



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, μελέτη περίπτωσης
Δομές Δημοσίου

E-Government in Greece, a case study
Public structures

Καϊάφα Διαμαντένια (Α.Μ.: ΔΜ1952)
Επιβλέπων καθηγητής: Dr. Φαίδων Κομισόπουλος

Αθήνα
Νοέμβριος 2021

Υπογραφές Μελών Επιτροπής

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η **ΚΑΪΑΦΑ ΔΙΑΜΑΝΤΕΝΙΑΣ** του **Δημοσθένη**, με αριθμό μητρώου **ΔΜ1952** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Διοίκηση και Δημόσιο Μάνατζμεντ του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο/Η Δηλών/ούσα



Καϊάφα Διαμαντένια

Αφιερώνω την παρούσα Διπλωματική εργασία στην οικογένεια μου, για την πολύτιμη και διαρκεί στήριξη της, στην επίτευξη του έργου μου.

Κάτι σαν επίλογος.....

Έχε εμπιστοσύνη στην ζωή, ξέρει τι κάνει.

Ξέρει τι φέρνει, τι παίρνει πίσω.

Βρες μόνο τι θέλει να σου πει με τις πράξεις της.

Μη μετανιώνεις για τίποτα. Ποτέ.

Μόνο για την αδράνεια

Κ..Καβάφης

Συνομογραφίες

Ε.Ε.: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΔΝΤ: Διεθνές Νομισματικό Ταμείο

ΤΠΕ: Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας

ΟΟΣΑ: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΟΗΕ: Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΠΟΥ: Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ από καρδιάς τον επιβλέπων καθηγητή μου Δρ. Φαίδων Κομισσόπουλο, για την πολύτιμη στήριξη του στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας τόσο ως καθηγητής, παραθέτοντας τις γνώσεις και δεξιότητες του μα πάνω από όλα ως άνθρωπος.

Περιεχόμενα

Συνοπτομογραφίες	5
Ευχαριστίες	6
Περίληψη	9
Λέξεις Κλειδιά	10
Abstract	11
Keywords	11
1. Κεφάλαιο Πρώτο	12
1.1 Εισαγωγή στο Θέμα	12
1.2 Σημαντικότητα του Θέματος	13
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	14
1.4 Μεθοδολογία Έρευνας.....	15
2. Κεφάλαιο Δεύτερο	17
2.1 Κράτος - Δομές και Θεσμοί.....	17
2.2 Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα .Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
2.3.1 Έννοια, Στόχος και Εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
2.3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και τον Κόσμο. Ψηφίσματα - Καλές πρακτικές. Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
2.3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Νομικό Πλαίσιο και Πρακτικές..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
2.4 Αποτελέσματα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
2.4.1 Οικονομικές Διαστάσεις	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
2.4.2 Κοινωνικές Διαστάσεις.....	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
2.4.3 Περιβαλλοντικές Διαστάσεις Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
3. Κεφάλαιο Τρίτο	17
3.1 Ιστορική Ανασκόπηση κορονοϊού Covid-19	38
3.2 Επιπτώσεις του κορονοϊού Covid-19 σε Παγκόσμιο Επίπεδο.... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
3.3 Εργασιακές Προσαρμογές σε Παγκόσμιο Επίπεδο Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
3.4 Πανδημία Covid-19 στην Ελλάδα	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
3.5 Επιπτώσεις πανδημίας Covid-19 στην Ελλάδα	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
3.6 Εργασιακές Προσαρμογές στην Ελλάδα	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
3.7 Προσαρμογές Λειτουργιών Δημοσίων Υπηρεσιών Ενόψει Πανδημίας Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
4. Κεφάλαιο Τέταρτο	38
4.1 Μεθοδολογία Έρευνας Αναλυτικά	48
4.2 Παρουσίαση Δείγματος Έρευνας.....	49
4.3 Παρουσίαση Εργαλείου Έρευνας	49
5. Κεφάλαιο Πέμπτο	53
5.1 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας Περιγραφικής Ανάλυσης.....	53

5.1.1	Παρουσίαση Δημογραφικών Στοιχείων	53
5.2	Έλεγχος Κανονικότητας Μεταβλητών.....	83
5.3	Σύγκριση Ηλικίας και ερωτήσεων B1, B3 & Γ4.....	86
5.4	Σύγκριση Μορφωτικού Επιπέδου και ερωτήσεων B1, B3 & Γ4.....	88
5.5	Σύγκριση Προϋπηρεσίας και ερωτήσεων B1, B3 & Γ4.....	89
5.6	Spearman Correlation rho	90
5.7	Mann-Whitney Test.....	92
5.8	Spearman Correlation rho	93
5.9	Kruskal-Wallis Test.....	94
5.10	Spearman Correlation rho.....	95
5.11	Kruskal-Wallis Test.....	96
5.12	Απαντήσεις σε Ερευνητικά Ερωτήματα.....	97
6.	Κεφάλαιο Έκτο	100
6.1	Συμπεράσματα	100
6.2	Περιορισμοί Έρευνας.....	108
6.3	Θέματα για Μελλοντική Έρευνα	108
7.	Κεφάλαιο Έβδομο.....	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
	Πηγές – Βιβλιογραφία	110
	Παράρτημα.....	113
	Ερωματολόγιο Έρευνας	113

Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριοθετηθεί ως το *εργαλείο* που προωθεί την ψηφιακή δημοκρατία, τη διαδικτυακή συμμετοχή των πολιτών και τη διαδικτυακή δημόσια συζήτηση συνδυαστικά με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες της χώρας.

Σκοπός της παρούσης εργασίας, είναι να εξετάσει την ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Η ερευνητική προσέγγιση που ακολουθήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας ήταν η περιγραφική στατιστική και η συλλογή βιβλιογραφικών δεδομένων. Βέβαια σκοπός, τόσο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, είναι να διερευνηθεί η τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, όσον αφορά την διερεύνηση στην ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών και εντοπισμού πλαστών πιστοποιητικών και πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά εύχρηστες, αρκετά ασφαλείς και αρκετά γρήγορες.

Η Ελληνική Κυβέρνηση πρέπει λοιπόν να συμπεριλάβει στις στρατηγικές της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπάθειες ανάπτυξης του έργου που είναι συμβατές με την τηλεπικοινωνιακή υποδομή του έθνους της. Θα πρέπει να εισαγάγει ανταγωνισμό στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και να άρει τους κανονισμούς για τις ασύρματες και άλλες ψηφιακές τεχνολογίες για να επιταχύνει την ανάπτυξή τους. Θα πρέπει να λάβει υπόψη την τρέχουσα χρήση της τεχνολογίας από την κυβέρνηση και να διδαχθεί από προηγούμενες επιτυχίες και αποτυχίες. Τα δημοσιονομικά πλαίσια μπορούν να περιορίσουν τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δαπάνες για τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών πρέπει να αντιμετωπίζονται ως

επένδυση, αναγνωρίζοντας μελλοντικά οφέλη και παρέχοντας ένα βαθμό βεβαιότητας για μελλοντική χρηματοδότηση.

Λέξεις Κλειδιά *Κράτος, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πολίτες, Δημόσιες Υπηρεσίες, Εξυπηρέτηση*

Abstract

E-government can be defined as the tool that promotes digital democracy, online citizen participation and online public debate in conjunction with the provision of public services to the country's citizens.

The aim of this paper is to examine the proper functioning and consequently the effectiveness of the implementation of e-Government in Greece before, and during the current period of the covid-19 pandemic, in Public Structures that have daily transactions with the citizen.

The methodological plan of the present work refers to the collection of primary using a specially designed research questionnaire as well as secondary sources through articles, books or other published data. The secondary data of the research come from relevant research articles that have been published in prestigious scientific journals or conferences, from 2000 onwards, in order to be included in the modern literature and research on new technologies and applications. These sources were searched mainly through Google Scholar, as well as through the Web of Knowledge, PubMed, EBSCO and Science Direct.

The implementation of e-Government has contributed to the cross-referencing of data between the Public Services to avoid forged certificates and to detect forged certificates and how the e-Government services provided by the State to the citizen are quite easy to use, safe and fast enough.

The Greek Government must therefore include in its strategies for e-government efforts to develop a project that is compatible with the telecommunications infrastructure of its nation. It should introduce competition in the telecommunications sector and lift regulations on wireless and other digital technologies to accelerate their development. It should take into account the current use of technology by the government and learn from past successes and failures. Budgetary frameworks can limit e-government initiatives. Expenditure on information and communication technologies should be treated as an investment, recognizing future benefits and providing a degree of certainty for future funding.

Keywords *State, e-Government, Citizens, Public Services, Principles, Service*

1. Κεφάλαιο Πρώτο

1.1 Εισαγωγή στο Θέμα

Στο πλαίσιο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προκειμένου να συμβαδίσει με άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε., τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα έχει κάνει σημαντικά βήματα που άλλαξαν τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών της και ιδιαίτερα την τοπική αυτοδιοίκηση (Fragouli, 2012)¹. Σύμφωνα με την Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2013-2020, η ελληνική κυβέρνηση έπρεπε να ενισχύσει έως το 2008 την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών προμηθειών, των ευρυζωνικών δικτύων, των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Στη συνέχεια, έως το 2020 η Ελλάδα έπρεπε να επιτύχει τη λειτουργία των καταστημάτων μιας εξυπηρέτησης, τη μεταρρύθμιση των οργανώσεων των δομών της δημόσιας διοίκησης και την ενσωμάτωση των ΤΠΕ στο εκπαιδευτικό σύστημα. Πριν από την οικονομική κρίση, υπήρχαν πολλές έρευνες που σημείωσαν προβλήματα στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ελληνικούς δήμους.

Η οικονομική κρίση που ξεκίνησε από το 2009, έκανε την Ελλάδα να χρησιμοποιήσει την αποκέντρωση, προκειμένου να καταστήσει την τοπική αυτοδιοίκηση πιο αποτελεσματική. Για να το πετύχει αυτό, η ελληνική κυβέρνηση εφάρμοσε το νόμο 3852 «σχέδιο Καλλικράτης» που μεταρρύθμιζε την τοπική αυτοδιοίκηση και τα καθήκοντά της. Παρόλο που η πρώτη «γέυση» ήταν θετική, οι συγγραφείς δεν μπορούσαν να αρνηθούν τις αρρυθμίες που σημείωσε η Κεντρική Ένωση Ελληνικών Δήμων και Κοινοτήτων (Trasanidis, 2018)².

Η έλλειψη πόρων οδήγησε στην υποχρεωτική συρρίκνωση των οργανώσεων των Δήμων αλλά οδήγησε επίσης στην ομοιότητα στην αντιπαράθεση στον τρόπο οργάνωσης και εκσυγχρονισμού των δομών τους, έτσι ώστε να αντιστοιχούν στη νέα

¹ Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. Science Journal of Business Management

² Trasanidis, C. (2018). Electronic governance in local authorities and their contribution to local development: The case of the municipality of Thessaloniki (MS. National School of Public Administration).

ηλεκτρονική πραγματικότητα (Fragouli, 2012)³. Ο ελληνικός νόμος 3979 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον οδηγό για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δημιούργησε ένα γενικό πλαίσιο για την εφαρμογή του e-gov στη δημόσια διοίκηση. Αυτή η νέα ηλεκτρονική πραγματικότητα για τη δημόσια διοίκηση έπρεπε να υιοθετηθεί και από τους δημόσιους υπαλλήλους που εργάζονται στον τεχνικό τομέα.

Σύμφωνα με τους Ngai et al, η στάση των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στην ηλεκτρονική μάθηση-η οποία, εκτός από την αποκλειστική ηλεκτρονική μάθηση, περιλαμβάνεται στο μοντέλο μικτής μάθησης-, καθορίζεται από τη χρηστικότητα και τη χρησιμότητα. Βασική παράμετρος επιτυχίας ενός εκπαιδευτικού προγράμματος είναι επίσης, σύμφωνα με τον Selim, τα χαρακτηριστικά του ασκούμενου, όπως για παράδειγμα η επάρκεια των γνώσεων του υπολογιστή και η διαδραστική συνεργασία, η στάση του έναντι των ενεργών μαθησιακών δραστηριοτήτων, κ.λπ. παρακολούθηση όλων των μοντέλων μάθησης σύμφωνα με τις γνώσεις ΤΠΕ, τον διαθέσιμο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και τις δυσκολίες/εμπόδια των υπηρεσιών. Η είσοδος των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση και η εφαρμογή του e-gov, οδήγησε στην ψηφιοποίηση των περισσότερων διαδικασιών που ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι και αυτό άλλαξε ριζικά τον τρόπο εργασίας τους (Mitsiopoulos, Trasanidis, 2017)⁴.

1.2 Σημαντικότητα του Θέματος

Αυτή η μελέτη αναφέρεται ως ιδιαίτερα σημαντική αφού επιχειρεί να εξετάσει την ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη. Ειδικότερα μέσα από την διεξαγωγή της εργασίας, θα προσφερθούν σημαντικά στοιχεία αναφορικά με το αν είναι δυνατό να επιτευχθεί το κύριο όραμα

³ Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. Science Journal of Business Management

⁴ Mitsiopoulos, X., & Trasanidis, C. (2017). Evaluation of the website and electronic services of the municipality of Thessaloniki: Strategy and applications of e-government (MS. National School of Public Administration and Local Government).

της Ελληνικής Κυβέρνησης το οποίο είναι τα επόμενα επτά χρόνια χρησιμοποιώντας τις ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και σύγχρονου εργαλείου διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και να γίνει πιο αποτελεσματική και παραγωγική παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με επίκεντρο τους χρήστες στο διαδίκτυο, υπηρεσία που θα αναβαθμίζεται συνεχώς.

Για το σκοπό αυτό, ένα 7ετές σχέδιο που περιλαμβάνει τις ενέργειες που απαιτούνται για την εφαρμογή της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020 και τη διοικητική μεταρρύθμιση και τις δράσεις που χρηματοδοτήθηκαν από τα προγράμματα της νέας περιόδου προγραμματισμού 2014-2020. Για πρακτικούς λόγους, το επταετές πρόγραμμα αποτελούνταν από ένα αρχικό αναλυτικό διετές σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΛΔΙΑ), το οποίο ήταν ένα κυλιόμενο πρόγραμμα, το οποίο δοκιμάζεται, αξιολογείται και αναθεωρείται τουλάχιστον ετησίως ή όποτε είναι απαραίτητο.

Η εργασία προσφέρει επίσης βασικά στοιχεία για την υλοποίηση των έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία είναι σύμφωνη με ένα ευνοϊκό περιβάλλον κατάλληλο για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παράδοση και την αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με την αντίστοιχη στρατηγική. Οι πιο σημαντικές τεχνολογίες που υιοθετούνται περιλαμβάνουν το IaaS (Infrastructure as a Service) και το SaaS (Λογισμικό ως υπηρεσία), ώστε να αξιοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι κυβερνητικές τεχνολογίες cloud (gcloud). Άλλες τεχνολογίες αφορούν τη διαχείριση δεδομένων (λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, επεξεργασία δεδομένων/ μεγάλα δεδομένα/ εξόρυξη δεδομένων/ διακυβέρνηση δεδομένων) και ασφάλεια πληροφοριών.

Βασικά ορόσημα στη διαδικασία είναι η δημιουργία της δομής διακυβέρνησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το σχέδιο στελέχωσης για υπηρεσίες πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και φορέων και μονάδων του δημόσιου τομέα με παρόμοιο αντικείμενο και η ολοκλήρωση καταλυτικών έργων που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά του Κράτους - κυβέρνησης.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσης εργασίας, αναφέρονται σχετικά ως εξής:

1. Ποιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Η.Δ.) χρησιμοποιείτε στην εργασία σας;
2. Πιστεύεται ότι η Η.Δ. στην Ελλάδα έχει εφαρμοστεί ορθά και στην ώρα της ή οι αλλαγές που έχουν εισαχθεί μπήκαν αργά και ίσως σε λάθος κατεύθυνση;
3. Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιείται είναι όμοιες με αυτές που χρησιμοποιούσατε πριν την πανδημία ή έχουν αλλάξει λόγο της κατάστασης;
4. Πιστεύεται ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει διευκολύνει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση του πολίτη προς το δημόσιο;
5. Πιστεύεται ότι η Η.Δ. έχει βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες να είναι αποτελεσματικότερες στην μεταξύ τους επικοινωνία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη;
6. Πιστεύεται ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες στην διασταύρωση στοιχείων και σχεδιασμό πολιτικών (π.χ. εντοπισμός διαφθοράς, πλαστά πιστοποιητικά κ.α.);
7. Οι πολίτες που εσείς εξυπηρετείτε αλλά και εσείς οι ίδιοι πως βλέπεται και αξιολογείται την χρήση των υπηρεσιών της Η.Δ. σε επίπεδο δυσκολίας χρήσης, ταχύτητας και τέλος ασφάλειας;
8. Υπάρχει αρνητική σχέση με τα χρόνια προϋπηρεσίας και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας (οι νέοι υπάλληλοι είναι πιο εξοικειωμένοι π.χ);
9. Υπάρχει θετική σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας (οι πιο μορφωμένοι είναι πιο εξοικειωμένοι π.χ);

1.4 Μεθοδολογία Έρευνας

Για την ικανοποίηση των στόχων της διπλωματικής εργασίας, πραγματοποιήθηκε ποσοτική και όχι ποιοτική έρευνα. Το κύριο χαρακτηριστικό της ποιοτικής έρευνας, αρχικά, είναι ότι είναι ως επί το πλείστον κατάλληλη για μικρά δείγματα, ενώ τα αποτελέσματά της δεν είναι μετρήσιμα και ποσοτικά. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα της ποιοτικής έρευνας βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις δεξιότητες και τις ικανότητες των ερευνητών, ενώ τα αποτελέσματα μπορεί να μην θεωρούνται αξιόπιστα, επειδή προέρχονται κυρίως από προσωπικές κρίσεις και ερμηνείες του ερευνητή (Miles, 1994).

Η ερευνητική προσέγγιση που ακολουθήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας ήταν η περιγραφική στατιστική και η συλλογή βιβλιογραφικών δεδομένων. Βέβαια σκοπός, τόσο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, είναι να διερευνηθεί η τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, όσον αφορά την διερεύνηση στην ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στον νομό Αχαΐας, σε δομές δημοσίου «στενού δημοσίου τομέα» οι οποίες ασχολούνται καθημερινά με την εξυπηρέτηση του πολίτη που συναλλάσσονται με το κοινό όπως ΟΑΕΔ, ΚΕΠ, ΔΗΜΟΥΣ, ΕΦΟΡΙΑ κ.α. Το δείγμα της έρευνας αναφέρεται σε 325 άτομα όπου το 72,6% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το υπόλοιπο 27,4% ήταν άνδρες.

Ειδικότερα ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί πως το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε (5) δημογραφικές ερωτήσεις ως προς το φύλλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την υφιστάμενη υπηρεσιακή κατάσταση και τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στο δημόσιο οργανισμό. Οι βασικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, αναφέρονται σε δύο κυρίως μέρη, το μέρος Β ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πολίτες και το μέρος Γ ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις δομές του δημοσίου πριν και κατά την διάρκεια της πανδημίας. Το μέρος Β του ερωτηματολογίου, περιέχει δέκα (10) ερωτήσεις με επιλογή απαντήσεων από πενταβάθμια κλίμακα και το μέρος Γ αποτελείται από δεκαπέντε (15) ερωτήσεις με επίσης επιλογή απαντήσεων από πενταβάθμια κλίμακα.

2. Κεφάλαιο Δεύτερο

2.1 Κράτος - Δομές και Θεσμοί

Η Ελλάδα είναι μια χώρα με κοινοβουλευτική δημοκρατία. Το σημερινό σύνταγμα, που εισήχθη το 1975 μετά την *κατάρρευση* της στρατιωτικής δικτατορίας του 1967–74, αρχικά έδωσε σημαντικές εξουσίες στον πρόεδρο, αλλά οι αναθεωρήσεις του συντάγματος το 1986 κατέστησαν τις προεδρικές εξουσίες σε μεγάλο βαθμό εθιμοτυπικές. Ο Πρόεδρος, ο οποίος είναι αρχηγός του κράτους, εκλέγεται από τη μονοθεματική Βουλή των Ελλήνων (Βουλή) και μπορεί να υπηρετήσει δύο πενταετείς θητείες (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)⁵.

Ο Πρωθυπουργός είναι ο αρχηγός της κυβέρνησης και έχει εκτεταμένες εξουσίες, αλλά πρέπει να είναι σε θέση να έχει την εμπιστοσύνη του νομοθετικού κλάδου. Η τελευταία, η μονοθέσια Βουλή των Ελλήνων, αποτελείται από 300 βουλευτές που εκλέγονται για τετραετή θητεία με άμεση καθολική ψηφοφορία. έχει την εξουσία να αναθεωρήσει το σύνταγμα. Η ψηφοφορία είναι υποχρεωτική. Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα του ελληνικού εκλογικού συστήματος ήταν η πρακτική των κατεστημένων κυβερνήσεων να τροποποιούν τον εκλογικό νόμο για να ταιριάζουν στο δικό τους πολιτικό πλεονέκτημα. Ωστόσο, ένας άλλος γύρος συνταγματικών αναθεωρήσεων το 2001 εισήγαγε διασφαλίσεις κατά των πολιτικών καταχρήσεων, επιφέροντας μεγαλύτερη διαφάνεια στις πολιτικές επιχειρήσεις (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)⁶.

Ως προς την τοπική διακυβέρνηση και αναδιοργανωμένη διοικητικά το 2011 σύμφωνα με το λεγόμενο Σχέδιο Καλλικράτης, η Ελλάδα χωρίζεται σε επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις, ο επικεφαλής καθεμιάς από τις οποίες διορίζεται από την κεντρική κυβέρνηση. Αυτές οι μονάδες χωρίζονται περαιτέρω σε 13 περιφέρειες (περιοχές), οι οποίες αντικατοπτρίζουν τα 13 γεωγραφικά διαγράμματα (περιοχές) που υπήρχαν υπό την προηγούμενη διοικητική δομή. Στο επόμενο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης βρίσκονται οι 74 περιφερειακές ενότητες, οι διοικητικές και

⁵ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

⁶ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

εδαφικές συνιστώσες τμημάτων των περιφερειών. Τέλος, οι πιο τοπικές από αυτές τις διοικητικές ενότητες είναι οι 325 δήμοι (δήμοι) (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)⁷.

Ως προς την δικαιοσύνη, το δικαστικό σώμα είναι ουσιαστικά το σύστημα του ρωμαϊκού δικαίου που επικρατεί στην ηπειρωτική Ευρώπη. Τα δύο ανώτατα δικαστήρια είναι το Ανώτατο Δικαστήριο (Άρειος Πάγος), που ασχολείται με αστικές και ποινικές υποθέσεις, και το Συμβούλιο της Επικρατείας, που είναι αρμόδιο για τις διοικητικές διαφορές. Το Ελεγκτικό Συνέδριο έχει δικαιοδοσία σε μια σειρά οικονομικών θεμάτων. Ένα Ειδικό Ανώτατο Δικαστήριο ασχολείται με διαφορές σχετικά με την ερμηνεία του συντάγματος και ελέγχει την εγκυρότητα των βουλευτικών εκλογών και των δημοψηφισμάτων (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)⁸.

Στην Ελλάδα, ο χαρακτήρας του κομματικού συστήματος βασίζεται στην προσωπικότητα. Τα κόμματα εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το χάρισμα των ηγετών τους και η υποστήριξη είναι σημαντική σε όλα τα επίπεδα.

Επίσης το συνταγματικά δικαστικό σύστημα της Ελλάδας αποτελείται από δύο δικαιοδοσίες, τη διοικητική και την αστική / ποινική, οι οποίες με τη σειρά τους οργανώνονται σε τρεις περιπτώσεις: τα πρωτοβάθμια δικαστήρια (κατώτερα δικαστήρια), τα εφετεία (ανώτερα, δευτεροβάθμια δικαστήρια) και τα Ανώτατα Δικαστήρια.

Ως προς την Δικαστική Εξουσία, το Συμβούλιο της Επικρατείας, το οποίο είναι το Ανώτατο Διοικητικό Δικαστήριο της Ελλάδας, το Ανώτατο Αστικό και Ποινικό Δικαστήριο (Άρειος Πάγος) και το Ελεγκτικό Συνέδριο, το οποίο είναι αρμόδιο για τον έλεγχο των δαπανών του το κράτος, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλα νομικά πρόσωπα, είναι τα ανώτατα δικαστήρια της χώρας. Οι Έλληνες δικαστές ανήκουν σε μία από αυτές τις δύο δικαιοδοσίες. Επομένως, ένας διοικητικός δικαστής δεν δικαιούται να κρίνει ποινική ή αστική υπόθεση, ενώ ένας αστικός δικαστής δεν έχει δικαίωμα να κρίνει μια διοικητική υπόθεση (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)⁹.

⁷ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

⁸ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

⁹ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

Τέλος, ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα περιλαμβάνει υπουργεία, φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, δημόσιες νομικές οντότητες και ανεξάρτητες διοικητικές αρχές. Υπάρχουν συνεχείς προσπάθειες τα τελευταία χρόνια για την περαιτέρω προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στο ελληνικό πολιτικό-διοικητικό σύστημα. Αυτός ο σημαντικός τομέας μεταρρύθμισης περιλαμβάνει την εισαγωγή νέων θεσμών. Συγκροτήθηκαν ειδικά όργανα επιθεωρητών (Διοικητικοί Επιθεωρητές και Φορέας Αντιμετώπισης του Οικονομικού Εγκλήματος), προκειμένου να αυξηθεί ο δημόσιος έλεγχος στη γραφειοκρατία, να καταπολεμηθεί η διαφθορά και να βελτιωθεί η διαφάνεια, καθώς και η αποτελεσματικότητα συγκεκριμένων δημόσιων πολιτικών (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)¹⁰.

Όσον αφορά την επιλογή και την κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων, ιδρύθηκε ένα Ανώτατο Συμβούλιο για την Επιλογή Προσωπικού από το 1994 (ΑΣΕΠ). Είναι μια ανεξάρτητη αρχή που επιβλέπει τη διαδικασία επιλογής, διασφαλίζοντας την αξία, την αμεροληψία και τη διαφάνεια. Το 1983 ιδρύθηκε το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων. Υψηλού επιπέδου αξιωματούχοι δημόσιας εκπαίδευσης έχουν εκπαιδευτεί στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης πριν από την είσοδο στη δημόσια υπηρεσία. Το Ινστιτούτο Ενδοϋπηρεσιακής Κατάρτισης είναι μια πρόσθετη μονάδα του Κέντρου, εξασφαλίζοντας συνεχή επαγγελματική κατάρτιση (Βαβουγιού, Παπαγεωργίου, 2002)¹¹.

2.2 Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Αποτελεί γεγονός πως η Ελλάδα διοικείται, ως προς την λειτουργία του ευρύτερου δημοσίου τομέα της, σε δύο επίπεδα, την Κεντρική Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Διοίκηση ή διαφορετικά γνωστή ως Τοπική Αυτοδιοίκηση (Spanou, 2018a)¹². Η Κεντρική Δημόσια Διοίκηση περιέχει όλα εκείνα τα Υπουργεία και τους

¹⁰ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

¹¹ Βαβουγιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

¹² Spanou, C. (2018a) External Influence on Structural reform: Did Policy Conditionality Strengthen Reform Capacity in Greece? Public Policy and Administration: 1-23

Δημόσιους Οργανισμούς, τις υπηρεσίες και τους κύριους φορείς του δημόσιου τομέα, όπου λειτουργεί η συνολική διαχείριση του κράτους. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση περιέχει τις Περιφερειακές και τις Δημοτικές Αρχές όπου εκτελούν τις ευθύνες που τους παρέχει η Κεντρική Δημόσια Διοίκηση (Nitsi, Anastasatou, Katsikas, 2018)¹³.

Ωστόσο μια σχετικά νέα μεταρρύθμιση στο λειτουργικό πλαίσιο του Δημοσίου Τομέα, πραγματοποιήθηκε με τον νόμο 3851/2010, στον οποίο η Τοπική Αυτοδιοίκηση της Ελλάδας, χωρίζεται σε 13 περιφέρειες και 325 δήμους, με ποικίλες αρμοδιότητες, όπως αυτές εξουσιοδοτούνται από το Κράτος. Προς αυτήν την κατεύθυνση, έχουν προβλεφθεί διαδικασίες ανοιχτής και συμμετοχικής διακυβέρνησης που ενισχύουν τη φωνή των πολιτών, οι οποίες εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται εν μέρει και σήμερα (Miliakou, et al., 2017)¹⁴.

Ένα επίσης βασικό σημείο της λειτουργίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, είναι ο ρόλος του Ελεγκτικού Συνεδρίου που ελέγχει τις δαπάνες και ο ρόλος της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, όπου το Κράτος ασκεί τον διοικητικό έλεγχο των ενεργειών και των αποφάσεων αυτών των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Την τελευταία δεκαετία βέβαια, υπάρχει μεγάλη συζήτηση στην Ελλάδα, σχετικά με τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις του δημοσιονομικού και του δημόσιου τομέα, που θα βοηθήσουν τη χώρα να ξεπεράσει την πρωτότερη οικονομική κρίση και να βελτιώσει τη λειτουργία του κράτους.

Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο πως μετά την οικονομική βοήθεια που παρείχαν τα κράτη μέλη της Ε.Ε. και το Δ.Ν.Τ., η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε να εφαρμόζει το καλοκαίρι του 2011, ένα πρόγραμμα παροχής τεχνικής βοήθειας για την Ελλάδα. Ο στόχος ήταν να υποστηριχθούν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις, όπως απαιτούνταν από τα προγράμματα οικονομικής προσαρμογής που είχε συμφωνήσει η Ελλάδα με τους δανειστές της, όπου ως αποτέλεσμα, ιδρύθηκε η ομάδα Task Force για την παροχή βοήθειας και συμβουλών για τη χώρα.

¹³ Nitsi, E., Anastasatou, M. and Katsikas, D. Ch. (2018) The reform of the unified pay system in the public sector. In D. Ch. Katsikas et.al Structural reforms in Greece under the crisis (2010- 14), Study commissioned by the Bank of Greece, ELIAMEP (42-75).

¹⁴ Miliakou, S., Pappa, A., K. Tetorou, K., Tserkezis, E. (2017) Greece: Recent developments in Public Financial Management. Athens: Ministry of Finance, General Accounting Office, General Secretariat for Fiscal Policy, May 2017.

Αργότερα, έγιναν σημαντικές προσπάθειες για την εφαρμογή διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων με τη συνεργασία της τεχνικής βοήθειας. Εστιάζοντας στις μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης, έγιναν σημαντικά βήματα βελτίωσης, όσον αφορά το λειτουργικό κόστος και τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, ωστόσο υπολείπονται ακόμα να επιτευχθούν κάποια σημαντικά στοιχεία για ένα σύγχρονο κράτος και μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, ως το *κλειδί* για την αειφόρο ανάπτυξη του δημοσίου τομέα της χώρας (Miliakou, et al., 2017)¹⁵.

Βέβαια το βασικό πρόγραμμα για τον δημόσιο τομέα της Ελλάδος, καθορίστηκε τον Ιούνιο του 2016, όταν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε την έγκριση του προγράμματος εργασίας για την επιχειρησιακή τεχνική βοήθεια που διαχειρίζεται η Επιτροπή, κατόπιν αιτήματος της Ελληνικής Δημοκρατίας στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης, του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και Ταμείου Συνοχής, που χρησιμεύουν ως απόφαση χρηματοδότησης της Ελλάδος (Spanou, 2018a)¹⁶.

Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί πως οι κύριες μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης κατά τη διάρκεια του 1ου προγράμματος οικονομικής προσαρμογής που τέθηκε σε πλήρη λειτουργία το 2013 με το Μητρώο Δημοσίων Υπαλλήλων και της Αρχής Ενιαίων Πληρωμών, αναφέρονται στο νόμο 3845/2010 και 4111/2013 με το Νόμο της Διαύγειας, καθώς και το νόμο 3861/2010 και 4210/2013. Αυτοί οι νόμοι *καθιέρωσαν* μια νέα εποχή στη δημόσια διοίκηση, διότι για πρώτη φορά το ελληνικό κράτος θα μπορούσε να έχει συγκεκριμένη γνώση, σχετικά με τον αριθμό των ανθρώπων που πληρώνονται από το κράτος και το επίπεδο των μισθών τους.

Ο στόχος είναι ότι κάθε δημόσιος υπάλληλος ή πρόσωπο που απασχολείται από το κράτος (οντότητες του δημοσίου τομέα), θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένο ως εργαζόμενος στο δημόσιο τομέα και, εάν όχι, δεν θα μπορεί να γίνει συναλλαγή πληρωμής. Το έργο *Διαύγεια* επίσης, είναι μια πρωτοβουλία που επιχειρεί να καταστήσει το κράτος πιο διαφανές και *υπόλογο* προς τους πολίτες, δημοσιεύοντας στο Διαδίκτυο όλες τις σχετικές αποφάσεις των κυβερνητικών και διοικητικών αρχών. Ο στόχος είναι να μειωθεί η διαφθορά και να καταστούν οι αποφάσεις πιο

¹⁵ Miliakou, S., Pappa, A., K. Tectorou, K., Tserkezis, E. (2017) Greece: Recent developments in Public Financial Management. Athens: Ministry of Finance, General Accounting Office, General Secretariat for Fiscal Policy, May 2017

¹⁶ Spanou, C. (2018a) External Influence on Structural reform: Did Policy Conditionality Strengthen Reform Capacity in Greece? Public Policy and Administration: 1-23

προσιτές στους πολίτες, απαιτώντας τη δημοσιότητα της απόφασής της με έναν συγκεκριμένο αριθμό μεταφόρτωσης, ο οποίος εάν δεν δημοσιευθεί δεν θα έχει καμία νομική ισχύ.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως στο πλαίσιο της ορθής λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα, αναφέρεται η Επανάδρυση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρυθμίσεων, αρμόδιο για τη στρατηγική και τον έλεγχο των μεταρρυθμίσεων στον Δημόσιο Τομέα (τον Δεκέμβριο του 2015). Επίσης αναφέρονται στις μέρες μας, βασικοί νόμοι που ψηφίστηκαν από το Ελληνικό Κοινοβούλιο στο πλαίσιο της ορθής λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα, όπως ο νόμος 4325/2015 για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας και των μέτρων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο νόμος 4354/2015 για το νέο σύστημα μισθών για τους δημόσιους υπαλλήλους, ο νόμος 4369/2016 για το σύστημα αξιολόγησης εργαζομένων στο δημόσιο τομέα, ο νόμος 4440/2016 για την κινητικότητα δημοσίων υπαλλήλων καθώς και τα μέτρα που τέθηκαν για πρώτη φορά για τη λειτουργία στο Ελληνικό Δημόσιο, όπως η καθιέρωση της θέσης του διοικητικού γραμματέα σε κάθε υπουργείο (νόμος 4369/2016), το *εργαλείο* καθορισμού στόχων και μέτρησης για κάθε υπηρεσία του δημόσιου τομέα, το σύστημα αξιολόγησης (νόμος 4369/2016), ο στόχος για ανταλλαγή εγγράφων από υπηρεσία σε υπηρεσία διαδικτυακά και ψηφιακά με σχετική διασύνδεση, ο νόμος ασφάλισης (4325/2015), η σύσταση του Εθνικού Συμβουλίου Κωδικοποίησης και Μεταρρύθμισης της ελληνικής νομοθεσίας και η θέσπιση της Εθνικής Στρατηγικής, με το άρθρο 40, Νόμος 4369/2016.

2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η *ηλεκτρονική διακυβέρνηση* ορίζεται ως η εφαρμογή τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) με σκοπό την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω της ενσωμάτωσης διαφόρων αυτόνομων συστημάτων μεταξύ κυβερνήσεων σε πολίτες (G2C), της κυβέρνησης σε μια επιχείρηση (G2B) και της κυβέρνησης προς μια κυβέρνηση (G2G) σε ανάλογες υπηρεσίες (Ingrams, et al., 2018)¹⁷. Η υπηρεσία της

¹⁷ Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., Holzer, M., (2018). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *Int.Public Manag. J.* 0 (0), 1-39

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέεται συχνά με διαδικασίες υπηρεσιών *back office* και αλληλεπιδράσεις σε ολόκληρο το κυβερνητικό πλαίσιο. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι κυβερνητικές υπηρεσίες διατίθενται στους πολίτες με αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο.

Στο πλαίσιο της λειτουργίας της *ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*, αναφέρεται επίσης η χρήση των αναδυόμενων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη διευκόλυνση των διαδικασιών της λειτουργίας της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης. Πρόκειται για την παροχή στους πολίτες της δυνατότητας να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο επιθυμούν να αλληλοεπιδράσουν με τις κυβερνήσεις τους και αφορά τις επιλογές που κάνουν οι κυβερνήσεις για το πώς θα χρησιμοποιηθούν οι ΤΠΕ με σκοπό την υποστήριξη των επιλογών των πολιτών (Sepasgozar, et al., 2019)¹⁸.

Τέλος, σημειώνεται πως η εφαρμογή της *ηλεκτρονικής διακυβέρνησης* οριοθετείται επίσης ως η εφαρμογή κυβερνητικών συναλλαγών. Επίσης ορίζεται ως η λειτουργία της επικοινωνίας με ηλεκτρονικά μέσα για να θέσουν οι Κυβερνήσεις την εξουσία *στα χέρια των πολιτών* και για να καθορίσουν ποιοι νόμοι πρέπει να γίνουν και πώς πρέπει να γραφτούν αυτοί οι νόμοι.

2.3.1 Έννοια, Στόχος και Εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω, θα λέγαμε πως ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναφέρεται στην χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την υποστήριξη υπηρεσιών πολιτών, κυβερνητικής διοίκησης, δημοκρατικών διαδικασιών και σχέσεων μεταξύ της κοινωνίας των πολιτών, του ιδιωτικού τομέα και του κράτους.

Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριοθετηθεί ως το *εργαλείο* που προωθεί την ψηφιακή δημοκρατία, τη διαδικτυακή συμμετοχή των πολιτών και τη διαδικτυακή δημόσια συζήτηση συνδυαστικά με την παροχή

¹⁸ Sepasgozar, S.M., Hawken, S., Sargolzaei, S., Foroozanfa, M., (2019). Implementing citizen-centric technology in developing smart cities: a model for predicting the acceptance of smart technologies. Technol. Forecast. Soc. Change 142, 105–116

δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες της χώρας (Trasanidis, 2018)¹⁹. Στο πλαίσιο αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως σκοπό να εξελιχθεί ως το μοντέλο διακυβέρνησης στην εποχή της πληροφορίας, όπου επιδιώκει να πραγματοποιήσει διαδικασίες και δομές αξιοποίησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ σε διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης του δημόσιου τομέα και πέραν αυτού, με σκοπό την ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης του τόπου.

Επίσης η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οριοθετείτε στις εσωτερικές κυβερνητικές επιχειρήσεις για την απλούστευση και τη βελτίωση της δημοκρατικής, κυβερνητικής και τις επιχειρηματικές πτυχές της διακυβέρνησης (Glyptis, et al., 2020)²⁰. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι πολίτες δεν αναφέρονται μόνο ως παραλήπτες ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, αλλά μπορούν και να συμμετέχουν άμεσα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Οι πολίτες μπορούν να διαμορφώνουν τη δημόσια διοίκηση χάρη στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, αφού ως έννοια αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση, την κοινωνία των πολιτών και τους πολιτικούς θεσμούς για την εμπλοκή των πολιτών σε πολιτικές διαδικασίες καθώς και στην προώθηση της μεγαλύτερης συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια σφαίρα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επίσης ως στόχο τη χρήση των πιο καινοτόμων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών του δημόσιου τομέα, όπως το Διαδίκτυο, για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στους πολίτες, αξιόπιστες πληροφορίες και μεγαλύτερη γνώση προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση στη διαδικασία που διέπει και να ενθαρρυνθεί η βαθύτερη συμμετοχή. Είναι ένας γενικός όρος που αναφέρεται σε οποιεσδήποτε κυβερνητικές λειτουργίες ή διαδικασίες που εκτελούνται σε ψηφιακή μορφή μέσω του Διαδικτύου. Οι τοπικές, πολιτειακές και ομοσπονδιακές κυβερνήσεις ουσιαστικά δημιουργούν κεντρικούς ιστότοπους από τους οποίους το κοινό (και οι δύο πολίτες και επιχειρήσεις) μπορούν να βρουν

¹⁹ Trasanidis, C. (2018). Electronic governance in local authorities and their contribution to local development: The case of the municipality of Thessaloniki (MS. National School of Public Administration).

²⁰ Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., DelGiudice, M., Dimitriou, S., Michael, P., (2020). E-government implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. Technol.Forecast. Soc.Change 152.

δημόσιες πληροφορίες, να κατεβάσουν κυβερνητικές φόρμες και να επικοινωνήσουν με κυβερνητικούς εκπροσώπους (De Juana-Espinosa, Luján-Mora, 2019)²¹.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση νοείται μεταξύ άλλων ως ένα δίκτυο οργανισμών που περιλαμβάνει κυβερνητικές, μη κερδοσκοπικές και ιδιωτικές οντότητες, αφού στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν υπάρχουν ξεχωριστά όρια. Επιπλέον θα πρέπει να σημειωθεί πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιεί ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης ως μια ιδέα με σκοπό μια αναδύομενη πρακτική, που επιδιώκει να πραγματοποιήσει διαδικασίες και δομές για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών σε διάφορα επίπεδα της κυβέρνησης και του δημόσιου τομέα και πέραν αυτού, για σκοπούς ενίσχυσης της χρηστής διακυβέρνησης (Sepasgozar, et al., 2019)²².

Πολλοί είναι λοιπόν εκείνοι που χαρακτηρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μια δυναμική διαδικασία που ενισχύει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών, καταναλωτών, δημόσιας διοίκησης, ιδιωτικού τομέα και ενός τρίτου εμπλεκόμενου τομέα. Εφαρμόζει δηλαδή συγκεκριμένα ηλεκτρονικά μέσα για την προώθηση αυτής της αλληλεπίδρασης μεταξύ αυτών των παραγόντων.

Ειδικότερα στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται σε συντονισμό, αλληλεπίδραση και θεσμικές ρυθμίσεις που απαιτούνται για την επιδίωξη συλλογικού ενδιαφέροντος για τη χάραξη πολιτικής, την ανάπτυξη και τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο της μη ιεραρχικά οργανωμένες σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δηλαδή, διαμεσολαβείται από μια τεχνολογική επικοινωνία, τον συντονισμό και την σχετική αλληλεπίδραση σε διαδικασίες διακυβέρνησης.

Σύμφωνα λοιπόν με την Παγκόσμια Τράπεζα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας για τη βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών και της παροχής υπηρεσιών από κυβερνητικούς φορείς.

²¹ De Juana-Espinosa, S., Luján-Mora, S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. Technol. Forecast.Soc. Change 149

²² Sepasgozar, S.M., Hawken, S., Sargolzaei, S., Foroozanfa, M., (2019). Implementing citizen-centric technology in developing smart cities: a model for predicting the acceptance of smart technologies. Technol. Forecast. Soc. Change 142, 105–116

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να συμμετέχουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές με την κυβέρνηση, να συμμετέχουν στη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες.

Πριν από λίγα χρόνια τα στελέχη της κυβέρνησης υποστήριζαν ότι οι πολίτες θα χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τα νέα κανάλια ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Τα παραδοσιακά κανάλια που είναι πιο ακριβά θα αντικατασταθούν σταδιακά από τις οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, σύμφωνα με μια έκθεση του Cargemini, σχετικά με την προσφορά και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, υπάρχει μεγάλο χάσμα μεταξύ της παροχής υπηρεσιών (οι περισσότερες χώρες φτάνουν το 75% και άνω) και της χρήσης τους (η υιοθέτηση ποσοστό είναι κάτω από 30%).

Το 2022, η Ελλάδα στοχεύει να οικοδομήσει μια πιο αποτελεσματική και υπεύθυνη διοίκηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, αυξάνοντας τη συμμετοχή προσφέροντας βελτιωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ένας από τους στρατηγικούς άξονες της ελληνικής στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τα έτη 2014-2020 είναι η επανασύνδεση των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, το Ελληνικό Δημόσιο θα υιοθετήσει πολιτικές, κανονισμούς και επιχειρηματικές πρακτικές που προάγουν την ψηφιακή ένταξη και τη συμμετοχή των πολιτών. Ωστόσο, η Ελλάδα παρουσιάζει χαμηλές επιδόσεις στις ψηφιακές δεξιότητες και τη χρήση ΤΠΕ και έχει κατά μέσο όρο απόδοση στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε σύγκριση με τις άλλες χώρες της ΕΕ (Sepasgozar, et al., 2019)²³.

2.3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και τον Κόσμο.

Ψηφίσματα - Καλές πρακτικές.

Όταν μιλά κανείς για μηχανοργάνωση της δημόσιας διοίκησης στη διεθνή διάσταση, υπάρχει σταθερή συνεργασία με τον χαρακτηρισμό «ηλεκτρονική διακυβέρνηση»

²³ Sepasgozar, S.M., Hawken, S., Sargolzaei, S., Foroozanfa, M., (2019). Implementing citizen-centric technology in developing smart cities: a model for predicting the acceptance of smart technologies. Technol. Forecast. Soc. Change 142, 105–116

στην Ευρώπη και διεθνώς (E.U., 2014)²⁴. Η εμπλοκή των ΤΠΕ σε δραστηριότητες δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη και διεθνώς, αποτελεί το βασικό μέρος του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης σήμερα τόσο στις αναπτυσσόμενες όσο και στις χώρες μετάβασης. Ένας σημαντικός ρόλος αποδίδεται κυρίως στην πρόσβαση στο Διαδίκτυο στο ευρύ κοινό (E.U., 2014)²⁵.

Είναι αντίθετα με τις παραδοσιακές δομές μη ιεραρχικές, αμφίδρομες και διατίθενται 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Αυτός ο χαρακτήρας της παροχής Διαδικτύου βοηθά τους πολίτες να αναζητούν πληροφορίες με πιο άνετο τρόπο, όχι μόνο όταν είναι ανοιχτό ένα κυβερνητικό γραφείο.

Η διαδραστικότητα του Διαδικτύου αναμένεται επίσης να βελτιώσει την κρατική λογοδοσία καθώς καθιστά την κυβέρνηση πιο ανταποκρινόμενη στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών. Στην ΕΕ, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επίσης υψηλή προτεραιότητα στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα από τα μέτρα που αποσκοπούν στην εκμετάλλευση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Σε περιόδους πολύ περιορισμένων δημόσιων πόρων, οι ΤΠΕ μπορούν να βοηθήσουν τον δημόσιο τομέα να βρει καινοτόμους τρόπους παροχής υπηρεσιών στους πολίτες, αυξάνοντας παράλληλα την αποδοτικότητα και μειώνοντας το κόστος (E.U., 2014)²⁶

Επιπλέον ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ασχολείται με την οικονομική ανάλυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εστιάζοντας στον προσδιορισμό των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσον αφορά τη σύγκριση κόστους και οφέλους.

Για τους σκοπούς της αξιολόγησης της ευρωπαϊκής πολιτικής πληροφοριών, σχεδιάστηκε το πλαίσιο αξιολόγησης των βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον οργανισμό Cargemini. Ο ΟΗΕ ασχολείται με την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής

²⁴ EUROPEAN COMMISSION. E-Government Benchmark: Insight report. Publications Office of the European Union. 2014. Available from WWW: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>>.

²⁵ EUROPEAN COMMISSION. E-Government Benchmark: Insight report. Publications Office of the European Union. 2014. Available from WWW: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>>.

²⁶ EUROPEAN COMMISSION. E-Government Benchmark: Insight report. Publications Office of the European Union. 2014. Available from WWW: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>>.

διακυβέρνησης στη βάση της ετήσιας αξιολόγησης «δείκτης ετοιμότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» και «δείκτης ηλεκτρονικής συμμετοχής». Αντίθετα, στη διάκριση των διαφορετικών επιπέδων των «συνολικών βαθμολογιών ωριμότητας» των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασίζεται στην αξιολόγηση του οργανισμού Accenture από το 2000. Έχουν επίσης επικεντρωθεί στην περιγραφή διαφορετικών επιμέρους τομέων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες και σκοπό των οργανισμών. Η εργασία επικεντρώνεται στη σύνθεση αυτών των προσεγγίσεων. (E.U., 2014)²⁷.

Ωστόσο, τα τελευταία 10 χρόνια οι περισσότερες ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, έχουν υιοθετήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που χρησίμευσαν ως βάση για την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Οι νόμοι όριζαν συνήθως την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αναγνώρισαν τα δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων να έχουν πρόσβαση σε διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου. Ο Ψηφιακός Κώδικας Διοίκησης (CAD) που εγκρίθηκε το 2005 και τροποποιήθηκε πολλές φορές τα τελευταία 10 χρόνια ήταν ο πρώτος νόμος που σχετίζεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ιταλία. Ο νόμος τροποποιήθηκε προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η νομοθεσία θα μπορούσε να συμβαδίζει με το μεταβαλλόμενο τεχνολογικό τοπίο και τις προσδοκίες των πολιτών από τις διοικήσεις τους.

Μεταξύ άλλων χωρών, η Σλοβακία εξέδωσε νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος θέτει τις διατάξεις για την ηλεκτρονική επικοινωνία πολιτών και επιχειρήσεων με την κυβέρνησή τους το 2013 και η Ουγγαρία υιοθέτησε ένα νέο νομικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση το 2015. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όλες οι χώρες της Ε.Ε. τροποποιούν τακτικά τους νόμους τους για να διασφαλίσουν ότι αντικατοπτρίζουν τις σχετικές πραγματικότητες της κάθε ημέρας στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Νομικό Πλαίσιο και Πρακτικές

²⁷ EUROPEAN COMMISSION. E-Government Benchmark: Insight report. Publications Office of the European Union. 2014. Available from WWW: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>>.

Η ειδική νομοθεσία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και ως προς τον τομέα της Πληροφορικής και των Νέων Μέσων Τεχνολογιών καθώς και στη συμβολή στη σχέση Διοίκησης – Διοικούμενου, αναφέρεται ο Νόμος για το ενοποιημένο σύστημα κινητικότητας στη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση. Ο νόμος 4440/2016 (ΦΕΚ 224/Α/2-12-2016) θεσπίζει μόνιμη εθελοντική κινητικότητα προσωπικού του δημόσιου τομέα με βάση ηλεκτρονική βάση δεδομένων και διαδικασία αξιολόγησης για τις υποβαλλόμενες αιτήσεις (Ν. 4440/2016 (ΦΕΚ 224/Α/2-12-2016)).

Επίσης ο νόμος 4336/2015 (ΦΕΚ 94 /Α/14-08-2015) θεσπίζει τη δημιουργία μιας πύλης που παρέχει εύκολη πρόσβαση στη νομοθεσία για τους πολίτες. Ο Νόμος για τον εκδημοκρατισμό της διοίκησης Νόμος 4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α/11-05-2015) επεκτείνει τον νόμο 3979/2011 σχετικά με την «Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση» (Άρθρο 10) και την «Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δημοσίων Εγγράφων - Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα» (Άρθρο 13) ενώ τροποποιεί το νόμο 2690/1999 σχετικά με την «αυτεπάγγελτη εσωτερική αναζήτηση (ηλεκτρονικών) πιστοποιητικών» (άρθρο 12) (Ν. 4325/2015 (ΦΕΚ 47 / Α / 11-05-2015)).

Επίσης ο Νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/16-6-2011) δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση, τον καθορισμό των βασικών αρχών, τον προσδιορισμό των υποχρεώσεων των φορέων του δημόσιου τομέα για τη χρήση και εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, την παροχή δικαιωμάτων στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και τη χρήση ΤΠΕ, την ρύθμιση ζητημάτων σχετικά με την αποθήκευση και διαβίβαση ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλων και την εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με τον έλεγχο ταυτότητας των υπηρεσιών χρήστη.

Βάσει των ανωτέρω λοιπόν, θα πρέπει να σημειωθεί πως αποτελεί γεγονός πως από το 2015 και έπειτα, η ελληνική κυβέρνηση έχει καταρτίσει μια στρατηγική για την ολοκλήρωση της διοικητικής μεταρρύθμισης στον δημόσιο τομέα και ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Trasanidis, 2018)²⁸.

²⁸ De Juana-Espinosa, S., Luján-Mora, S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. Technol. Forecast.Soc. Change 149

2.4 Αποτελέσματα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σκοπός της εν λόγω ενότητας, είναι να εξετάσει σχετικά τα αποτελέσματα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποδίδοντας έμφαση στις οικονομικές διαστάσεις αυτής στις δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις, σε συνάρτηση με τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις και επιπτώσεις της εν λόγω εφαρμογής στις μέρες μας. Οι οικονομικές διαστάσεις σχετίζονται με την μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, όπου ωστόσο για τις κοινωνικές διαστάσεις υπάρχουν πολλά εμπόδια που παρεμποδίζουν τις προόδους που υπόσχεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε μια κοινωνία ενώ οι περιβαλλοντικές διαστάσεις σχετίζονται με την μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών.

2.4.1 Οικονομικές Διαστάσεις

Αναφερόμενοι στις οικονομικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, θα λέγαμε πως οι διαστάσεις (επιπτώσεις) αυτές, σχετίζονται πρώτιστα στην μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει επειδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει σε αυτά τα οφέλη, μέσω του μειωμένου κόστους των συναλλαγών για διοικητικές διαδικασίες και μέσω της παροχής ενός καλύτερου ελέγχου των δαπανών (Ingrams, et al., 2018)²⁹. Στην πραγματικότητα, από τη μία υπάρχει η μείωση του κόστους κατά την παροχή δημοσίων υπηρεσιών και από την άλλη, ο έλεγχος των κρατικών δαπανών. Αυτά είναι δύο ξεχωριστά και άμεσα οικονομικά αποτελέσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια χώρα.

Στην πραγματικότητα, συνειδητοποιεί κανείς ότι η μείωση του κόστους για τον δημόσιο τομέα μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν έχει πραγματοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό. Η έρευνα, που δείχνει την εξέλιξη των επιπτώσεων σε τρεις χρονικές περιόδους (2010, 2012 και 2014), διαιρεί τις επιπτώσεις κόστους σε

²⁹ Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., Holzer, M., (2018). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *Int.Public Manag. J.* 0 (0), 1–39

μειωμένο αριθμό προσωπικού, ένα αυξημένο φορολογικό εισόδημα και μειωμένο διοικητικό κόστος για μια χώρα (Glyptis, et al., 2020)³⁰.

Αντίστοιχα μια άλλη σημαντική οικονομική επίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, αναφέρεται στα φορολογικά έσοδα μιας κοινωνίας. Ένα συγκεκριμένο παράδειγμα είναι το σύστημα ηλεκτρονικού φόρου στο Μεξικό, το οποίο ήδη το 2013 μπόρεσε να εισπράξει το 80% των φορολογικών εσόδων και κατά συνέπεια εξοικονόμησε σημαντικό κόστος στη διαδικασία (European Commission (EC), 2019)³¹.

Τέλος, αναφέρεται η σημαντική οικονομική επίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην εφαρμογή και λειτουργία των διοικητικών διαδικασιών μιας χώρας. Πάντα σύμφωνα με την έρευνα των Coursey και Norris, οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνονταν αισθητές και σε περιοχές που δεν σχετίζονται άμεσα με το κόστος λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Για παράδειγμα, χάρη σε μια καλύτερη διοικητική διαδικασία από μέρους του δημοσίου τομέα, περίπου το 60% των κυβερνήσεων που απάντησαν στην έρευνα, μπόρεσαν να επιβεβαιώσουν μια βελτιωμένη επικοινωνία με το κοινό και το 53% από αυτές επίσης μια βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών.

Ένα αμφιλεγόμενο γεγονός ωστόσο, αφορά τη ζήτηση του προσωπικού με σκοπό την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Ingrams, et al., 2018)³². Από την άλλη πλευρά, δεδομένου ότι η έρευνα διεξήχθη στις αρχές του 2018, αυτό μπορεί να εξηγηθεί από την ανάγκη επένδυσης σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και, ως εκ τούτου, από την αυξημένη ανάγκη προσωπικού προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανάπτυξη και η εφαρμογή τους.

³⁰ Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., DelGiudice, M., Dimitriou, S., Michael, P., (2020). E-government implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. *Technol.Forecast. Soc.Change* 152.

³¹ European Commission (EC), (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Directorate-General for informatics, ISA2 programme. 10.2799/041132

³² Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., Holzer, M., (2018). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *Int.Public Manag. J.* 0 (0), 1–39

2.4.2 Κοινωνικές Διαστάσεις

Όπως ήδη αναφέρθηκε στη προηγούμενη ενότητα, οι έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σχετικά με τις επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον οικονομικό τομέα της δημόσιας διοίκησης, είναι σχετικά πρόσφατες. Επομένως, είναι ακόμη δύσκολο να βρεθούν συγκεκριμένες ενδείξεις για αυτές τις επιπτώσεις. Όπως σημειώθηκε και παραπάνω, υπάρχουν πολλά εμπόδια που παρεμποδίζουν τις προόδους που υπόσχεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε μια κοινωνία. Αυτό θα έχει ως συνέπεια τη μείωση της διαφθοράς, η οποία αποτελεί επίσης μέρος των κοινωνικών επιπτώσεων (Glyptis, et al., 2020)³³.

Πράγματι, επιτρέπει την δημιουργία της εμπιστοσύνη μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των χρηστών. Μολονότι λίγες κυβερνήσεις έχουν εκφράσει την προθυμία να ορίσουν τη διαφάνεια ως έναν από τους στόχους τους, έχουν γίνει ελάχιστες προσπάθειες προς την επίτευξη αυτή και έχουν παρατηρηθεί σημαντικά οφέλη. Αυτό οδήγησε κυρίως σε μικρότερη ύπαρξη διαφθοράς σε μια κοινωνία. Πράγματι, μέσω διαφορετικών εφαρμογών, οι ηλεκτρονικές κυβερνήσεις καθιστούν διαφανείς κάποιους τύπους πληροφοριών για τους χρήστες, κάτι που τελικά οδηγεί σε μείωση της διαφθοράς (De Juana-Espinosa, Luján-Mora, 2019)³⁴.

Αυτό οδηγεί σε τυποποιημένες διαδικασίες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, σε μειωμένη αυθαιρεσία, κ.λπ. Στο πλαίσιο αυτό, ο κάθε ιστότοπος σε μια χώρα, θα μπορεί να δημοσιεύει πληροφορίες σχετικά με τις οικονομικές επιδόσεις, τον έλεγχο της διαφθοράς και τις εθνικές πολιτικές. στατιστικά στοιχεία για την απασχόληση, το εμπόριο, τα εισοδήματα κ.λπ. πληροφορίες σχετικά με τη διανομή δημόσιων πόρων.

Συνοψίζοντας στα παραπάνω, θα λέγαμε πως διάφορες εφαρμογές σε όλο τον κόσμο, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί, αναπτυχθεί και εφαρμοστεί από τις ηλεκτρονικές κυβερνήσεις, αποδεικνύονται ως επιτυχής. Επιτρέπουν κυρίως τη μείωση της δωροδοκίας, τη μείωση της εξουσίας των διαμεσολαβούντων στην εκτέλεση δημόσιων υπηρεσιών, την ευαισθητοποίηση του κοινού και την αύξηση της

³³ Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., DelGiudice, M., Dimitriou, S., Michael, P., (2020). E-government implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. Technol.Forecast. Soc.Change 152.

³⁴ De Juana-Espinosa, S., Luján-Mora, S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. Technol. Forecast.Soc. Change 149

διαφάνειας και της λογοδοσίας, με άλλα λόγια συμβάλλουν στη μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα (De Juana-Espinoso, Luján-Mora, 2019)³⁵.

Φυσικά υπάρχουν ακόμη πολλά να γίνουν, έτσι ώστε η διαφθορά να συνεχίσει να μειώνεται παγκοσμίως. Επομένως, οι ηλεκτρονικές διακυβερνήσεις πρέπει να θεωρηθούν ως εργαλείο που καταπολεμά τη διαφθορά. Επιπλέον, πρέπει να εφαρμοστεί ως μέρος ενός ευρύτερου προγράμματος, επειδή ένα ενιαίο τμήμα που εφαρμόζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν θα είναι σε θέση να εξαλείψει τη διαφθορά μόνο του.

Ωστόσο, σύμφωνα με μελέτες των ημερών μας, οι ηλεκτρονικές κυβερνήσεις βρίσκονται στο σωστό δρόμο για την επίτευξη αυτού του στόχου, αφού τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αυξανόμενη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα στην παροχή ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών στις χώρες της δύσης. Στην πραγματικότητα, πολλά δημόσια έργα έχουν σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα, όσον αφορά το χρονοδιάγραμμα και τον αριθμό των βημάτων και των φορέων που συμμετέχουν στις διαδικασίες. Λόγω αυτών των διαφορετικών εφαρμογών, οι διαδικασίες έχουν αυτοματοποιηθεί και συνεπώς απαιτούν λιγότερο χρόνο. Έτσι, τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγονται συχνά την έννοια της απλούστευσης παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Καταλήγοντας λοιπόν στα παραπάνω, θα λέγαμε πως μερικά από τα κέρδη αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του δημοσίου τομέα μιας χώρας, αναφέρονται στην επίτευξη μεγαλύτερης διαφάνειας που οδηγεί σε μικρότερη διαφθορά, η οποία έχει ήδη συζητηθεί και περιγραφεί αρκετές φορές στην παρούσα μελέτη, ο μικρότερος χρόνος ολοκλήρωσης συναλλαγών, οι λιγότεροι μεσάζοντες σε μια παροχή υπηρεσίας, η ταχύτερη επεξεργασία δεδομένων, οι μειωμένες μεταβάσεις σε κυβερνητικές υπηρεσίες, γεγονός που μειώνει το κόστος μετάβασης για τους πολίτες και η βελτιωμένη πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες όπως επίσης την παροχή υπηρεσιών σε μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού σε ταυτόχρονο χρονικό διάστημα κ.α. (Abukhader, 2018)³⁶.

³⁵ De Juana-Espinoso, S., Luján-Mora S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. *Technol. Forecast. Soc. Change* 149

³⁶ Abukhader, SM. (2018). Eco-efficiency in the era of electronic tail - should 'Eco-Effectiveness' approach be adopted? *Journal of Cleaner Production* 16(7), 801-808.

2.4.3 Περιβαλλοντικές Διαστάσεις

Αναφερόμενοι στις περιβαλλοντικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, θα λέγαμε πως οι διαστάσεις (επιπτώσεις) αυτές, σχετίζονται πρώτιστα στην μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Συνοψίζοντας στα παραπάνω, θα λέγαμε πως διάφορες εφαρμογές σε όλο τον κόσμο, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί, αναπτυχθεί και εφαρμοστεί από τις ηλεκτρονικές κυβερνήσεις, αποδεικνύονται ως επιτυχής. Επιτρέπουν κυρίως τη μείωση της δωροδοκίας, τη μείωση της εξουσίας των διαμεσολαβούντων στην εκτέλεση δημοσίων υπηρεσιών, την ευαισθητοποίηση του κοινού και την αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας, με άλλα λόγια συμβάλλουν στη μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα (De Juana-Espinosa, Luján-Mora, 2019)³⁷.

Αναφερόμενοι τέλος στις περιβαλλοντικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, θα λέγαμε πως με την εκτίμηση του περιβαλλοντικού φόρτου που προκαλείται από την προσφορά των δημοσίων υπηρεσιών *εκτός σύνδεσης*, δηλαδή με την επίσκεψη όλων των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες σε καθημερινή βάση, μπορεί κανείς να εκτιμήσει το περιβαλλοντικό κέρδος που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής παράδοσής τους ως υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών, δείχνουν ότι ορισμένες κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική εξοικονόμηση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος σε σύγκριση με άλλες καθημερινές οικονομικές και πολιτικές λειτουργίες (Scholl, 2015)³⁸. Διαφαίνεται λοιπόν ότι ο αριθμός των επισκέψεων πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες σε συνδυασμό με τον αριθμό των απαραίτητων εγγράφων διαμορφώνουν το περιβαλλοντικό προφίλ μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

³⁷ De Juana-Espinosa, S., Luján-MoraS., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. Technol. Forecast.Soc. Change 149

³⁸ Scholl, H.J. (2015). Interoperability in E-Government: More than Just Smart Middleware. In Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS.

Το περιβαλλοντικό προφίλ και το αποτύπωμα άνθρακα κάθε υπηρεσίας, μπορούν να ληφθούν υπόψη για την επιλογή ορισμένων αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών, προκειμένου να διεξαχθεί περαιτέρω σε βάθος έρευνα. Επιπλέον, τα αποτελέσματά των ερευνών, εκτιμούν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται από τον τρέχοντα συνδυασμό (online και offline) της παροχής των διαφόρων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, αποδεικνύεται ότι οι υπηρεσίες που απαιτούν από έναν πολίτη να υποβάλει έγγραφα που εκδίδονται από δημόσιες υπηρεσίες που δεν συνεργάζονται άμεσα με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, έχουν το μεγαλύτερο αντίκτυπο στο περιβάλλον.

Επίσης, ο συνολικός αντίκτυπος των δημοσίων υπηρεσιών, όπου παρέχεται η επιλογή της ηλεκτρονικής υποβολής, είναι αξιοσημείωτος. Παρόλο που παρέχονται λειτουργίες όπως η διαδικτυακή πύλη και ένα τηλεφωνικό κέντρο, οι περισσότεροι πολίτες προτιμούν να επισκέπτονται τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για να υποβάλουν το αίτημά τους. Αυτό το στοιχείο δείχνει ότι οι πολίτες αισθάνονται πιο σίγουροι για να χρησιμοποιήσουν τον παραδοσιακό τρόπο και αποδεικνύουν ότι το πρώτο βήμα των κυβερνήσεων προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της αειφορίας και της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, είναι η προώθηση και η αύξηση της υιοθέτησης των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Abukhader, 2018)³⁹.

Αυτός είναι επίσης ένας ενδιαφέρον τομέας για περαιτέρω έρευνα, δηλαδή να μελετήσει κανείς εάν η επικοινωνία του περιβαλλοντικού κέρδους που επιτυγχάνεται μέσω διαδικτυακών συναλλαγών, μπορεί να οδηγήσει στην υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με βάση τα αποτελέσματα, συμπεραίνει κανείς ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να παρέχουν λύσεις στο περιβαλλοντικό πρόβλημα. Η δυνατότητα ενός πολίτη να ζητήσει πλήρως και να αποκτήσει μια διαδικτυακή υπηρεσία, θα είχε ως αποτέλεσμα, εκτός από τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους για τις δημόσιες αρχές και την αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών, τη μείωση των εκπομπών άνθρακα και την κατανάλωση χαρτιού.

Η χρήση μιας φυσικής δημόσιας υπηρεσίας, όχι μόνο δημιουργεί πρόβλημα σπατάλης και εκμετάλλευσης φυσικών πόρων, αλλά έχει επίσης σημαντικό αντίκτυπο

³⁹ Abukhader, SM. (2018). Eco-efficiency in the era of electronic tail - should 'Eco-Effectiveness' approach be adopted? Journal of Cleaner Production 16(7), 801-808.

στην υπερθέρμανση του πλανήτη (Scholl, 2015)⁴⁰. Ωστόσο, απαιτείται περαιτέρω ανάλυση προκειμένου να εκτιμηθεί με μεγαλύτερη ακρίβεια ο αντίκτυπος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο περιβάλλον. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας μελέτης θα μπορούσαν να υποστηρίξουν στρατηγικές επιλογές των κυβερνήσεων σχετικά με την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προωθήσουν την έννοια των φιλικών προς το περιβάλλον υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη δημιουργία ενός πιο ευαίσθητου στο περιβάλλον δημόσιου τομέα.

2.5 Αποτελέσματα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία, η σημαντική οικονομική επίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην εφαρμογή και λειτουργία των διοικητικών διαδικασιών μιας χώρας. Πάντα σύμφωνα με την έρευνα των Coursey και Norris, οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνονται αισθητές και σε περιοχές που δεν σχετίζονται άμεσα με το κόστος λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Για παράδειγμα, χάρη σε μια καλύτερη διοικητική διαδικασία από μέρους του δημοσίου τομέα, περίπου το 60% των κυβερνήσεων που απάντησαν στην έρευνα, μπόρεσαν να επιβεβαιώσουν μια βελτιωμένη επικοινωνία με το κοινό και το 53% από αυτές επίσης μια βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών.

Επίσης, θα λέγαμε πως διάφορες εφαρμογές σε όλο τον κόσμο, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί, αναπτυχθεί και εφαρμοστεί από τις ηλεκτρονικές κυβερνήσεις, αποδεικνύονται ως επιτυχής. Επιτρέπουν κυρίως τη μείωση της δωροδοκίας, τη μείωση της εξουσίας των διαμεσολαβούντων στην εκτέλεση δημόσιων υπηρεσιών, την ευαισθητοποίηση του κοινού και την αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας, με άλλα λόγια συμβάλλουν στη μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα (De Juana-Espinosa, Luján-Mora, 2019)⁴¹.

Τέλος, αναφερόμενοι τέλος στις περιβαλλοντικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, θα λέγαμε πως με την εκτίμηση του

⁴⁰ Scholl, H.J. (2015). Interoperability in E-Government: More than Just Smart Middleware. In Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS.

⁴¹ De Juana-Espinosa, S., Luján-MoraS., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. Technol. Forecast.Soc. Change 149

περιβαλλοντικού φόρτου που προκαλείται από την προσφορά των δημοσίων υπηρεσιών *εκτός σύνδεσης*, δηλαδή με την επίσκεψη όλων των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες σε καθημερινή βάση, μπορεί κανείς να εκτιμήσει το περιβαλλοντικό κέρδος που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής παράδοσής τους ως υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3. Κεφάλαιο Τρίτο

3.1 Ιστορική Ανασκόπηση κορονοϊού Covid-19

Στις 31 Δεκεμβρίου του 2019 η Κίνα προειδοποίησε τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας για 27 κρούσματα μιας «ιογενούς πνευμονιάς» στην κεντρική πόλη Ουχάν της επαρχίας Χουμπέι. Επρόκειτο για έναν νέο κορωνοϊό. Πολύ γρήγορα έγινε αντιληπτό από την παγκόσμια ιατρική και επιστημονική κοινότητα ότι σε αντίθεση με το σοβαρό οξύ αναπνευστικό σύνδρομο (SARS) που προκαλεί λοίμωξη του κατώτερου αναπνευστικού συστήματος, ο νέος κορωνοϊός προσέβαλε τόσο το ανώτερο όσο και το κατώτερο αναπνευστικό. Αυτό τον καθιστούσε ικανό να προκαλεί σοβαρή πνευμονία και, ταυτόχρονα, εύκολα μεταδόσιμο όπως π.χ. η γρίπη ή το κοινό κρυολόγημα.

Στις 22 Ιανουαρίου 2020 ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) συγκάλεσε έκτακτη σύσκεψη με τις υγειονομικές αρχές σε όλο τον κόσμο. Ο γενικός διευθυντής του Οργανισμού, Τέντρος Αντανόμ Γκεμπρεγέσους, δήλωσε ότι ο νέος κορωνοϊός δεν συνιστά ακόμη μια διεθνή έκτακτη ανάγκη. Στις 30 Ιανουαρίου, ο ΠΟΥ κήρυξε κατάσταση έκτακτης ανάγκης διεθνούς ενδιαφέροντος για τη δημόσια υγεία. Στις 24 Φεβρουαρίου, ο ΠΟΥ ανέφερε ότι το ξέσπασμα μπορεί ακόμη να αντιμετωπιστεί, επιμένοντας ότι είναι πρόωρο να κηρυχθεί πανδημία η COVID-19. Στις 11 Μαρτίου ο γενικός διευθυντής του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας Τέντρος Αντανόμ Γεμπρεγέσους κήρυξε την κρίση του κορονοϊού πανδημία, εξηγώντας ότι πλέον τα κρούσματα ξεπέρασαν τις 118.000 σε 114 χώρες, ενώ συνολικά έχουν χάσει τη ζωή τους 4.291 άνθρωποι (<https://www.who.int/>)⁴².

Από την τρίτη εβδομάδα του Ιανουαρίου, 2020, τεράστιες παρεμβάσεις στον τομέα της δημόσιας υγείας έχουν εφαρμοστεί σε ολόκληρη την Κίνα για τον περιορισμό της εξάπλωσης της νόσου του κορονοϊού 2019 (COVID-19) (Congrex Team, 2020). Η Γουχάν, το επίκεντρο της επιδημίας, είχε απομονωθεί από τις 23

⁴² World Health Organization. Novel Coronavirus (2020-nCoV) Situation Report-21, 2020. Available online: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200210-sitrep-21-ncov.pdf>

Ιανουαρίου, με 16 από τις γειτονικές πόλεις της στην επαρχία Χουμπέι να περιλαμβάνονται πίσω από το γενικό lockdown που επεβλήθη (World Health Organization. Novel Coronavirus—China, 2020)⁴³.

Καθώς ωστόσο τελείωσε η γιορτή της Κινέζικης Πρωτοχρονιάς, τα αυστηρά μέτρα κοινωνικής απόστασης και οι περιορισμοί στην κινητικότητα, συντονίστηκαν και εφαρμόστηκαν από τις κεντρικές και τοπικές κυβερνήσεις σε πολλές κινεζικές μεγαλουπόλεις, συμπεριλαμβανομένου του Πεκίνου (βόρεια του Γουχάν), του Γκουάνγκτζου και Σενζέν (νότια), Σανγκάη και Χανγκζού (ανατολικά) και Τσενγκντού (δυτικά). Για παράδειγμα, μόνο οι κάτοικοι είχαν τη δυνατότητα να εισέλθουν σε κατοικημένες κοινότητες, η μάσκα προσώπου έγινε υποχρεωτική και οι μη απαραίτητες κοινοτικές υπηρεσίες έκλεισαν (World Health Organization. Novel Coronavirus—China, 2020).

Από την άλλη πλευρά έως σήμερα, ο ιός COVID-19 έχει εξαπλωθεί σε περισσότερες από 100 χώρες ή περιοχές, και οι τοπικές επιδημίες έχουν καθιερωθεί σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένων των ΗΠΑ και των περισσότερων χωρών στην Ευρώπη. Στις 10 Μαρτίου, η Ιταλία, η χώρα που έχει πληγεί περισσότερο από την Κίνα, με περισσότερες από 10,000 περιπτώσεις, επέβαλε σε εθνικό επίπεδο κλείδωμα, το οποίο αναμένεται να τεθεί σε τελειωτική ισχύ έως τουλάχιστον τις αρχές Ιουνίου 2020. Οι περισσότερες χώρες της Ευρώπης έχουν επίσης επιβάλει αυστηρά μέτρα ελέγχου για τον περιορισμό των κοινωνικών επαφών. Καθώς ο ιός COVID-19 συνεχίζει να εξαπλώνεται παγκοσμίως, κλιμακώνοντας την εισαγωγή περιπτώσεων από υπερπόντιους ή υπολειμματικούς μολυσμένους ασθενείς εντός της Κίνας (παρά την πολιτική απομόνωσης σχεδόν 2 μηνών σε εθνικό επίπεδο), σε συνδυασμό με την επανάληψη των οικονομικών δραστηριοτήτων, ένα δεύτερο κύμα COVID-19 φαίνεται πιθανό το φθινόπωρο (World Health Organization, Novel Coronavirus, 2020-nCoV)⁴⁴.

⁴³ World Health Organization. Novel Coronavirus (2020-nCoV) Situation Report-21, 2020. Available online: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200210-sitrep-21-ncov.pdf>

⁴⁴ World Health Organization. Novel Coronavirus (2020-nCoV) Situation Report-21, 2020. Available online: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200210-sitrep-21-ncov.pdf>

3.2 Επιπτώσεις του Κορονοϊού Covid-19 σε Παγκόσμιο Επίπεδο.

Αναφερόμενος κανείς στις επιπτώσεις της πανδημίας του ιού COVID-19 σε παγκόσμιο επίπεδο, θα πρέπει να έχει κατά νου πως ο γενικός στόχος κάθε κράτους ως προς την αξιολόγηση των κινδύνων που προέρχονται από την ύπαρξη του ιού, είναι να παράσχει ένα σύνολο στόχων και θεμάτων δημόσιας υγείας για επιδημιολογικά κριτήρια, δείκτες και συνοδευτικά μέτρα, που υποστηρίζουν την εφαρμογή αυτού του οδικού χάρτη βάσει των διαθέσιμων επιστημονικών στοιχείων και ως προς τους στόχους της δημόσιας υγείας (Remuzzi, Remuzzi, 2020)⁴⁵.

Από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19, η εργασία από το σπίτι έχει γίνει ο κανόνας για εκατομμύρια εργαζομένους στην ΕΕ και παγκοσμίως. Οι πρώτες εκτιμήσεις από το Eurofound (2020), δείχνουν ότι σχεδόν το 40% εκείνων που εργάζονται επί του παρόντος διεθνώς, άρχισαν να τηλε-εργάζονται με πλήρη απασχόληση ως αποτέλεσμα της πανδημίας (Eurofound, 2020)⁴⁶.

Μια πρόσφατη μελέτη παρέχει μια πρόχειρη εκτίμηση του 25% περίπου της απασχόλησης σε τηλεεργαζόμενους τομείς στην Ε.Ε. συνολικά. Λαμβάνοντας υπόψη ότι πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας, μόλις το 15% των απασχολούμενων στην Ε.Ε., είχαν τηλε-εργαστεί πρωτύτερα, όπου ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων και εργοδοτών αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην αντιμετώπιση της ξαφνικής μετάβασης στην τηλεργασία.

Η έκταση αυτών των δυσκολιών, ωστόσο, είναι πιθανό να διαφέρει σημαντικά, ανάλογα με άλλους παράγοντες σχετικά με το επίπεδο προηγούμενης εμπειρίας με την τηλεργασία. Στην πραγματικότητα, από το 2019, μόνο το 5,4% των απασχολούμενων στην ΕΕ των 27 κρατών μελών εργάζονταν συνήθως από το σπίτι, ένα μερίδιο που παρέμεινε μάλλον σταθερό από το 2009 (Eurofound, 2020)⁴⁷.

3.3 Εργασιακές Προσαρμογές σε Παγκόσμιο Επίπεδο

Με το ξέσπασμα της πανδημίας, η τηλεργασία έχει φτάσει σε κρίσιμο σημείο καθώς όλο και περισσότερες εταιρείες και ιδρύματα έχουν εισαγάγει αυτήν τη ρύθμιση

⁴⁵ Remuzzi, A., & Remuzzi, G. (2020). COVID-19 and Italy: what next? The Lancet.

⁴⁶ Eurofound (2020). Telework in the EU and the World before and after the Covid-19 – Where we were, where we head to. Science for Policy Briefs

⁴⁷ Eurofound (2020). Telework in the EU and the World before and after the Covid-19 – Where we were, where we head to. Science for Policy Briefs

εργασίας σε μια προσπάθεια να διατηρήσουν τους υπαλλήλους τους ασφαλείς, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συνεχή παροχή κρίσιμων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Ωστόσο, δεδομένης της μεγάλης διαφοράς στην προηγούμενη εμπειρία με την τηλεργασία και άλλους παράγοντες που συζητήθηκαν παραπάνω, η μετάβαση στην τηλεργασία μπορεί να ήταν πιο δύσκολη για ορισμένους εργαζόμενους, εργοδότες και χώρες της ΕΕ από ότι για άλλους λαούς.

Για παράδειγμα, πολλές εταιρείες, που δεν διαθέτουν τις σωστές υποδομές ΤΠΕ, μπορεί να δυσκολεύτηκαν να αναδιοργανώσουν την εργασία τους από το σπίτι αμέσως μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Επιπλέον, το γεγονός ότι σε αρκετές χώρες της Ε.Ε., περισσότεροι από τους μισούς από αυτούς που εργάζονται επί του παρόντος στην τηλεργασία δεν είχαν προηγούμενη εμπειρία, αναμφισβήτητα καθιστά ακόμη πιο δύσκολη τη μετάβαση. Αυτό έχει σημαντικές επιπτώσεις στην απασχόληση, την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων και την ευημερία των εργαζομένων, τουλάχιστον βραχυπρόθεσμα έως μεσοπρόθεσμα.

3.4 Πανδημία Covid-19 στην Ελλάδα

Τα τελευταία δύο (2) χρόνια, τα παιδιά και οι έφηβοι σε όλο τον κόσμο αντιμετώπισαν σημαντική αναστάτωση στην καθημερινότητά τους και στις σχετικές ρουτίνες τους, λόγω της πανδημίας COVID-19. Στην Ελλάδα, όπως και σε πολλές άλλες χώρες, θεσπίστηκαν ρυθμιστικά μέτρα στις αρχές της άνοιξης, προκειμένου να μετριαστεί ο κίνδυνος μετάδοσης του ιού SARS-CoV-2. Στις 10 Μαρτίου 2020, όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια έκλεισαν και άνοιξαν ξανά οκτώ με δέκα εβδομάδες αργότερα. Ανεστάλησαν όλες οι αθλητικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες, ενώ έκλεισε το 80% περίπου των υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα που παρέχει ψυχολογικές θεραπείες σε παιδιά και εφήβους με προβλήματα ψυχικής υγείας (που αποζημιώθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας) (OECD, 2020)⁴⁸.

Κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας την άνοιξη του 2020, η Ελλάδα κατάφερε να περιορίσει την πανδημία και είχε σχετικά χαμηλό αριθμό επιβεβαιωμένων κρουσμάτων COVID-19 και θανάτων σε σύγκριση με άλλες χώρες. Ωστόσο, ο τύπος,

⁴⁸ OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2020). Greece: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies: Brussels

η διάρκεια και η ένταση των μέτρων που εφαρμόστηκαν δεν ήταν διαφορετικές από αυτές που επιβάλλονται από άλλες χώρες που βιώνουν λιγότερο ευνοϊκή πορεία της επιδημίας. Επιπλέον, το ελληνικό σύστημα υγείας μόλις πρόσφατα άρχισε να ανακάμπτει από μια δημοσιονομική κρίση με βαθιές κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις.

Τα τελευταία χρόνια υπήρξαν σημαντικές περικοπές στους προϋπολογισμούς των νοσοκομείων, υποστελέχωση, περιστασιακές ελλείψεις σε ιατρικές προμήθειες και περιορισμένη πρόσβαση σε υπηρεσίες περίθαλψης και πρόληψης. Παρά την αυξημένη πίεση στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας κατά τη διάρκεια κρίσεων δημόσιας υγείας, οι υπηρεσίες αυτές συνήθως υφίστανται μεγάλες περικοπές. καθώς συχνά δεν διαθέτουν μια ισχυρή βάση συνηγορίας για να υποστηρίξουν την αναγκαιότητά τους, σε αντίθεση με τις υπηρεσίες που στοχεύουν τη σωματική υγεία. Οι υπηρεσίες παιδοψυχικής υγείας φαίνεται να είναι ιδιαίτερα ευάλωτες στα μέτρα λιτότητας (OECD, 2020)⁴⁹.

Στην Ελλάδα, οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας και οι υποστηρικτικές πολιτικές για παιδιά και εφήβους έχουν υποστεί σημαντικές αλλαγές στον προϋπολογισμό. Οι περικοπές της δημόσιας χρηματοδότησης οδήγησαν στο να μην λειτουργούν πλήρως ορισμένες υπηρεσίες, ενώ πολλά μη κερδοσκοπικά κοινοτικά κέντρα ψυχικής υγείας παιδιών και εφήβων, μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και υψηλά εξειδικευμένα ιδρύματα ανεστάλησαν, ενώ ο αριθμός των κακοποιημένων ή παραμελημένων παιδιών που εισάγονται για προστασία παιδιών σε τα παιδιατρικά νοσοκομεία αυξήθηκαν δραματικά.

Οι επιπτώσεις στην ψυχική υγεία της πανδημίας του COVID-19 και των επακόλουθων μέτρων lockdown, αναμένεται να είναι βαθιές και πιθανώς μακροχρόνιες, ειδικά μεταξύ των πιο ευάλωτων. Αναμένεται ότι τα παιδιά και οι έφηβοι θα επηρεαστούν σε μεγάλο βαθμό. Τα καταστροφικά γεγονότα μεγάλης κλίμακας συνοδεύονται σχεδόν πάντα από αυξήσεις στη διαταραχή μετατραυματικού στρες (PTSD), κατάθλιψη, άγχος, διαταραχή χρήσης ουσιών, διαταραχές ύπνου,

⁴⁹ OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2020). Greece: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies: Brussels

διάφοροι τύποι άλλες ψυχικές διαταραχές και διαταραχές συμπεριφοράς, ενδοοικογενειακή βία και κακοποίηση παιδιών (OECD, 2020)⁵⁰.

Ο αντίκτυπος στην ψυχική υγεία τέτοιων γεγονότων μπορεί να συμβεί αμέσως μετά το συμβάν και στη συνέχεια να επιμείνει για μεγαλύτερες περιόδους. Για παράδειγμα, η επιδημία του SARS το 2003 συνδέθηκε με αυξήσεις της PTSD, του άγχους και της γενικής ψυχολογικής δυσφορίας τόσο στους ασθενείς όσο και στους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας. Η σχετική βιβλιογραφία που διερευνά τον τύπο της ψυχοπαθολογίας μετά από γεγονότα μεγάλης κλίμακας στον πληθυσμό των παιδιών και των εφήβων είναι σχετικά σπάνια.

Δημοσιευμένα δεδομένα από την Κίνα, η οποία ήταν η πρώτη χώρα που επλήγη από τον νέο κορονοϊό, δείχνουν ότι η προσκόλληση, η απροσεξία και η ευερεθιστότητα ήταν οι πιο διαδεδομένες ψυχολογικές καταστάσεις που καταδείχθηκαν κατά τη διάρκεια της επιδημίας COVID-19 από παιδιά και εφήβους όλων των ηλικιακών ομάδων. Έδειξε ότι οι προϋπάρχουσες καταστάσεις διάθεσης, ο αντιληπτός κίνδυνος COVID και οι αλλαγές στον τρόπο ζωής συνδέονται έντονα με τις αρνητικές καταστάσεις διάθεσης κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε δείγματα πληθυσμού ενηλίκων και σε γονείς που αναφέρουν τα παιδιά τους στις ΗΠΑ και στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Τέλος, μια πρόσφατη ταχεία συστηματική ανασκόπηση που διερευνά Επίδειξη της επίδρασης της κοινωνικής απομόνωσης και της μοναξιάς στην ψυχική υγεία των παιδιών και των εφήβων έδειξε αυξημένο κίνδυνο κατάθλιψης και πιθανώς άγχους, τόσο τη στιγμή που μετρήθηκε η μοναξιά όσο και από 0,25 έως 9 χρόνια αργότερα. (OECD, 2020)⁵¹.

3.5 Επιπτώσεις πανδημίας Covid-19 στην Ελλάδα

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η Ελλάδα έχει υποστεί σημαντικές οικονομικές και κοινωνικές αναταραχές. Μετά από μια οικονομική ύφεση και μια συνεχιζόμενη προσφυγική κρίση, η χώρα αντιμετωπίζει τώρα μια νέα απειλή: τον αντίκτυπο του

⁵⁰ OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2020). Greece: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies: Brussels

⁵¹ OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2020). Greece: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies: Brussels

COVID-19 στη φτώχεια στην Ελλάδα. Η κουλτούρα βάσης της χώρας που προκλήθηκε από την κρίση παρέχει υποστήριξη σε μια άλλη οικονομική οπισθοδρόμηση.

Μετά την παγκόσμια οικονομική κρίση το 2008, η Ελλάδα βρέθηκε σε ακραία θέση με μεγάλα χρέη προς τους δανειστές, συγκεκριμένα τη Γερμανία και την Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγκάζοντας την Ελλάδα να τηρήσει αυστηρά μέτρα λιτότητας, όπως περικοπές συντάξεων και αύξηση φόρων. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου λιτότητας, η οικονομία της Ελλάδας συρρικνώθηκε, η ανεργία αυξήθηκε και η φτώχεια εκτινάχθηκε στα ύψη. Το 2017, το ένα τρίτο του ελληνικού πληθυσμού ζούσε κάτω από το όριο της φτώχειας και το ποσοστό ανεργίας ήταν 22% (Baeten et al., 2020)⁵².

Πριν από την πανδημία COVID-19, η ελληνική οικονομία γνώρισε μια περίοδο σημαντικής ανάκαμψης και το ΑΕΠ βρισκόταν σε άνοδο. Ωστόσο, η Ελλάδα έπεσε σε άλλη μια ύφεση λόγω των οικονομικών επιπτώσεων το 2020 που προκλήθηκαν από τον COVID-19. Καθώς τα σχολεία έκλεισαν, οι επιχειρήσεις έκλεισαν και η οικονομική δραστηριότητα σταμάτησε, η ανεργία και η φτώχεια αυξήθηκαν σημαντικά. Το 2019, πριν από την πανδημία του COVID-19, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπολόγισε ότι το 30% των ανθρώπων στην Ελλάδα διέτρεχαν «κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού». Ενώ τα δεδομένα του 2020 δεν έχουν ακόμη αναλυθεί, είναι σαφές ότι η πανδημία έστειλε κρουστικά κύματα στην αργά ανακάμπτουσα οικονομία της Ελλάδας (Tountas et al., 2020)⁵³.

Σύμφωνα με έρευνα του MDPI που διεξήχθη σε όλες τις ελληνικές πόλεις αμέσως μετά την περίοδο του lockdown της χώρας τον Μάιο του 2020, το 73,3% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι τα lockdown και οι περιορισμοί τους επηρέασαν σημαντικά οικονομικά. Επιπλέον, περίπου το 9% των ερωτηθέντων υπέστη απώλεια θέσεων εργασίας και το 18,6% έλαβε αναστολές από την εργασία λόγω των επιπτώσεων του COVID-19.

⁵² Baeten R, Spasova S, Vanhercke B, Coster S (2020). Inequalities in Access to Healthcare: A Study of National Policies. European Social Policy Network (ESPN), Brussels: European Commission

⁵³ Tountas Y, Kyriopoulos J, Lionis C, Miltiadis N, Souliotis K, Yfantopoulos J, Filalithis T (2020). The new NHS: Reform of the National Health System [in Greek]

Ωστόσο, οι μετανάστες εργαζόμενοι αισθάνονται έντονα τον αντίκτυπο του COVID-19 στη φτώχεια στην Ελλάδα. Ενώ οι περισσότεροι μετανάστες εργαζόμενοι είναι από την Αλβανία, άλλοι κατάγονται από χώρες όπως το Μπαγκλαντές. Με τους κυβερνητικούς περιορισμούς και τους περιορισμούς στις εξαγωγές, η ανάγκη για εξαγωγική εργασία έχει μειωθεί και η απόκτηση ημερομισθίου γίνεται όλο και πιο δύσκολη για αυτούς τους εργαζόμενους. Το 2020 το ποσοστό ανεργίας διαμορφώθηκε στο 16,85%. Η Ελλάδα κατέχει σήμερα το υψηλότερο ποσοστό ανεργίας στην Ε.Ε. (Tountas et al., 2020)⁵⁴.

3.6 Εργασιακές Προσαρμογές στην Ελλάδα

Αποτελεί γεγονός πως η έναρξη της πανδημίας του ιού Covid-19, συνοδεύτηκε από σημαντικές αλλαγές και προκλήσεις στις αγορές εργασίας, κυρίως από μια αυξανόμενη εξάρτηση από τις διαδικτυακές μορφές εργασίας, που πραγματοποιούνται από απόσταση. Ενώ η εργασία από το σπίτι, ήταν μάλλον μια περιορισμένη μορφή ρύθμισης της εργασίας στην εποχή πριν από τον ιό Covid-19, οι πρόσφατες εκτιμήσεις επισημαίνουν ότι πάνω από το ένα τρίτο όλων των θέσεων εργασίας στις προηγμένες οικονομίες θα μπορούσαν να υποδεχτούν την εξ αποστάσεως εργασία στην Ελλάδα (Delaporte, Pena, 2020)⁵⁵.

Από την άλλη πλευρά, άλλοι σημειώνουν ότι στο παρελθόν υπήρξαν αρκετές προσπάθειες για «τηλεργασία», ξεκινώντας από τη δεκαετία του 1970, οι οποίες δεν υλοποιήθηκαν σε ευρεία υιοθέτηση (Cappelli, 2020). Παρά τις πρακτικές κοινωνικής απόστασης, υπάρχουν επίσης ανησυχίες σχετικά με τον αρνητικό αντίκτυπο που μπορεί να έχει η απομακρυσμένη εργασία στην ομαδική εργασία και στην καινοτομία στο χώρο εργασίας (Delaporte, Pena, 2020)⁵⁶.

⁵⁴ Tountas Y, Kyriopoulos J, Lionis C, Miltiadis N, Souliotis K, Yfantopoulos J, Filalithis T (2020). The new NHS: Reform of the National Health System [in Greek]

⁵⁵ Delaporte, I. and Pena, W. (2020), 'Who can work at home?', Covid Economics: Vetted and real-time papers, No. 14, 6 May.

⁵⁶ Delaporte, I. and Pena, W. (2020), 'Who can work at home?', Covid Economics: Vetted and real-time papers, No. 14, 6 May.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις, ιδίως οι μικρότερου μεγέθους, θα πρέπει να υιοθετήσουν την επιλογή για εργασία από το σπίτι, ως μια βιώσιμη και ευέλικτη επιλογή για το εργατικό δυναμικό της, εάν επιθυμούν να παραμείνουν ανταγωνιστικές και να διευκολύνουν τους κανόνες κοινωνικής απόστασης. Τέτοιες πολιτικές δράσεις πρέπει να παρέχουν ισχυρότερες εγκαταστάσεις φροντίδας παιδιών και οικονομική υποστήριξη σε νοικοκυριά με παιδιά, ιδίως γυναίκες εργαζόμενους με μικρά παιδιά, και σε εκείνα που παρέχουν βασικές υπηρεσίες σε περιόδους πανδημίας. Η επίτευξη καλύτερης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ειδικά για τις γυναίκες, είναι επίσης απαραίτητη για την αποφυγή αρνητικών αποτελεσμάτων που σχετίζονται με το άγχος των άτυπων ωρών εργασίας από το σπίτι (Delaporte, Pena, 2020)⁵⁷.

3.7 Προσαρμογές Λειτουργιών Δημοσίων Υπηρεσιών Ενόψει Πανδημίας

Οι προσαρμογές των λειτουργιών δημοσίων υπηρεσιών, ενόψει της πανδημίας, αναφέρονται ουσιαστικά στην διαδικτυακή πύλη Gov.gr η οποία ενεργοποιήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε μια προσπάθεια συγκέντρωσης όλων των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών του ελληνικού δημόσιου τομέα σε μια ενοποιημένη ηλεκτρονική πλατφόρμα αποφεύγοντας περιττές γραφειοκρατικές καθυστερήσεις κ.λπ.

Οι πολίτες θα πρέπει να εγγραφούν μόνο, χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήρια φορολογικού συστήματος «Taxisnet», προκειμένου να ταυτιστούν με ασφάλεια και θα είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν επίσημες συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση μέσω υπηρεσίας ψηφιακής υπογραφής. Τα έγγραφα και οι διαδικασίες που ακολουθούνται μέσω του Gov.gr, θα γίνονται αποδεκτά και θα αναγνωρίζονται από όλες τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης.

Προσφέροντας πάνω από 500 ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται ήδη από 14 υπουργεία, 32 οργανισμούς και 3 ανεξάρτητες αρχές, το Gov.gr στοχεύει να γίνει, στο εγγύς μέλλον, το κεντρικό σημείο για όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, καθώς προστίθενται νέες. Οι υπάρχουσες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες μέσω του Gov.gr αφορούν τους ακόλουθους τομείς:

⁵⁷ Delaporte, I. and Pena, W. (2020), 'Who can work at home?', Covid Economics: Vetted and real-time papers, No. 14, 6 May.

- ✓ Γεωργία και κτηνοτροφία (διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική δραστηριότητα)
- ✓ Δικαιοσύνη (δικαστικές υπηρεσίες, έκδοση εγγράφων)
- ✓ Εκπαίδευση (Διαδικασίες εγγραφής και παρακολούθησης σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης)
- ✓ Επιχειρηματική δραστηριότητα (υπηρεσίες για την έναρξη και ανάπτυξη μιας επιχείρησης)
- ✓ Εργασία και ασφάλιση (εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, ασφάλιση και συνταξιοδότηση)
- ✓ Οικογένεια (διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για γεγονότα ζωής)
- ✓ Ακίνητα και φορολογία (οδηγίες και υπηρεσίες σχετικά με τη διαχείριση ακινήτων και φορολογίας)
- ✓ Η καθημερινή ζωή των πολιτών (υπηρεσίες που αφορούν επίσημες δηλώσεις, εγκρίσεις, πληρωμές τελών καθώς και υπηρεσίες που απευθύνονται σε υπηκόους τρίτων χωρών)
- ✓ Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός (ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, επιστημονικές βάσεις δεδομένων κ.λπ.)
- ✓ Στρατιωτική θητεία (ζητήματα στρατολόγησης, στρατιωτικές ακαδημίες κ.λπ.)
- ✓ Υγεία και ευημερία (Δημόσια υγεία και διαδικασίες ασφάλειας των τροφίμων, ηλεκτρονικές συνταγές και υπηρεσίες νοσοκομείου)

Καταλήγοντας, θα πρέπει να σημειωθεί πως το Gov.gr παρέχει επίσης χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την ψυχολογική υποστήριξη ή οδηγίες που σχετίζονται με την πανδημία του κορωνοϊού που απευθύνεται στο κοινό, σε οικογένειες με μικρά παιδιά ή εφήβους στο σπίτι, σε ταξιδιώτες και επιχειρήσεις όπως ξενοδοχεία, σε επαγγελματίες υγείας, σε ασθενείς και έγκυες γυναίκες κ.λπ. Η πλατφόρμα στοχεύει επίσης να συμπεριλάβει υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης για πολίτες με συμπτώματα κορωνοϊού, ώστε να παρακολουθείται από πιστοποιημένο γιατρό του Υπουργείου Υγείας.

4. Κεφάλαιο Τέταρτο

4.1 Μεθοδολογία Έρευνας Αναλυτικά

Για την ικανοποίηση των στόχων της διπλωματικής εργασίας, πραγματοποιήθηκε ποσοτική και όχι ποιοτική έρευνα. Το κύριο χαρακτηριστικό της ποιοτικής έρευνας, αρχικά, είναι ότι είναι ως επί το πλείστον κατάλληλη για μικρά δείγματα, ενώ τα αποτελέσματά της δεν είναι μετρήσιμα και ποσοτικά. Το βασικό του πλεονέκτημα, που αποτελεί και τη βασική του διαφορά με την ποσοτική έρευνα, είναι ότι προσφέρει πλήρη περιγραφή και ανάλυση ενός ερευνητικού θέματος, χωρίς να περιορίζει το εύρος της έρευνας και τη φύση των απαντήσεων των συμμετεχόντων (Miles, 1994).

Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα της ποιοτικής έρευνας βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις δεξιότητες και τις ικανότητες των ερευνητών, ενώ τα αποτελέσματα μπορεί να μην θεωρούνται αξιόπιστα, επειδή προέρχονται κυρίως από προσωπικές κρίσεις και ερμηνείες του ερευνητή. Επειδή είναι πιο κατάλληλο για μικρά δείγματα, είναι επίσης επικίνδυνο τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας να θεωρούνται ότι αντικατοπτρίζουν τις απόψεις ενός ευρύτερου πληθυσμού (Miles, 1994).

Η ερευνητική προσέγγιση που ακολουθήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας ήταν η περιγραφική στατιστική και η συλλογή βιβλιογραφικών δεδομένων. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, οι ερευνητές ξεκινούν με συγκεκριμένη συλλογή βιβλιογραφικών δεδομένων, τα οποία χρησιμοποιούνται για την παραγωγή γενικευμένων θεωριών και συμπερασμάτων που εξάγονται από την έρευνα. Οι λόγοι για την κατάληψη της προσέγγισης αυτής, ήταν ότι λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο όπου δραστηριοποιείται η ερευνητική προσπάθεια, ενώ ενδείκνυται και για μικρά δείγματα που παράγουν ποιοτικά δεδομένα. Ωστόσο, η κύρια αδυναμία της εν λόγω προσέγγισης, είναι ότι παράγει γενικευμένες θεωρίες και συμπεράσματα που βασίζονται μόνο σε μικρό αριθμό παρατηρήσεων, με αποτέλεσμα να αμφισβητείται η αξιοπιστία των ερευνητικών αποτελεσμάτων (Miles, 1994).

Βέβαια σκοπός, τόσο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, είναι να διερευνηθεί η τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, όσον αφορά την διερεύνηση στην ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση

την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

4.2 Παρουσίαση Δείγματος Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στον νομό Αχαΐας, σε δομές δημοσίου «στενού δημοσίου τομέα» οι οποίες ασχολούνται καθημερινά με την εξυπηρέτηση του πολίτη που συναλλάσσονται με το κοινό όπως ΟΑΕΔ, ΚΕΠ, ΔΗΜΟΥΣ, ΕΦΟΡΙΑ κ.α. Το δείγμα της έρευνας αναφέρεται σε 325 άτομα όπου το 72,6% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το υπόλοιπο 27,4% ήταν άνδρες.

Επίσης το 53,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα από 45-56 ετών, το 33,8% από 33-44 ετών, το 9,2% από 57-67 ετών, το 9,2% από 57-67 ετών και το υπόλοιπο 3,4% από 20-32 ετών, το 47,4% των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 43,4% απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 6,8% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το υπόλοιπο 2,5% είχαν μεταπτυχιακό τίτλο.

Τέλος, το 79,7% των ερωτηθέντων ήταν υπάλληλοι στο Δημόσιο, το 15,7% ήταν προϊστάμενοι τμήματος, το 4,3% προϊστάμενοι Διεύθυνσης και το υπόλοιπο 0,3% προϊστάμενοι γενικής Διεύθυνσης και το 56,9% των ερωτηθέντων είχαν εργασιακή προϋπηρεσία από 10-20 χρόνια, το 19,1% από 20-30 χρόνια, το 15,4% από 0-10 χρόνια, το 7,7% από 30-40 χρόνια και το υπόλοιπο 0,9% πάνω από 40 χρόνια.

4.3 Παρουσίαση Εργαλείου Έρευνας

Το εργαλείο συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιείται στη παρούσα εργασία, αναφέρεται σε ερωτηματολόγιο έρευνας που συλλέγει στοιχεία σχετικά με την εξέταση της ορθής λειτουργίας και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19 και ειδικότερα σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη. Οι συμμετέχοντες της έρευνας είναι Δημόσιοι Υπάλληλοι οι οποίοι έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Οι συμμετέχοντες είναι ελεύθεροι να αποσυρθούν από τη μελέτη σε οποιοδήποτε στάδιο και δεν θα έχουν να δώσουν καμία εξήγηση για το λόγο της απόσυρσης. Όλα τα δεδομένα θα είναι ανώνυμα. Δεν ζητά κανείς το όνομά τους και

δεν κρατά την διεύθυνση ip τους. Η απάντηση τους θα ταυτιστεί με έναν κωδικό συμμετέχοντα, και δεν θα είναι δυνατό να εντοπιστεί σε οποιαδήποτε αναφορά των δεδομένων που συλλέγονται. Τα αποτελέσματα μπορεί να δημοσιευτούν σε κάποιο περιοδικό ή να παρουσιαστούν σε συνέδριο.

Ειδικότερα θα πρέπει να σημειωθεί πως το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε (5) δημογραφικές ερωτήσεις ως προς το φύλλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την υφιστάμενη υπηρεσιακή κατάσταση και τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στο δημόσιο οργανισμό. Οι βασικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, αναφέρονται σε δύο κυρίως μέρη, το μέρος Β ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και του Πολίτες και το μέρος Γ ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις δομές του δημοσίου πριν και κατά την διάρκεια της πανδημίας. Το μέρος Β του ερωτηματολογίου, περιέχει δέκα (10) ερωτήσεις με επιλογή απαντήσεων από πενταβάθμια κλίμακα και το μέρος Γ αποτελείται από δεκαπέντε (15) ερωτήσεις με επίσης επιλογή απαντήσεων από πενταβάθμια κλίμακα.

Ειδικότερα θα πρέπει να σημειωθεί πως το μέρος Β του ερωτηματολογίου ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και του Πολίτες, εμπεριέχει τις ερωτήσεις όπως:

- ❖ Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;
- ❖ Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:
- ❖ Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;
- ❖ Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;
- ❖ Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;
- ❖ Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά;
- ❖ Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;
- ❖ Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπόκαν αργά;

- ❖ Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση;
- ❖ Κατά την γνώμη σας και βάση των πολιτών που εξυπηρετείται καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη;

Αντίστοιχα, θα πρέπει να σημειωθεί πως το μέρος Γ του ερωτηματολογίου ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις δομές του δημοσίου πριν και κατά την διάρκεια της πανδημίας, εμπεριέχει τις ερωτήσεις όπως:

- ❖ Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας ;
- ❖ Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας ;
- ❖ Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;
- ❖ Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές που χρησιμοποιείτε στην παρούσα κατάσταση;
- ❖ Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνατε χρήση;
- ❖ Κατά την παρούσα κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνετε χρήση;
- ❖ Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
- ❖ Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;
- ❖ Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
- ❖ Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

- ❖ Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος την παρούσα περίοδο της πανδημίας (π.χ. Gov.gr);
- ❖ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;
- ❖ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημόσιων υπηρεσιών;
- ❖ Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α.
- ❖ Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου, καθώς και στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το δημόσιο;

5. Κεφάλαιο Πέμπτο

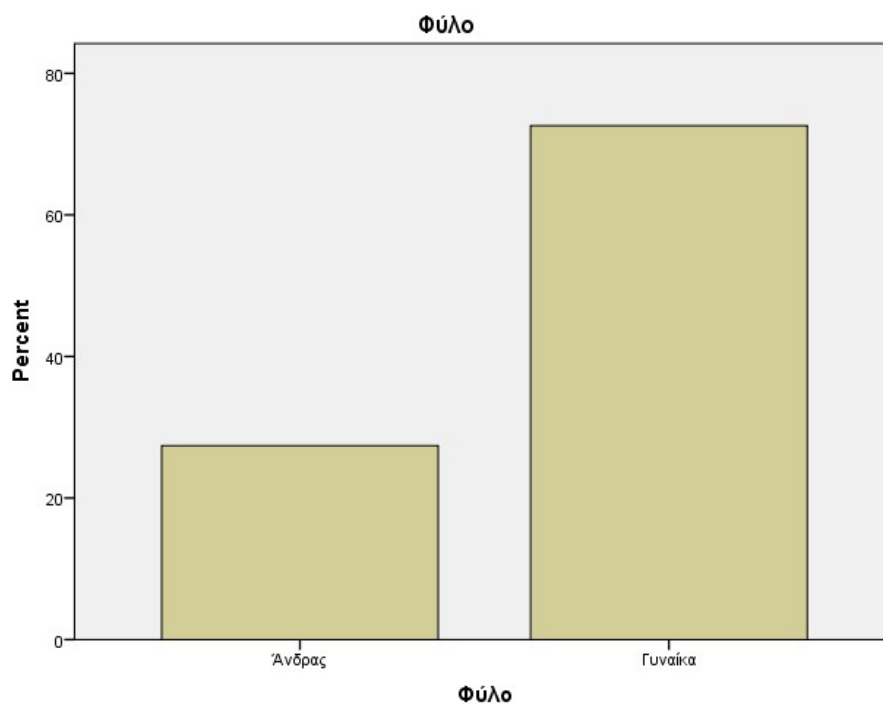
5.1 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας Περιγραφικής Ανάλυσης

5.1.1 Παρουσίαση Δημογραφικών Στοιχείων

Φύλο

Το 72,6% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το υπόλοιπο 27,4% ήταν άνδρες.

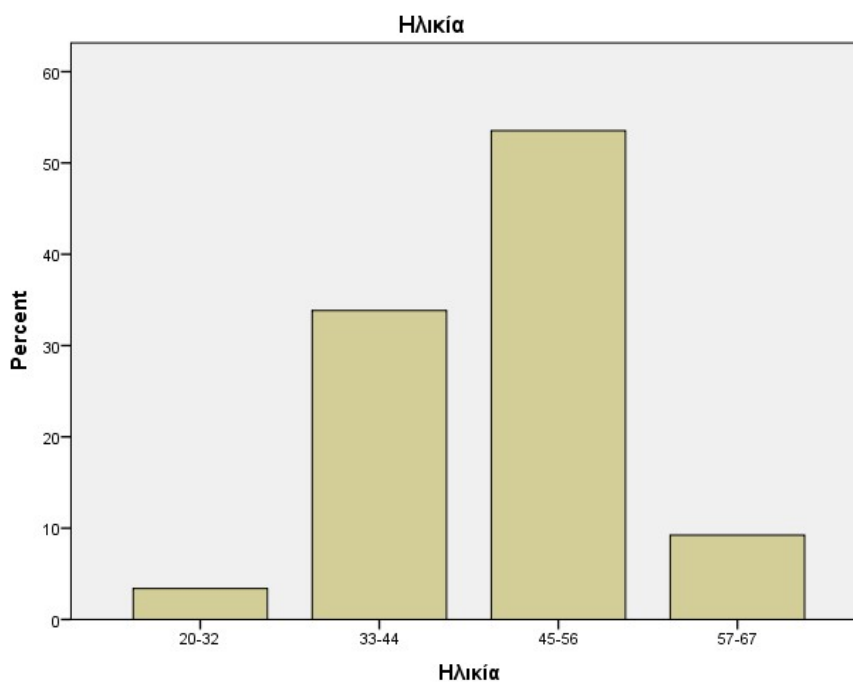
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	89	27,4	27,4	27,4
Γυναίκα	236	72,6	72,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	



Ηλικία

Το 53,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα από 45-56 ετών, το 33,8% από 33-44 ετών, το 9,2% από 57-67 ετών, το 9,2% από 57-67 ετών και το υπόλοιπο 3,4% από 20-32 ετών.

		Ηλικία			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-32	11	3,4	3,4	3,4
	33-44	110	33,8	33,8	37,2
	45-56	174	53,5	53,5	90,8
	57-67	30	9,2	9,2	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

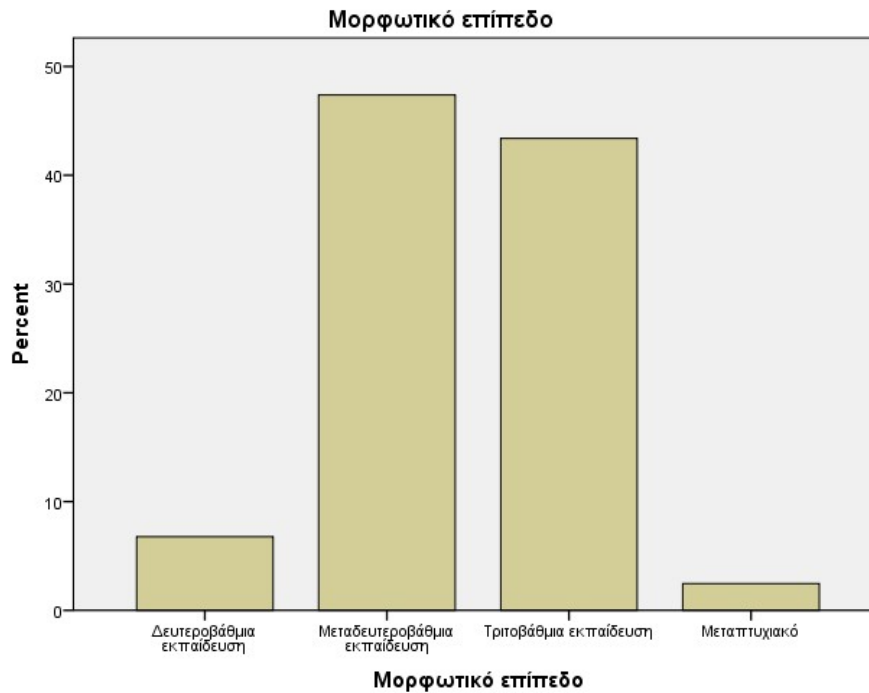


Μορφωτικό Επίπεδο

Το 47,4% των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 43,4% απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 6,8% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το υπόλοιπο 2,5% είχαν μεταπτυχιακό τίτλο

		Μορφωτικό επίπεδο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	6,8	6,8	6,8

Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	47,4	47,4	54,2
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	43,4	43,4	97,5
Μεταπτυχιακό	8	2,5	2,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

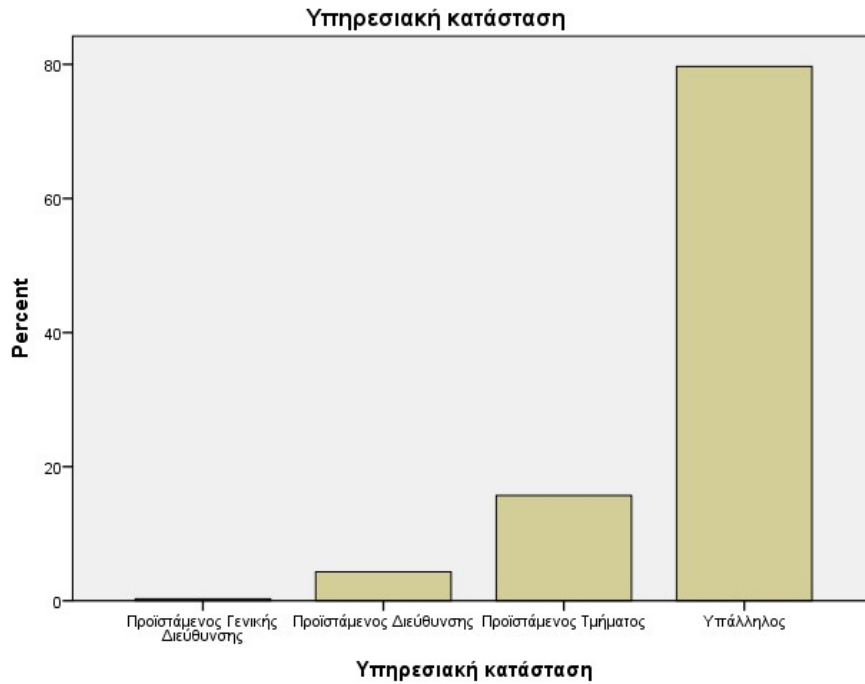


Υπηρεσιακή κατάσταση

Το 79,7% των ερωτηθέντων ήταν υπάλληλοι στο Δημόσιο, το 15,7% ήταν προϊστάμενοι τμήματος, το 4,3% προϊστάμενοι Διεύθυνσης και το υπόλοιπο 0,3% προϊστάμενοι γενικής Διεύθυνσης.

Υπηρεσιακή κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης	1	,3	,3	,3
Προϊστάμενος Διεύθυνσης	14	4,3	4,3	4,6
Προϊστάμενος Τμήματος	51	15,7	15,7	20,3
Υπάλληλος	259	79,7	79,7	100,0
Total	325	100,0	100,0	

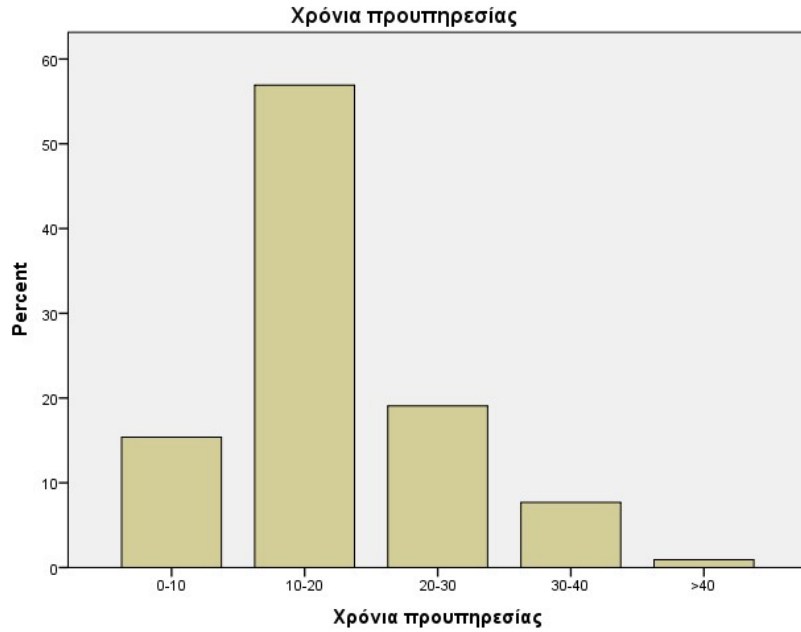


Χρόνια προϋπηρεσίας

Το 56,9% των ερωτηθέντων είχαν εργασιακή προϋπηρεσία από 10-20 χρόνια, το 19,1% από 20-30 χρόνια, το 15,4% από 0-10 χρόνια, το 7,7% από 30-40 χρόνια και το υπόλοιπο 0,9% πάνω από 40 χρόνια.

Χρόνια προϋπηρεσίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-10	50	15,4	15,4	15,4
10-20	185	56,9	56,9	72,3
20-30	62	19,1	19,1	91,4
30-40	25	7,7	7,7	99,1
>40	3	,9	,9	100,0
Total	325	100,0	100,0	



ΜΕΡΟΣ Β (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΗΣ)

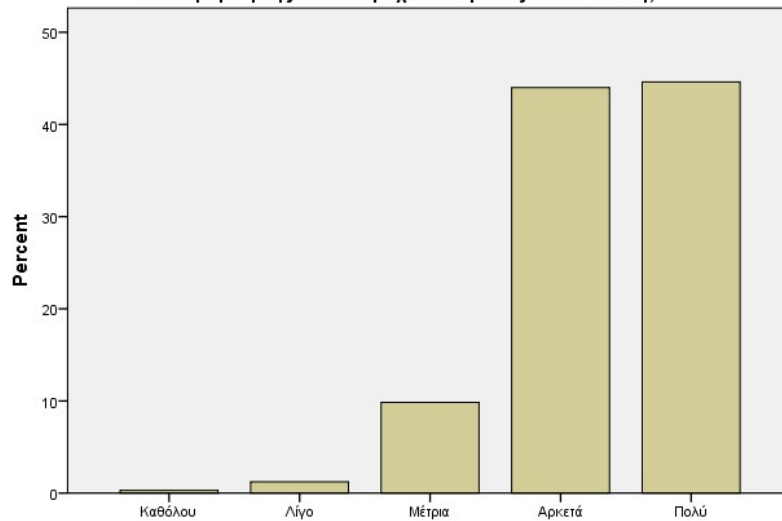
Ερώτηση Β1

Το 44,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως προσωπικά είναι εξοικειωμένοι σε πολύ μεγάλο βαθμό με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη, το 44% των ερωτηθέντων σε αρκετό βαθμό και το 9,8% σε μέτριο βαθμό.

Β1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,3	,3	,3
	Λίγο	4	1,2	1,2	1,5
	Μέτρια	32	9,8	9,8	11,4
	Αρκετά	143	44,0	44,0	55,4
	Πολύ	145	44,6	44,6	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

B1. Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;



B1. Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;

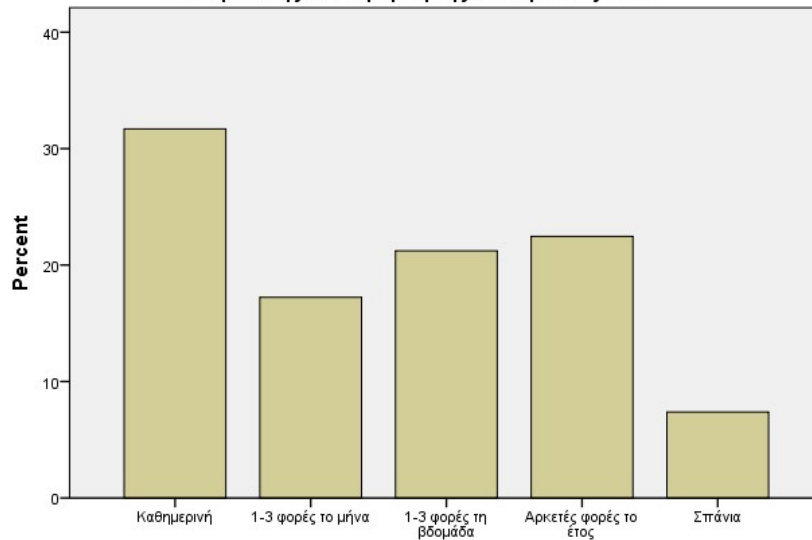
Ερώτηση B2

Το 31,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ως πολίτες, η χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι καθημερινή, το 22,5% αρκετές φορές το έτος, το 21,2% 1-3 φορές τη βδομάδα, το 17,2% 1-3 φορές το μήνα και το 7,4% χρησιμοποιούν σπάνια τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους.

B2. Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθημερινή	103	31,7	31,7	31,7
1-3 φορές το μήνα	56	17,2	17,2	48,9
1-3 φορές τη βδομάδα	69	21,2	21,2	70,2
Αρκετές φορές το έτος	73	22,5	22,5	92,6
Σπάνια	24	7,4	7,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B2. Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:



B2. Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:

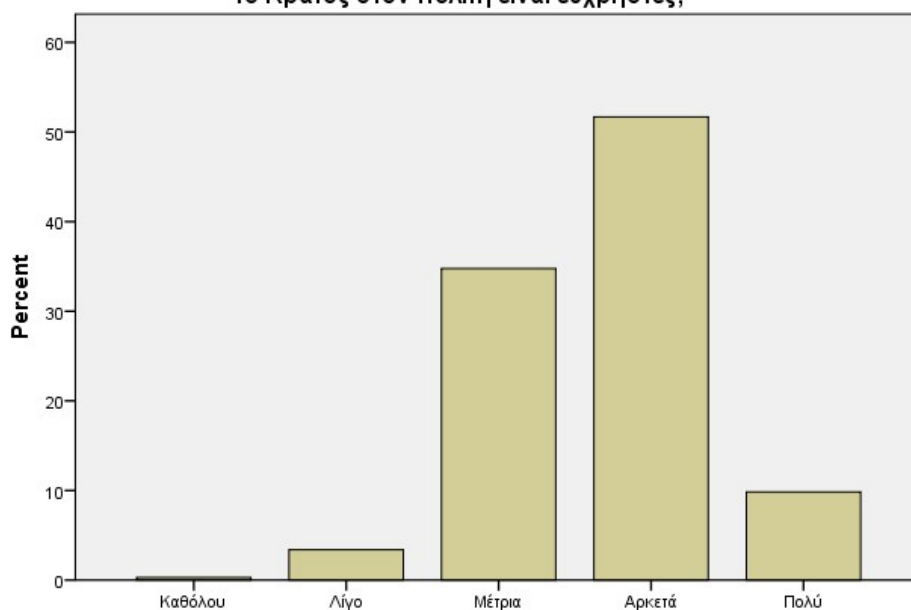
Ερώτηση B3

Το 51,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά εύχρηστες, το 34,8% των ερωτηθέντων είναι εύχρηστες σε μέτριο βαθμό, το 9,8% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 3,4% σε λίγο βαθμό.

B3. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	,3	,3	,3
Λίγο	11	3,4	3,4	3,7
Μέτρια	113	34,8	34,8	38,5
Αρκετά	168	51,7	51,7	90,2
Πολύ	32	9,8	9,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B3. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;



B3. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;

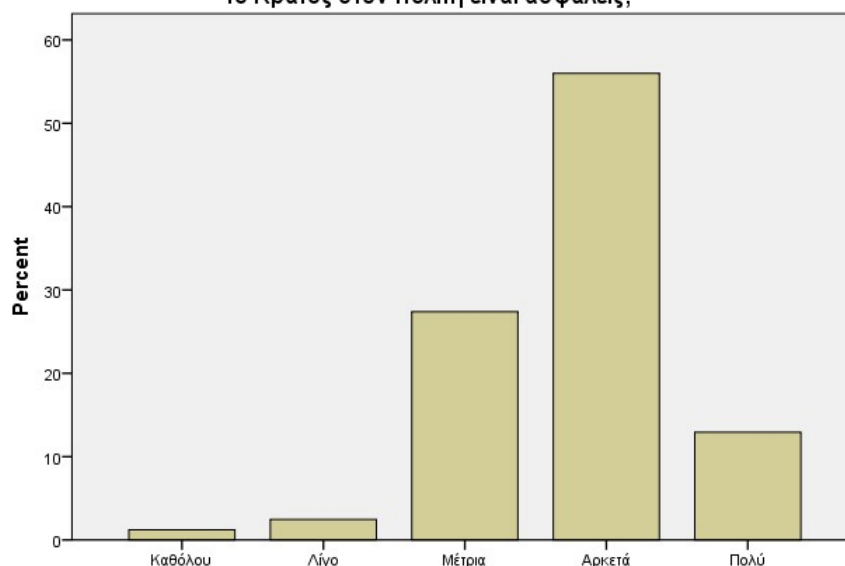
Ερώτηση B4

Το 56% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά ασφαλείς, το 27,4% των ερωτηθέντων είναι ασφαλείς σε μέτριο βαθμό, το 12,9% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 2,5% σε λίγο βαθμό.

B4. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	4	1,2	1,2	1,2
Λίγο	8	2,5	2,5	3,7
Μέτρια	89	27,4	27,4	31,1
Αρκετά	182	56,0	56,0	87,1
Πολύ	42	12,9	12,9	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B4. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;



B4. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;

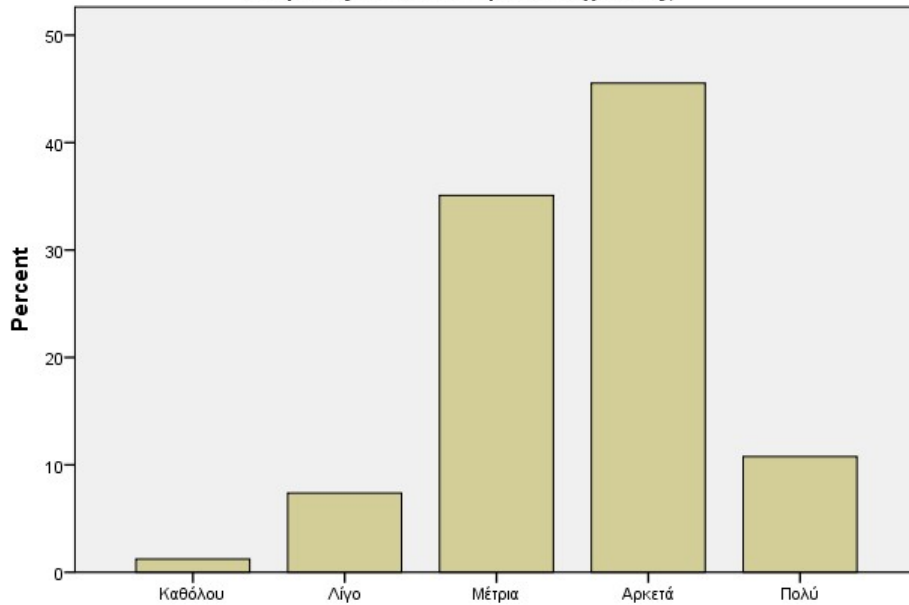
Ερώτηση B5

Το 45,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά γρήγορες, το 35,1% των ερωτηθέντων είναι γρήγορες σε μέτριο βαθμό, το 10,8% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 7,4% σε λίγο βαθμό.

B5. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	4	1,2	1,2	1,2
Λίγο	24	7,4	7,4	8,6
Μέτρια	114	35,1	35,1	43,7
Αρκετά	148	45,5	45,5	89,2
Πολύ	35	10,8	10,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B5. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;



B5. Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;

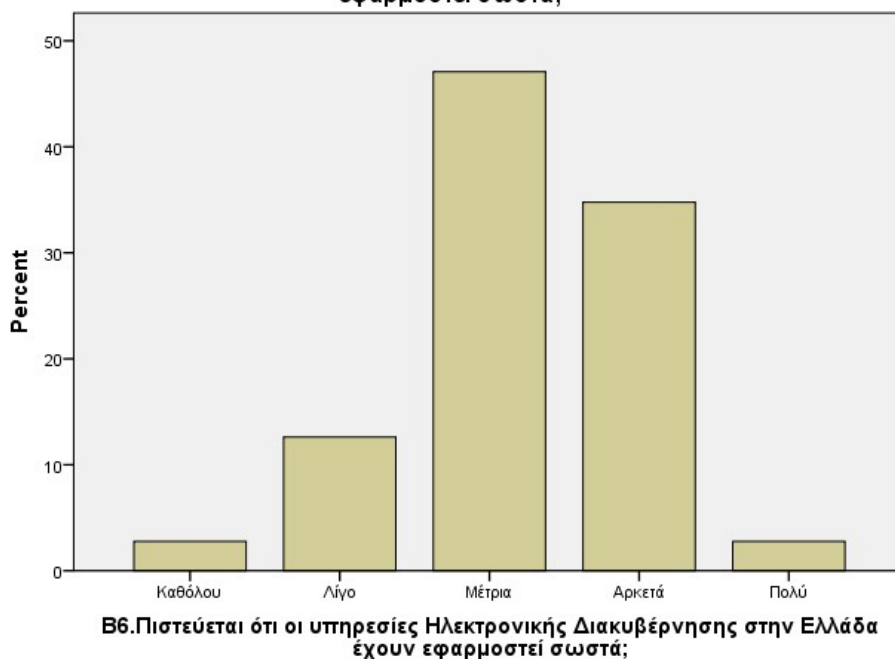
Ερώτηση B6

Το 47,1% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά σε μέτριο βαθμό, το 34,8% σε αρκετό βαθμό και το 12,6% σε λίγο βαθμό.

B6. Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	9	2,8	2,8	2,8
Λίγο	41	12,6	12,6	15,4
Μέτρια	153	47,1	47,1	62,5
Αρκετά	113	34,8	34,8	97,2
Πολύ	9	2,8	2,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B6.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά;



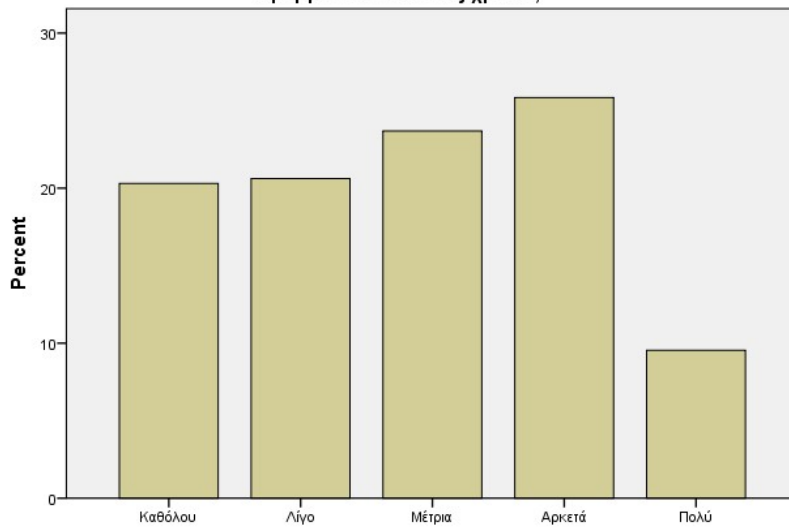
Ερώτηση B7

Το 25,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο σε αρκετό βαθμό, το 23,7% σε μέτριο βαθμό, το 20,6% σε λίγο βαθμό, ενώ το 20,3% δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν έχουν εφαρμοστεί καθόλου σε λάθος χρόνο και το 9,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

B7.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	66	20,3	20,3	20,3
Λίγο	67	20,6	20,6	40,9
Μέτρια	77	23,7	23,7	64,6
Αρκετά	84	25,8	25,8	90,5
Πολύ	31	9,5	9,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B7.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;



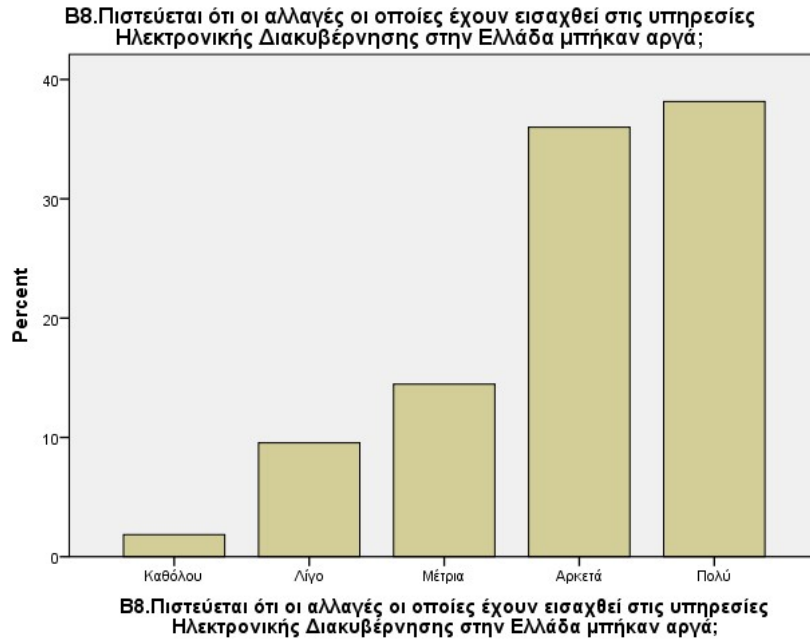
B7.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;

Ερώτηση B8

Το 38,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπόκαν αργά σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 36% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 14,5% σε μέτριο βαθμό και το 9,5% σε λίγο βαθμό.

B8.Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπόκαν αργά;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	6	1,8	1,8	1,8
Λίγο	31	9,5	9,5	11,4
Μέτρια	47	14,5	14,5	25,8
Αρκετά	117	36,0	36,0	61,8
Πολύ	124	38,2	38,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	



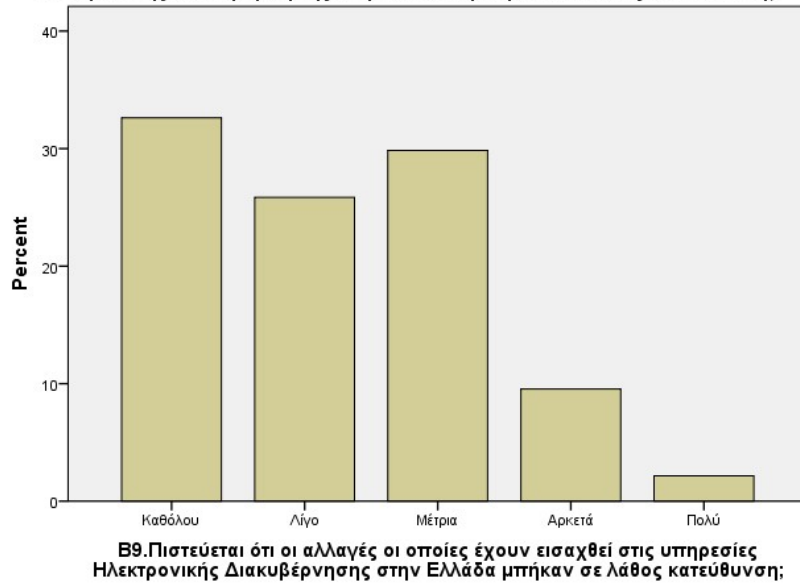
Ερώτηση B9

Το 32,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα δεν μπήκαν καθόλου σε λάθος κατεύθυνση, το 29,8% θεωρούν πως οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση σε μέτριο βαθμό και το 58,8% σε λίγο βαθμό.

B9.Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	106	32,6	32,6	32,6
Λίγο	84	25,8	25,8	58,5
Μέτρια	97	29,8	29,8	88,3
Αρκετά	31	9,5	9,5	97,8
Πολύ	7	2,2	2,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B9.Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση;



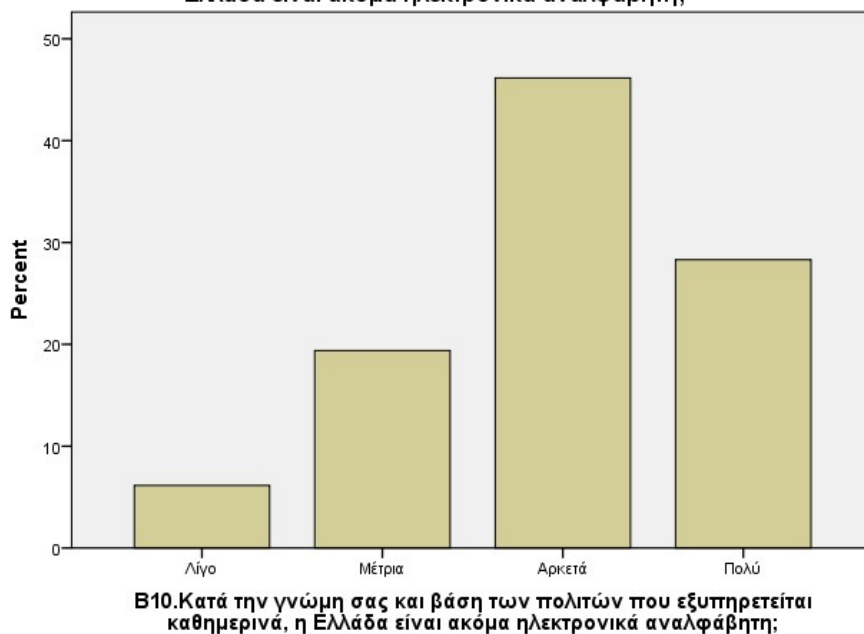
Ερώτηση B10

Το 46,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως με βάση τους πολίτες που εξυπηρετούν καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 28,3% σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 19,4% σε μέτριο βαθμό και το υπόλοιπο 6,2% σε λίγο βαθμό.

B10.Κατά την γνώμη σας και βάση των πολιτών που εξυπηρετείται καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λίγο	20	6,2	6,2	6,2
Μέτρια	63	19,4	19,4	25,5
Αρκετά	150	46,2	46,2	71,7
Πολύ	92	28,3	28,3	100,0
Total	325	100,0	100,0	

B10. Κατά την γνώμη σας και βάση των πολιτών που εξυπηρετείται καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη;



ΜΕΡΟΣ Γ (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ)

Ερώτηση Γ1

Η πιο διαδεδομένη ιστοσελίδα που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι σε Δημόσιες υπηρεσίες είναι το gov.gr, ακολουθούν οι εργαζόμενοι που δήλωσαν πως χρησιμοποιούν όλες τις ιστοσελίδες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στη συνέχεια την ιστοσελίδα του ΚΕΠ, το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ», το Taxisnet, την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ, την πύλη ermis.gov.gr και το ΕΦΚΑ. Ακολούθησαν, η ΕΡΓΑΝΗ, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (gsis), η Ανεξάρτητη αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕΕ), η Διαύγεια.gr, Υπουργείο Δικαιοσύνης (solon.gr), Ποινικό μητρώο, Atlas, το e-Paranolo, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (idika.gr), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣΝΑ), το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Ποινικής και Πολιτικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ), το emvolio.gr, το amka.gr, το Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ), Αναζήτηση Διαγωνισμών Δημοσίων Έργων (ΕΣΗΔΗΣ), Ηλεκτρονικό

Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), Σύστημα Σώρευσης Κρατικών Ενισχύσεων, Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (Απογραφή), Εθνικό Δημοτολόγιο, ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ), Αρχαιοθέτηση εγγράφων (Πάπυρος), e-ticketing, Στρατολογία, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠΑΑΤ), Πιστοποίηση Εξαγωγών Τροφίμων Ζωικής Προέλευσης (ΠΣΔΥΠΕΕ) και Ληξιαρχείο.

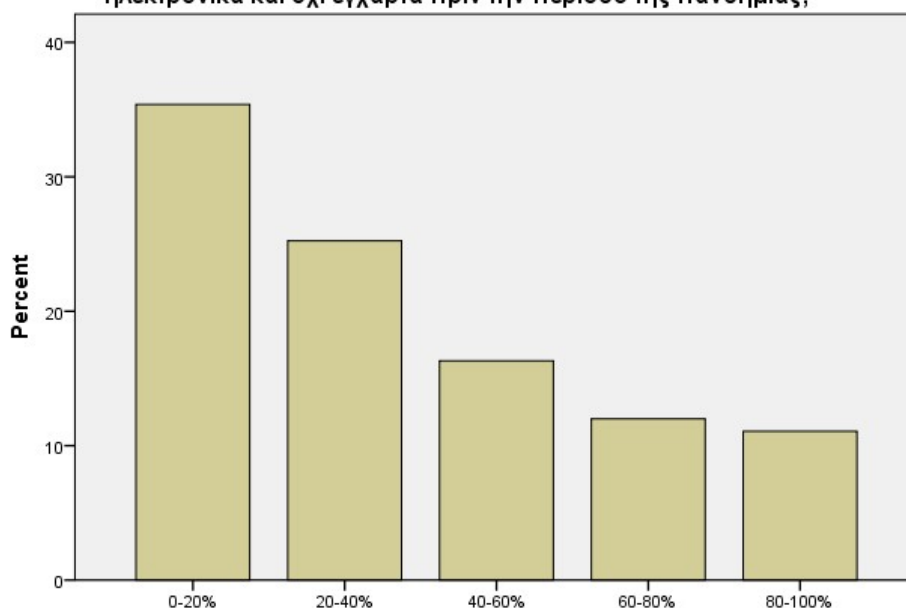
Ερώτηση Γ2

Το 35,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας από την υπηρεσία τους σε ποσοστό 0-20%, το 25,2% σε ποσοστό 20-40%, το 16,3% σε ποσοστό 40-60%, το 12% σε ποσοστό 60-80% και το υπόλοιπο 11,1% σε ποσοστό 80-100%.

Γ2. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-20%	115	35,4	35,4	35,4
20-40%	82	25,2	25,2	60,6
40-60%	53	16,3	16,3	76,9
60-80%	39	12,0	12,0	88,9
80-100%	36	11,1	11,1	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ2. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας;



Γ2. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας;

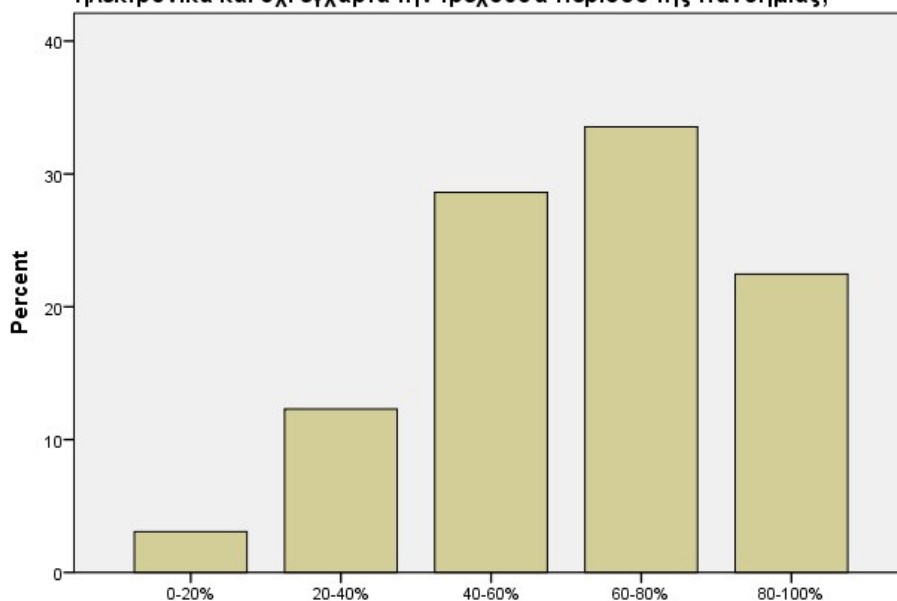
Ερώτηση Γ3

Το 33,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας από την υπηρεσία τους σε ποσοστό 60-80%, το 28,6% σε ποσοστό 40-60%, το 22,5% σε ποσοστό 80-100%, το 12,3% σε ποσοστό 20-40% και το υπόλοιπο 3,1% σε ποσοστό 0-20%.

Γ3. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-20%	10	3,1	3,1	3,1
20-40%	40	12,3	12,3	15,4
40-60%	93	28,6	28,6	44,0
60-80%	109	33,5	33,5	77,5
80-100%	73	22,5	22,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ3. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας;



Γ3. Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας;

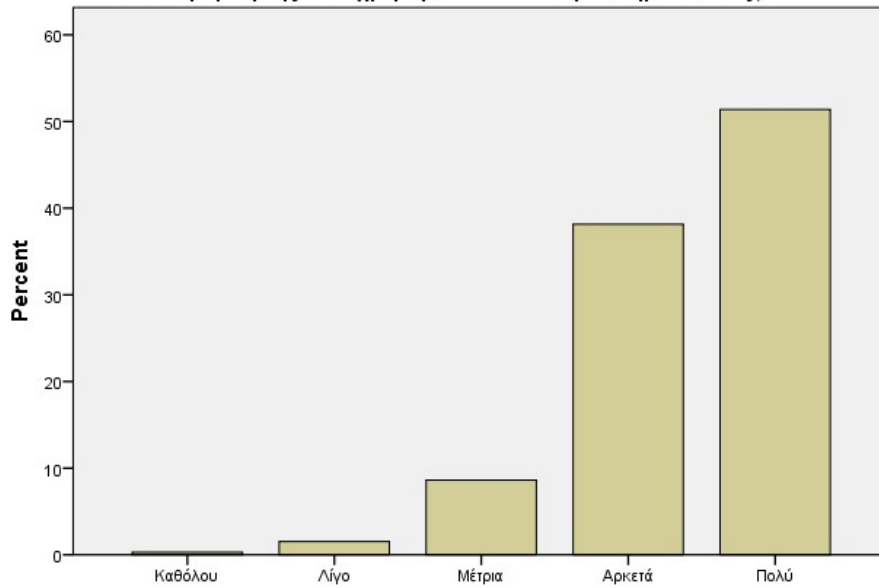
Ερώτηση Γ4

Το 51,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 38,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 8,6% σε μέτριο βαθμό.

Γ4. Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	,3	,3	,3
Λίγο	5	1,5	1,5	1,8
Μέτρια	28	8,6	8,6	10,5
Αρκετά	124	38,2	38,2	48,6
Πολύ	167	51,4	51,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;



Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;

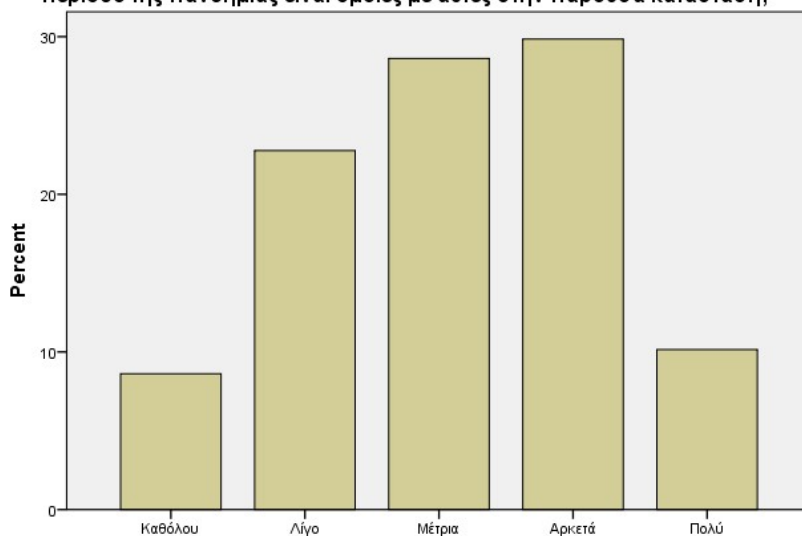
Ερώτηση Γ5

Το 29,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία τους πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 28,6% σε μέτριο βαθμό, το 22,8% σε λίγο βαθμό και το 10,2% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Γ5.Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	28	8,6	8,6	8,6
Λίγο	74	22,8	22,8	31,4
Μέτρια	93	28,6	28,6	60,0
Αρκετά	97	29,8	29,8	89,8
Πολύ	33	10,2	10,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ5. Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση;



Γ5. Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση;

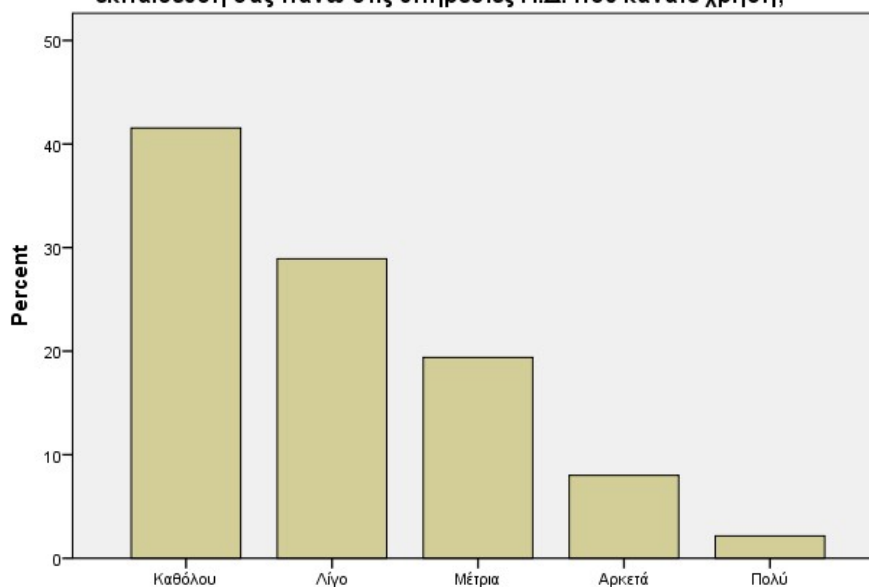
Ερώτηση Γ6

Το 41,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους δεν φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή τους πάνω στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έκαναν χρήση καθόλου, το 28,9% σε λίγο βαθμό και το 19,4% σε μέτριο βαθμό.

Γ6. Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	135	41,5	41,5	41,5
Λίγο	94	28,9	28,9	70,5
Μέτρια	63	19,4	19,4	89,8
Αρκετά	26	8,0	8,0	97,8
Πολύ	7	2,2	2,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;



Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;

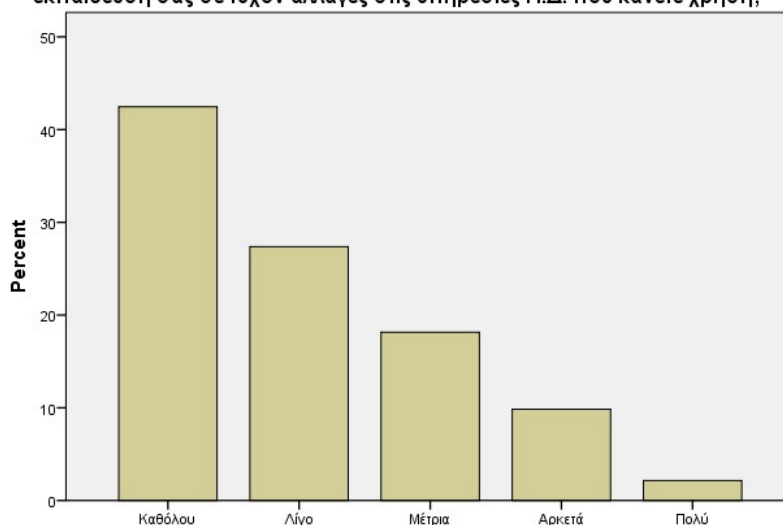
Ερώτηση Γ7

Το 42,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως κατά την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους δεν έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή τους σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνουν χρήση καθόλου, το 27,4% σε λίγο βαθμό και το 18,2% σε μέτριο βαθμό.

Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνετε χρήση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	138	42,5	42,5	42,5
Λίγο	89	27,4	27,4	69,8
Μέτρια	59	18,2	18,2	88,0
Αρκετά	32	9,8	9,8	97,8
Πολύ	7	2,2	2,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνετε χρήση;



Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνετε χρήση;

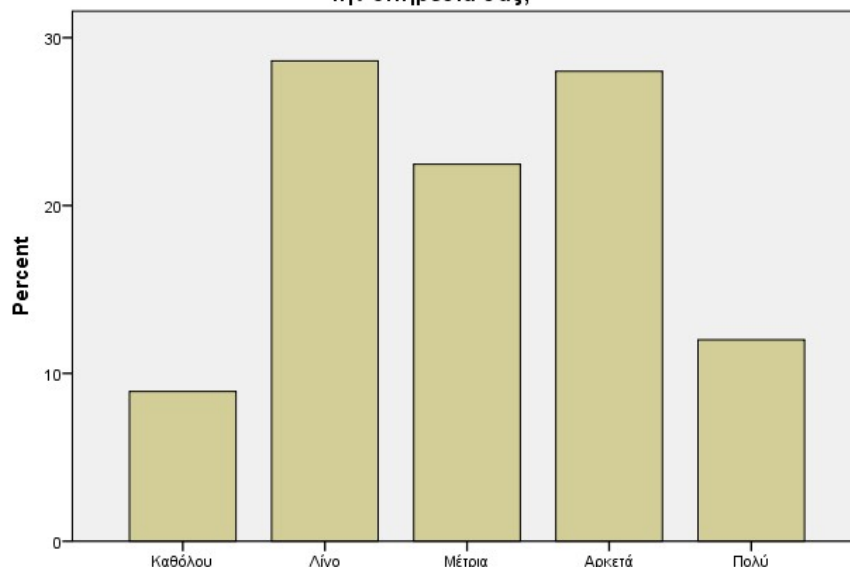
Ερώτηση Γ8

Το 28,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους σε λίγο βαθμό, το 28% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 22,5% σε μέτριο βαθμό, το 12% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 8,9% δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία δεν είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους.

Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	29	8,9	8,9	8,9
Λίγο	93	28,6	28,6	37,5
Μέτρια	73	22,5	22,5	60,0
Αρκετά	91	28,0	28,0	88,0
Πολύ	39	12,0	12,0	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;



Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

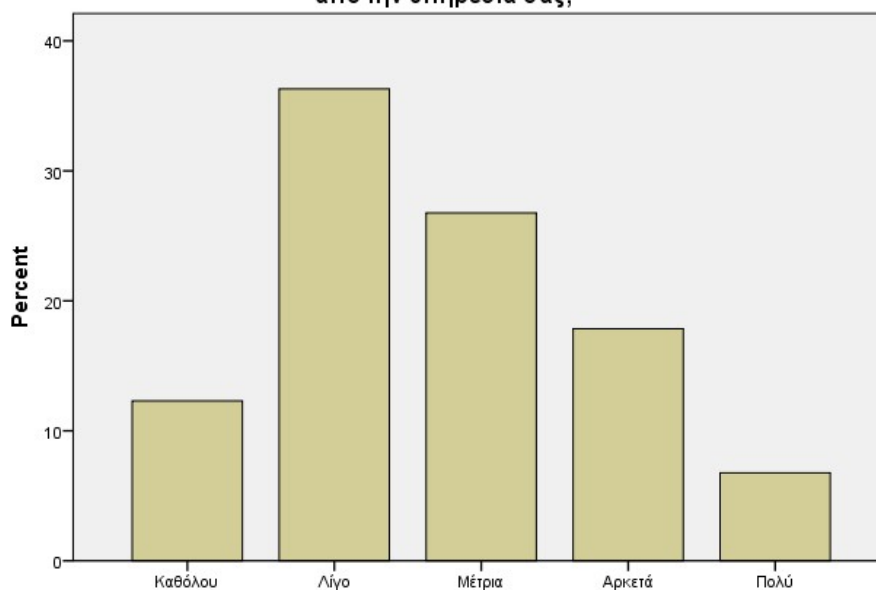
Ερώτηση Γ9

Το 36,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία τους σε λίγο βαθμό, το 26,8% σε μέτριο βαθμό, το 17,8% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 12,3% δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία δεν είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με την υπηρεσία τους.

Γ9.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	40	12,3	12,3	12,3
Λίγο	118	36,3	36,3	48,6
Μέτρια	87	26,8	26,8	75,4
Αρκετά	58	17,8	17,8	93,2
Πολύ	22	6,8	6,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ9.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;



Γ9.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

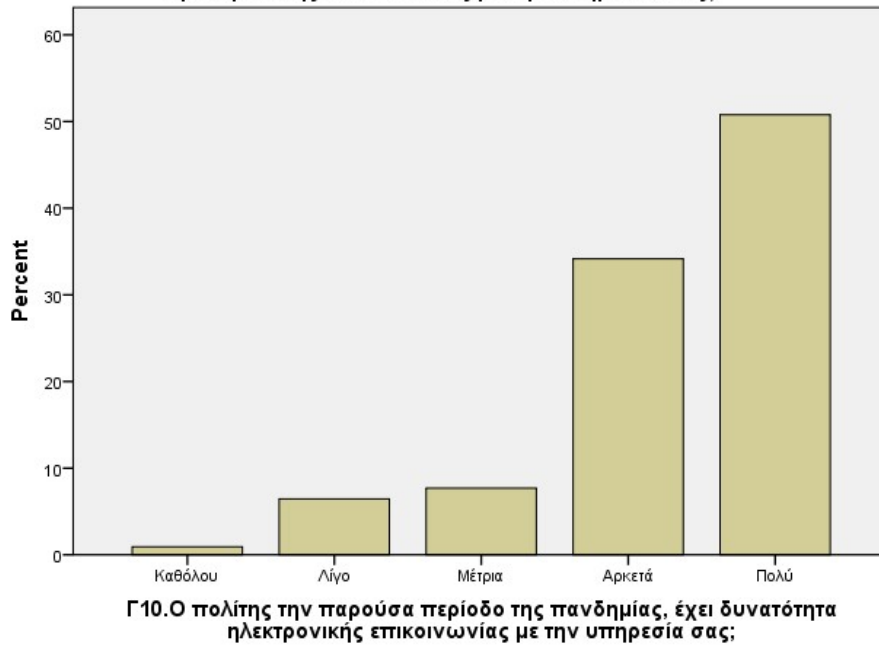
Ερώτηση Γ10

Το 50,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 34,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό.

Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	,9	,9	,9
Λίγο	21	6,5	6,5	7,4
Μέτρια	25	7,7	7,7	15,1
Αρκετά	111	34,2	34,2	49,2
Πολύ	165	50,8	50,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

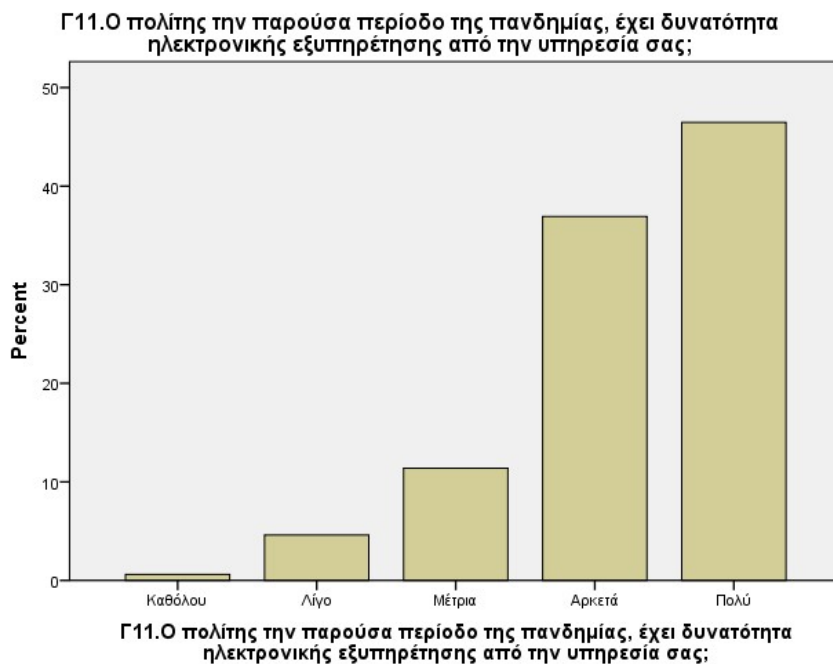


Ερώτηση Γ11

Το 46,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 36,9% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 11,4% σε μέτριο βαθμό.

Γ11.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,6	,6	,6
Λίγο	15	4,6	4,6	5,2
Μέτρια	37	11,4	11,4	16,6
Αρκετά	120	36,9	36,9	53,5
Πολύ	151	46,5	46,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	



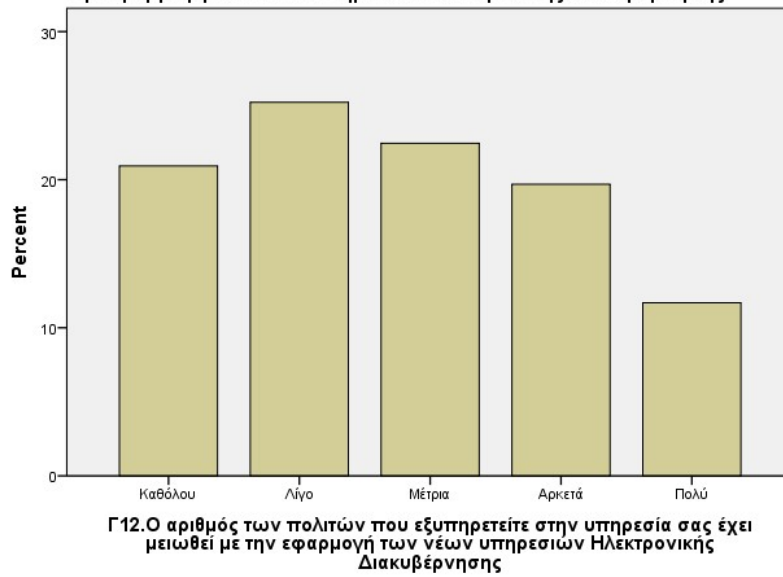
Ερώτηση Γ12

Το 25,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετούν στην υπηρεσία τους έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε λίγο βαθμό, το 22,5% σε μέτριο βαθμό, το 20,9% δήλωσαν πως δεν έχει μειωθεί καθόλου, ενώ το 19,7% δήλωσαν πως έχει μειωθεί σε αρκετό βαθμό και το υπόλοιπο 11,7% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	68	20,9	20,9	20,9
Λίγο	82	25,2	25,2	46,2
Μέτρια	73	22,5	22,5	68,6
Αρκετά	64	19,7	19,7	88,3
Πολύ	38	11,7	11,7	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



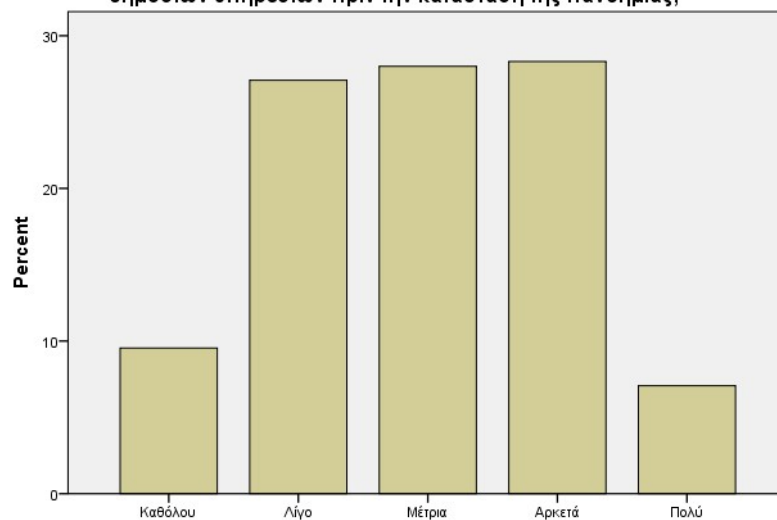
Ερώτηση Γ13

Το 28,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας σε αρκετό βαθμό, το 28% σε μέτριο βαθμό, το 27,1% σε λίγο βαθμό, ενώ το 9,5% δήλωσαν πως δεν είχε συμβάλει καθόλου.

Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	31	9,5	9,5	9,5
	Λίγο	88	27,1	27,1	36,6
	Μέτρια	91	28,0	28,0	64,6
	Αρκετά	92	28,3	28,3	92,9
	Πολύ	23	7,1	7,1	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;



Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;

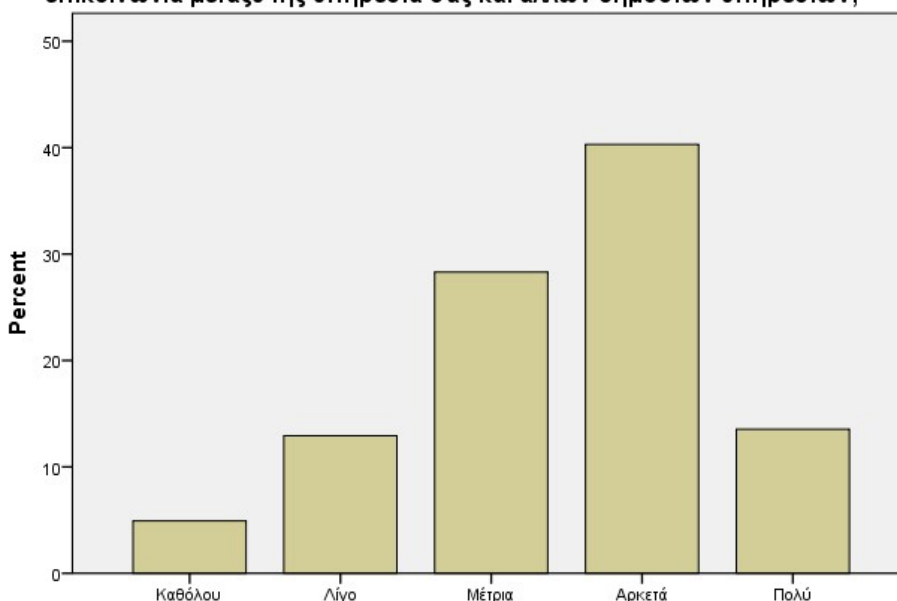
Ερώτηση Γ14

Το 40,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών σε αρκετό βαθμό, το 28% σε μέτριο βαθμό, το 13,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,9% σε λίγο βαθμό.

Γ14.Η Η.Δ. στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	16	4,9	4,9	4,9
Λίγο	42	12,9	12,9	17,8
Μέτρια	92	28,3	28,3	46,2
Αρκετά	131	40,3	40,3	86,5
Πολύ	44	13,5	13,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ14.Η Η.Δ. στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσίας σας και άλλων δημόσιων υπηρεσιών;



Γ14.Η Η.Δ. στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσίας σας και άλλων δημόσιων υπηρεσιών;

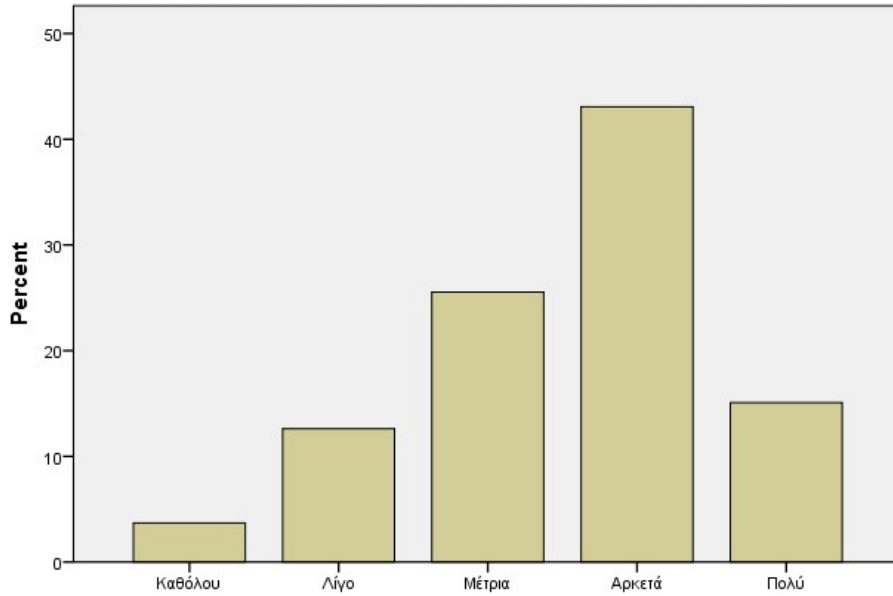
Ερώτηση Γ15

Το 43,1% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή σε αρκετό βαθμό, το 25,5% σε μέτριο βαθμό, το 15,1% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,6% σε λίγο βαθμό.

Γ15.Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	12	3,7	3,7	3,7
Λίγο	41	12,6	12,6	16,3
Μέτρια	83	25,5	25,5	41,8
Αρκετά	140	43,1	43,1	84,9
Πολύ	49	15,1	15,1	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Γ15.Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή



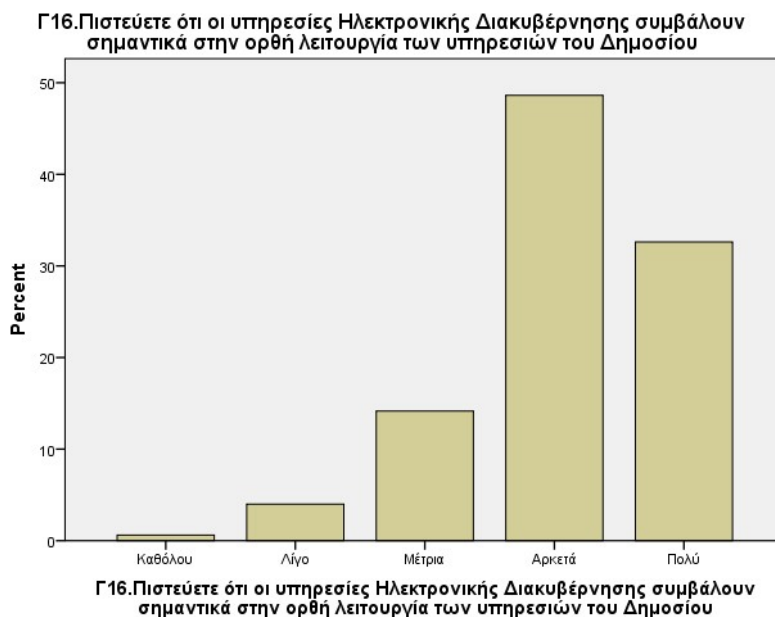
Γ15.Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή

Ερώτηση Γ16

Το 48,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου σε αρκετό βαθμό, το 32,6% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 14,2% σε μέτριο βαθμό.

Γ16.Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,6	,6	,6
Λίγο	13	4,0	4,0	4,6
Μέτρια	46	14,2	14,2	18,8
Αρκετά	158	48,6	48,6	67,4
Πολύ	106	32,6	32,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	



5.2 Έλεγχος Κανονικότητας Μεταβλητών

Κάναμε και έλεγχο κανονικότητας όλων των μεταβλητών μας προκειμένου να δούμε αν υπάρχει κανονικότητα στις τιμές μας με την βοήθεια των Kolmogorov-Smirnov & Shapiro-Wilk. Προκειμένου να έχουμε κανονικότητα πρέπει το sig.> της τιμής Pearson 0,05 γεγονός που δεν ισχύει στην περίπτωση μας. Για αυτόν τον λόγο θα συνεχίσουμε την ανάλυση μας με μη παραμετρικούς ελέγχους. Στη συνέχεια ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου κανονικότητας του ερωτηματολογίου.

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
B1. Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	,274	325	,000	,774	325	,000
B2. Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:	,197	325	,000	,870	325	,000

B3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	,292	325	,000	,830	325	,000
B4.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;	,310	325	,000	,819	325	,000
B5.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;	,261	325	,000	,866	325	,000
B6.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά;	,238	325	,000	,856	325	,000
B7.Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;	,172	325	,000	,901	325	,000
B8.Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν αργά;	,245	325	,000	,827	325	,000
B9.Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση;	,200	325	,000	,868	325	,000
B10.Κατά την γνώμη σας και βάση των πολιτών που εξυπηρετείται καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλόγητη;	,260	325	,000	,845	325	,000

Γ2.Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας;	,216	325	,000	,845	325	,000
Γ3.Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας;	,207	325	,000	,894	325	,000
Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;	,311	325	,000	,748	325	,000
Γ5.Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση;	,187	325	,000	,913	325	,000
Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	,243	325	,000	,828	325	,000
Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνετε χρήση;	,249	325	,000	,824	325	,000
Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;	,189	325	,000	,907	325	,000
Γ9.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;	,224	325	,000	,902	325	,000

Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;	,292	325	,000	,747	325	,000
Γ11.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;	,272	325	,000	,782	325	,000
Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	,181	325	,000	,900	325	,000
Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;	,180	325	,000	,911	325	,000
Γ14.Η Η.Δ. στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημόσιων υπηρεσιών;	,242	325	,000	,891	325	,000
Γ15.Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει συμβάλει στην διασαύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή	,259	325	,000	,884	325	,000
Γ16.Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου	,271	325	,000	,819	325	,000

a. Lilliefors Significance Correction

5.3 Σύγκριση Ηλικίας και ερωτήσεων Β1, Β3 & Γ4

Με τον συγκεκριμένο στατιστικό εργαλείο, θα συγκρίνουμε τους μέσους όρους των ηλικιακών ομάδων. Από τον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι μεταξύ των μέσων όρων

των ηλικιακών ομάδων δεν προκύπτει ουσιαστική διαφορά. Από τον δεύτερο πίνακα επιβεβαιώνεται ότι δεν προκύπτει στατιστική διαφορά καθώς $p > 0,05$.

Ranks			
	Ηλικία	N	Mean Rank
B1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	20-32	11	114,82
	33-44	110	161,15
	45-56	174	167,28
	57-67	30	162,65
	Total	325	
B3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	20-32	11	127,00
	33-44	110	161,59
	45-56	174	165,54
	57-67	30	166,63
	Total	325	
Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;	20-32	11	133,82
	33-44	110	167,39
	45-56	174	161,50
	57-67	30	166,28
	Total	325	

Test Statistics ^{a,b}			
	B1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	B3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;
Chi-Square	3,995	2,213	1,710
Df	3	3	3
Asymp. Sig.	,262	,529	,635

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ηλικία

5.4 Σύγκριση Μορφωτικού Επιπέδου και ερωτήσεων Β1, Β3 & Γ4

Με τον συγκεκριμένο στατιστικό εργαλείο, θα συγκρίνουμε τους μέσους όρους των μορφωτικών επιπέδων. Από τον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι μεταξύ των μέσων όρων δεν προκύπτει ουσιαστική διαφορά. Από τον δεύτερο πίνακα επιβεβαιώνεται ότι δεν προκύπτει στατιστική διαφορά καθώς $p > 0,05$.

Ranks			
	Μορφωτικό επίπεδο	N	Mean Rank
Β1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	162,52
	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	168,54
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	156,76
	Μεταπτυχιακό	8	167,81
	Total	325	
Β3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	171,07
	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	160,76
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	161,41
	Μεταπτυχιακό	8	211,88
	Total	325	
Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	162,34
	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	155,28
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	169,12
	Μεταπτυχιακό	8	205,63
	Total	325	

Test Statistics ^{a,b}			
	Β1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	Β3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;
Chi-Square	1,429	2,997	4,064
Df	3	3	3
Asymp. Sig.	,699	,392	,255

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Μορφωτικό επίπεδο

5.5 Σύγκριση Προϋπηρεσίας και ερωτήσεων B1, B3 & Γ4

Με τον συγκεκριμένο στατιστικό εργαλείο, θα συγκρίνουμε τους μέσους όρους των ετών προϋπηρεσίας. Προκύπτει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ της ερώτησης B1 καθώς $\text{sig.} < 0,05$. Πιο αναλυτικά, οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια βλέπουμε ότι είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία μικρότερη από μια δεκαετία έχουν λιγότερη εξοικείωση ενώ το ίδιο συμβαίνει και με τους εργαζόμενους που δουλεύουν από 30-40 χρόνια στην υπηρεσία.

Ranks			
	Χρόνια προϋπηρεσίας	N	Mean Rank
B1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	0-10	50	128,99
	10-20	185	171,69
	20-30	62	174,85
	30-40	25	138,00
	>40	3	157,00
	Total	325	
B3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	0-10	50	142,29
	10-20	185	163,94
	20-30	62	178,00
	30-40	25	160,34
	>40	3	162,67
	Total	325	
Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;	0-10	50	156,50
	10-20	185	163,46
	20-30	62	174,75
	30-40	25	145,58
	>40	3	145,00
	Total	325	

Από τον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι μεταξύ των μέσων όρων δεν προκύπτει ουσιαστική διαφορά με την προϋπηρεσία και τις ερωτήσεις B3 & Γ4. Από τον δεύτερο πίνακα επιβεβαιώνεται ότι δεν προκύπτει στατιστική διαφορά καθώς $p > 0,05$.

Test Statistics^{a,b}

	Β1.Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;	Β3.Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;	Γ4.Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;
Chi-Square	13,215	4,943	2,701
Df	4	4	4
Asymp. Sig.	,010	,293	,609

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Χρόνια προϋπηρεσίας

5.6 Spearman Correlation rho

Στη συνέχεια συσχετίζουμε τις ερωτήσεις του κεντρικού ερωτηματολογίου με το Φύλο των συμμετεχόντων προκειμένου να δούμε αν υπάρχει στατιστική σχέση μεταξύ τους. Παραθέτουμε μόνο τις συσχετίσεις που έχουν στατιστικό ενδιαφέρον. Από τον πίνακα που ακολουθεί, προκύπτει ότι οι ερωτήσεις Γ6, Γ7 και Γ8 έχουν στατιστικό ενδιαφέρον καθώς $\rho=-,109$, sig.,049, $\rho=-,122$, sig.,027 και $\rho=-,151$, sig.,006, αντίστοιχα.

Correlations

			Φύλο	Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
Spearman's rho	Φύλο	Correlation Coefficient	1,000	-,109*	-,122*	-,151**
		Sig. (2-tailed)	.	,049	,027	,006
		N	325	325	325	325
Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;		Correlation Coefficient		1,000	,603**	,261**
		Sig. (2-tailed)		.	,000	,000
		N		325	325	325
Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;		Correlation Coefficient			1,000	,211**
		Sig. (2-tailed)			.	,000
		N			325	325
Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;		Correlation Coefficient				1,000
		Sig. (2-tailed)				.
		N				325

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.7 Mann-Whitney Test

Λόγω του ότι από το Correlation βλέπουμε στατιστικό ενδιαφέρον, χρησιμοποιούμε το Mann-Whitney Test προκειμένου να δούμε πιο αναλυτικά τι συμπεράσματα προκύπτουν. Από τον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι οι άνδρες συμμετέχοντες συμφωνούν περισσότερο με την άποψη ότι πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή τους πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που έκανα χρήση όπως επίσης και ότι κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία τους έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή τους σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνουν χρήση και με την άποψη ότι ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους εν αντιθέσει με τις γυναίκες εργαζόμενες που έχουν άλλη άποψη.

Ranks				
	Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	Ανδρας	89	178,80	15913,00
	Γυναίκα	236	157,04	37062,00
	Total	325		
Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνετε χρήση;	Ανδρας	89	180,70	16082,50
	Γυναίκα	236	156,32	36892,50
	Total	325		
Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;	Ανδρας	89	185,42	16502,00
	Γυναίκα	236	154,55	36473,00
	Total	325		

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των ζευγών των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$.

Test Statistics^a

	Γ6.Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	Γ7.Κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνατε χρήση;	Γ8.Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
Mann-Whitney U	9096,000	8926,500	8507,000
Wilcoxon W	37062,000	36892,500	36473,000
Z	-1,966	-2,203	-2,723
Asymp. Sig. (2-tailed)	,049	,028	,006

a. Grouping Variable: Φύλο

5.8 Spearman Correlation rho

Στη συνέχεια συσχετίζουμε τις ερωτήσεις του κεντρικού ερωτηματολογίου με το Μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων προκειμένου να δούμε αν υπάρχει στατιστική σχέση μεταξύ τους. Παραθέτουμε μόνο τις συσχετίσεις που έχουν στατιστικό ενδιαφέρον. Από τον πίνακα που ακολουθεί, προκύπτει ότι οι ερωτήσεις Γ12 και Γ13 έχουν στατιστικό ενδιαφέρον καθώς $\rho=,160$, sig.,004, και $\rho=,152$, sig.,006, αντίστοιχα.

Correlations

			Μορφωτικό επίπεδο	Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;
Spearman's rho	Μορφωτικό επίπεδο	Correlation Coefficient	1,000	,160**	,152**
		Sig. (2-tailed)	.	,004	,006
		N	325	325	325

Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 . 325	,138* ,013 325
Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		1,000 . 325

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.9 Kruskal-Wallis Test

Προχωράμε στη σύγκριση των μέσων όρων με τη βοήθεια του Kruskal-Wallis Test. Πιο αναλυτικά βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες με ανώτατη μόρφωση (τριτοβάθμια) συμφωνούν με την άποψη ότι ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετούν στην υπηρεσία τους έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και το ίδιο ισχύει με την άποψη ότι η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας. Ο χαμηλότερος μέσος όρος επικρατεί στους εργαζομένους που είναι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, που πρακτικά σημαίνει ότι έχουν διαφορετική άποψη.

Ranks			
	Μορφωτικό επίπεδο	N	Mean Rank
Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	149,09
	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	151,08
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	172,46
	Μεταπτυχιακό	8	263,88
	Total	325	
Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	116,59
	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	154	156,98
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	141	176,68
	Μεταπτυχιακό	8	165,25
	Total	325	

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των ζευγών των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$.

Test Statistics^{a,b}

	Γ12.Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Γ13.Η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;
Chi-Square	14,261	9,626
Df	3	3
Asymp. Sig.	,003	,022

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Μορφωτικό επίπεδο

5.10 Spearman Correlation rho

Στη συνέχεια συσχετίζουμε τις ερωτήσεις του κεντρικού ερωτηματολογίου με τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων προκειμένου να δούμε αν υπάρχει στατιστική σχέση μεταξύ τους. Παραθέτουμε μόνο τις συσχετίσεις που έχουν στατιστικό ενδιαφέρον. Από τον πίνακα που ακολουθεί, προκύπτει ότι η ερώτηση Γ10 έχει στατιστικό ενδιαφέρον καθώς $\rho = -,137$, sig.,013.

Correlations

			Χρόνια προϋπηρεσίας	Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
Spearman's rho	Χρόνια προϋπηρεσίας	Correlation Coefficient	1,000	-,137*
		Sig. (2-tailed)	.	,013

	N	325	325
Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;	Correlation Coefficient	-,137*	1,000
	Sig. (2-tailed)	,013	.
	N	325	325

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.11 Kruskal-Wallis Test

Προχωράμε στη σύγκριση των μέσων όρων με τη βοήθεια του Kruskal-Wallis Test. Πιο αναλυτικά βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες με εργασιακή προϋπηρεσία από 0-10 χρόνια συμφωνούν περισσότερο με την άποψη ότι ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους, οι εργαζόμενοι με εργασιακή προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια συμφωνούν με την παραπάνω άποψη λίγο λιγότερο, ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 30-40 χρόνια ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη.

Ranks			
	Χρόνια προϋπηρεσίας	N	Mean Rank
Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;	0-10	50	187,86
	10-20	185	161,72
	20-30	62	165,77
	30-40	25	111,80
	>40	3	197,00
	Total	325	

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$.

Test Statistics ^{a,b}	
	Γ10.Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;
Chi-Square	13,763
Df	4
Asymp. Sig.	,008

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Χρόνια προϋπηρεσίας

5.12 Απαντήσεις σε Ερευνητικά Ερωτήματα

Ποιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιείτε στην εργασία σας.

Η πιο διαδεδομένη ιστοσελίδα που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι σε Δημόσιες υπηρεσίες είναι το gov.gr, ακολουθούν οι εργαζόμενοι που δήλωσαν πως χρησιμοποιούν όλες τις ιστοσελίδες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στη συνέχεια την ιστοσελίδα του ΚΕΠ, το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ», το Taxisnet, την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ, την πύλη ermis.gov.gr και το ΕΦΚΑ. Ακολούθησαν, η ΕΡΓΑΝΗ, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (gsis), η Ανεξάρτητη αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕΕ), η Διαύγεια.gr, Υπουργείο Δικαιοσύνης (solon.gr), Ποινικό μητρώο, Atlas, το e-Paravolo, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (idika.gr), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣΝΑ), το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Ποινικής και Πολιτικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ), το emvolio.gr, το amka.gr, το Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ), Αναζήτηση Διαγωνισμών Δημοσίων Έργων (ΕΣΗΔΗΣ), Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), Σύστημα Σώρευσης Κρατικών Ενισχύσεων, Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (Απογραφή), Εθνικό Δημοτολόγιο, ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ), Αρχαιοθήκη

εγγράφων (Πάπυρος), e-ticketing, Στρατολογία, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠΑΑΤ), Πιστοποίηση Εξαγωγών Τροφίμων Ζωικής Προέλευσης (ΠΣΔΥΠΕΕ) και Ληξιαρχείο.

Πιστεύεται ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει διευκολύνει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση του πολίτη προς το δημόσιο.

Το συμπέρασμα που προκύπτει από την ανάλυση των απαντήσεων είναι ότι οι ερωτηθέντες ούτε συμφωνούν αλλά ούτε και διαφωνούν με την άποψη ότι εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διευκολύνει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση του πολίτη προς το δημόσιο.

Πιστεύεται ότι η Η.Δ. έχει βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες να είναι αποτελεσματικότερες στην μεταξύ τους επικοινωνία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Το συμπέρασμα που προκύπτει από την ανάλυση των απαντήσεων είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου καθώς και στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο.

Πιστεύεται ότι η εφαρμογή της Η.Δ. έχει βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες στην διασταύρωση στοιχείων και σχεδιασμό πολιτικών (π.χ. εντοπισμός διαφθοράς, πλαστά πιστοποιητικά κ.α.)

Το συμπέρασμα που προκύπτει από την ανάλυση των απαντήσεων είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύουν πως η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών και εντοπισμού πλαστών πιστοποιητικών.

Οι πολίτες που εσείς εξυπηρετείτε αλλά και εσείς οι ίδιοι πως βλέπεται και αξιολογείται την χρήση των υπηρεσιών της Η.Δ. σε επίπεδο δυσκολίας χρήσης, ταχύτητας και τέλος ασφάλειας.

Το συμπέρασμα που προκύπτει από την ανάλυση των απαντήσεων είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύουν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά εύχρηστες, αρκετά ασφαλείς και αρκετά γρήγορες.

Υπάρχει αρνητική σχέση με τα χρόνια προϋπηρεσίας και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας

Η συγκεκριμένη υπόθεση δεν επιβεβαιώθηκε. Αυτό που προέκυψε είναι ότι οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια βλέπουμε ότι είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία μικρότερη από μια δεκαετία έχουν λιγότερη εξοικείωση ενώ το ίδιο συμβαίνει και με τους εργαζόμενους που δουλεύουν από 30-40 χρόνια στην υπηρεσία.

Υπάρχει θετική σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας (οι πιο μορφωμένοι είναι πιο εξοικειωμένοι πχ)

Η συγκεκριμένη υπόθεση δεν επιβεβαιώθηκε. Δεν προέκυψε καμία σχέση μεταξύ επιπέδου εκπαίδευσης εργαζομένων και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

6. Κεφάλαιο Έκτο

6.1 Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 44,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως προσωπικά είναι εξοικειωμένοι σε πολύ μεγάλο βαθμό με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη, το 44% των ερωτηθέντων σε αρκετό βαθμό και το 9,8% σε μέτριο βαθμό και Το 31,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ως πολίτες, η χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι καθημερινή, το 22,5% αρκετές φορές το έτος, το 21,2% 1-3 φορές τη βδομάδα, το 17,2% 1-3 φορές το μήνα και το 7,4% χρησιμοποιούν σπάνια τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους.

Επίσης το 51,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά εύχρηστες, το 34,8% των ερωτηθέντων είναι εύχρηστες σε μέτριο βαθμό, το 9,8% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 3,4% σε λίγο βαθμό, το 56% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά ασφαλείς, το 27,4% των ερωτηθέντων είναι ασφαλείς σε μέτριο βαθμό, το 12,9% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 2,5% σε λίγο βαθμό και το 45,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά γρήγορες, το 35,1% των ερωτηθέντων είναι γρήγορες σε μέτριο βαθμό, το 10,8% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 7,4% σε λίγο βαθμό.

Αντίστοιχα, το 47,1% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά σε μέτριο βαθμό, το 34,8% σε αρκετό βαθμό και το 12,6% σε λίγο βαθμό, το 25,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο σε αρκετό βαθμό, το 23,7% σε μέτριο βαθμό, το 20,6% σε λίγο βαθμό, ενώ το 20,3% δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν έχουν εφαρμοστεί καθόλου σε λάθος χρόνο και το 9,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 38,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν αργά σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 36% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 14,5% σε μέτριο βαθμό και το 9,5% σε λίγο βαθμό.

Επίσης το 32,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα δεν μπήκαν καθόλου σε λάθος κατεύθυνση, το 29,8% θεωρούν πως οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπήκαν σε λάθος κατεύθυνση σε μέτριο βαθμό και το 58,8% σε λίγο βαθμό, το 46,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως με βάση τους πολίτες που εξυπηρετούν καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 28,3% σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 19,4% σε μέτριο βαθμό και το υπόλοιπο 6,2% σε λίγο βαθμό, το 35,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας από την υπηρεσία τους σε ποσοστό 0-20%, το 25,2% σε ποσοστό 20-40%, το 16,3% σε ποσοστό 40-60%, το 12% σε ποσοστό 60-80% και το υπόλοιπο 11,1% σε ποσοστό 80-100% και το 33,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας από την υπηρεσία τους σε ποσοστό 60-80%, το 28,6% σε ποσοστό 40-60%, το 22,5% σε ποσοστό 80-100%, το 12,3% σε ποσοστό 20-40% και το υπόλοιπο 3,1% σε ποσοστό 0-20%.

Επίσης το 51,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 38,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 8,6% σε μέτριο βαθμό, το 29,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία τους πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές στην παρούσα κατάσταση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 28,6% σε μέτριο βαθμό, το 22,8% σε λίγο βαθμό και το 10,2% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 41,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους δεν φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή τους πάνω στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έκαναν χρήση καθόλου, το 28,9% σε λίγο βαθμό και το 19,4% σε μέτριο βαθμό.

Επιπρόσθετα το 42,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως κατά την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους δεν έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή τους σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνουν χρήση καθόλου, το 27,4% σε λίγο βαθμό και το 18,2% σε μέτριο βαθμό, το 28,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους σε λίγο βαθμό, το 28% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 22,5% σε μέτριο βαθμό, το 12% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το

8,9% δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία δεν είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους και το 36,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία τους σε λίγο βαθμό, το 26,8% σε μέτριο βαθμό, το 17,8% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 12,3% δήλωσαν πως ο πολίτης πριν την πανδημία δεν είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με την υπηρεσία τους.

Το 50,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 34,2% σε αρκετά μεγάλο βαθμό, το 46,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 36,9% σε αρκετά μεγάλο βαθμό και το 11,4% σε μέτριο βαθμό και το 25,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετούν στην υπηρεσία τους έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε λίγο βαθμό, το 22,5% σε μέτριο βαθμό, το 20,9% δήλωσαν πως δεν έχει μειωθεί καθόλου, ενώ το 19,7% δήλωσαν πως έχει μειωθεί σε αρκετό βαθμό και το υπόλοιπο 11,7% σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Επίσης το 28,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας σε αρκετό βαθμό, το 28% σε μέτριο βαθμό, το 27,1% σε λίγο βαθμό, ενώ το 9,5% δήλωσαν πως δεν είχε συμβάλει καθόλου, το 40,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών σε αρκετό βαθμό, το 28% σε μέτριο βαθμό, το 13,5% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,9% σε λίγο βαθμό και το 43,1% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή σε αρκετό βαθμό, το 25,5% σε μέτριο βαθμό, το 15,1% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,6% σε λίγο βαθμό.

Το 48,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου σε αρκετό βαθμό, το 32,6% σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 14,2% σε μέτριο βαθμό.

Επίσης, οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια βλέπουμε ότι είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία μικρότερη από μια δεκαετία έχουν λιγότερη εξοικείωση ενώ το ίδιο συμβαίνει και με τους εργαζόμενους που δουλεύουν από 30-40 χρόνια στην υπηρεσία.

Οι άνδρες συμμετέχοντες συμφωνούν περισσότερο με την άποψη ότι πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία τους φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή τους πάνω στις υπηρεσίες Η.Δ. που έκανα χρήση όπως επίσης και ότι κατά την παρούσα κατάσταση, η υπηρεσία τους έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή τους σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Η.Δ. που κάνουν χρήση και με την άποψη ότι ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους εν αντιθέσει με τις γυναίκες εργαζόμενες που έχουν άλλη άποψη.

Επίσης οι ερωτηθέντες με ανώτατη μόρφωση (τριτοβάθμια) συμφωνούν με την άποψη ότι ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετούν στην υπηρεσία τους έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και το ίδιο ισχύει με την άποψη ότι η Η.Δ. είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία τους και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας. Ο χαμηλότερος μέσος όρος επικρατεί στους εργαζομένους που είναι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, που πρακτικά σημαίνει ότι έχουν διαφορετική άποψη.

Τέλος, βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες με εργασιακή προϋπηρεσία από 0-10 χρόνια συμφωνούν περισσότερο με την άποψη ότι ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία τους, οι εργαζόμενοι με εργασιακή προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια συμφωνούν με την παραπάνω άποψη λίγο λιγότερο, ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 30-40 χρόνια ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη.

Σημειώνεται δε πως η πιο διαδεδομένη ιστοσελίδα που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι σε Δημόσιες υπηρεσίες είναι το gov.gr, ακολουθούν οι εργαζόμενοι που δήλωσαν πως χρησιμοποιούν όλες τις ιστοσελίδες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στη συνέχεια την ιστοσελίδα του ΚΕΠ, το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ», το Taxisnet, την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ, την πύλη ermis.gov.gr και το ΕΦΚΑ. Ακολούθησαν, η ΕΡΓΑΝΗ, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (gsis), η Ανεξάρτητη αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕΕ), η Διαύγεια.gr, Υπουργείο Δικαιοσύνης (solon.gr), Ποινικό μητρώο, Atlas, το e-Paravolo, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης

(idika.gr), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣΝΑ), το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Ποινικής και Πολιτικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ), το emvolio.gr, το amka.gr, το Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ), Αναζήτηση Διαγωνισμών Δημοσίων Έργων (ΕΣΗΔΗΣ), Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), Σύστημα Σώρευσης Κρατικών Ενισχύσεων, Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (Απογραφή), Εθνικό Δημοτολόγιο, ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ), Αρχαιοθήκη εγγράφων (Πάπυρος), e-ticketing, Στρατολογία, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠΑΑΤ), Πιστοποίηση Εξαγωγών Τροφίμων Ζωικής Προέλευσης (ΠΣΔΥΠΕΕ) και Ληξιαρχείο.

Επίσης οι ερωτηθέντες ούτε συμφωνούν αλλά ούτε και διαφωνούν με την άποψη ότι εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διευκολύνει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση του πολίτη προς το δημόσιο καθώς επίσης η πλειοψηφία αυτών πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου καθώς και στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο.

Επίσης πολλοί εξ' αυτών πιστεύουν πως η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών και εντοπισμού πλαστών πιστοποιητικών και πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι αρκετά εύχρηστες, αρκετά ασφαλείς και αρκετά γρήγορες.

Επιπρόσθετα οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 10-30 χρόνια βλέπουμε ότι είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη ενώ οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία μικρότερη από μια δεκαετία έχουν λιγότερη εξοικείωση ενώ το ίδιο συμβαίνει και με τους εργαζόμενους που δουλεύουν από 30-40 χρόνια στην υπηρεσία καθώς επίσης δεν προέκυψε καμία σχέση μεταξύ επιπέδου εκπαίδευσης εργαζομένων και εξοικείωσης με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε βιβλιογραφικό επίπεδο θα λέγαμε πως η Ελλάδα είναι σε μεγάλο βαθμό μια αναπτυσσόμενη οικονομία και είναι ενδιαφέρον να μελετηθεί πώς συμβαδίζει με τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο τίτλος του «Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» δείχνει πόσο

μεγάλη αξία δίνει η Ελληνική Κυβέρνηση προς αυτή την κατεύθυνση. Αποκαλύπτει ιδιαίτερη σημασία για την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ελλάδα. Η συνολική στρατηγική της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βασίζεται σε ορισμένους βασικούς στόχους όπως στο να γίνει ο φορέας της αλλαγής που συμβάλλει στη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών, να επιφέρει μια πιο προηγμένη μορφή κοινωνίας -την κοινωνία της πληροφορίας -και, να μειώσει την υπάρχουσα γραφειοκρατία στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Αυτοί οι στόχοι θέτουν τους σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Fragouli, 2012)⁵⁸.

Για το σκοπό αυτό, η υιοθέτηση μιας ανοιχτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ενθαρρύνει νέες ευκαιρίες απασχόλησης συμβάλλει στην ταχύτερη οικονομική ανάπτυξη, μέσω της προώθησης της βιομηχανικής καινοτομίας, της δημιουργίας νέων επιχειρήσεων και της αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντικό συντελεστή συμβολής στη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού δημόσιου τομέα και στην πραγματικότητα να γίνει ο φορέας της αλλαγής⁵. Η δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος προσαρμοσμένου στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην υγεία, το περιβάλλον και τις μεταφορές μπορεί να επιφέρει μια καλύτερη ποιότητα ζωής και μια πιο προηγμένη μορφή κοινωνίας, την κοινωνία της πληροφορίας (Fragouli, 2012)⁵⁹.

Η Ελλάδα αναλαμβάνει την πρόκληση να επιτρέψει μια βήμα -βήμα αλλαγή στην απόδοση της κοινωνίας της πληροφορίας. Δίνει προτεραιότητα στις επενδύσεις της στις τεχνολογίες της πληροφορίας για να γίνει πιο ανταγωνιστική. Οι προσπάθειές της οδήγησαν σε μια σταθερή και σχετικά υψηλή χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ των επιχειρήσεων, αλλά η χρήση της από τους πολίτες έχει σταματήσει και η διαθεσιμότητα μέσω διαδικτύου παραμένει κάτω από το μέσο όρο

⁵⁸ Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. Science Journal of Business Management

⁵⁹ Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. Science Journal of Business Management

των Ευρωπαϊκών Ενώσεων. Σύμφωνα με τη Eurostat, μέχρι το έτος 2009, υπήρχαν οι ακόλουθοι Δείκτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα (Fragouli, 2012)⁶⁰:

- ✓ Ποσοστό νοικοκυριών με ευρυζωνική σύνδεση: 33 % (2009)
- ✓ Ποσοστό επιχειρήσεων με ευρυζωνική σύνδεση: 84 % (2009)
- ✓ Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με δημόσιες αρχές: λήψη πληροφοριών 10,7 %, λήψη φόρμας 5,7 %, επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων 4 %(2009)
- ✓ Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με δημόσιες αρχές: λήψη πληροφοριών 65 %, λήψη φόρμας 61 %, επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων 61 %(2009)

Αυτά τα αποτελέσματα δείχνουν ότι παρά τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ελληνική κυβέρνηση, οι μέθοδοι και οι διαδικασίες διαχείρισης του δημόσιου τομέα εξακολουθούν να είναι αναποτελεσματικές, γεμάτες εγγενείς αδυναμίες. Οι πιο κρίσιμοι λόγοι του περιορισμένου αντίκτυπου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα είναι ο αναλφάβητος υπολογιστής, η γραφειοκρατική δομή της δημόσιας διοίκησης, η κατακερματισμένη υλοποίηση έργων από τον δημόσιο τομέα, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών αδυναμία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών, το περίπλοκο ελληνικό θεσμικό πλαίσιο και υιοθέτηση ελλιπών logistics από δημόσιους οργανισμούς.

Η ελληνική κυβέρνηση θα πρέπει λοιπόν να αντιμετωπίσει προβλήματα δημόσιας διοίκησης, αποτυχίες και αντιπαραθέσεις για να διαχειριστεί αποτελεσματικά και να αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Προτείνεται ένα σύγχρονο εκπαιδευτικό σύστημα με τους ακόλουθους στόχους:

Θα πρέπει επίσης να επέλθει η εκπαίδευση όλων των εκπαιδευτικών στη χρήση νέων τεχνολογιών και ενθάρρυνσή τους να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες στην τάξη. Οι νέες τεχνολογίες επαναπροσδιορίζουν και αναβαθμίζουν το ρόλο του εκπαιδευτικού στο εκπαιδευτικό σύστημα. Μακριά από την απλή μετάδοση γνώσεων στους μαθητές, ο δάσκαλος μπορεί να γίνει εκπαιδευτής στην αναζήτηση,

⁶⁰ Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. Science Journal of Business Management

επεξεργασία και παραγωγή γνώσης. Οι μαθητές πρέπει αποκτούν την ικανότητα να εξερευνούν, να αναζητούν, να ανακαλύπτουν, να συλλέγουν και να παράγουν πληροφορίες. Θα πρέπει να μάθουν να μαθαίνουν, προσαρμοζόμενοι σε μια κοινωνία που απαιτεί δια βίου εκπαίδευση και εκπαίδευση.

Είναι αναγκαία επίσης η βελτίωση των υποδομών και των δικτύων επικοινωνίας στα σχολεία και η ανάπτυξη κατάλληλων εφαρμογών πολυμέσων και δημιουργία συνδέσμων προς ψηφιακές βιβλιοθήκες όπως και η εξοικείωση των μαθητών με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Επίσης χρήσιμη είναι και η δια βίου εκπαίδευση. Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για αυτό. Επιπλέον, πρέπει να δημιουργηθούν κέντρα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Η ψηφιοποίηση και η καλύτερη δομή του τεράστιου όγκου πληροφοριών που διαθέτει η ελληνική δημόσια διοίκηση, θα μειώσει την υπάρχουσα γραφειοκρατία και θα εξασφαλίσει μια πιο αποτελεσματική διοίκηση, μεγαλύτερη διαφάνεια και δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών σε θέματα δημοσίου συμφέροντος. Το κράτος πρέπει να διαδραματίσει σημαντικό ρυθμιστικό ρόλο. Ο ρόλος αυτός είναι να εγγυηθεί τη λειτουργία της δημοκρατίας και των συνταγματικών ελευθεριών, την πρόσβαση όλων των πολιτών στα νέα μέσα επικοινωνίας και υπηρεσιών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών και κράτους (Fragouli, 2012).

Η Ελληνική Κυβέρνηση πρέπει λοιπόν να συμπεριλάβει στις στρατηγικές της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπάθειες ανάπτυξης του έργου που είναι συμβατές με την τηλεπικοινωνιακή υποδομή του έθνους της. Θα πρέπει να εισαγάγει ανταγωνισμό στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και να άρει τους κανονισμούς για τις ασύρματες και άλλες ψηφιακές τεχνολογίες για να επιταχύνει την ανάπτυξή τους. Θα πρέπει να λάβει υπόψη την τρέχουσα χρήση της τεχνολογίας από την κυβέρνηση και να διδαχθεί από προηγούμενες επιτυχίες και αποτυχίες. Τα δημοσιονομικά πλαίσια μπορούν να περιορίσουν τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δαπάνες για τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών πρέπει να αντιμετωπίζονται ως επένδυση, αναγνωρίζοντας μελλοντικά οφέλη και παρέχοντας ένα βαθμό βεβαιότητας για μελλοντική χρηματοδότηση.

Θα πρέπει επίσης να υπάρξουν στρατηγικές επενδύσεις από την ελληνική κυβέρνηση. Θα πρέπει να καθορίζει σαφείς στόχους και να καταγράφει όλες τις διαθέσιμες πηγές. Θα πρέπει να κάνει βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια, με αναμενόμενες δαπάνες, ροές εσόδων και προθεσμίες, ορίζοντας έναν οργανωτικό

φορέα που θα επιβλέπει τον προγραμματισμό και τους προϋπολογισμούς. Τα έργα πρέπει να επιλέγονται προσεκτικά. Θα πρέπει να έχουν σαφή αξία όσον αφορά την ενίσχυση της διαφάνειας, την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία διακυβέρνησης, τη μείωση των γραφειοκρατικών μηχανισμών και την εξοικονόμηση χρημάτων.

6.2 Περιορισμοί Έρευνας

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτή η μελέτη είχε κάποιους περιορισμούς που μπορεί να επηρεάσουν τον αντικατοπτρισμό της γενικής πρακτικής της έρευνας. Το δείγμα σε αυτή τη μελέτη περιορίστηκε σε 325 υπαλλήλους του ελληνικού δημόσιου τομέα. Η έρευνα θα μπορούσε να είχε διαφορετικά αποτελέσματα αν το δείγμα ήταν μεγαλύτερο και αντιπροσωπευτικότερο από περισσότερους δημόσιους οργανισμούς. Όσον αφορά την αξιοπιστία του δείγματος και της έρευνας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να παράσχουν αντικειμενικές απόψεις, αλλά είναι σύνηθες για τα άτομα που συμμετέχουν σε μελέτες να προκαλούν μεροληψία για τον εαυτό τους. Οι πηγές βιβλιογραφίας που χρησιμοποιήθηκαν για την αποτελεσματική διαχείριση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα, ήταν επίσης περιορισμένες. Έτσι, είναι συνετό να θεωρηθεί ότι αυτή η έρευνα είναι προκαταρκτική με περιορισμούς που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη γενίκευση των αποτελεσμάτων.

6.3 Θέματα για Μελλοντική Έρευνα

Η παραπάνω έρευνα συμβάλλει στην εξαγωγή ορισμένων γόνιμων συμπερασμάτων σχετικά με τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όχι μόνο για τον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα, αλλά και για τους Έλληνες πολίτες. Η εν λόγω έρευνα, αναφέρεται σε μια προσπάθεια να φωτιστούν οι υπάρχουσες πολιτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Θα μπορούσε να διεξαχθεί περαιτέρω λοιπόν μια βασική έρευνα, σχετικά με τις ακριβείς διεργασίες και πολιτικές που πρέπει να ακολουθήσει η ελληνική κυβέρνηση προκειμένου να ανταποκριθεί στις πρωτοβουλίες και τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ελληνική κυβέρνηση δέχεται πιέσεις. Οι νέες τεχνολογίες αναγκάζουν να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στο χρόνο. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται σήμερα, δεσμεύουν τις διοικήσεις σε ένα

μέλλον που αλλάζει. Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια ευκαιρία για την ελληνική κυβέρνηση να δείξει την ικανότητά της να προσαρμοστεί.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία (Αγγλική έκδοση)

Βαβουγυιού, Α, Παπαγεωργίου Π., (2002). Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς, Αθήνα

Kerameus, K.D., (1993). Introduction to Greek Law, Sakkoulas, Kluwer

Miliakou, S., Pappa, A., K. Tetorou, K., Tserkezis, E. (2017) Greece: Recent developments in Public Financial Management. Athens: Ministry of Finance, General Accounting Office, General Secretariat for Fiscal Policy, May 2017.

Nitsi, E., Anastasatou, M. and Katsikas, D. Ch. (2018) The reform of the unified pay system in the public sector. In D. Ch. Katsikas et.al Structural reforms in Greece under the crisis (2010- 14), Study commissioned by the Bank of Greece, ELIAMEP (42-75).

Spanou, C. (2018a) External Influence on Structural reform: Did Policy Conditionality Strengthen Reform Capacity in Greece? Public Policy and Administration: 1-23

Tountas Y, Kyriopoulos J, Lionis C, Miltiadis N, Souliotis K, Yfantopoulos J, Filalithis T (2020). The new NHS: Reform of the National Health System [in Greek]

Αγγλική Βιβλιογραφία

Abukhader, SM. (2018). Eco-efficiency in the era of electronic tail - should 'Eco-Effectiveness' approach be adopted? Journal of Cleaner Production 16(7), 801-808.

Congrex Team. (2020). Disruption in the business events industry; Rising to the challenges of Covid-19. Online available at <https://congrex.com/blog/disruptionbusiness-events-industry-challenges-covid-19/>.

Delitheou, V., Maraki, M., Trasanidis, C., (2019). The E-Government in Local Governance and Its Contribution to the Regional Development: A Comparative Study. *International Relations and Diplomacy*, September, Vol. 7, No. 09, 394-406

De Juana-Espinosa, S., Luján-Mora, S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations. *Technol. Forecast. Soc. Change* 149

ELSTAT. (2018). ELLAS me Arithmous. *statistics.gr*. Retrieved from http://www.statistics.gr/documents/20181/1515741/GreeceInFigures_2018Q3_EN.pdf/3d9735d5-8641-4ba3-b36a-d9497484cfea

European Commission (EC), (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Directorate-General for informatics, ISA2 programme

European Commission. E-Government Benchmark: Insight report. Publications Office of the European Union. 2014. Available from WWW: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>

Eurofound (2020). Telework in the EU and the World before and after the Covid-19 – Where we were, where we head to. *Science for Policy Briefs*

Fragouli, E., (2012). E-Government Policy Administration – The Case of Greece. *Science Journal of Business Management*

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., DelGiudice, M., Dimitriou, S., Michael, P., (2020). E-government implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. *Technol. Forecast. Soc. Change* 152.

Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., Holzer, M., (2018). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *Int. Public Manag. J.* 0 (0), 1–39

Lambrou, F. (2017). Electronic governance and economic development in Greek local government: The case study of the municipality of Eretria. University of Macedonia,

Department of International and European Studies, Postgraduate Studies Program.
Retrieved from <http://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/21629>

Miles H., (1994). Qualitative Data Analysis, available at <http://wilderdom.com/research/QualitativeVersusQuantitativeResearch.html>

Ministry of Administrative Reform. (2018). E-Government, Athens, Retrieved from http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

Mitsiopoulos, X., & Trasanidis, C. (2017). Evaluation of the website and electronic services of the municipality of Thessaloniki: Strategy and applications of e-government (MS. National School of Public Administration and Local Government).

OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2020). Greece: Country Health Profile 2017, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies: Brussels

Remuzzi, A., & Remuzzi, G. (2020). COVID-19 and Italy: what next? *The Lancet*.

Scholl, H.J. (2015). Interoperability in E-Government: More than Just Smart Middleware. In Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS.

Sepasgozar, S.M., Hawken, S., Sargolzaei, S., Foroozanfa, M., (2019). Implementing citizen-centric technology in developing smart cities: a model for predicting the acceptance of urban technologies. *Technol. Forecast. Soc. Change*142,105–116

Torcal, M., Christmann, P., (2018). Congruence, national context and trust in European institutions. *J. Eur. Public Policy* 1–20.

Trasanidis, C. (2018). Electronic governance in local authorities and their contribution to local development: The case of the municipality of Thessaloniki (MS. National School of Public Administration).

World Health Organization. Novel Coronavirus (2020-nCoV) Situation Report-21, 2020. Available online: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200210-sitrep-21-ncov.pdf>

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, μελέτη περίπτωσης Δομές Δημοσίου.

Αυτή η μελέτη εξετάζει την ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πριν, και κατά την παρούσα περίοδο της πανδημίας covid-19, σε Δομές Δημοσίου οι οποίες έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Ψάχνω εθελοντές για να συμμετάσχουν στην έρευνα μου. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι Δημόσιοι Υπάλληλοι οι οποίοι έχουν καθημερινές συναλλαγές με τον πολίτη.

Αν συμφωνείτε να συμμετάσχετε σε αυτή τη μελέτη, συνεχίστε προς τα κάτω και συμπληρώστε το online ερωτηματολόγιο. Η όλη διαδικασία δεν θα πρέπει να διαρκέσει περισσότερο από 15 λεπτά.

Θα είστε ελεύθεροι να αποσυρθείτε από τη μελέτη σε οποιοδήποτε στάδιο και δεν θα έχετε να δώσετε καμία εξήγηση για το λόγο της απόσυρσης. Όλα τα δεδομένα θα είναι ανώνυμα. Δεν ζητάμε το όνομά σας και δεν κρατάμε την ip σας. Η απάντησή σας θα ταυτιστεί με έναν κωδικό συμμετέχοντα, και δεν θα είναι δυνατό να εντοπιστεί σε οποιαδήποτε αναφορά των δεδομένων που συλλέγονται.

Τα αποτελέσματα μπορεί να δημοσιευτούν σε κάποιο περιοδικό ή να παρουσιαστούν σε συνέδριο. Αν έχετε διαβάσει και κατανοήσει το παραπάνω κείμενο και θα θέλατε να είναι ένας/μία από τους συμμετέχοντες στη μελέτη, παρακαλούμε συνεχίστε προς τα κάτω.

Επιθυμείτε να συμμετάσχετε στην ακόλουθη έρευνα;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΜΕΡΟΣ Α (ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ)

ΦΥΛΛΟ

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

ΗΛΙΚΙΑ

20-32

33-44

45-56

57-67

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΒΑΣΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΔΗΜΟΤΙΚΟ-ΓΥΜΝΑΣΙΟ)

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΛΥΚΕΙΟ)

ΜΕΤΑ-ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΙΕΚ)

ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΑΕΙ-ΤΕΙ)

ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ

ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης

Προϊστάμενος Διεύθυνσης

Προϊστάμενος Τμήματος

Υπάλληλος

ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

0-10

10-20

20-30

30-40

>40

ΜΕΡΟΣ Β (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΗΣ)

Προσωπικά είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Η προσωπική σας συχνότητα ως πολίτης, στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Κράτους είναι:

- ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ
- 1-3 ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ
- 1-3 ΦΟΡΕΣ ΤΟΝ ΜΗΝΑ
- ΑΡΚΕΤΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΕΤΟΣ
- ΣΠΑΝΙΑ

Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι εύχρηστες;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ασφαλείς;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Κατά την γνώμη σας οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος στον πολίτη είναι ταχύτατες;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σωστά;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πιστεύεται ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν εφαρμοστεί σε λάθος χρόνο;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπόκαν αργά;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πιστεύεται ότι οι αλλαγές οι οποίες έχουν εισαχθεί στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπόκαν σε λάθος κατεύθυνση;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Κατά την γνώμη σας και βάση των πολιτών που εξυπηρετείται καθημερινά, η Ελλάδα είναι ακόμα ηλεκτρονικά αναλφάβητη;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

ΜΕΡΟΣ Γ (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ)

Ποιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιείτε στην υπηρεσία σας;

.....

Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γινόταν ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα πριν την περίοδο της πανδημίας ;

- 0-20%
- 20-40%
- 40-60%
- 60-80%
- 80-100%

Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας ;

- 0-20%
- 20-40%
- 40-60%
- 60-80%
- 80-100%

Είστε εξοικειωμένη με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία σας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούσατε στην υπηρεσία σας πριν την περίοδο της πανδημίας είναι όμοιες με αυτές που χρησιμοποιείτε στην παρούσα κατάσταση;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πριν την κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας φρόντιζε για την διαρκεί εκπαίδευσή σας πάνω στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνατε χρήση;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Κατά την παρούσα κατάσταση της πανδημίας, η υπηρεσία σας έχει μεριμνήσει για την εκπαίδευσή σας σε τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνετε χρήση;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Ο πολίτης πριν την πανδημία είχε δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την υπηρεσία σας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Ο πολίτης την παρούσα περίοδο της πανδημίας, έχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την υπηρεσία σας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετείτε στην υπηρεσία σας έχει μειωθεί με την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχει το Κράτος την παρούσα περίοδο της πανδημίας (π.χ. Gov.gr);

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είχε συμβάλει στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημοσίων υπηρεσιών πριν την κατάσταση της πανδημίας;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην παρούσα κατάσταση, εν όψη πανδημίας συντελεί στην επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσία σας και άλλων δημόσιων υπηρεσιών;

- ΚΑΘΟΛΟΥ
- ΛΙΓΟ
- ΜΕΤΡΙΑ
- ΑΡΚΕΤΑ
- ΠΟΛΥ

Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α.

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΛΙΓΟ

ΜΕΤΡΙΑ

ΑΡΚΕΤΑ

ΠΟΛΥ

Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην ορθή λειτουργία των υπηρεσιών του Δημοσίου, καθώς και στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το δημόσιο;

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΛΙΓΟ

ΜΕΤΡΙΑ

ΑΡΚΕΤΑ

ΠΟΛΥ