήσεις των δύο μεταβλητών.



Γράφημα 33: Περιγραφικό διάγραμμα μεταξύ των μεταβλητών Μέσος Όρος Μεταβλητής 18 και Μέσος Όρος Μεταβλητής 20

5.2.3 Μέση τιμή και τυπική απόκλιση της μεταβλητής

Περιγραφική στατιστική Descriptive Statistics	Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;
Valid	180
Missing	0
Mode	4.000
Median	4.000
Mean	4.111
Std. Deviation	0.769
Minimum	1.000
Maximum	5.000

Πίνακας 5: Περιγραφική στατιστική της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;

Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτα	2	1.111	1.111	1.111
Διαφωνώ	2	1.111	1.111	2.222
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	26	14.444	14.444	16.667
Συμφωνώ	94	52.222	52.222	68.889
Συμφωνώ απόλυτα	56	31.111	31.111	100.000
Missing	0	0.000		
Total	180	100.000		

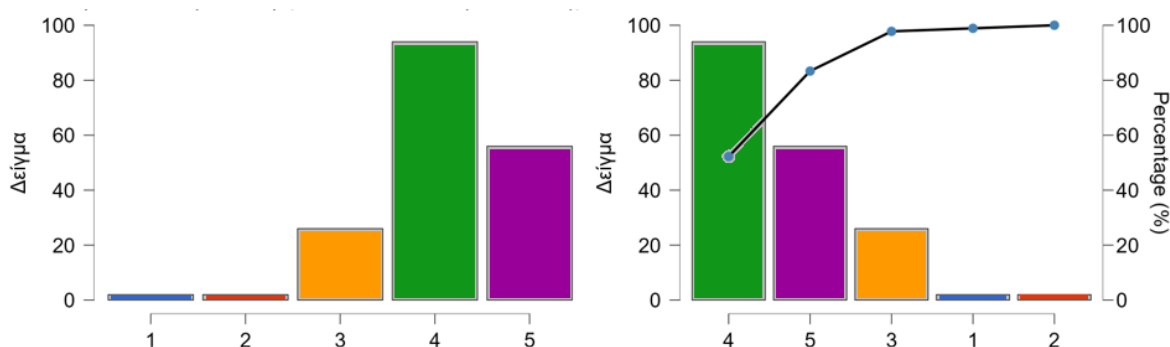
Πίνακας 6: Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;

Από τα στατιστικά στοιχεία της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πίνακας 5) μπορούμε να καταλήξουμε στα παρακάτω συμπεράσματα έρευνας:

- ✚ Μέση Τιμή (Mean): Η μέση τιμή είναι 4.111, υποδηλώνοντας ότι η πλειονότητα των απαντήσεων βρίσκεται κοντά στο Συμφωνώ ή Συμφωνώ απόλυτα ως προς την ικανότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα με χαμηλό κόστος.
- ✚ Τυπική Απόκλιση (Standard Deviation): Η τυπική απόκλιση είναι 0.769, υποδεικνύοντας το βαθμό διασποράς των απαντήσεων γύρω από τη μέση τιμή. Η χαμηλή τιμή αυτής της τυπικής απόκλισης υποδηλώνει ότι οι απαντήσεις είναι συγκεντρωμένες γύρω από τη μέση τιμή.
- ✚ Κατανομή Απαντήσεων (Frequency Tables): Η πλειονότητα των ανταποκρίσεων (52.22%) με συχνότητα 94 κινείται στην τιμή Συμφωνώ, που υποδηλώνει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα με χαμηλό κόστος. Το 31.11% των απαντήσεων βρίσκεται στην τιμή συμφωνώ απόλυτα, που υποδηλώνει υψηλή συμφωνία.

Συμπεράσματα ελέγχου

Συνολικά, τα στατιστικά στοιχεία και οι πίνακες συχνοτήτων υποδεικνύουν ότι η μεγάλη πλειονότητα των ανταποκρίσεων εκφράζει θετική απήχηση ως προς τη δυνατότητα παροχής πρόσβασης σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ η διασπορά των απαντήσεων γύρω από τη μέση τιμή είναι σχετικά χαμηλή.



Γράφημα 34: Ραβδογράμματα (bar chart & Pareto) της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;

5.2.4 Έλεγχος ανεξαρτησίας μεταβλητών χ^2 (Chi-squared)

Το τεστ Chi-Squared χρησιμοποιείται για να εκτιμηθεί εάν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ διαφορετικών κατηγορικών μεταβλητών, που συχνά αναλύονται μέσω πινάκων ενδεχομένων για να διερευνηθεί η ανεξαρτησία τους.

Σε αυτό το τεστ, οι παρατηρούμενες συχνότητες ή τα ποσοστά από τον πίνακα συσχέτισης συγκρίνονται με τις αναμενόμενες συχνότητες υποθέτοντας ότι δεν υπάρχει συσχέτιση. Οι διαφορές μεταξύ των παρατηρούμενων και των αναμενόμενων συχνοτήτων τετραγωνίζονται, διαιρούνται με τις αναμενόμενες συχνότητες και προκύπτει το στατιστικό στοιχείο Chi-Squared.

Η διαδικασία περιλαμβάνει:

Διατύπωση της μηδενικής υπόθεσης (H_0) που υποστηρίζει ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών.

- ✚ Υπολογισμός των παρατηρούμενων και αναμενόμενων συχνοτήτων.
- ✚ Υπολογισμός του στατιστικού Chi-Squared.
- ✚ Καθορισμός των βαθμών ελευθερίας (df) για τον έλεγχο Chi-Squared.
- ✚ Επιλογή του επιπέδου σημαντικότητας (α).
- ✚ Σύγκριση του στατιστικού Chi-Squared με την κρίσιμη τιμή Chi-Squared με βάση τους βαθμούς ελευθερίας και το επίπεδο σημαντικότητας.
- ✚ Λήψη απόφασης για την αποδοχή ή την απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης.

Συνοπτικά, εάν το υπολογισμένο στατιστικό Chi-Squared υπερβαίνει την κρίσιμη τιμή, η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται, υποδεικνύοντας σημαντική συσχέτιση. Αντίθετα, εάν το στατιστικό Chi-Squared είναι κάτω από την κρίσιμη τιμή, δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για την απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης.

Παρακάτω ακολουθούν μερικοί έλεγχοι μεταξύ διαφορετικών μεταβλητών και τα αποτελέσματά τους αναφέρονται ξεχωριστά για το καθένα.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό						
Φύλο	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	Μέτριο	Καλό	Πολύ καλό	Total
Γυναίκα	7	4	9	19	22	61
Άνδρας	9	11	32	26	41	119
Total	16	15	41	45	63	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value		df	p		
χ^2	5.076		4	0.280		

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό						
Φύλο	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	Μέτριο	Καλό	Πολύ καλό	Total
N	180					

Πίνακας 7: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό και της μεταβλητής Φύλο

Στον πρώτο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 7) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ του φύλου και του επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας. Το τεστ Chi-Squared (X^2) χρησιμοποιείται για να ελέγξει εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 5.076 με $df=4$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.280.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Επομένως, δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φύλου και του επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν μπορούμε να απορρίψουμε την υπόθεση της ανεξαρτησίας μεταξύ του φύλου και του επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας στο δείγμα μας. Άλλες μεθόδους ή μεγαλύτερα δείγματα ενδέχεται να αποκαλύψουν ενδεχόμενες συσχετίσεις που δεν είναι εμφανείς στο παρόν δείγμα.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου						
Φύλο	Πολύ χαμηλή	Χαμηλή	Μέτριο	Καλό	Πολύ καλή	Total
Γυναίκα	1	1	6	17	36	61
Άνδρας	0	5	23	50	41	119
Total	1	6	29	67	77	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value		df	p		
X^2	12.857		4	0.012		
N	180					

Πίνακας 8: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Έτη υπηρεσίας στον οργανισμό και της μεταβλητής Φύλο

Στον δεύτερο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 8) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ της εξοικείωσης με Η/Υ και χρήση διαδικτύου και του φύλου των ατόμων.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 12.857 με $df=4$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.012.

✚ Το p-value είναι μικρότερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Επομένως, υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ της εξοικείωσης με Η/Υ και χρήση διαδικτύου και του φύλου των ατόμων.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της εξοικείωσης με Η/Υ και χρήση διαδικτύου και του φύλου των ατόμων.

Πίνακας συσχέτισης – Contingency Tables – Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε;						
Επίπεδο εκπαίδευσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Απόφοιτος Λυκείου	13	11	12	1	0	37
Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ	22	21	23	13	0	79
Κάτοχος	10	17	22	8	2	59
Κάτοχος	0	2	3	0	0	5
Total	45	51	60	22	2	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας – Chi-Squared Tests						
	Value	df	p			
X^2	15.388	12	0.221			
N	180					

Πίνακας 9: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε και της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης

Στον τρίτο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 9) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης σχετικά με την ταχύτητα των αλλαγών στην ψηφιακή μετασχηματισμό στην υπηρεσία σας.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 15.388 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.221.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας του $\alpha=0.05$. Επομένως, δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης για την ταχύτητα των αλλαγών στον ψηφιακό μετασχηματισμό στην υπηρεσία σας.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης σχετικά με την ταχύτητα των αλλαγών στον ψηφιακό μετασχηματισμό στην υπηρεσία σας.

Πίνακας συσχέτισης – Contingency Tables – Στην υπηρεσία σας						
επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας;						
Επίπεδο εκπαίδευσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/Ούτε	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Απόφοιτος	6	4	16	7	4	37
Απόφοιτος	12	15	29	16	7	79
Κάτοχος	3	11	23	16	6	59
Κάτοχος	1	1	2	1	0	5
Total	22	31	70	40	17	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας – Chi-Squared Tests						
	Value	df	p			
X^2	6.729	12	0.875			
N	180					

Πίνακας 10: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας και της μεταβλητής Επίπεδο εκπαίδευσης

Στον τέταρτο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 10) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης σχετικά με το εάν οι αλλαγές που επιβάλλονται στην υπηρεσία γίνονται σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 6.729 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.875.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Επομένως, δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης για το εάν οι αλλαγές που επιβάλλονται στην υπηρεσία γίνονται σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της αντίληψης σχετικά με το εάν οι αλλαγές που επιβάλλονται στην υπηρεσία γίνονται σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Οικονομία						
Χρόνος προϋπηρεσίας	Διαφωνώ απόλυτα		Ούτε	Συμφωνώ απόλυτα		Total
	Διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε	Συμφωνώ	Συμφωνώ	
	απόλυτα		διαφωνώ/Ούτε	απόλυτα		
0-3 χρόνια	1	1	1	8	6	17
4-10 χρόνια	0	0	3	22	20	45
11-20 χρόνια	0	0	4	32	24	60
21 χρόνια και άνω	1	2	6	28	21	58
Total	2	3	14	90	71	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value		df	p		
X^2	10.976		12	0.531		
N	180					

Πίνακας 11: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Οικονομία και της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας

Στον πέμπτο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 11) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων που θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της οικονομίας.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 10.976 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.531.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Επομένως, δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων που θα

έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της οικονομίας.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων που θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της οικονομίας.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Διοίκηση						
Χρόνος προϋπηρεσίας	Διαφωνώ απόλυτα		Ούτε	Συμφωνώ απόλυτα		Total
			διαφωνώ/Ούτε			
0-3 χρόνια	1	1	0	9	6	17
4-10 χρόνια	0	2	3	21	19	45
11-20 χρόνια	0	0	6	26	28	60
21 χρόνια και άνω	1	1	3	25	28	58
Total	2	4	12	81	81	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value		df	p		
X^2	11.554		12	0.482		
N	180					

Πίνακας 12: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; Διοίκηση και της μεταβλητής Χρόνος προϋπηρεσίας

Στον έκτο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 12) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων στους οποίους θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της διοίκησης.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων:

✚ Η τιμή του X^2 είναι 11.554 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.482.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Επομένως, δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων στους οποίους θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της διοίκησης.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του χρόνου προϋπηρεσίας και των τομέων στους οποίους θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στον τομέα της διοίκησης.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση						
Θέση στην υπηρεσία	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Υπάλληλος	0	14	35	76	9	134
Προϊστάμενος Τμήματος	1	4	11	19	2	37
Προϊστάμενος Διεύθυνσης	0	0	2	2	1	5
Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης	0	0	1	2	1	4
Total	1	18	49	99	13	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value	df	p			
X^2	8.750	12	0.724			
N	180					

Πίνακας 13: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής - Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία

Στον έβδομο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 13) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της γνώμης για το ερώτημα Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Αναλύοντας τα αποτελέσματα:

- ✚ Η τιμή του X^2 είναι 8.750 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.724.
- ✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της γνώμης για τη χρηστικότητα/φιλικότητα των τεχνολογιών πλοήγησης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Επομένως, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της γνώμης για τη χρηστικότητα/φιλικότητα των τεχνολογιών πλοήγησης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Πίνακας συσχέτισης - Contingency Tables - Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους						
Θέση στην υπηρεσία	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Υπάλληλος	1	3	19	68	43	134
Προϊστάμενος Τμήματος	1	0	7	16	13	37
Προϊστάμενος Διεύθυνσης	0	0	1	2	2	5
Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης	0	0	0	3	1	4
Total	2	3	27	89	59	180
Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας - Chi-Squared Tests						
	Value	df	p			
X^2	4.444	12	0.974			
N	180					

Πίνακας 14: Πίνακας συσχέτισης και Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας μεταξύ της μεταβλητής Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους και της μεταβλητής Θέση στην υπηρεσία

Στον όγδοο έλεγχο ο πίνακας συσχέτισης – ελέγχου ανεξαρτησίας (Πίνακας 14) παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της άποψης για το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, συγκεκριμένα της άμεσης ανταπόκρισης του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματά τους.

Αναλύοντας τα αποτελέσματα:

- ✚ Η τιμή του X^2 είναι 4.444 με $df=12$ βαθμούς ελευθερίας και η τιμή p-value ισούται με 0.974.

✚ Το p-value είναι μεγαλύτερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία για να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της άποψης για το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επομένως, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα του τεστ Chi-Squared (X^2), δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της θέσης στην υπηρεσία και της άποψης για το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

5.2.5 Έλεγχος αξιοπιστίας

Το Cronbach's α είναι ένας δείκτης αξιοπιστίας που χρησιμοποιείται στην αξιολόγηση της εσωτερικής συνοχής ενός ερωτηματολογίου ή μιας κλίμακας μέτρησης. Έχει τιμές από 0 έως 1, όπου μια τιμή προς το 1 υποδεικνύει υψηλότερη εσωτερική συνοχή. Συνήθως, τιμές πάνω από 0.7 θεωρούνται αποδεκτές για ερευνητικούς σκοπούς, ενώ τιμές πάνω από 0.8 θεωρούνται καλές.

Πίνακας αξιοπιστίας - Frequentist Scale Reliability Statistics - Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.923
95% CI lower bound	0.903
95% CI upper bound	0.940

Πίνακας 15: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πίνακας αξιοπιστίας μεταβλητών -Frequentist Individual Item Reliability Statistics	If item dropped
Item	Cronbach's α
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των Δημόσιων Οργανισμών;	0.908
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων;	0.883
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν ή περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο;	0.893

Πίνακας αξιοπιστίας μεταβλητών -Frequentist Individual Item Reliability Statistics	If item dropped
Item	Cronbach's a
Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;	0.915

Πίνακας 16: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων αξιοπιστίας Cronbach's α (Πίνακας 15) για την κλίμακα της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δείχνουν τα εξής:

- ✚ Η εκτιμώμενη τιμή του Cronbach's α είναι 0.923.
- ✚ Το κάτω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.903.
- ✚ Το πάνω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.940.

Αυτά τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι η αξιοπιστία της κλίμακας είναι υψηλή, καθώς η εκτιμώμενη τιμή Cronbach's α είναι κοντά στο 1 και το διάστημα εμπιστοσύνης δείχνει να είναι μεταξύ 0.903 και 0.940.

Σχετικά με τα αποτελέσματα για την αξιοπιστία των μεμονωμένων στοιχείων των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πίνακας 16) της κλίμακας δείχνουν τα εξής:

- ✚ Κάθε ερώτηση έχει υψηλή αξιοπιστία, καθώς οι εκτιμήσεις Cronbach's α για κάθε μία από αυτές είναι πάνω από 0.883. Αυτό υποδεικνύει ότι κάθε ερώτηση συμβάλλει σημαντικά στη συνολική αξιοπιστία της κλίμακας.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι η κλίμακα είναι αξιόπιστη και ότι κάθε μεταβλητή (ερώτηση) συνεισφέρει θετικά στη συνολική αξιοπιστία της.

Πίνακας αξιοπιστίας - Frequentist Scale Reliability Statistics - Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της	
Estimate	Cronbach's a
Point estimate	0.851
95% CI lower bound	0.827
95% CI upper bound	0.873

Πίνακας αξιοπιστίας - Frequentist Scale Reliability Statistics - Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της	
Estimate	Cronbach's a
<i>Note.</i> The following item correlated negatively with the scale: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Βελτίωση της ποιότητας των	

Πίνακας 17: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;

Πίνακας αξιοπιστίας μεταβλητών -Frequentist Individual Item Reliability Statistics	If item dropped
Item	Cronbach's α
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Εξοικονόμηση χρόνου	0.824
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Εξοικονόμηση χρημάτων	0.826
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση	0.824
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Γρήγορη διεκπεραίωση/άμεση ανταπόκριση	0.817
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους	0.816
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών	0.817
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	0.927
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Δυνατότητες ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών	0.825
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση	0.822
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς	0.823
<i>Note.</i> The following item was reverse scaled: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.	

Πίνακας 18: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;

Τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων αξιοπιστίας Cronbach's α (Πίνακας 17) για την κλίμακα της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δείχνουν τα εξής:

- ✚ Η εκτιμώμενη τιμή του Cronbach's α είναι 0.851.
- ✚ Το κάτω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.827.
- ✚ Το πάνω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.873.

Στην περίπτωση της μεταβλητής, η εκτιμώμενη τιμή Cronbach's α είναι 0.851, που είναι αρκετά υψηλή και υποδεικνύει καλή εσωτερική συνοχή στις απαντήσεις των ερωτήσεων της κλίμακας. Το διάστημα εμπιστοσύνης 95% για το Cronbach's α περιέχει τις τιμές 0.827 έως 0.873, που είναι σταθερό και υποδεικνύει την αξιοπιστία της εκτίμησης.

Ωστόσο, αναφερθήκαμε σε ένα ερώτημα που φαίνεται να συσχετίζεται αρνητικά με τον συνολικό υπολογισμό του Cronbach's α , δηλαδή την ερώτηση Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτό υποδεικνύει ότι η συμπερίληψη αυτής της ερώτησης στην κλίμακα μπορεί να μειώσει τη συνολική αξιοπιστία της. Συνεπώς, η πιθανή αφαίρεση αυτής της ερώτησης μπορεί να βελτιώσει την αξιοπιστία της κλίμακας.

Σχετικά με τα αποτελέσματα για την αξιοπιστία των μεμονωμένων στοιχείων των υπό-ερωτημάτων της μεταβλητής Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πίνακας 18) της κλίμακας δείχνουν τα εξής:

- ✚ Κάθε ερώτηση έχει υψηλή αξιοπιστία, καθώς οι εκτιμήσεις Cronbach's α για κάθε μία από αυτές είναι πάνω από 0.816. Αυτό υποδεικνύει ότι κάθε ερώτηση συμβάλλει σημαντικά στη συνολική αξιοπιστία της κλίμακας.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι η κλίμακα είναι αξιόπιστη και ότι κάθε μεταβλητή (ερώτηση) συνεισφέρει θετικά στη συνολική αξιοπιστία της.

Πίνακας αξιοπιστίας - Frequentist Scale Reliability Statistics - Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.916
95% CI lower bound	0.893
95% CI upper bound	0.935

Πίνακας 19: Πίνακας αξιοπιστίας της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας

Πίνακας αξιοπιστίας μεταβλητών -Frequentist Individual Item	If item dropped
Reliability Statistics	Cronbach's a
Item	Cronbach's a
Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;	0.893
Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;	0.874
Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών της υπηρεσίας προς τους δημότες;	0.880
Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών σας δεδομένων από την υπηρεσία σας;	0.919

Πίνακας 20: Πίνακας αξιοπιστίας των υπό-ερωτημάτων της Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας

Τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων αξιοπιστίας Cronbach's α (Πίνακας 19) για την κλίμακα της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας: δείχνουν τα εξής:

- ✚ Η εκτιμώμενη τιμή του Cronbach's α είναι 0.916.
- ✚ Το κάτω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.893.
- ✚ Το πάνω όριο του 95% διαστήματος εμπιστοσύνης (CI) είναι 0.935.

Η εκτιμώμενη τιμή Cronbach's α για την κλίμακα είναι 0.916, με ένα διάστημα εμπιστοσύνης 95% μεταξύ 0.893 και 0.935. Αυτό υποδεικνύει ότι η κλίμακα έχει πολύ καλή εσωτερική συνοχή.

Αν εξετάσουμε τις επιμέρους ερωτήσεις της μεταβλητής Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσίας σας, της κλίμακας, φαίνεται ότι η πιθανή αφαίρεση οποιαδήποτε από αυτές τις ερωτήσεις δεν θα οδηγήσει σε σημαντική βελτίωση της αξιοπιστίας της κλίμακας. Όλες οι ερωτήσεις έχουν υψηλή αξιοπιστία (Cronbach's $\alpha > 0.87$), και επομένως φαίνεται ότι οι ερωτήσεις συνεισφέρουν στη συνολική εσωτερική συνοχή της κλίμακας.

Συνεπώς, βασιζόμενοι στα δεδομένα αυτά, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η κλίμακα είναι αξιόπιστο μέσο μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της υπηρεσίας, καθώς επίσης και των πτυχών όπως η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Συμπεράσματα αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

Βάσει των αποτελεσμάτων των στατιστικών ελέγχων αξιοπιστίας Cronbach's α για το ερωτηματολόγιο, συμπεραίνουμε ότι το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο όργανο μέτρησης των διαφόρων μεταβλητών που εξετάζονται. Η εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου είναι υψηλή, καθώς οι εκτιμήσεις Cronbach's α για τη συνολική κλίμακα και για τις μεμονωμένες ερωτήσεις είναι συνήθως πάνω από 0.80, μερικές φορές ακόμα και κοντά στο 0.90. Αυτό υποδεικνύει ότι το ερωτηματολόγιο μπορεί να μετρήσει αξιόπιστα τις αντιλήψεις, τις απόψεις και τις εμπειρίες των ατόμων που το συμπληρώνουν.

Συνεπώς, τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων επιβεβαιώνουν ότι το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο και κατάλληλο για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή συμπερασμάτων για τις μελέτες ή τις έρευνες που διεξάγονται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Συμπεράσματα

Τα δημογραφικά στοιχεία που παρέχονται παραπάνω προσφέρουν μια λεπτομερή εικόνα του πληθυσμού των συμμετεχόντων στον Δήμο, καθώς και των χαρακτηριστικών τους ως προς την εκπαίδευση, την εργασία και την εμπειρία στον χώρο της ψηφιακής τεχνολογίας. Αναλύοντας τα δεδομένα πιο λεπτομερώς παρατηρούμε σχετικά με το φύλο, ότι οι γυναίκες αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων, με ποσοστό 66.11%, ενώ οι άνδρες αποτελούν το υπόλοιπο 33.88%. Αυτό αντανakλά μια σχετική ανισορροπία σε θέματα συμμετοχής ανδρών και γυναικών στον τομέα της ψηφιακής εκπαίδευσης και του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ως προς την ηλικία, η πλειονότητα των συμμετεχόντων ανήκει στις ηλικιακές ομάδες μεσηλικών, καθώς το 42.22% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών και το 19.44% στην ομάδα 50-55 ετών. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει τη σημασία που δίνεται στην εκπαίδευση και τον μετασχηματισμό σε ενήλικες ηλικιωμένες ομάδες.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, η πλειονότητα των συμμετεχόντων έχει αποφοιτήσει από ΤΕΙ/ΑΕΙ 43.89%, δείχνοντας την υψηλή εκπαιδευτική κατάρτιση του δείγματος. Αυτό μπορεί να αντικατοπτρίζει την ανάγκη για ψηφιακές δεξιότητες σε επαγγελματικό επίπεδο και την απήχηση της ψηφιακής εκπαίδευσης σε πανεπιστημιακό επίπεδο.

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι/ες 76.11%, υπογραμμίζοντας τη σημασία της σταθερότητας στις προσωπικές τους σχέσεις.

Στην εργασιακή σχέση, η πλειονότητα των συμμετεχόντων διαθέτει μόνιμη θέση εργασίας 65.00%, ενώ μια μικρότερη ποσότητα ανήκει σε άλλες κατηγορίες εργασιακής σχέσης όπως ΙΔΟΧ, ΙΔΑΧ, Πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1 και ειδικοί συνεργάτες.

Συνολικά, αυτά τα δεδομένα προσφέρουν μια πολύτιμη εικόνα του πληθυσμού των συμμετεχόντων στον Δήμο, καθώς και των χαρακτηριστικών τους που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη συμμετοχή σε ψηφιακές πρωτοβουλίες.

Τα παρακάτω δεδομένα αποτυπώνουν σημαντικές πτυχές της εργασιακής και επαγγελματικής ζωής των συμμετεχόντων, προσφέροντας ενδιαφέρουσες πληροφορίες για την εμπειρία και τις δεξιότητές τους.

Αρχικά, όσον αφορά τον χρόνο προϋπηρεσίας, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των εργαζομένων 33.33% έχει εμπειρία από 11 έως 20 χρόνια, ενώ μια μικρότερη ποσότητα 9.44% έχει λιγότερο από τρία χρόνια προϋπηρεσίας. Αυτό υποδεικνύει μια σημαντική

παρουσία εργαζομένων με μεγάλη εμπειρία στον τομέα τους, πιθανότατα αποτέλεσμα μιας σταθερής και μακροχρόνιας εργασιακής πορείας.

Για την θέση στην υπηρεσία, η πλειονότητα των εργαζομένων 74.44% είναι υπάλληλοι, ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό αναφέρει ότι ανήκει σε ανώτερες θέσεις όπως προϊστάμενοι τμήματος ή διευθυντές. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει μια ιεραρχία στον τομέα της εργασίας, με την πλειονότητα των εργαζομένων να βρίσκεται σε βασικές θέσεις. Ενώ για τον χρόνο προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των εργαζομένων 38.88% βρίσκεται στη θέση εργασίας για 1-5 χρόνια, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 22.22% έχει περισσότερα από 15 χρόνια προϋπηρεσίας στην τρέχουσα θέση. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει μια σταθερή και μακροχρόνια πορεία στην τρέχουσα εργασία.

Σχετικά με το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας και την εξοικείωση με την τεχνολογία, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των εργαζομένων διαθέτει καλή έως πολύ καλή γνώση της αγγλικής και είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, κάτι που είναι ουσιώδες σε πολλούς εργασιακούς τομείς στη σύγχρονη κοινωνία.

Αυτά τα στοιχεία παρέχουν μια εικόνα της εργασιακής πραγματικότητας των συμμετεχόντων, προσδιορίζοντας τις δεξιότητες, την εμπειρία και την πρόοδο στην καριέρα τους στο πλαίσιο του ψηφιακού τοπίου.

Τα παρακάτω παρέχουν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με την επίδοση των εργαζομένων στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ψηφιακής ανάπτυξης στην υπηρεσία. Η ανάλυση των δεδομένων προσφέρει ενδιαφέρουσες ενδείξεις σχετικά με την αντίληψη και την προσαρμοστικότητα των εργαζομένων σε αυτές τις νέες ψηφιακές πραγματικότητες.

Αρχικά, παρατηρείται ότι ένα σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων 53.33% δηλώνει ότι οι αλλαγές στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού συμβαίνουν με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι δύσκολο να τις παρακολουθήσουν. Αυτό υποδεικνύει την ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση και προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες και πρακτικές. Επιπλέον, σχεδόν η μισή απάντηση 38.88% επισημαίνει ότι οι αλλαγές συμβαίνουν χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση, υπογραμμίζοντας τη σημασία της επένδυσης στην εκπαίδευση για την επιτυχή υλοποίηση του μετασχηματισμού.

Ωστόσο, φαίνεται ότι η υπηρεσία έχει καταβάλλει προσπάθειες για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων της. Περισσότερο από το ένα τρίτο των εργαζομένων 33.33% αναφέρει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει ήδη εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα στην υπηρεσία. Επιπλέον, η πλειονότητα των εργαζομένων 57.78% έχει συμμετάσχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα για την ανάπτυξη των ψηφιακών τους

δεξιοτήτων. Το γεγονός ότι το συντριπτικό ποσοστό των εργαζομένων 91.67% θεωρεί ότι χρειάζεται συνεχή εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων τους αποδεικνύει την επίγνωση της σημασίας της συνεχούς κατάρτισης σε έναν γρήγορα μεταβαλλόμενο ψηφιακό κόσμο.

Επίσης, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των εργαζομένων 48.89% χρησιμοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου, υποδεικνύοντας την προοδευτική υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών από τους εργαζομένους στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Συνολικά, τα δεδομένα αυτά παρέχουν μια εις βάθος εικόνα της κατάστασης του ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία και της προετοιμασίας και αντίδρασης των εργαζομένων σε αυτόν τον τομέα. Η συνεχής εκπαίδευση και η υποστήριξη των εργαζομένων είναι κρίσιμες για την επιτυχή προσαρμογή στις αλλαγές και την αποδοχή των νέων τεχνολογιών και διαδικασιών που συνοδεύουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Η ανάλυση των δεδομένων αναδεικνύει ορισμένες σημαντικές προκλήσεις και ανησυχίες που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία. Πρώτον, το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό, περίπου το 43.89%, των υπαλλήλων δηλώνει ότι δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα είναι ενθαρρυντικό και υποδεικνύει ότι οι προσπάθειες εκπαίδευσης και υποστήριξης μπορεί να έχουν αποδώσει καρπούς. Ωστόσο, το 11.667% αναφέρει έλλειψη εξειδίκευσης και το 26.111% φοβάται για πιθανά λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και τη διαχείριση των εγγράφων, ενώ ένα μικρό αλλά σημαντικό ποσοστό, το 2.22%, εκφράζει ανησυχία για την υποκλοπή προσωπικών δεδομένων. Η αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων απαιτεί διαρκή προσοχή και προσπάθειες από την πλευρά των διαχειριστών και των υπευθύνων ασφάλειας της πληροφορίας. Τέλος, το 2.78% αναφέρει άλλα προβλήματα, τα οποία μπορεί να απαιτούν επιπλέον προσοχή και μελέτη για την αντιμετώπισή τους. Η συνολική ανάλυση μπορεί να καθοδηγήσει το Δήμο στην ανάπτυξη στρατηγικών που θα αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις και θα ενισχύσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό με ασφάλεια και επιτυχία.

Επιπλέον, η δεύτερη ανάλυση προσθέτει περαιτέρω ενδείξεις σχετικά με την αποδοχή και τη συμμετοχή των υπαλλήλων στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η έλλειψη χρηματικού κινήτρου, η έλλειψη χρόνου για εκπαίδευση και η έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας εμφανίζονται ως οι πιο σημαντικές πτυχές που πρέπει να διορθωθούν ή να αντιμετωπιστούν για την επιτυχή υλοποίηση του μετασχηματισμού.

Επομένως, υπάρχουν συγκεκριμένες πτυχές που εμφανίζονται ως σημαντικές ελλείψεις στην παροχή βοήθειας για την εμπλοκή στον ψηφιακό μετασχηματισμό, σύμφωνα με τις απόψεις των συμμετεχόντων. Κατά σειρά σημασίας, το 53.34% των συμμετεχόντων

αναφέρει ότι η έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης είναι η πιο σημαντική έλλειψη, ακολουθούμενη από την έλλειψη χρηματικού κινήτρου με ποσοστό 57.22% και την έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας με ποσοστό 56.11%.

Από την άλλη πλευρά, το 42.22% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι η ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας αποτελεί σημαντική έλλειψη. Ωστόσο, υπάρχει και ένα μεγάλο ποσοστό, περίπου το 49.44%, που δηλώνει ότι δεν αντιλαμβάνεται κάποια συγκεκριμένη έλλειψη στην παροχή βοήθειας για την εμπλοκή στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Συνολικά, μπορούμε να δούμε ότι η έλλειψη χρηματικού κινήτρου, η έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης και η έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας είναι οι πιο σημαντικές ελλείψεις παροχής βοήθειας που επηρεάζουν τη συμμετοχή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα συμπεράσματα όπου η ανάλυση των δεδομένων αποκαλύπτει την αντίληψη και τις προτιμήσεις των πολιτών σχετικά με τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες, το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, σύμφωνα με τον πρώτο πίνακα, είναι η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες, καθώς το 82.78% των συμμετεχόντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με αυτό. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία που αποδίδουν οι πολίτες στην επικοινωνία και την ανταπόκριση των τοπικών αρχών στις ανάγκες και τα προβλήματά τους.

Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών, η ανάλυση του δείγματος αποκαλύπτει ότι το 91.67% των συμμετεχόντων θεωρεί τη δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών ως σημαντικό όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό αναδεικνύει τη σημασία της ευκολίας και της πρόσβασης στις υπηρεσίες του Δήμου από απόσταση, κάτι που ενισχύει την ευελιξία και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Μείωση της γραφειοκρατίας, το 77.78% των συμμετεχόντων αναγνωρίζει τη μείωση της γραφειοκρατίας ως ένα από τα σημαντικότερα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό αποδεικνύει την αναζήτηση απλότητας και αποτελεσματικότητας στις διαδικασίες του Δήμου, προσφέροντας ταυτόχρονα βελτίωση στην εμπειρία των πολιτών.

Μείωση του λειτουργικού κόστους, το 77.78% των συμμετεχόντων θεωρεί τη μείωση του λειτουργικού κόστους ως ένα από τα σημαντικότερα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό υποδεικνύει την αναζήτηση αποδοτικότητας και οικονομίας στη λειτουργία του Δήμου, καθώς και την εκτίμηση της οικονομικής βιωσιμότητας.

Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών, τέλος, η ανάλυση δείχνει ότι το 77.22% των συμμετεχόντων αναγνωρίζει την αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών ως ένα από τα σημαντικότερα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό επιβεβαιώνει τη σημασία της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης στις δραστηριότητες του Δήμου, καθώς και την ανάγκη για διαφάνεια και λογοδοσία στη διαχείριση των δημόσιων υποθέσεων.

Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος, ένα σημαντικό ποσοστό 79.44%, δηλώνει ότι δεν θεωρεί πως υπάρχει κάποιο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, με το 61.67% να δηλώνει απόλυτη διαφωνία.

Συνολικά, οι πολίτες αναγνωρίζουν τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού σε πολλούς τομείς, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας, της ευκολίας πρόσβασης στις υπηρεσίες, της απλότητας των διαδικασιών, της οικονομικής αποδοτικότητας και της διαφάνειας. Αυτά τα ευρήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών που εξυπηρετούν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα και την επικοινωνία του Δήμου με τους πολίτες.

Η ανάλυση των δεδομένων της έρευνας παρέχει ενδιαφέρουσες ενδείξεις σχετικά με τη συχνότητα χρήσης διαφόρων διαδικασιών στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού. Βάσει των παρουσιαζόμενων δεδομένων, προκύπτει ότι η πιο συχνή διαδικασία είναι αυτή που περιλαμβάνει τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, των ηλεκτρονικών αιτημάτων πολιτών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου. Αυτή η διαδικασία εμφανίζεται 45 φορές ή 25% του συνόλου, υποδηλώνοντας τη σημασία της ψηφιακής υπογραφής και της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων στο πλαίσιο των υπηρεσιών της υπηρεσίας.

Στη συνέχεια, η διαδικασία που ακολουθεί με μεγαλύτερη συχνότητα αφορά επίσης τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, των ηλεκτρονικών αιτημάτων πολιτών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου, αλλά με μικρότερη συχνότητα, 18 φορές ή 10.00% του συνόλου. Αυτό υποδεικνύει ότι η χρήση της ψηφιακής υπογραφής και της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων παραμένει ένα βασικό μέσο για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών.

Επιπλέον, παρατηρούμε ότι το 6.11% των διαδικασιών αφορά τα ηλεκτρονικά αιτήματα πολιτών, ενώ υπάρχουν επίσης διαδικασίες που περιλαμβάνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών οικονομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου, αντίστοιχα με ποσοστό 3.33% και 2.78% του συνόλου. Αυτά τα στοιχεία παρέχουν εποικοδομητική πληροφορία για τον τρόπο με τον οποίο ο ψηφιακός μετασχηματισμός

εφαρμόζεται στις υπηρεσίες της υπηρεσίας, εστιάζοντας στην απλοποίηση των διαδικασιών και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Η ανάλυση των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με τη χρήση των συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνιών αποκαλύπτει διάφορα βασικά ευρήματα. Πρώτον, μια σημαντική πλειοψηφία, που αποτελεί το 81.67% των ερωτηθέντων, αναγνωρίζει την ευκολία εκμάθησης που συνδέεται με αυτά τα συστήματα. Το συναίσθημα αυτό υπογραμμίζεται περαιτέρω από το 57.22% που συμφωνεί και το 24.44% που συμφωνεί απόλυτα με τη δήλωση. Επιπλέον, το 79.17% των ερωτηθέντων εκφράζει θετική άποψη σχετικά με την κατανόηση και την ευκολία αλληλεπίδρασης με τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνίας. Μεταξύ αυτών, το 58.33% συμφωνεί και το 21.67% συμφωνεί απόλυτα, υποδηλώνοντας μια ευνοϊκή αντίληψη για την εμπειρία των χρηστών.

Επιπλέον, η μελέτη υπογραμμίζει τη σημασία των δομών υποστήριξης στη διευκόλυνση της χρήσης του συστήματος. Ενώ το 66.67% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι λαμβάνει ενθάρρυνση και υποστήριξη από την υπηρεσία του για τη χρήση των συστημάτων ΤΠΕ ενώ το 67.78% δηλώνει την ύπαρξη τμήματος υποστήριξης για την παροχή βοήθειας σε περίπτωση προβλημάτων. Αυτό σηματοδοτεί τη σημασία των ισχυρών μηχανισμών υποστήριξης για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών και την αποτελεσματική αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων. Επιπλέον, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 61.67% των ερωτηθέντων, αισθάνεται σίγουρο για τις γνώσεις και την εμπειρία που απαιτούνται για τη χρήση των συστημάτων. Τέλος, η συντριπτική πλειοψηφία, που φτάνει το 89.44%, εκφράζει την προθυμία για περαιτέρω κατάρτιση για την ενίσχυση των δεξιοτήτων της στα συστήματα ΤΠΕ, υπογραμμίζοντας τη σημασία της συνεχούς μάθησης και ανάπτυξης για την προσαρμογή στα εξελισσόμενα τεχνολογικά τοπία. Η ανάλυση των δεδομένων αποκαλύπτει ένα ισορροπημένο προφίλ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την άποψη της χρηστικότητας και της ικανοποίησης των πολιτών. Από τη μία πλευρά, το 42.22% των ανθρώπων έχει παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, υποδεικνύοντας το ενδιαφέρον και τη διάθεσή τους να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά, το 57.78% δηλώνει ότι δεν έχει παρακολουθήσει, υποδεικνύοντας την ανάγκη για περαιτέρω προώθηση και προβολή των σεμιναρίων επιμόρφωσης.

Σχετικά με την ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το 13.33% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο και μόλις το 2.22% καθόλου ικανοποιημένο. Αυτό υποδεικνύει τη σημασία της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών. Εντούτοις, η πλειονότητα των ανθρώπων δηλώνει μέτρια ή

πολύ ικανοποιημένοι, αποδεικνύοντας τη συνολική θετική αντίληψή τους για τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.

Για την παρακολούθηση σεμιναρίων επιμόρφωσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, προκύπτει ότι το 42.22% των ανθρώπων έχει παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ενώ το 57.78% δηλώνει ότι δεν έχει παρακολουθήσει. Αυτό υποδεικνύει ότι υπάρχει ακόμη χώρος για περαιτέρω προώθηση και προβολή των σεμιναρίων επιμόρφωσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Όσον αφορά την ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η πλειονότητα των ανθρώπων δηλώνει ότι είναι μέτρια ή πολύ ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Μόνο το 13.33% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο και μόλις το 2.22% καθόλου ικανοποιημένο. Αυτό υποδεικνύει ότι η υπηρεσία προσφέρει συνολικά ικανοποιητικές υπηρεσίες, αλλά υπάρχει ακόμη χώρος για βελτίωση. Ενώ για την ταχύτητα εξυπηρέτησης, οι περισσότεροι δηλώνουν μέτρια ή πολύ ικανοποιημένοι με την ταχύτητα εξυπηρέτησης. Μόνο το 1.67% είναι καθόλου ικανοποιημένο, ενώ το 10.56% είναι λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υποδεικνύει ότι η υπηρεσία παρέχει συνήθως γρήγορη εξυπηρέτηση, αλλά μπορεί να υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις που να χρειάζονται βελτίωση.

Συνολική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, η πλειονότητα δηλώνει μέτρια ή πολύ ικανοποιημένοι από τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών. Μόνο το 1.67% είναι καθόλου ικανοποιημένο, ενώ το 13.89% είναι λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υποδεικνύει ότι η υπηρεσία παρέχει συνολικά ικανοποιητικές υπηρεσίες, αλλά υπάρχει χώρος για βελτίωση. Σχετικά με το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων, η πλειονότητα δηλώνει μέτρια ή πολύ ικανοποιημένοι από το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών τους δεδομένων. Μόνο το 3.89% είναι καθόλου ικανοποιημένο, ενώ το 15.56% είναι λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υποδεικνύει ότι η υπηρεσία προσφέρει ένα αποδεκτό επίπεδο ασφάλειας των δεδομένων, αλλά μπορεί να υπάρχουν ακόμη περιθώρια βελτίωσης.

Συνολικά, οι περισσότεροι χρήστες φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες, αλλά υπάρχει πάντα χώρος για βελτίωση, ειδικά σε τομείς όπως η ταχύτητα εξυπηρέτησης και η ασφάλεια των δεδομένων. Η επίλυση αυτών των θεμάτων μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των χρηστών και στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα σχετικά με τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνολικά το 87,2% των ερωτηθέντων εξέφρασε θετικές απόψεις, με το 32,22% να συμφωνεί απόλυτα και το 55.00% να συμφωνεί,

υποδεικνύοντας ότι η εξοικονόμηση χρόνου συγκαταλέγεται μεταξύ των πλέον εκτιμώμενων πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχει ακόμη μεγαλύτερη συμφωνία όσον αφορά την εξοικονόμηση χρημάτων, με το 83,93% των ερωτηθέντων να δηλώνει θετική απάντηση, συμπεριλαμβανομένου του 58,92% που συμφωνεί και του 25,00% που συμφωνεί απόλυτα, τονίζοντας τη σημασία της εξοικονόμησης χρημάτων μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μια σημαντική πλειοψηφία 80,00% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όλο το 24ωρο είναι επωφελής, με το 36,7% να συμφωνεί απόλυτα και το 43,30% να συμφωνεί. Επίσης, το 83,33% των ερωτηθέντων θεωρεί τη γρήγορη διεκπεραίωση και την άμεση ανταπόκριση ως σημαντικά οφέλη, με το 29,44% να συμφωνεί απόλυτα και το 53,97% να συμφωνεί.

Περίπου το 65,6% των ερωτηθέντων βλέπουν θετικά τη βελτίωση της πληροφόρησης και της βοήθειας σε περίπτωση λάθους, με το 21,11% να συμφωνεί απόλυτα και το 44,4% να συμφωνεί. Η πλειονότητα 81,70% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι ο βελτιωμένος έλεγχος των διαδικασιών είναι σημαντικός, με 26,10% σε απόλυτη συμφωνία και 55,64% σε συμφωνία, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 86,12% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει τη σημασία της βελτίωσης της ποιότητας της παροχής υπηρεσιών, με 28,33% σε απόλυτη συμφωνία και 57,88% σε συμφωνία.

Μια σημαντική πλειοψηφία 89,55% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει τις δυνατότητες ανάπτυξης σε υποβαθμισμένες και απομακρυσμένες περιοχές, με το 32,88% να συμφωνεί απόλυτα και το 56,75% να συμφωνεί. Ενώ το 75,46% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι ο καλύτερος έλεγχος και η λογοδοσία στη δημόσια διοίκηση είναι επωφελείς, με το 25,63% να συμφωνεί απόλυτα και το 50,00% να συμφωνεί. Τέλος ένα ποσοστό της τάξεως του 72,82% των ερωτηθέντων θεωρεί σημαντικό τον περιορισμό της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς, με το 25,00% να συμφωνεί απόλυτα και το 47,88% να συμφωνεί.

Συνοπτικά, μπορούμε να δούμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ως ένα μέσο που προσφέρει πολλά οφέλη στις δημόσιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εξοικονόμησης χρόνου και χρημάτων, της βελτίωσης της ενημέρωσης και της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς και του περιορισμού της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς.

Η ανάλυση των δεδομένων αποκαλύπτει ένα ιδιαίτερα θετικό προφίλ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των οφελών της για τους πολίτες και τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ανάλυση των απόψεων σχετικά με τις νέες τεχνολογίες αποκαλύπτει μια διάσπαση μεταξύ των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, το 50,00% συμφωνεί ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν έχουν επαρκείς γνώσεις ή εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, ενώ το 25,00% διαφωνεί. Αξίζει να

σημειωθεί ότι το 15.00% υποστηρίζει αυτόν τον ισχυρισμό, ενώ ένα επιπλέον 5.00% συμφωνεί απόλυτα. Όσον αφορά τη χρηστικότητα των τεχνολογιών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το 55.00% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι είναι φιλικές προς το χρήστη. Ενώ το 10.00% διαφωνεί, μόνο το 0,6% διαφωνεί έντονα με αυτή την άποψη.

Σε γενικές γραμμές, παρά τις ανησυχίες που εκφράζονται σχετικά με την ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες, υπάρχει σημαντική υποστήριξη για τη χρηστικότητα των τεχνολογιών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και για την επιρροή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις πολιτικές αποφάσεις και τη θεσμοθέτηση της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Συγκεκριμένα, το 53,33% υποστηρίζει την επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις πολιτικές αποφάσεις, με το 17,8% να συμφωνεί απόλυτα και το 16,11% να διαφωνεί. Επιπλέον, το 66,15% υποστηρίζει τη θεσμοθέτηση της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, με το 28,90% να συμφωνεί απόλυτα και το 5,69% να διαφωνεί. Για την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR, Όχι επέλεξε το 16.67% των συμμετεχόντων και αντιπροσωπεύει τους ανθρώπους που δεν συμφωνούν με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το GDPR. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει αντίσταση ή ανησυχία σχετικά με την αποθήκευση και τη χρήση προσωπικών δεδομένων από την υπηρεσία. Ενώ το υπόλοιπο 83.33% των απαντήσεων είναι Ναι και δηλώνει ότι η υπηρεσία είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το GDPR. Αυτό υποδεικνύει ότι η πλειονότητα των ανθρώπων που απαντούν εκτιμούν τη σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και είναι ευνοϊκοί προς τη συμμόρφωση με τον GDPR για να διασφαλίσουν την αποτελεσματική και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών.

Με βάση αυτήν την ανάλυση, φαίνεται ότι η συντριπτική πλειονότητα των ανθρώπων που απαντούν είναι υπέρ της συμμόρφωσης με τον GDPR για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ταχύτητας των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών.

Η ανάλυση των δεδομένων αποκαλύπτει ένα υψηλό επίπεδο συμφωνίας σχετικά με τη θετική επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διάφορους τομείς της δημόσιας διοίκησης και της πολιτικής διαδικασίας. Για παράδειγμα, στον τομέα του συντονισμού πολιτικών μεταξύ δημόσιων οργανισμών, το 81.77% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό, με το 27.24% να συμφωνεί απόλυτα.

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων 74.40% εκφράζει συμφωνία όσον αφορά την ενθάρρυνση της ενεργής συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με το 25.00% να συμφωνεί απόλυτα. Τα υψηλά αυτά ποσοστά υποδεικνύουν ένα ισχυρό πεπρωμένο προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης ενός περιβάλλοντος όπου οι κοινωνικοί εταίροι θα συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Συνολικά, οι ποσοτικές εκφράσεις της συμφωνίας αυτής αποδεικνύουν τη σημαντική θέση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ενίσχυση της δημόσιας διοίκησης και της δημοκρατικής διαδικασίας, ενθαρρύνοντας τη συνεργασία, τη συμμετοχή και τη διαφάνεια. Τέλος, σχετικά με το τι θεωρούν οι άνθρωποι ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι κύριες παρατηρήσεις αφορούν την χαμηλή ποσοστιαία αναφορά στο διαδίκτυο καθώς μόνο το 1.67% των απαντήσεων θεωρούν ότι το Διαδίκτυο αντιπροσωπεύει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αυτό υποδεικνύει ότι οι περισσότεροι δεν θεωρούν το Διαδίκτυο ως τον κυρίαρχο παράγοντα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρά την ευρεία χρήση του ως εργαλείο στη διακυβέρνηση.

Στον προσδιορισμό της διαφάνειας, ένα ποσοστό της τάξεως του 16.11% των απαντήσεων εστιάζει στη διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης-πολιτών ως σημαντικό στοιχείο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διαφάνειας στη δημιουργία εμπιστοσύνης και στον εκδημοκρατισμό της διακυβέρνησης, καθώς η διαφάνεια είναι ένας από τους βασικούς πυλώνες της καλής διακυβέρνησης. Ενώ, για την σημασία της διοικητικής οργάνωσης, το 8.33% των απαντήσεων αναφέρει τη διοικητική οργάνωση ως σημαντικό παράγοντα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό υποδεικνύει την αναγνώριση της ανάγκης για απλοποίηση και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών μέσω της τεχνολογίας, προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση.

Σχετικά με την μείωση της ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας, το 5.56% των απαντήσεων αναφέρει την ηλεκτρονική γραφειοκρατία ως στοιχείο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη μείωσης της γραφειοκρατίας μέσω της χρήσης τεχνολογίας, προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της διοίκησης. Αντίθετα για την εστίαση στην χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής, το υψηλότερο ποσοστό, το 68.33%, αναφέρει τη χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση ως βασικό στοιχείο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό υποδεικνύει ότι η τεχνολογία είναι κρίσιμη για την ανάπτυξη και τη λειτουργία μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης.

Συνολικά, η ανάλυση αυτή δείχνει ότι ενώ η τεχνολογία αποτελεί τον κύριο πυλώνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπάρχει επίσης αναγνώριση της σημασίας άλλων πτυχών όπως η διαφάνεια, η διοικητική οργάνωση και η ανάγκη μείωσης της γραφειοκρατίας.

6.2 Τρόποι προώθησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ουσιαστικοί παράγοντες για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της εξυπηρέτησης του κοινού στον δημόσιο τομέα.

Η προώθηση αυτών των δύο στόχων μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους:

- ✚ Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση, είναι σημαντικό να παρέχονται εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια σε δημόσιους υπαλλήλους και πολιτικούς για τη σημασία και τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ✚ Δημιουργία ψηφιακής υποδομής, η επένδυση σε ψηφιακή υποδομή, όπως ευέλικτα συστήματα πληροφορικής, δίκτυα υψηλής ταχύτητας και ασφαλείς πλατφόρμες είναι αναγκαία για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ✚ Δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών για το κοινό, η ανάπτυξη εφαρμογών και ψηφιακών πλατφορμών που παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως ηλεκτρονικές βεβαιώσεις, ψηφιακές πλατφόρμες για τη διεκπεραίωση γραφειοκρατικών διαδικασιών και ηλεκτρονικά συστήματα αναφοράς προβλημάτων, μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ✚ Συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, η συνεργασία με επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα μπορεί να οδηγήσει σε καινοτόμες λύσεις και πρακτικές που θα ενισχύσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- ✚ Προώθηση της συνεργασίας και της διαλειτουργικότητας, η δημιουργία προτύπων και πρωτοκόλλων που επιτρέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών δημόσιων οργανισμών είναι ουσιώδους σημασίας.

Ο συνδυασμός αυτών των παραγόντων μπορεί να συμβάλει στην προώθηση ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

6.3 Μελλοντική έρευνα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η μελλοντική έρευνα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να επικεντρωθεί σε πολλούς τομείς και πτυχές. Μερικές πιθανές κατευθύνσεις για μελλοντική έρευνα περιλαμβάνουν:

- ✚ Τεχνολογικές καινοτομίες, η έρευνα μπορεί να εξερευνήσει τη χρήση νέων τεχνολογιών όπως το blockchain, η τεχνητή νοημοσύνη, η αναγνώριση φωνής και εικόνας, οι αναλυτικές μέθοδοι δεδομένων και η επεξεργασία φυσικής γλώσσας για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ασφάλειας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- ✚ Διασφάλιση της ασφάλειας, η έρευνα μπορεί να εστιαστεί στην ανάπτυξη νέων μεθόδων και τεχνικών για την αποτροπή και αντιμετώπιση κυβερνοαπειλών και παραβιάσεων της ασφάλειας στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ✚ Κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις, η έρευνα μπορεί να εξετάσει τις κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων στην πρόσβαση σε υπηρεσίες, την ανισότητα και την προστασία των δεδομένων.
- ✚ Διακυβέρνηση δεδομένων, η έρευνα μπορεί να εστιάζει στη δημιουργία νέων προτύπων και πρακτικών για τη διαχείριση, την ανταλλαγή και την προστασία των δεδομένων στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ✚ Βιώσιμη και κοινωνικά δίκαιη διακυβέρνηση, η έρευνα μπορεί να εξερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ενισχύσει τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κοινωνική δικαιοσύνη, προωθώντας τη συμμετοχή των πολιτών και την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων.

Μελλοντικές έρευνες σε αυτούς τους τομείς θα συμβάλουν στην περαιτέρω εξέλιξη και βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ψηφιακής διακυβέρνησης γενικότερα.

6.4 Μελλοντική έρευνα στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού

Η μελλοντική έρευνα στον ψηφιακό μετασχηματισμό μπορεί να επικεντρωθεί σε πολλούς τομείς και πτυχές που επηρεάζουν την κοινωνία, την οικονομία και την πολιτική. Μερικές πιθανές κατευθύνσεις για μελλοντική έρευνα στον ψηφιακό μετασχηματισμό περιλαμβάνουν:

- ✚ Τεχνολογικές καινοτομίες, η έρευνα μπορεί να εξερευνήσει την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών όπως το Internet of Things (IoT), η τεχνητή νοημοσύνη, η μηχανική μάθηση και η αυτοματοποίηση διαδικασιών για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού σε διάφορους τομείς.

- ✚ Κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις, η έρευνα μπορεί να εστιάσει στις κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων στην απασχόληση, την ανισότητα και την πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- ✚ Ψηφιακή παιδεία και κατάρτιση, η έρευνα μπορεί να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο η εκπαίδευση και η κατάρτιση μπορούν να προσαρμοστούν για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής.
- ✚ Διακυβέρνηση και πολιτική, η έρευνα μπορεί να εστιάσει στις πολιτικές διαδικασίες και τις δομές διακυβέρνησης που υποστηρίζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ανάπτυξη της ψηφιακής κοινωνίας.
- ✚ Προστασία των δεδομένων και ιδιωτικότητα, η έρευνα μπορεί να εξετάσει τους τρόπους προστασίας των δεδομένων και της ιδιωτικότητας στην ψηφιακή εποχή, συμπεριλαμβανομένων των νομικών και ηθικών προκλήσεων.

Η μελλοντική έρευνα σε αυτούς τους τομείς θα συμβάλει στην περαιτέρω κατανόηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και στην ανάπτυξη πολιτικών και στρατηγικών για την αποτελεσματική εφαρμογή του σε παγκόσμιο επίπεδο.

6.5 Επίλογος

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την ανάπτυξη και τη βελτίωση της λειτουργίας του δήμου Βέροιας και άλλων κοινοτήτων. Μέσω της χρήσης τεχνολογίας και της ψηφιακής καινοτομίας, είναι δυνατή η βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, η αύξηση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών και η προώθηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στις αποφάσεις που τους αφορούν.

Η εφαρμογή των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δήμο Βέροιας μπορεί να οδηγήσει σε μια πιο αποτελεσματική και διαφανή διοίκηση, η οποία εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες των πολιτών. Αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις πρακτικές της ψηφιακής διακυβέρνησης, ο δήμος μπορεί να ενισχύσει τη συνεργασία με τους πολίτες, να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών και να προωθήσει την καινοτομία και την ανάπτυξη.

Οι προκλήσεις που προκύπτουν σε αυτό το πλαίσιο είναι πολλές, όμως με τη σωστή στρατηγική και τη δέσμευση τόσο των δημοτικών αρχών όσο και των πολιτών, μπορούν να ξεπεραστούν. Ο συνδυασμός τεχνολογίας, διαφάνειας και ενεργού συμμετοχής των πολιτών είναι κρίσιμος για τη δημιουργία ενός δημόσιου τομέα που είναι ανοιχτός, αποτελεσματικός και εξυπηρετικός για όλους.

Στο μέλλον, η έρευνα και η ανάπτυξη στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα εστιάζει στην ανάπτυξη προηγμένων τεχνολογικών λύσεων που θα ενισχύουν την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας και της προσβασιμότητας των ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες.

Επιπλέον, η έρευνα θα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη μοντέλων και τεχνικών για την αξιολόγηση της επίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διάφορους τομείς, όπως οι δημόσιες υπηρεσίες, η σχέση κυβέρνησης-πολίτη, και ο δημόσιος τομέας γενικότερα. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών θα παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για τη βελτίωση των στρατηγικών και των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο.

Επίσης, θα εξετάζονται οι τρόποι ενίσχυσης της ψηφιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης των δημόσιων υπαλλήλων, καθώς και η δημιουργία μηχανισμών που θα ενθαρρύνουν την υιοθέτηση καινοτόμων ψηφιακών λύσεων στον δημόσιο τομέα.

Συνοψίζοντας, η μελλοντική έρευνα στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στην προώθηση της καινοτομίας, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στον δημόσιο τομέα, με στόχο τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και της σχέσης των δημόσιων φορέων με τους πολίτες.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

1. Curtis, S. (2019). Digital transformation—The silver bullet to public service improvement?. *Public Money & Management*, 39(5), 322–324
2. Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, 35(2)
3. Torrington, D., Hall, L., Taylor, S. and Atkinson, C. (2017). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, Λευκωσία, Εκδόσεις: Broken Hill Publishers LTD.

Ελληνική βιβλιογραφία

4. Ακρίβος, Χ. & Γυαλιά, Ε. (2019). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Ηγεσία*. ΕΚΔΔΑ
5. Αντωνιάδου, Σ. (2019). Η επίδραση των οργανωσιακών αλλαγών στην εργασιακή ασφάλεια και απόδοση των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα
6. Αποστολάκης Ι. Λουκής Ε. Χάλαρης Ι., 2008. *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση - Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*. Εκδόσεις Παπαζήση επιμ. Αθήνα
7. Βράνα Β. (2020), Έρευνα στη Δημόσια Διοίκηση, Έρευνα – Κλίμακες – Ερωτηματολόγια. Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Σέρρες.
8. Γεωργαράκης Ν., Ρήγου Μ, Πισκοπάνη Α, Σταθοπούλου Θ, (2017). Κοινωνικές Επιπτώσεις και Δημόσιες Πολιτικές στον τομέα του Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΕΚΚΕ [ΠΕ2.3: ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ |Final ΠΕ2.4.0. |01.03.2017]
9. Γουργούλια, Σ. (2022). Περιγραφή και αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων σε Δημόσια Υπηρεσία. Προτάσεις βελτίωσης
10. Δήμος Βέροιας, 2023, Ιστοσελίδα Δήμου Βέροιας, www.veria.gr
11. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003. Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ επιμ. Βρυξέλες
12. Ευαγγελίδης, Β. Ι. (2021). Καταγραφή, μοντελοποίηση και βελτιστοποιημένος επανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών στην τοπική αυτοδιοίκηση (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης)
13. Καλαμβοκά, Μ. (2019). Η στάση των υπαλλήλων ΟΤΑ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση: η περίπτωση του Δήμου Καλαμάτας
14. Καπόπουλος, Δ. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση Κοινωνικός & οικονομικός μετασχηματισμός. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος
15. Καραβασίλης Γ., (2022) Έρευνα στη Δημόσια Διοίκηση, Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος.
16. Καρδάμη, Θ. (2018). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση-«e-KEP»(βελτιστοποίηση σε λειτουργικό επίπεδο).
17. Κοντοδήμα, Ι., & Δουμάζου, Δ. (2022). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων στην τοπική αυτοδιοίκηση. Μελέτη περίπτωσης Δήμου Αθηναίων
18. Κουτσίκος Β, (2017). Έρευνα, Ανάλυση και Καταγραφή της κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη [Μεταπτυχιακή

- Διπλωματική Εργασία], Πανεπιστήμιο Πειραιά, Σχολή Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων, Πειραιάς
19. Κουτσούκη Ε, (2015). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μια σύγχρονη προσέγγιση [Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία], Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Πειραιάς
 20. Λαμπρινάκου, Α. (2022). Η Αξιοποίηση των Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης–Περίπτωση Δήμου Κερατσινίου–Δραπετσώνας
 21. Μαραγκοζίδης, Α. (2017). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η εφαρμογή στον Δήμο Θεσσαλονίκης
 22. Μπαλά Ε., 2018. Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση. Αθήνα
 23. Ξηροτύρη – Κουφίδου, Σ. (2001). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Η πρόκληση του 21ου αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον. Αθήνα, Εκδόσεις: ΑΝΙΚΟΥΛΑ
 24. Παναγόπουλος, Α. (2021). Διοίκηση Δημόσια Διοίκηση Αυτοδιοίκηση Τοπική Διακυβέρνηση (αποτελεσματική ηγεσία, διακυβέρνηση, διαχείριση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταύρος Σαρτίνας.
 25. Πανταζή Ι, (2018). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως παράγοντας Μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης σε Ευρώπη και Ελλάδα. Εφαρμογή, Προοπτικές, Δυσκολίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση
 26. Παντελογιάννη, Ε. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τοπική αυτοδιοίκηση: μελέτη περίπτωσης Δήμος Χίου
 27. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003), Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Αθήνα, Εκδόσεις : Μπένου
 28. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2016). Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκδόσεις Ε.Μπένου, Αθήνα.
 29. Παρασκευάς Μ, (2015). Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. [Διαφάνειες]. Στο Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β. 2015. Κοινωνία της πληροφορίας. [ηλεκτρ. βιβλ.] Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Αθήνα: κεφ 7
 30. Παρασκευοπούλου- Κόλλια Ε., 2019. Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας: συνεντεύξεις και συνεντεύξεις μέσω διαδικτύου. Open Education- The Journal For Open And Distance Education And Educational Technology, Τόμος 15
 31. Πέτκου, Χ. (2018). Μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση-ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) στην Ελλάδα και στην Ευρώπη
 32. Πετρή, Α. Σ. (2005). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Η περίπτωση των ελληνικών επιχειρήσεων (Master's thesis)
 33. Ρωσσίδης Δ., 2021. Το Σύγχρονο Διοικητικό Σύστημα στην Ελλάδα, Ο δημόσιος τομέας. 2η Έκδοση επιμ. Αθήνα: ΕΑΠ Α.Ε.
 34. Σιμωνίδης, Χ. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Στάσεις και αποδοχή των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την αναγκαιότητα και την χρήση των ψηφιακών εργαλείων. Μελέτη περίπτωσης σε παραγωγική μονάδα του Υπουργείου Ε. Α.

35. Σπύρου Ελένη, 2020, ««Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Δημόσια Διοίκηση: Οι παράγοντες που συμβάλλουν στη Σύγκλιση προς τα Πρότυπα της Ε.Ε.», Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου
36. Τερζίδης, Κ. & Τζωρτζάκης, Κ. (2004), Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων (Διοίκ. Προσωπικού). Εκδόσεις: Rosili
37. Τσαβλίδου Μ, (2018). Η χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαίδευση και Επικοινωνία από τους φορείς του Δημόσιου Τομέα (E-Government) στην Ελλάδα και οι στάσεις των Δημοσίων Υπαλλήλων [Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία], Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Κοινωνικών, Ανθρωπιστικών Επιστημών και Τεχνών, Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής
38. Τσακανίκας, Ά., Danchev, S., Γιωτόπουλος, Γ., Κόρρα, Ε., & Παύλου, Γ. (2014). Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα. IOBE
39. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017. Εθνική Στρατηγική για την Διοικητική Μεταρύθμιση 2017-2019. Αθήνα: Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
40. Υπουργείο Ψηφιακή Διακυβέρνησης, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2021, Αθήνα
41. Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α. & Λάλου, Π., 2015. Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS Statistics.
42. Χυτήρης, Λ. (2013), Οργανωσιακή Συμπεριφορά, η Ανθρώπινη Συμπεριφορά σε Οργανισμούς και Επιχειρήσεις, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks
43. Χυτήρης Λ. (2018). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδόσεις Ε. Μπένου, Αθήνα
44. Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Στρατηγική για μια νέα Δημόσια Διοίκηση, (2018, Οκτώβριος σελ.12-13), Forum Ελληνικής Καινοτομίας και Στρατηγικής

Διαδικτυακές πηγές (URL)

45. ERMIS: Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης. Διαδίκτυο. Διαθέσιμο από <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> Ανακτήθηκε στις 13/08/21 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Πρόγραμμα Διαύγεια. Δι@ύγεια. Διαδίκτυο Διαθέσιμο από <https://diavgeia.gov.gr/info> Ανακτήθηκε στις 18/12/23
46. Harvard Business Review, (2019), «Why Your Organization’s Future Demands a New Kind of HR», <https://hbr.org/sponsored/2019/02/why-your-organizations-future-demands-a-new-kind-of-hr> ημερομηνία ανάκτησης 12-12-23
47. ΑΡΧΕΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΝΕΑ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/program_kallikraths.pdf Ανακτήθηκε 21-01-24
48. Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ανακτήθηκε από https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-EGov_Upd_090318.pdf Ανακτήθηκε στις 18/12/23
49. Γεωργακόπουλος, Θ. (2018). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα - Μια Μελέτη | Dianeosis. [online] Dianeosis. Διαθέσιμο στο: https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/ Ανακτήθηκε στις 18/12/23

50. Δήμος Βέροιας, 2023, Ιστοσελίδα Ψηφιακών υπηρεσιών Δήμου Βέροιας, <https://eservices.veria.gr> Ανακτήθηκε στις 12-12-2023
51. Δρ. Κωνσταντίνος Ιωάννου | Ψηφιακός μετασχηματισμός του Δημόσιου Τομέα: Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων ΙΡΙΔΑ ως case study. (2021). <https://poulantzas.gr/yliko/dr-konstantinos-ioannou-psifiakos-metashimatismos-tou-dimosiou-tomea-to-systima-ilektronikis-diacheirisis-engrafon-irida-os-case-study/> Ανακτήθηκε στις 18/01/24
52. Εγκύκλιος Α.Π.:22134/07-04-2020. Έναρξη Διακίνησης Εγγράφων μεταξύ Υπουργείου Εσωτερικών και των Εποπτευόμενων Φορέων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) «ΙΡΙΔΑ» (www.iridacloud.gov.gr). <https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2020/04/egk49-07042020.pdf> Ανακτήθηκε στις 11/01/24
53. Εγκύκλιος Α.Π.:85395/07-12-2020. Διακίνηση Εγγράφων μεταξύ Υπουργείου Εσωτερικών και Εποπτευόμενων Φορέων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) «ΙΡΙΔΑ» (www.iridacloud.gov.gr). <https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2021/11/eggr85395-07122020.pdf> Ανακτήθηκε στις 18/12/23
54. Εγκύκλιος Α.Π.:9134 ΕΞ 2020/10-04-2020. Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και πολιτών και επιχειρήσεων. Αριθμός διαδικτυακής ανάρτησης (ΑΔΑ: 99ΠΥ46ΜΤΛΠ-ΥΟΙ). Ανακτήθηκε στις 18/12/23
55. Ενιαίο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Διαδίκτυο. Διαθέσιμο από <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/> Ανακτήθηκε στις 05/08/21 EU2017.EE: Tallinn Declaration on eGovernment, Ανακτήθηκε στις 21/12/23
56. Ζυγούλης, Φ., Τσοπανά, Ρ. (2014), Η δημοσιονομική κρίση στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό του ελληνικού δημόσιου τομέα., Political Doubts. <http://www.politicaldoubts.com/finance/item/407-i-dimosionomiki-krisi-stin-ellada-kai-oi-epiptoseis-sto-anthropino-dynamiko-tou-ellinikoy-dimosiou-tomea> Ανακτήθηκε στις 10/12/23
57. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα- Μία μελέτη. (2018) Διαδίκτυο. Διαθέσιμο από <https://opengov.ellak.gr/2018/03/04/i-ilektroniki-diakivernisi-stinelladamea-meleth/> Ανακτήθηκε στις 20/12/23
58. ΚΕΔΕ, ΥΨΗΔ, ΥΠΕΣ, 2022. Κόμβος Διαδικτυακών Υπηρεσιών govHUB. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://govhub.gr/> Ανακτήθηκε στις 11/12/23
59. Κείμενο Επιχειρησιακού Προγράμματος Μεταρρύθμισης Δημόσιου Τομέα 2014-2020». www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf Ανακτήθηκε στις 11/12/23
60. Κοινωνία της Πληροφορίας, 2020. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.ktpae.gr/erga/syzefxis2/>
61. Ν. 3861/2010. Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010).

62. Ν. 3979/2011. Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 138/Α/16-06-2011).
63. Ν. 4155/13. Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 120/Α/29-05-2013).
64. Ν. 4325/15. άρθρο 13 Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 47/Α/11-05-2015).
65. Ν. 4623/19. Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 134/Α/09-08-2019).
66. Ν. 4727/20. Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024 – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
67. Ναυτεμπορική 2021, «Deloitte: Ο μετασχηματισμός της εργασίας μετά την πανδημία, <https://m.naftemporiki.gr/story/1684473/deloitte-o-metaximatismos-tis-ergasias-meta-tin-pandimia> Ανακτήθηκε στις 27/12/23
68. Παπαγεωργίου, Π.(2014), Ποσοτική έρευνα. http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf Ανακτήθηκε στις 19/12/23
69. Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Αθήνα: ΔιαΝεοσις, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf Ανακτήθηκε στις 19/12/23
70. Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη μετα-κορωνοϊό εποχή. ΔιαΝεοσις, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. Ανακτήθηκε από https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf Ανακτήθηκε στις 18/12/23
71. Στους «Πρωταθλητές» παροχής ψηφιακών υπηρεσιών ο Δήμος Βέροια <https://www.laosnews.gr/article/108430-stous-protathlites-paroxhs-pshfiakon-uphresion-o-dhmos> Ανακτήθηκε 12-12-23
72. Το Σύγχρονο Θεσμικό Πλαίσιο των Ελληνικών Περιφερειών: Σχέδιο Καλλικράτης <https://www.offlinepost.gr/2020/10/02/το-σύγχρονο-θεσμικό-πλαίσιο-των-ελλην/>
73. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021. gov.gr. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://thyrides-kep.services.gov.gr/> Ανακτήθηκε στις 18/12/23
74. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021. mindigital.gr. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://mindigital.gr/archives/2233> Ανακτήθηκε στις 18/12/23
75. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022. gov.gr. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.gov.gr/> Ανακτήθηκε στις 11/12/23
76. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr). [Ηλεκτρονικό] Available at:

<https://www.secdigital.gov.gr/project/eniaia-psifiaki-pyli-tis-dimosias-dioi/> Ανακτήθηκε στις 11/12/23

77. ΦΕΚ/Α114, 08.06.2006. Ν3463 Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων. Αθήνα: Ελληνική Δημοκρατία.
78. ΦΕΚ/Α3, 10.01.1834. Νόμος "Περί συστάσεως Δήμων". Αθήνα: Βασίλειον της Ελλάδος.
79. ΦΕΚ/Α58, 14.02.1912. Νόμος "Περί Συστάσεως Δήμων και κοινοτήτων". Αθήνα: Βασίλειον της Ελλάδος.
80. ΦΕΚ/Α58, 24.12.2019. Σύνταγμα της Ελλάδας. Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων.

Παράρτημα Ι - Ερωτηματολόγιο έρευνας

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται στα πλαίσια της μεταπτυχιακής εργασίας, με τίτλο **Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, Μελέτη περίπτωσης Δήμου Βέροιας** και εκπονείται στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση» του Διεθνές Πανεπιστημίου της Ελλάδος.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 50-55
- 56 και άνω

3. Επίπεδο εκπαίδευσης

- Απόφοιτος Λυκείου
- Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού
- Κάτοχος Διδακτορικού

4. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Σύμφωνα συμβίωσης
- Άλλο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

5. Εργασιακή σχέση

- Μόνιμος/η
- ΙΔΟΧ
- ΙΔΑΧ
- Πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1
- Ειδικός συνεργάτης
- Άλλο

6. Χρόνος προϋπηρεσίας

- 0-3 χρόνια
- 4-10 χρόνια
- 11-20 χρόνια
- 21 χρόνια και άνω

7. Θέση στην υπηρεσία

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος
- Προϊστάμενος Διεύθυνσης
- Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης ή Ανώτερο

8. Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας

- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 1-5 χρόνια
- 6-10 χρόνια
- 11-15 χρόνια
- 15 χρόνια και άνω

9. Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας (Γραμμική κλίμακα)

- Πολύ χαμηλό – Χαμηλό – Μέτριο – Καλό - Πολύ καλό (Άριστο)

10. Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου (Γραμμική κλίμακα)

- Πολύ χαμηλή – Χαμηλή – Μέτρια – Καλή - Πολύ καλή (Άριστη)

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

11. Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε; (Γραμμική κλίμακα)
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)
12. Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας; (Γραμμική κλίμακα)
- (Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)
13. Πως θα περιγράφατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;
- Βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο
 - Βρίσκεται ακόμα σε πιλοτική φάση
 - Βρίσκεται ακόμα σε στάδιο υλοποίησης
 - Έχει ήδη εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα
14. Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;
- Ναι
 - Όχι
15. Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;
- Ναι
 - Όχι
16. Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;
- 0-5 ώρες
 - 6-12 ώρες

- 13-20 ώρες
- 21-30 ώρες
- >30

17. Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό; (Ερώτηση πλαισίου ελέγχου)

- Δεν υπάρχει αρκετή εξειδίκευση (δεν έχω επαρκή γνώση)
- Δεν είμαι σε θέση/δεν επιθυμώ να αλλάξω τον τρόπο που εργάζομαι καθημερινά στη δουλειά μου
- Δεν θεωρώ ότι μπορώ να τα καταφέρω
- Υπάρχει φόβος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων
- Φοβάμαι για ενδεχόμενα λάθη στις ψηφιακές διαδικασίες και σημαντικά έγγραφα
- Δεν αντιμετωπίζω κανένα πρόβλημα
- Άλλο

18. Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Έλλειψη χρόνου για παρακολούθηση επιδοτούμενης εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια για τον ψηφιακό μετασχηματισμό)
- Έλλειψη χρηματικού κινήτρου (π.χ. αύξηση στο μισθό ή καταβολή επιδομάτων)
- Έλλειψη κινήτρου εξέλιξης της καριέρας
- Ανεπαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας
- Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποια έλλειψη
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

19. Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών; (Ερώτηση πλαισίου ελέγχου)

- Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο
- Μη φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές
- Η λειτουργία των εφαρμογών δεν είναι προβλεπόμενη (κολλήματα, πέφτει το σύστημα, κτλ.)
- Έλλειψη υποστήριξης σε περίπτωση προβλήματος

- Απαρχαιωμένος εξοπλισμός
- Δεν έχω συναντήσει κάποιο πρόβλημα
- Άλλο

20. Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Η άμεση ανταπόκριση του Δήμου στους πολίτες και στα προβλήματα τους
- Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών για ορισμένες διαδικασίες
- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Μείωση του λειτουργικού κόστους
- Αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών
- Δεν θεωρώ πως υπάρχει κάποιο όφελος
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

21. Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Ηλεκτρονική υπογραφή
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο
- Ηλεκτρονικά αιτήματα πολιτών
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημοτολογίου-Ληξιαρχείου
- Ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες
- Άλλο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

22. Η άποψη σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ
- Η αλληλεπίδραση (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή
- Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από την υπηρεσία μου για να τα χρησιμοποιώ
- Υπάρχει τμήμα υποστήριξης για να με βοηθήσει όταν έχω κάποιο πρόβλημα με τη χρήση τους
- Έχω την γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται για να τα χρησιμοποιώ

- Είμαι πρόθυμος/η να εκπαιδευτώ για να γίνω ακόμα πιο έμπειρος/η χρήστης
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

23. Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

- Ναι
- Όχι

24. Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας σας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών της υπηρεσίας προς τους δημότες;
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών σας δεδομένων από την υπηρεσία σας;
- *(Καθόλου ικανοποιημένος/η - Λίγο ικανοποιημένος/η - Μέτρια ικανοποιημένος/η - Πολύ ικανοποιημένος/η - Απόλυτα ικανοποιημένος/η)*

25. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Εξοικονόμηση χρόνου
- Εξοικονόμηση χρημάτων
- Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση
- Γρήγορη διεκπεραίωση/άμεση ανταπόκριση
- Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους
- Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Δυνατότητες ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών
- Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση

- Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

26. Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Ασφάλεια
- Οικονομία
- Διοίκηση
- Έρευνα
- Πολιτική
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

27. Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα; (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι /εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες
- Είναι χρηστικές/φιλικές οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την πλοήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Μια επιτυχημένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επηρεάζει τις πολιτικές σας αποφάσεις;
- Υποστηρίζετε τη θεσμοθέτηση της Ηλεκτρονικής Ψήφου;
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

28. Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν την προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;

- Ναι
- Όχι

29. Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των Δημόσιων Οργανισμών;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν ή περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο;
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος;
- *(Διαφωνώ απόλυτα – Διαφωνώ – Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ – Συμφωνώ – Συμφωνώ απόλυτα)*

30. Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

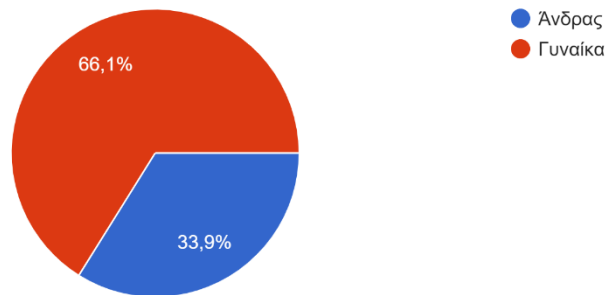
- Διαδίκτυο
- Χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση
- Διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης – πολιτών
- Διοικητική οργάνωση
- Ηλεκτρονική γραφειοκρατία

Παράρτημα II - Γραφήματα έρευνας μέσω του Google Forms

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

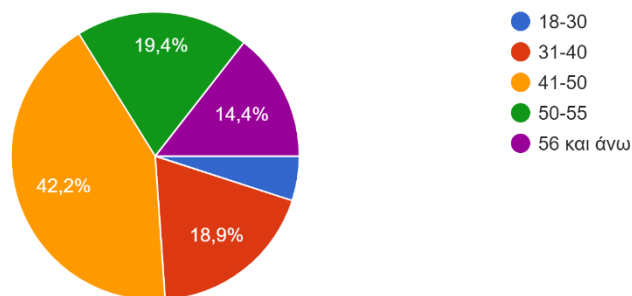
Φύλο

180 απαντήσεις



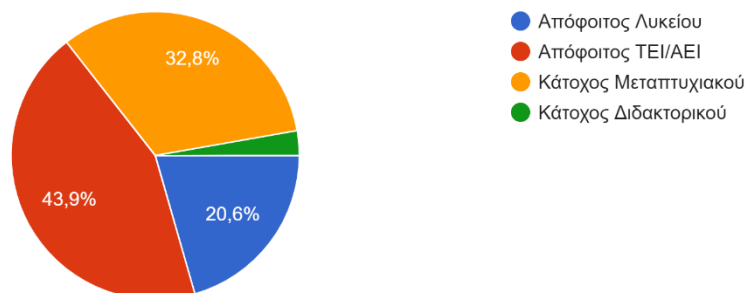
Ηλικία

180 απαντήσεις



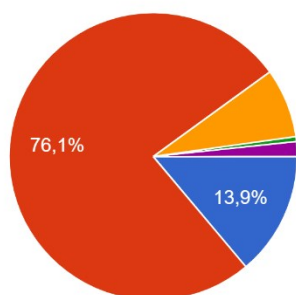
Επίπεδο εκπαίδευσης

180 απαντήσεις



Οικογενειακή κατάσταση

180 απαντήσεις

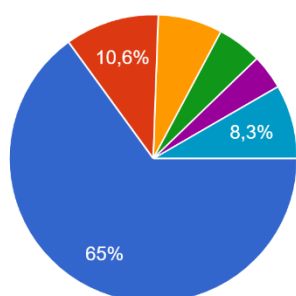


- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Σύμφωνο συμβίωσης
- Άλλο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

Εργασιακή σχέση

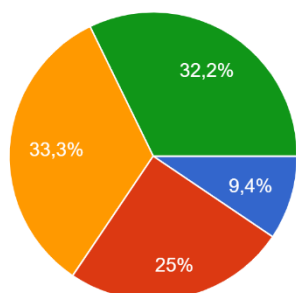
180 απαντήσεις



- Μόνιμος/η
- ΙΔΟΧ
- ΙΔΑΧ
- Πρόγραμμα ΟΑΕΔ 1+1
- Ειδικός συνεργάτης
- Άλλο

Χρόνος προϋπηρεσίας

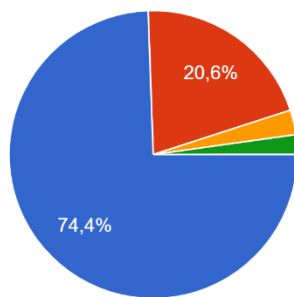
180 απαντήσεις



- 0-3 χρόνια
- 4-10 χρόνια
- 11-20 χρόνια
- 21 χρόνια και άνω

Θέση στην υπηρεσία

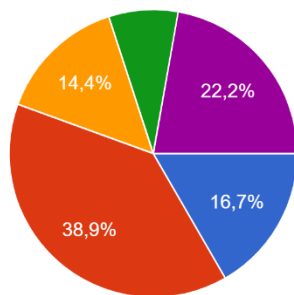
180 απαντήσεις



- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος
- Προϊστάμενος Διεύθυνσης
- Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης ή Ανώτερο

Χρόνος προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση εργασίας

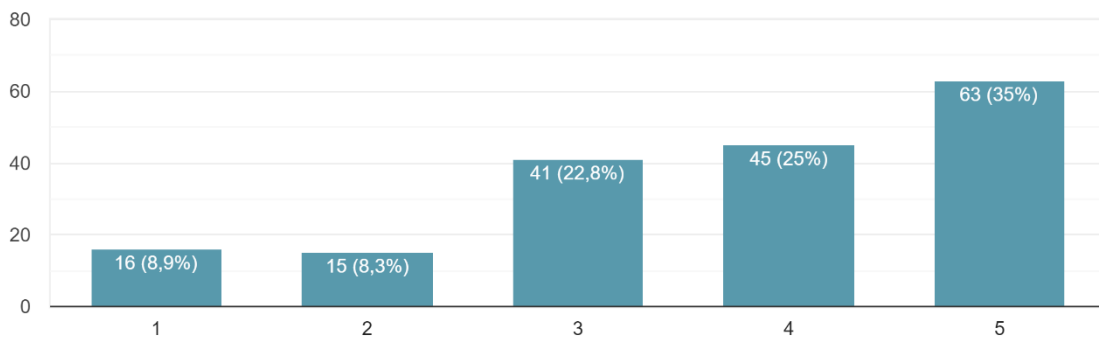
180 απαντήσεις



- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 1-5 χρόνια
- 6-10 χρόνια
- 11-15 χρόνια
- 15 χρόνια και άνω

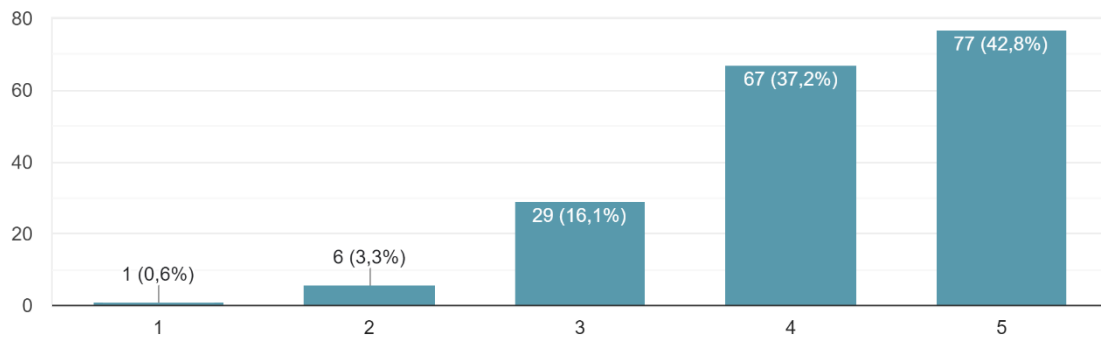
Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας

180 απαντήσεις



Εξοικείωση με Η/Υ και χρήση διαδικτύου

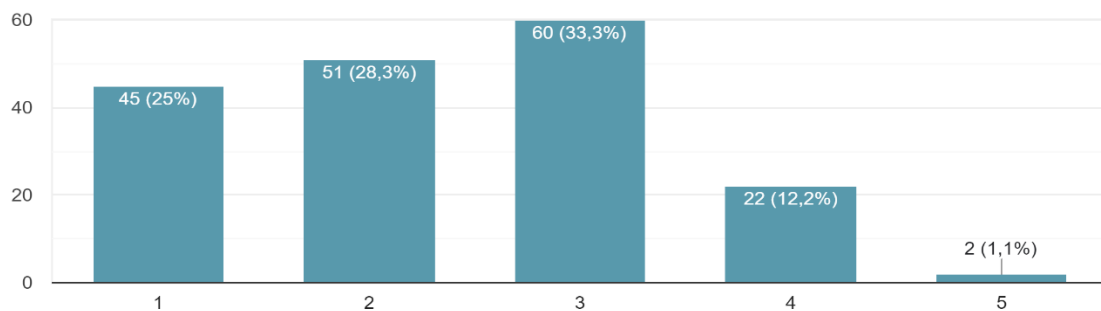
180 απαντήσεις



ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

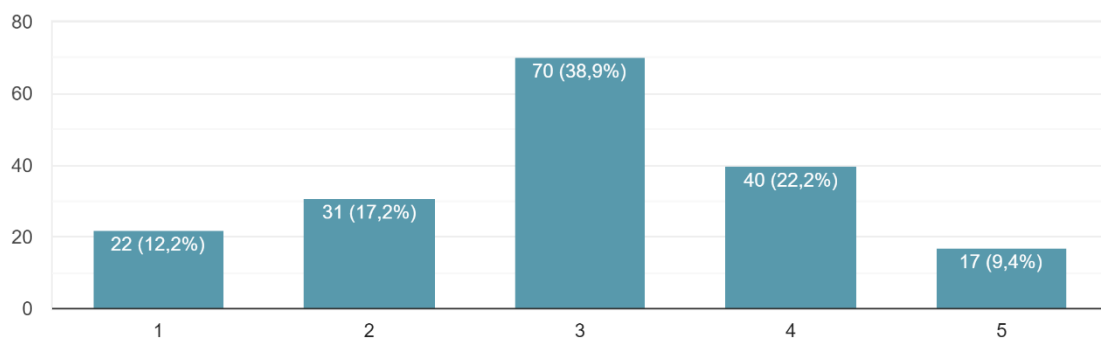
Οι αλλαγές στην υπηρεσία σας, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνονται με τόσο γρήγορο ρυθμό που είναι αδύνατο να τις παρακολουθήσετε;

180 απαντήσεις



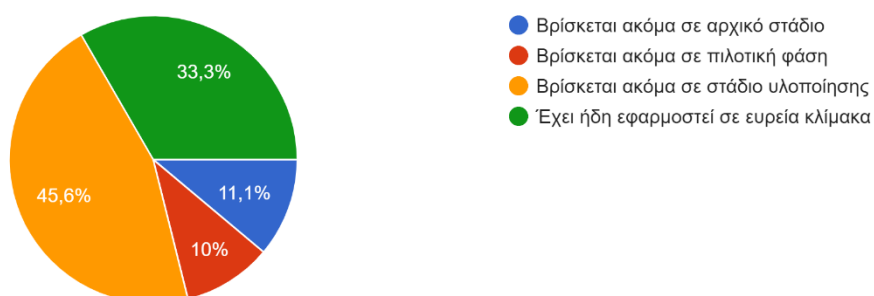
Στην υπηρεσία σας επιβάλλονται αλλαγές σύμφωνα με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό χωρίς την ανάλογη επιμόρφωση σας;

180 απαντήσεις



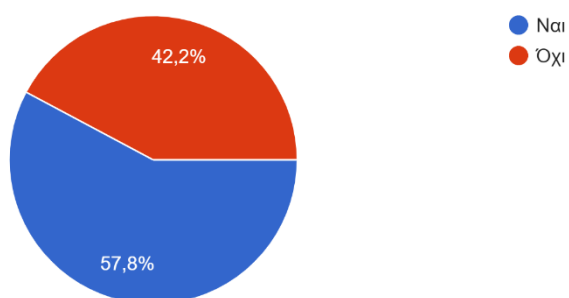
Πως θα περιγράψατε το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού στην υπηρεσία σας;

180 απαντήσεις



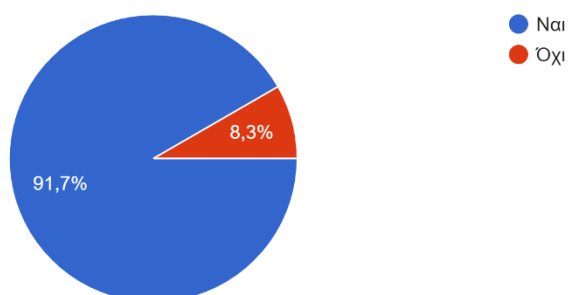
Έχετε συμμετάσχει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

180 απαντήσεις

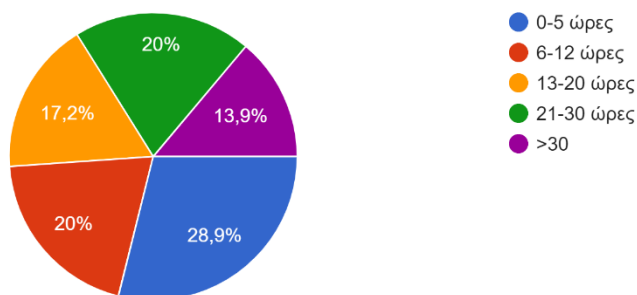


Θεωρείται ότι χρειάζεται συνεχή εκπαίδευση για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σας;

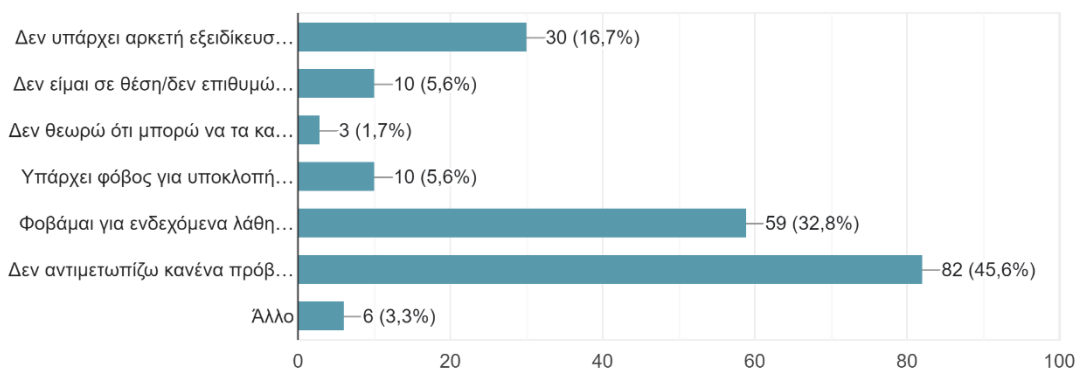
180 απαντήσεις



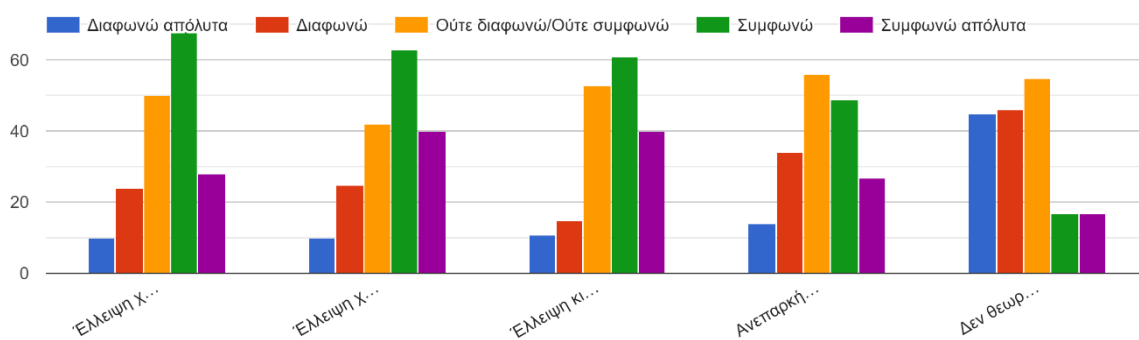
Πόσες ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο χρησιμοποιείται τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου;
180 απαντήσεις



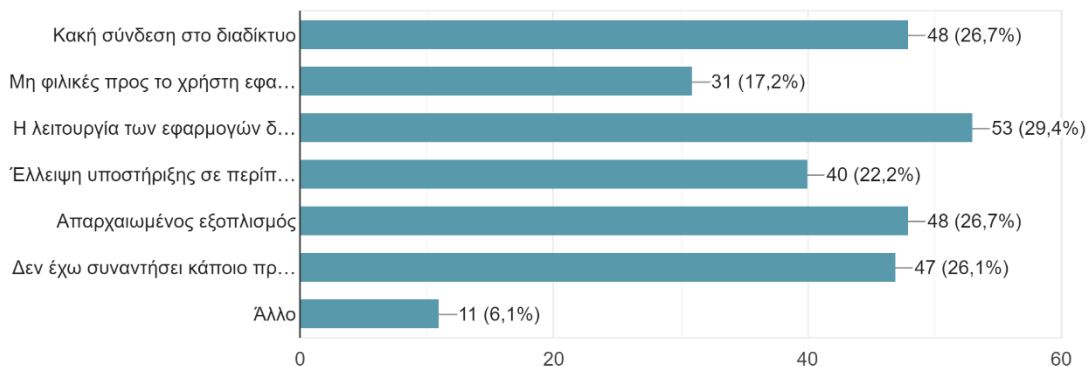
Ποιο είναι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε ως υπάλληλος του Δήμου ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό;
180 απαντήσεις



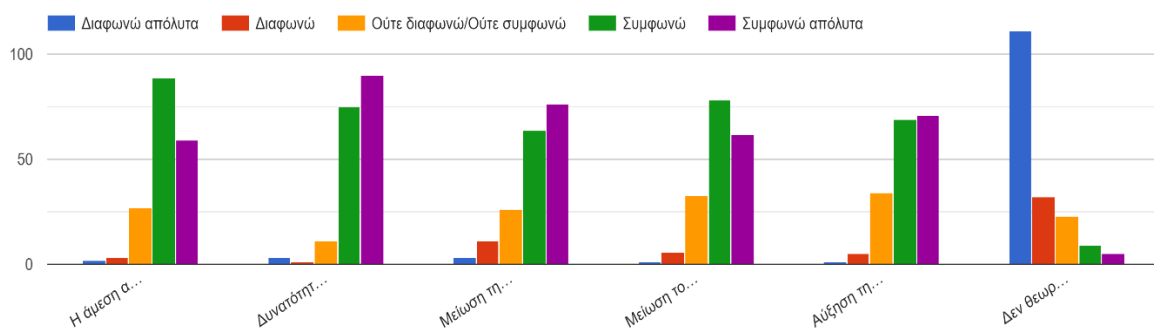
Ποια κατά την γνώμη σας είναι η σημαντικότερη έλλειψη παροχής βοήθειας από την υπηρεσία σας για την εμπλοκή σας στον ψηφιακό μετασχηματισμό;



Ποια τεχνικά προβλήματα συναντάτε πιο συχνά κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;
180 απαντήσεις

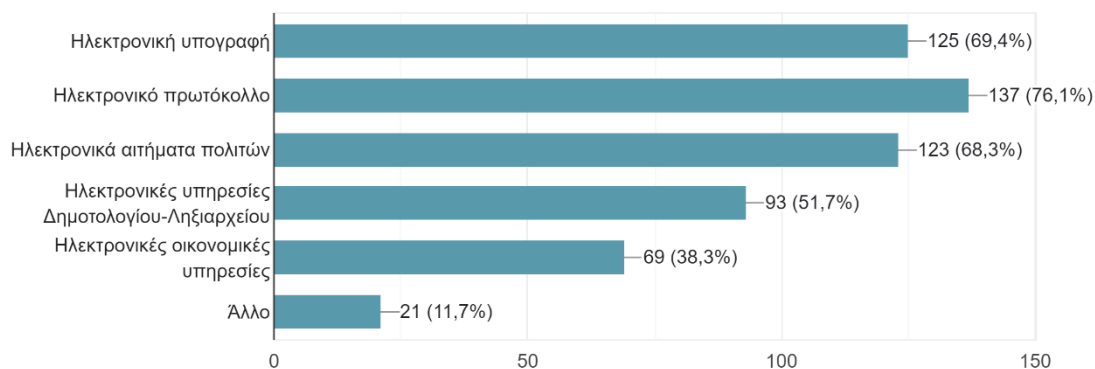


Ποιο θεωρείτε πως είναι το σημαντικότερο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό;



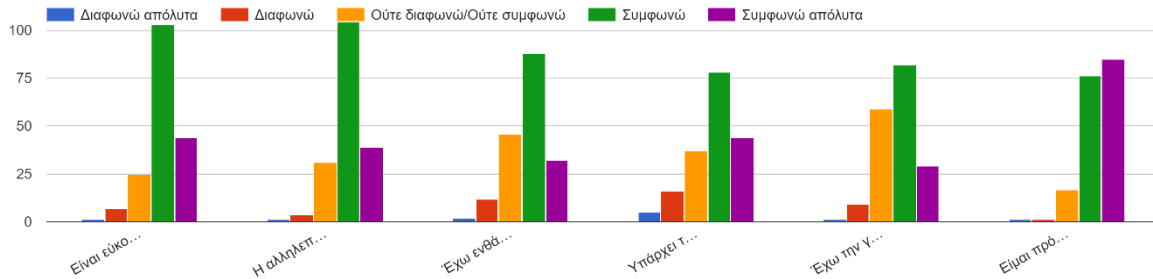
Ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού;

180 απαντήσεις



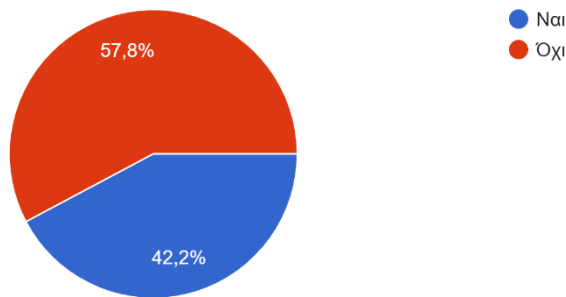
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η άποψή σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών

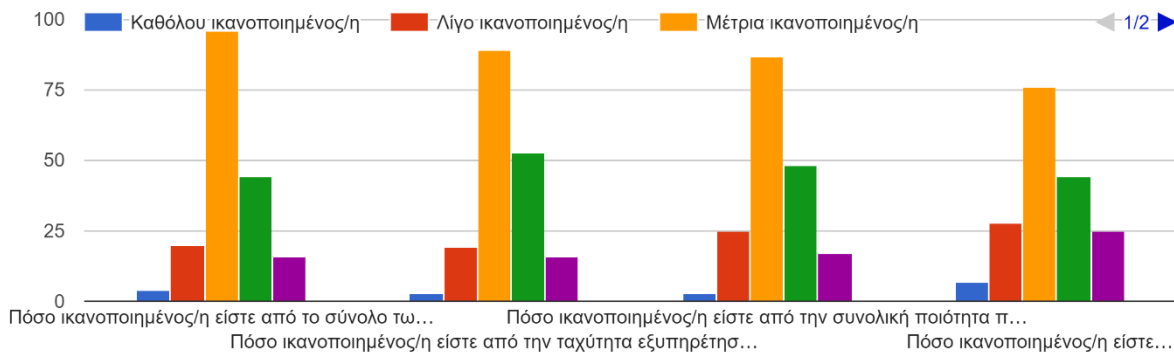


Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας με θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

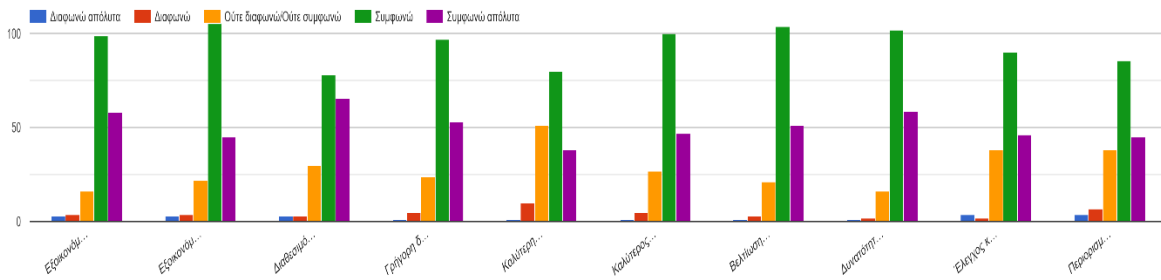
180 απαντήσεις



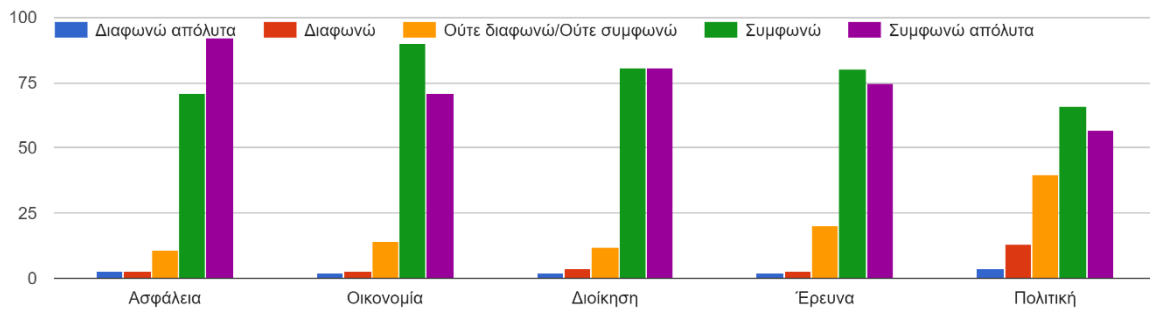
Βαθμός ικανοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της υπηρεσία σας



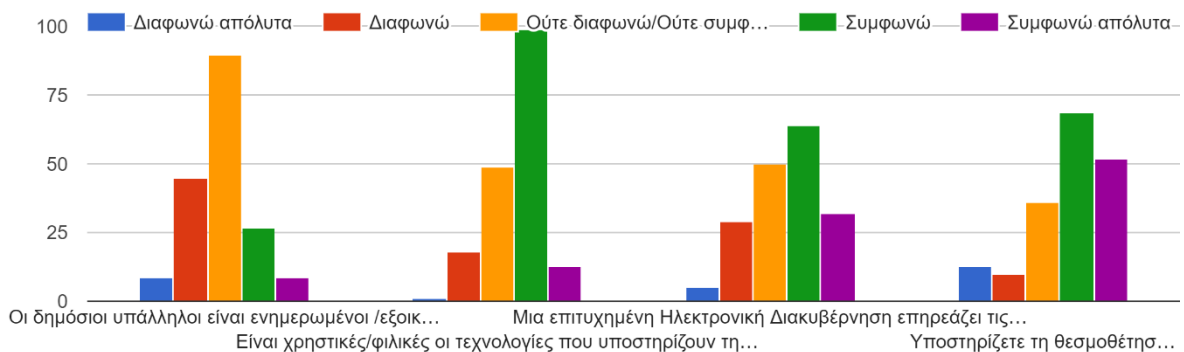
Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την υπηρεσία σας από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;



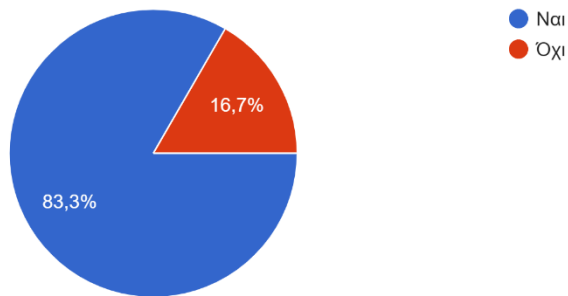
Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι θα έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης παροχής Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας;



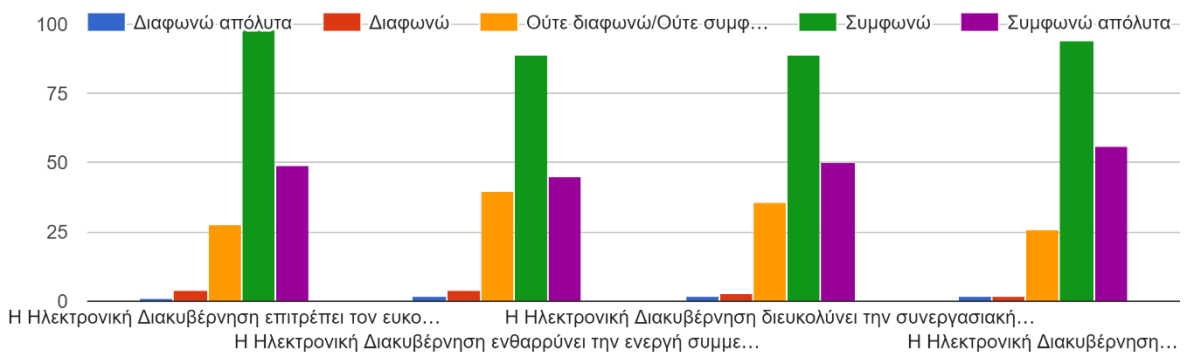
Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω ζητήματα;



Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημοτών, η υπηρεσία σας είναι σύμφωνη με την ι...ων σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό του GDPR;
180 απαντήσεις



Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Τι πιστεύετε κατά την γνώμη σας ότι αντιπροσωπεύει ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

180 απαντήσεις

