



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

**ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΑΔΕ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ
ΠΟΛΙΤΩΝ.**

DIGITAL TRANSFORMATION OF ΑΑΔΕ AND CITIZEN SATISFACTION.

Διπλωματική εργασία που εκπονήθηκε στο Π.Μ.Σ. «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο
Μάνατζμεντ».

ΣΤΑΜΑΤΙΑ ΣΑΜΑΡΤΖΗ

A.M. 2175

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Δρ. ΦΑΙΔΩΝ ΚΟΜΙΣΟΠΟΥΛΟΣ

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΪΟΣ 2023

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Σαμαρτζή Σταματία του Φώτιου, με αριθμό μητρώου 2175 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσιας Διοίκησης – Δημόσιο Management του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών 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».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

1. Φ. Κομισόπουλος

2. Ν. Τσότσολας

3. Α. Μάνθος

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς ευχαριστίες μου προς τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Φαίδωνα Κομισόπουλο για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του κατά τη διαδικασία συγγραφής αυτής της έρευνας. Η συμβολή του ήταν καθοριστική για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, καθώς η βαθιά γνώση και η τεχνογνωσία του με οδήγησαν στον βέλτιστο δρόμο για την ολοκλήρωση αυτής της μελέτης με τα υψηλότερα πρότυπα. Ειδικές ευχαριστίες στους καθηγητές και το προσωπικό του ΠΜΣ που μας έκαναν όλους να αγαπήσουμε ξανά την επιστήμη και τη δουλειά μας, μέσα από νέες προσεγγίσεις και τρόπους σκέψης, στηρίζοντας την προσπάθειά μας με κάθε δυνατό μέσο.

Ευχαριστώ από καρδιάς και είμαι εξαιρετικά ευγνώμων στην οικογένειά μου για την αμέριστη κατανόηση και υποστήριξή τους, καθώς και σε όλους όσους πίστεψαν σε εμένα και με ενθάρρυναν στην επιτυχή ολοκλήρωση της προσπάθειάς μου.

Τέλος, ευχαριστώ τα άτομα που εθελοντικά συμμετείχαν στην εμπειρική έρευνα, καταγράφοντας τις απόψεις τους, επιτρέποντάς μου να διασταυρώσω εμπειρικά τα όσα εντοπίστηκαν στη βιβλιογραφία.

Περίληψη

Η συνεισφορά του ψηφιακού μετασχηματισμού σε τομείς όπως η ταχύτητα, η διαφάνεια και η προσβασιμότητα μπορεί να οδηγήσει στην πολυπόθητη ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα, που προωθήθηκε από την πραγματικότητα που επέφερε η πανδημία, είναι σε θέση να επηρεάσει την ικανοποίηση των πολιτών. Η παρούσα μελέτη προσπαθεί να προσεγγίσει αυτό το πολυδιάστατο και σύγχρονο ζήτημα για την περίπτωση της Ελλάδας, όπου παραδοσιακά καταγράφονται παράπονα από τη σχέση πολίτη-Δημοσίου. Η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται στη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη χρήση των ψηφιακής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ). Πρόκειται για μια ερευνητική διαδικασία που αφορά όλους τους πολίτες, καθώς τα στοιχεία που διαχειρίζεται η πλατφόρμα της ΑΑΔΕ είναι απαραίτητα για το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών. Η παρούσα μελέτη έχει ως σκοπό να καταγράψει τις αλλαγές που επέφερε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα της Ελλάδας και να διερευνήσει τις στάσεις των πολιτών απέναντι σε αυτές. Αρχικά, πραγματοποιείται μια εκτενής ανασκόπηση της ελληνικής και της διεθνούς επιστημονικής βιβλιογραφίας για την προσέγγιση και ανάλυση των βασικών εννοιών, όπως η εξυπηρέτηση των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δημοσίου και ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού που καταγράφεται τα τελευταία χρόνια στην παροχή των υπηρεσιών. Επίσης, πραγματοποιείται μια προκαταρκτική ποσοτική μελέτη σε δείγμα φορολογούμενων πολιτών που χρησιμοποιούν την ψηφιακή πλατφόρμα της ΑΑΔΕ. Αυτή η μεθοδολογική επιλογή δίνει την ευκαιρία για καταγραφή των στάσεων και των αντιλήψεων των πολιτών από τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και το βαθμό ικανοποίησης από αυτές. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης της βιβλιογραφίας σε συνδυασμό με την εμπειρική πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε, έδειξαν ότι τα υποστηριζόμενα από τη βιβλιογραφία πλεονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο δημόσιο τομέα γίνονται αντιληπτά από τους πολίτες, οι οποίοι επιβεβαιώνουν τη χρησιμότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο ελληνικό Δημόσιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, η ικανοποίηση των πολιτών προκύπτει από την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, από την ακρίβεια και τη διαφάνεια και από την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας.

Λέξεις κλειδιά: ψηφιακός μετασχηματισμός, ΑΑΔΕ, ικανοποίηση πολιτών, ελληνικό Δημόσιο, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Abstract

The contribution of digital transformation in areas such as speed, transparency and accessibility can lead to the much-needed citizen satisfaction from public services. The digital transformation of the public sector, driven by the reality brought by the pandemic, is able to impact citizen satisfaction. This study tries to approach this multidimensional and contemporary issue for the case of Greece, where complaints from the citizen-public relationship have traditionally been recorded. This research focuses on investigating the degree of citizen satisfaction from the digital transformation and the use of the digital platform of the Independent Authority for Public Revenue (AADE). This is a research process that concerns all citizens, as the data managed by the AADE platform is necessary for the majority of transactions. This study aims to document the changes brought by the digital transformation in the Greek public sector and to explore citizens' attitudes towards them. Initially, an extensive review of Greek and international academic literature is conducted to approach and analyse key concepts such as the service provided to citizens by public services and the impact of the digital transformation recorded in recent years on the provision of services. A preliminary quantitative study is also carried out on a sample of taxpayers using the digital platform of the AADE. This method provides an opportunity to capture citizens' attitudes and perceptions of the use of digital services provided by the AADE's online platform, as well as the degree of satisfaction with them. The results of the literature analysis, combined with the empirical primary research conducted, showed that the advantages of digital transformation in the public sector supported by the literature are perceived by citizens, who confirm the usefulness of digital transformation in the Greek public sector. According to the results, citizens' satisfaction results from the perceived quality of services provided, from accuracy and transparency, and from security and privacy.

Keywords: digital transformation, AADE, citizen satisfaction, Greek Public Sector, digital public services

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	5
Abstract.....	6
Λίστα Πινάκων	9
1 Κεφάλαιο – Εισαγωγή	10
1.1 Υπόβαθρο της μελέτης.....	10
1.2 Επιστημονικό ενδιαφέρον	14
1.3 Σκοπός, στόχοι, ερευνητικά ερωτήματα	18
1.4 Ακολουθούμενη μεθοδολογία.....	19
1.5 Τρόπος ανάπτυξης και διάρθρωσης της εργασίας	19
2 Κεφάλαιο – Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	21
2.1 Κοινωνία- Τεχνολογία της Πληροφορίας (ΤΠΕ) και ψηφιακές λύσεις.....	21
2.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός οργανισμών και διαδικασιών	24
2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός σε κρατικούς τομείς χωρών της ΕΕ	27
2.4 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σε δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις.....	31
2.5 Ο ρόλος των πολιτών στο δημόσιο τομέα – βαθμός ικανοποίησης.....	33
2.6 Ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα.....	39
2.7 Ψηφιακός μετασχηματισμός στην ΑΑΔΕ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων), πλεονεκτήματα και προκλήσεις.....	46
3 Κεφάλαιο – Μεθοδολογία.....	51
3.1 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις.....	51
3.2 Ερευνητική προσέγγιση	51
3.3 Ανάπτυξη ερωτηματολογίου	52
3.4 Δειγματοληψία και ερευνητική διαδικασία.....	53
3.5 Ερευνητική ηθική και δεοντολογία.....	54
3.6 Στατιστική ανάλυση	54
3.7 Εγκυρότητα και αξιοπιστία	55
4 Κεφάλαιο – Αποτελέσματα έρευνας.....	57
4.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά	57
4.2 Περιγραφικά αποτελέσματα των κλιμάκων	60
4.2.1 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας.....	60
4.2.2 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ευκολίας Χρήσης	61

4.2.3	Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Υποστήριξης Χρηστών	62
4.2.4	Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας.....	63
4.2.5	Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών	64
4.2.6	Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	65
4.2.7	Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ευκολίας Χρήσης	66
4.3	Ομαδοποίηση μεταβλητών σε ενιαίες διαστάσεις.....	67
4.4	Στατιστικοί έλεγχοι	73
4.5	Ανάλυση συσχετίσεων	80
5	Κεφάλαιο – Συζήτηση και Συμπεράσματα	83
5.1	Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων	83
5.2	Γενικά συμπεράσματα.....	88
5.3	Αδυναμίες/Περιορισμοί της Έρευνας	89
5.4	Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	90
	Βιβλιογραφικές αναφορές.....	91
	Ελληνική	91
	Ξενόγλωσση.....	91
	Ηλεκτρονικές πηγές	102
	Παράρτημα Α.....	104
	Ερωτηματολόγιο έρευνας	104

Λίστα Πινάκων

Πίνακας 1 – Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων	58
Πίνακας 2 – Εργασιακά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων	59
Πίνακας 3 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας.....	60
Πίνακας 4 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ευκολίας Χρήσης.....	62
Πίνακας 5 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Υποστήριξης Χρηστών	62
Πίνακας 6 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας.....	63
Πίνακας 7 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών	64
Πίνακας 8 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	65
Πίνακας 9 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ικανοποίησης του Πολίτη	66
Πίνακας 10 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας	68
Πίνακας 11 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ευκολίας Χρήστη.....	69
Πίνακας 12 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Υποστήριξης Χρηστών	69
Πίνακας 13 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας.....	70
Πίνακας 14 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών	71
Πίνακας 15 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	71
Πίνακας 16 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ικανοποίησης του Πολίτη	72
Πίνακας 17 – Αποτελέσματα ελέγχων t-test για όλες τις διαστάσεις, ανάλογα με το φύλο	73
Πίνακας 18 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με την ηλικία των συμμετεχόντων.....	74
Πίνακας 19 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων	76
Πίνακας 20 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με τα έτη εμπειρίας χρήσης του Διαδικτύου	77
Πίνακας 21 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με την καθημερινή χρήση του Διαδικτύου	78
Πίνακας 22 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με το βαθμό χρήσης του aade.gr	79
Πίνακας 23 – Ανάλυση συσχέτισης Pearson's r μεταξύ όλων των διαστάσεων και της ικανοποίησης του πολίτη	81

1 Κεφάλαιο – Εισαγωγή

1.1 Υπόβαθρο της μελέτης

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον ιδιωτικό τομέα μεταβάλλει τις προσδοκίες των πολιτών ως προς τη ζήτηση ψηφιακών υπηρεσιών υψηλής αξίας από τη δημόσια διοίκηση. Ταυτόχρονα, οι δημόσιες υπηρεσίες αγωνίζονται για την αλλαγή του τρόπου λειτουργίας τους, προκειμένου να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών, το σχεδιασμό των λειτουργιών και να επιτύχουν αυξημένη διαφάνεια, διαλειτουργικότητα και ικανοποίηση των πολιτών (Mergel, Edelmann & Haug, 2019). Ωστόσο, οι δημόσιες υπηρεσίες βασίζονται στην παλαιά τεχνολογία πληροφορικής, στα χαρτοκιβώτια αποθήκευσης εγγράφων και στις διαδικασίες που βασίζονται στο χαρτί, γεγονός που τις εμποδίζει από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Εκτός από την τεχνολογία, απαιτούνται επίσης στρατηγικές και οργανωσιακές αναπροσαρμογές με στόχο την ικανότητα εύρεσης νέων διόδων για τη δημιουργία αξίας (Vial, 2019). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα σημαίνει νέους τρόπους συνεργασίας με τους ενδιαφερόμενους φορείς, την οικοδόμηση νέων πλαισίων παροχής υπηρεσιών και τη δημιουργία νέων μορφών σχέσεων (Carstensen & Bason, 2012). Για τον σκοπό αυτό, η κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων, των εμποδίων και των δυνατοτήτων του ψηφιακού μετασχηματισμού κάθε χώρας σε διάφορους τομείς του δημόσιου τομέα είναι εξαιρετικής σημασίας. Η κατανόηση αυτή θα επιτρέψει τον προσδιορισμό του τρόπου με τον οποίο ο ψηφιακός μετασχηματισμός διαφέρει με βάση το μέγεθος της χώρας, την ιστορία της και το πλαίσιο, καθώς και του τρόπου με τον οποίο αυτές οι διαστάσεις ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στις προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού τους (Mergel, Edelmann & Haug, 2019).

Εκτός από ορισμένες εκθέσεις συμβούλων, υπάρχουν λίγα συστηματικά εμπειρικά στοιχεία σχετικά με την τρέχουσα πρακτική, τις προσδοκίες και τις

δυνατότητες, καθώς και τις προτεραιότητες και τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης (Vial, 2019). Σύμφωνα με την έκθεση Digital Economy and Society Index (DESI) 2019 που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 11 Ιουνίου 2019, συνολικά η Ελλάδα κατατάσσεται στην 25η θέση στην ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης, ενώ κατατάσσεται στην 24η θέση στη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στην 26η θέση στη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων, στην 21η θέση στην ψηφιακή αλληλογραφία και στην 28η θέση στην ηλεκτρονική ταυτότητα (Bánhidí, Dobos & Nemeslaki, 2020). Το επίπεδο υιοθέτησης των ψηφιακών τεχνολογιών είναι ακόμη χαμηλότερο στην τοπική δημόσια διοίκηση.

Η χαμηλή ψηφιακή ωριμότητα του δημόσιου τομέα συμβάλλει στην υλοποίηση χρονοβόρων, αναποτελεσματικών και ακόμη και αναξιόπιστων διαδικασιών εντός των δημόσιων φορέων. Από την άλλη πλευρά, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναμένουν όχι μόνο οι κυβερνητικές πληροφορίες να είναι άμεσα διαθέσιμες στο διαδίκτυο, αλλά και να αλληλεπιδρούν και να εξυπηρετούνται με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Οι κυβερνήσεις έχουν πολλούς λόγους να ανταποκριθούν σε αυτές τις προσδοκίες επενδύοντας σε έναν ολοκληρωμένο ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα (Bousdekis & Kardaras, 2020). Ενώ τα προηγούμενα κύματα ψηφιοποίησης επικεντρώθηκαν στη μετάβαση από τις αναλογικές στις ψηφιακές υπηρεσίες, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στοχεύει στον επανασχεδιασμό και την εκ βάθρων αναδιοργάνωση των κυβερνητικών υπηρεσιών ώστε να ικανοποιούν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών (Mergel et al., 2018). Στο επίκεντρο αυτών των προσπαθειών βρίσκονται οι χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών, τόσο οι εσωτερικοί όσο και οι εξωτερικοί. Χρησιμοποιούνται συναφείς όροι όπως ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακή διακυβέρνηση ή μετασχηματιστική διακυβέρνηση και με αυτόν τον τρόπο συγχέεται το νόημα των διαφορετικών προσεγγίσεων. Οι ίδιες οι έννοιες είναι αλληλένδετες και μοιράζονται ένα κοινό έδαφος: την εξέταση του τρόπου με τον οποίο ο δημόσιος τομέας χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ για να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών, να αλλάξει τις οργανωτικές διαδικασίες και να επηρεάσει τη δημιουργία αξίας (Mergel, Edelman & Haug, 2019).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να γίνει κατανοητός από την οπτική γωνία ολόκληρου του οργανισμού (Meijer & Bekkers,

2015). Αυτό περιλαμβάνει την αντίληψη ότι οι ΤΠΕ δεν είναι το μέσο για την υποστήριξη της αλλαγής, αλλά ότι οι διαδικασίες, οι άνθρωποι, οι πολιτικές και κυρίως η ηγεσία πρέπει να αλλάξουν ριζικά για να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα (Mergel, Edelman & Haug, 2019). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί στο να καταστήσει πιο βολική και πιο αποτελεσματική τη συνεργασία με τα κυβερνητικά όργανα, αυξάνοντας έτσι δυνητικά την ικανοποίηση των πολιτών και άλλων ενδιαφερομένων. Οι πελατοκεντρικές υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα δημιουργούν επίσης υψηλότερες προσδοκίες για τις δημόσιες υπηρεσίες, θέτοντας τη ζήτηση για πελατοκεντρικές ή πελατοκεντρικές υπηρεσίες (Schellong, 2005). Προς αυτή την κατεύθυνση, οι έννοιες και οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σε θέση να παρέχουν βελτιωμένες δημόσιες υπηρεσίες, διοίκηση και κοινωνική αξία (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στον δημόσιο τομέα είναι η επίτευξη της ολοκλήρωσης των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων που υπάρχουν, καθώς υπάρχει κατακερματισμός των διαφόρων υπηρεσιών και των λειτουργιών τους. Παρόλο που τα αποθηκευμένα δεδομένα (π.χ. σχετικά με τους υπαλλήλους, τους πολίτες, την οικονομική διαχείριση κ.λπ.) είναι απαραίτητα για διάφορες διευθύνσεις και τμήματα, ενδέχεται να έχουν διαφορετική έμφαση. Για παράδειγμα, οι φορείς διαχείρισης των δημοσίων οικονομικών επεξεργάζεται δεδομένα πολιτών που σχετίζονται με τους φόρους, ενώ το τμήμα αθλητισμού επεξεργάζεται δεδομένα πολιτών που σχετίζονται με τη συμμετοχή τους στις αθλητικές δραστηριότητες. Η διαχείριση ανθρώπινων πόρων χειρίζεται τις άδειες απουσίας των υπαλλήλων, ενώ όλες οι λειτουργίες πρέπει να γνωρίζουν το διαθέσιμο προσωπικό για να προγραμματίσουν τις δραστηριότητές τους κ. λπ. (Bousdekis & Kardaras, 2020).

Μια κρίσιμη πτυχή για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα είναι η σαφής ιδιοκτησία των πληροφοριακών συστημάτων. Μια υπηρεσία θα πρέπει να έχει την κύρια ευθύνη για το σύστημα, ακόμη και όταν το χρησιμοποιούν πολλές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, εάν ένας δήμος διαθέτει ένα ισχυρό τμήμα πληροφορικής, αυτό θα μπορούσε να είναι ο κινητήριος μοχλός και ο ιδιοκτήτης της αλλαγής. Ένα άλλο βιώσιμο σχέδιο δράσης θα μπορούσε να είναι η δημιουργία μιας ad hoc επιτροπής από διάφορα τμήματα που θα αναλάβει την ευθύνη της αλλαγής

(Layne & Lee, 2001). Η υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης είναι επίσης ζωτικής σημασίας. Οι διαδικασίες όλων των τμημάτων πρέπει να ληφθούν υπόψη, επομένως απαιτείται εμπειρογνωμοσύνη από κάθε μία από αυτές τις λειτουργίες κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα δεν είναι ένα έργο που πρέπει να επιτελέσουν μόνο οι δημόσιες διοικήσεις. Η αλλαγή στη σχέση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών συνεπάγεται ότι οι πολίτες έχουν πιο ενεργό ρόλο: δεν θεωρούνται απλώς πελάτες των δημόσιων διοικήσεων, αλλά εταίρος που συμβάλλει στον μετασχηματισμό των δημόσιων οργανισμών συμμετέχοντας ενεργά στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών που ενεργοποιούνται από τις νέες τεχνολογίες. Για να γίνει αυτό, θα πρέπει να εκπαιδευτούν στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών. Εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών είναι ευκολότερο για έναν κυβερνητικό οργανισμό να επιτύχει μακροπρόθεσμους στόχους και να έχει ουσιαστικό αντίκτυπο (de Lemos Santos et al., 2019).

Η πανδημία COVID-19 επηρέασε σε τεράστιο βαθμό τη ζωή ατόμων και οργανισμών σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα lock-downs και τα συναφή μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης έχουν αλλάξει τρομερά τις εργασιακές πρακτικές σε όλους σχεδόν τους τομείς. Πολλοί οργανισμοί ζήτησαν από τους υπαλλήλους τους να εργάζονται από το σπίτι ή αναγκάστηκαν να μειώσουν τις ώρες εργασίας των εργαζομένων, καθώς η παραγωγή ή η παροχή υπηρεσιών περιορίστηκε λόγω των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης. Σε κρίσεις όπως οι πανδημίες, οι δημόσιες αρχές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον συντονισμό της αντίδρασης, στην ελαχιστοποίηση της έκτασης των ζημιών και στην παροχή δυνατότητας ανάκαμψης (Boin, Stern, & Sundelius, 2016).

Η πανδημία μπορεί να γίνει κατανοητή ως ένας απρόβλεπτος παράγοντας από το εξωτερικό περιβάλλον που έχει ασκήσει πίεση στους οργανισμούς να αλλάξουν, όπως ένα ξαφνικό σοκ ή μια καταστροφή (Danielsen, 2021; Reina et al., 2021). Ο παράγοντας αυτός έχει επηρεάσει όχι μόνο ορισμένα οργανωσιακά επίπεδα ή πτυχές, αλλά τον οργανισμό στο σύνολό του. Σε πολλές περιπτώσεις, η αντίδραση των κυβερνήσεων των χωρών στην πανδημία ήταν ο ψηφιακός μετασχηματισμός (Lee-Geiller, Lee, & David, 2022; Polzer & Goncharenko, 2021).

Οι δημόσιοι υπάλληλοι κλήθηκαν να συνεχίσουν τα καθήκοντά τους από το σπίτι, γεγονός που άλλαξε τις εργασιακές τους πρακτικές μέσα σε λίγες ημέρες, με αποτέλεσμα να υπάρξουν σημαντικές συνέπειες στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών

(Garcia-Contreras et al., 2021). Λαμβάνοντας υπόψη ότι η παροχή υπηρεσιών σε πολλούς δημόσιους οργανισμούς δεν είναι τόσο τεχνολογικά προηγμένη όσο σε άλλους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών, η ξαφνική αλλαγή στις εργασιακές πρακτικές έχει ως αποτέλεσμα την πίεση για καινοτομία και την εξεύρεση νέων τρόπων οργάνωσης σε σύντομο χρονικό διάστημα (Moser-Plautz & Schmidhuber, 2023).

1.2 Επιστημονικό ενδιαφέρον

Οι προηγούμενες ερευνητικές προσπάθειες αναγνώρισαν τους εξωτερικούς παράγοντες ως «το κύριο κίνητρο για τον οργανωσιακό μετασχηματισμό» (Tangi et al., 2020), που πυροδοτείται από την πίεση και την αίσθηση του επείγοντος για αλλαγή. Ωστόσο, λείπει η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι κρίσεις οδηγούν στην υιοθέτηση της καινοτομίας γενικά (De Vries, Bekkers, & Tummers, 2016) και πώς η πανδημία COVID-19 ως εξωτερικός παράγοντας επηρέασε τον οργανωσιακό μετασχηματισμό προς μια ψηφιακή κυβέρνηση ειδικότερα. Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών θα πρέπει όχι μόνο να βελτιώσει την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών, αλλά και να τονώσει τη συμμετοχή των πολιτών και να αυξήσει τη λογοδοσία της κυβέρνησης μέσω της διαφανούς πληροφόρησης. Προηγούμενες έρευνες έχουν ήδη διερευνήσει τους παράγοντες που εξηγούν τον οργανωσιακό μετασχηματισμό (Tangi et al., 2020) και υπάρχουν κάποιες πρώτες μελέτες που ρίχνουν φως στις αλλαγές σε ένα δημόσιο οργανωσιακό πλαίσιο που αποδίδονται στην πανδημία, όπως οι πρακτικές απομακρυσμένης εργασίας (Garcia-Contreras et al., 2021; Reina et al., 2022) και οι επιπτώσεις τους στην οργανωτική και ψηφιακή κουλτούρα (Edelmann & Mergel, 2021).

Σημαντική μπορεί να είναι η συνεισφορά του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ταχύτητα, τη διαφάνεια και τελικώς την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η δυσαρέσκεια των πολιτών για τις δημόσιες υπηρεσίες αποτελεί σταθερό μέλημα των πρωτοβουλιών για τη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Πολλές πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης έχουν συνδέσει ρητά την ανάγκη μεταρρύθμισης των δημόσιων υπηρεσιών, τη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες και τη διατήρηση ή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του κοινού στην κυβέρνηση. Η διοικητική μεταρρύθμιση στις

δεκαετίες του 1980 και του 1990 εισήγαγε την ιδέα της αντιμετώπισης των πολιτών ως πελατών και της μετατροπής των δημόσιων υπηρεσιών σε περισσότερο πελατοκεντρικές. Αυτό σήμαινε, μεταξύ άλλων, τον διαχωρισμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών από το αποτέλεσμα και την προσπάθεια να παρασχεθεί στον πελάτη μια ευχάριστη εμπειρία υπηρεσιών και να μετατραπεί το παραδοσιακό γραφειοκρατικό κράτος σε μια μηχανή παροχής υπηρεσιών (Flynn, 2012; Greener, 2013). Αυτός ο προσανατολισμός προς τον πελάτη αντικατοπτρίζεται στην άνοδο πολυάριθμων ειδικών εργαλείων που βοηθούν τις δημόσιες υπηρεσίες στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών και βοηθούν τους πολίτες και τους πελάτες να διασφαλίσουν ότι τους αντιμετωπίζουν καλά (Gramberger, 2001). Παραδείγματα τέτοιων εργαλείων είναι, για παράδειγμα, η ευρεία εισαγωγή ερευνών για τους πολίτες με σκοπό την καταγραφή των επιθυμιών των πολιτών.

Η καθιέρωση επίσημων μηχανισμών καταγγελιών και η ταχεία αύξηση των θεσμών διαμεσολαβητών είναι χαρακτηριστικά της δεκαετίας του 1990. Επίσης, στη δεκαετία του 1990, η εισαγωγή χαρτών για τους πολίτες μπορεί να θεωρηθεί ως ένα πολύ συμβολικό γεγονός που σηματοδοτούσε ότι ο δημόσιος τομέας έπαιρνε όλο και περισσότερο υπόψη του την ικανοποίηση των πολιτών. Οι εν λόγω χάρτες περιέγραφαν τα πρότυπα παροχής υπηρεσιών που μπορούσαν να περιμένουν οι πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες και, ως εκ τούτου, λειτουργούσαν σαν ένα συμβόλαιο μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών της (Thomassen et al., 2014). Παραδείγματα είναι ο Χάρτης του Πολίτη στο Ηνωμένο Βασίλειο το 1991, ο Γαλλικός Χάρτης των δημόσιων υπηρεσιών το 1992, ο Χάρτης του χρήστη των δημόσιων υπηρεσιών στο Βέλγιο, που θεσπίστηκε το 1992/1993 (Van de Walle et al. 2005) και πολλά άλλα παραδείγματα αλλού στην Ευρώπη. Αυτοί οι γενικοί χάρτες έχουν μεταφραστεί σε χάρτες συγκεκριμένων οργανωσιακών υπηρεσιών, αλλά οι περισσότεροι έχουν έκτοτε εξαφανιστεί. Η άνοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα τέλη της δεκαετίας του 1990 δεν σήμαινε μόνο ότι έγιναν προσπάθειες να γίνουν οι δημόσιες υπηρεσίες πιο προσιτές, αλλά σήμαινε επίσης ότι οι κυβερνήσεις άρχισαν να σκέφτονται ότι οι συναντήσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες συγκεντρώνονται γύρω από ορισμένα γεγονότα της ζωής, όπως η γέννηση, ο γάμος, η αγορά σπιτιού κ.λπ. Πραγματοποιήθηκε μια μετατόπιση από έναν θεσμοκεντρικό δημόσιο τομέα, με γνώμονα την προσφορά, σε έναν δημόσιο τομέα με γνώμονα τον πολίτη και με γνώμονα τη ζήτηση. Πολλές από τις πελατοκεντρικές καινοτομίες που εισήχθησαν

κατά τη δεκαετία του 1990 έχουν διαρκέσει και έχουν γίνει κοινός τόπος, ενώ άλλες ήταν προσωρινές προσπάθειες να εγκατασταθεί η πεποίθηση και η πρακτική ότι οι πολίτες μπορούν και πρέπει να αντιμετωπίζονται ως πελάτες (Van de Walle, 2018).

Ένας άλλος μετασχηματισμός ξεκίνησε τη δεκαετία του 1990 και συνεχίζει να βρίσκεται στον πυρήνα της μεταρρύθμισης των δημόσιων υπηρεσιών. Ενώ οι αρχικές αλλαγές στις δεκαετίες του 1980 και του 1990 αφορούσαν την αντιμετώπιση των πολιτών ως πελατών, οι μεταρρυθμίσεις στα τέλη της δεκαετίας του 1990 και του 2000 άρχισαν να μιλούν για τους πολίτες όχι ως απλούς πελάτες αλλά ως πραγματικούς καταναλωτές δημόσιων υπηρεσιών σε μια αγορά δημόσιων υπηρεσιών (Clarke et al., 2007). Ενώ οι προηγούμενες μεταρρυθμίσεις εξακολουθούσαν να επικεντρώνονται στον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες έπρεπε να παρέχονται από την κυβέρνηση, με στόχο να γίνουν περισσότερο πελατοκεντρικές, αυτό το νέο κύμα μεταρρυθμίσεων επικεντρώθηκε στο ποιες υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται, με ευρύτερο στόχο την ευθυγράμμιση της προσφοράς υπηρεσιών με τις απαιτήσεις των καταναλωτών (Hammerschmid et al., 2019). Η τάση αυτή συμβαδίζει με την περαιτέρω απελευθέρωση των δημόσιων υπηρεσιών και την εισαγωγή του ανταγωνισμού και των ευρύτερων επιλογών για τους πολίτες μετά τη διάλυση των δημόσιων μονοπωλίων (Enthoven, Lipsey & Le Grand, 2009). Αυτό είχε ήδη ξεκινήσει σε τομείς κοινής ωφέλειας, όπως η ύδρευση, η ηλεκτρική ενέργεια και το φυσικό αέριο, και στην τηλεφωνία, αλλά σύντομα επεκτάθηκε και σε άλλους τομείς, όπως η υγεία ή οι υπηρεσίες απασχόλησης. Αυτό σήμαινε ότι η πλήρης τυποποίηση των δημόσιων υπηρεσιών εγκαταλείφθηκε εν μέρει, επειδή η τυποποίηση θεωρήθηκε επιζήμια για την ικανοποίηση των πελατών. Η προσωπική επιλογή μεταξύ ανταγωνιστικών παρόχων και τα πρώτα βήματα προς την εξατομίκευση της παροχής υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα είναι τα κυρίαρχα χαρακτηριστικά αυτού του νέου κύματος μεταρρυθμίσεων (Needham, 2011).

Στην επιστήμη της δημόσιας διοίκησης, την ίδια στιγμή, πολλαπλασιάστηκαν οι συζητήσεις σχετικά με το κατά πόσον οι πολίτες μπορούν να θεωρηθούν πελάτες, πόσο μάλλον καταναλωτές. Η εν λόγω επιστήμη υπήρξε εν μέρει αναλυτική, συζητώντας τους διαφορετικούς ρόλους που μπορούν να αναλάβουν οι πολίτες και περιγράφοντας τις γενικές τάσεις (Aberbach & Christensen, 2005), καθώς και κριτική, αναδεικνύοντας τις ευρύτερες δημοκρατικές επιπτώσεις μιας τέτοιας μετάβασης (Jung, 2010). Οι εμπειρικές μελέτες που επικεντρώνονται στον πρώτο

μετασχηματισμό (πώς παρέχονται οι υπηρεσίες) ήταν κυρίως περιγραφικές και περιπτωσιολογικές (π.χ. Brewer 2007), ενώ ο δεύτερος μετασχηματισμός έδωσε αφορμή για πιο εμπειριστατωμένες εμπειρικές εργασίες σχετικά με την επιλογή των καταναλωτών-πολιτών (Jilke, Van Ryzin & Van de Walle, 2016) και κατά πόσον αυτή έχει αυξήσει την ικανοποίηση των πολιτών. Υπάρχει επίσης μια αυξανόμενη βιβλιογραφία σχετικά με το πώς η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες μπορεί ή δεν μπορεί τελικά να επηρεάσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος, τόσο εννοιολογικά (Van de Walle & Bouckaert, 2003), όσο και εμπειρικά (Vigoda-Gadot, 2007).

Με βάση τα παραπάνω, εντοπίζεται ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη μελέτη του ψηφιακού μετασχηματισμού στο δημόσιο τομέα, που προώθησε η κατάσταση της πανδημίας, και του τρόπου που αυτός μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η παρούσα μελέτη προσπαθεί να προσεγγίσει αυτό το πολυδιάστατο και σύγχρονο ζήτημα για την περίπτωση της Ελλάδας, όπου παραδοσιακά καταγράφονται παράπονα από τη σχέση πολίτη-Δημοσίου. Η ελληνική περίπτωση έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς τα τελευταία δέκα χρόνια διαρθρωτικών και εκσυγχρονιστικών αλλαγών ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης και των παρεμβάσεων που υπέδειξαν τα μνημόνια που εφαρμόστηκαν καθολικά σε όλο το δημόσιο τομέα. Η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται στη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη χρήση των ψηφιακής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

Το ενδιαφέρον που προκύπτει από την παρούσα μελέτη της ικανοποίησης από τη χρήση των ψηφιακών λύσεων της ΑΑΔΕ για τους πολίτες βασίζεται στα εξής σημεία:

- στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού που επέφερε μια πρωτόγνωρη πρόκληση για όλο τον κόσμο, όπως είναι αυτή της πανδημίας,
- στη μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες του ελληνικού δημόσιου τομέα, ο οποίος έχει υποστεί σημαντικές μεταβολές κατά τα τελευταία χρόνια,

- στο ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ απευθύνεται σε όλους τους πολίτες της χώρας, προσπαθώντας να καλύψει τις ιδιαιτέρες και εξειδικευμένες ανάγκες τους.

Πρόκειται για μια ερευνητική διαδικασία που αφορά όλους τους πολίτες, αλλά και όλες τις υπηρεσίες, καθώς τα στοιχεία που διαχειρίζεται η πλατφόρμα της ΑΑΔΕ είναι απαραίτητα για το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών των πολιτών με το δημόσιο τομέα της Ελλάδας.

1.3 Σκοπός, στόχοι, ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα μελέτη έχει ως σκοπό να καταγράψει τις αλλαγές που επέφερε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα της Ελλάδας και να διερευνήσει τις στάσεις των πολιτών απέναντι σε αυτές. Στους στόχους της εργασίας περιλαμβάνονται η μελέτη των ψηφιακών υπηρεσιών που προσφέρονται από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ και η ανταπόκριση των πολιτών/χρηστών στην εφαρμογή αυτών. Στόχος της εργασίας είναι επίσης να διερευνήσει το βαθμό εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών από την πλατφόρμα της ΑΑΔΕ και να εντοπίσει τα σημεία τα οποία χρήζουν προσοχής και βελτίωσης, ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία από τη χρήση αυτού του εργαλείου της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία προσπαθεί να απαντήσει η παρούσα μελέτη είναι τα εξής:

- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τις αλλαγές που επέφερε ο ψηφιακός στο ελληνικό Δημόσιο;
- Πώς αξιοποίησε η ΑΑΔΕ τα εργαλεία του ψηφιακού μετασχηματισμού για την ικανοποίηση των πολιτών;
- Ποιες είναι οι στάσεις των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Ποια σημεία χρήζουν βελτίωσης αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του ελληνικού Δημοσίου;

1.4 Ακολουθούμενη μεθοδολογία

Προκειμένου να προσεγγιστούν ο σκοπός και οι στόχοι της παρούσας εργασίας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, η επιλογή της μεθόδου ακολούθησε δύο στάδια. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε μια εκτενής ανασκόπηση της ελληνικής και της διεθνούς επιστημονικής βιβλιογραφίας για την προσέγγιση και ανάλυση των βασικών εννοιών που μελετήθηκαν, όπως η εξυπηρέτηση των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δημοσίου και ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού που καταγράφεται τα τελευταία χρόνια στην παροχή των υπηρεσιών, τεκμηριώνοντας τις απόψεις προηγούμενων επιφανών ερευνητών για συγκεκριμένα θέματα. Μετά από βιβλιογραφική ανασκόπηση και εμπειρική προσέγγιση των ερευνητικών ερωτημάτων που τίθενται στην παρούσα εργασία, πραγματοποιείται μια προκαταρκτική ποσοτική μελέτη σε δείγμα φορολογούμενων πολιτών που χρησιμοποιούν την ψηφιακή πλατφόρμα της ΑΑΔΕ για την παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα. Η παρούσα ερευνητική προσέγγιση βασίζεται σε μια κλίμακα που αναπτύχθηκε μέσω προηγούμενων ερευνητικών εργασιών στη διεθνή βιβλιογραφία. Αυτή η μεθοδολογική επιλογή δίνει την ευκαιρία για καταγραφή των στάσεων και των αντιλήψεων των πολιτών από τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και το βαθμό ικανοποίησης από αυτές. Επίσης, πραγματοποιείται σύγκριση με ευρήματα προηγούμενων προσεγγίσεων στις έννοιες που αναλύονται, υπό το πρίσμα των προκλήσεων που επέφερε η πρόσφατη πανδημία.

1.5 Τρόπος ανάπτυξης και διάρθρωσης της εργασίας

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε πέντε κεφάλαια. Πρώτα, παρουσιάζεται το υπόβαθρο της έρευνας και η ανάπτυξη του θέματος, τεκμηριώνοντας το ερευνητικό ενδιαφέρον, τους στόχους και τις μεθόδους και τη δομή της εργασίας που πρόκειται να ακολουθηθεί.

Στη συνέχεια, γίνεται επισκόπηση της σύγχρονης βιβλιογραφίας και άρθρων, δίνονται ορισμοί, ορίζονται οι έννοιες που μελετώνται και περιγράφονται τα ευρήματα προηγούμενων ερευνητικών προσεγγίσεων αναφορικά με τον ψηφιακό

μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών και των στάσεων των πολιτών/χρηστών, με έμφαση στην περιγραφή της ελληνικής πραγματικότητας.

Το τρίτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στη μεθοδολογία της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, τεκμηριώνονται οι μεθοδολογικές επιλογές και περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν κατά την εμπειρική προσέγγιση. Επιπλέον, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο αναλύθηκαν τα αποτελέσματα και τεκμηριώνονται οι περιορισμοί και η διαχείριση των ηθικών θεμάτων.

Στη συνέχεια, μετά την παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της ποιοτικής έρευνας, τα αποτελέσματα συγκρίνονται και οι απόψεις των πολιτών/χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, με επίκεντρο την ψηφιακή πλατφόρμα της ΑΑΔΕ και τα αποτελέσματα αντιπαραβάλλονται με αντίστοιχες έρευνες ικανοποίησης των πολιτών που καταγράφονται στη διεθνή βιβλιογραφία.

Το τελευταίο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα συμπεράσματα της ανάλυσης και προτείνει τομείς ενδιαφέροντος για μελλοντική έρευνα.

2 Κεφάλαιο – Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Κοινωνία- Τεχνολογία της Πληροφορίας (ΤΠΕ) και ψηφιακές λύσεις

Πριν από λιγότερο από μια δεκαετία, οι κινητές συσκευές, τα κοινωνικά δίκτυα, το cloud computing ή οι αναλυτικές δυνατότητες των εταιρειών δεν ήταν καλά γνωστές και σχεδόν κανείς δεν περίμενε πόσο βαθιά θα επηρέαζαν τις επιχειρηματικές διαδικασίες ή τις κοινωνικές σχέσεις (Kergroach, 2017). Ο προοδευτικός ψηφιακός μετασχηματισμός μέσω της δημιουργίας δικτύων σύνδεσης μεταξύ προϊόντων, αλυσίδων αξίας και επιχειρηματικών μοντέλων γίνονται αντιληπτοί ως νέες τάσεις στην τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, που αναφέρεται ως «Βιομηχανία 4.0». Σε αυτή την βιομηχανική εποχή, η ενσωμάτωση ευφυών, δικτυωμένων και αυτόνομων ψηφιακών και φυσικών τεχνολογιών όπως το Internet of Things, η ρομποτική, τα αυτόνομα οχήματα και η τρισδιάστατη εκτύπωση δημιουργούν νέες ευκαιρίες για καινοτομία και ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της κοινωνίας της πληροφορίας.

Ο όρος «κοινωνία της πληροφορίας» εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1970 σε σχέση με τη διάσημη τεχνολογική κυματική θεωρία του Alvin Toffler, ενός εξαιρετικού Αμερικανού κοινωνιολόγου και συγγραφέα (Toffler, 1980). Συνδέεται με την οικονομία της γνώσης και τις αντίστοιχές της, όπως η ψηφιακή κοινωνία και η ψηφιακή οικονομία. Στην ΕΕ, οι έννοιες της Οικονομίας 4.0, Βιομηχανίας 4.0 και της Κοινωνίας 4.0 αντιμετωπίζονται ως στρατηγικοί τομείς ανάπτυξης της ΕΕ. Ως μέρος του προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη», η ΕΕ προσπαθεί να δημιουργήσει μια προηγμένη, έξυπνη οικονομία του 21ου αιώνα, χάρη στην οποία η Ευρώπη θα πρέπει να γίνει η πιο καινοτόμος, παραγωγική, «πράσινη» παγκόσμια οικονομική δύναμη (European Union 2019; Misuraca et al., 2012).

Η τεχνολογία της πληροφορίας ή πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ), αποτελείται από όλες τις επαγγελματικές δομές που έχουν σχέση με την υλοποίηση, μελέτη, ανάπτυξη, σχεδίαση, διαχείριση και συντήρηση των υπολογιστικών πληροφοριακών συστημάτων, αναφορικά κυρίως με το ψηφιακό υλικό των υπολογιστών αλλά και με τις εφαρμογές λογισμικού. Η ψηφιοποίηση της ευρωπαϊκής

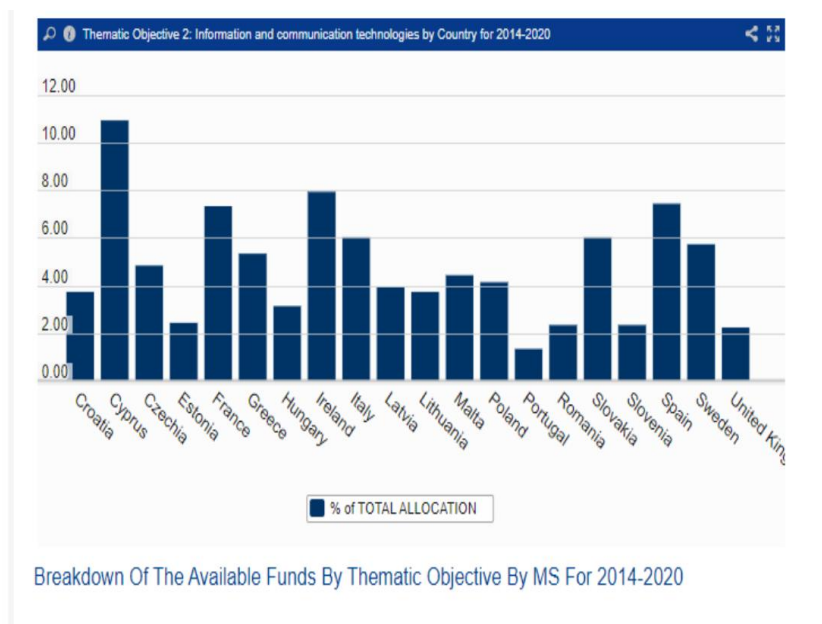
οικονομίας, συμπεριλαμβανομένης της ρομποτοποίησης και της αυτοματοποίησης της παραγωγής εξαρτημάτων, δημιουργεί πρωτοφανείς νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες. Όσα επαγγέλματα σχετίζονται με την τεχνολογία της πληροφορίας, στοχεύουν στην δημιουργία και την εξέλιξη των προϊόντων της τηλεπικοινωνίας και της πληροφορικής, προκειμένου να διαδίδεται όσο ταχύτερα γίνεται, κάθε τύπου πληροφορία. Υποσύνολο της τεχνολογίας αυτής, μπορεί να θεωρηθεί και η βιομηχανία δημιουργίας λογισμικού.

Στην σημερινή εποχή, η οποία χαρακτηρίζεται από ραγδαία αύξηση της ψηφιακής παγκόσμιας οικονομίας, η ανάπτυξη των ΤΠΕ παίζει σημαντικό ρόλο για την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης στο διεθνές στερέωμα. Το σχέδιο ψηφιοποίησης της ευρωπαϊκής οικονομίας απαιτεί κάτι περισσότερο από καθολική πρόσβαση στο δωρεάν ευρυζωνικό ασύρματο Διαδίκτυο και την κατάργηση της περιαγωγής. Για αυτόν τον λόγο λοιπόν, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) χρηματοδοτεί με πάνω από 20 δις ευρώ επενδύοντας με αυτόν τον τρόπο σε τεχνολογίες ΤΠΕ την περίοδο 2014-2020. Έτσι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, φροντίζει να ετοιμάσει όσο αποτελεσματικότερα γίνεται, ολόκληρη την Ευρώπη για την μετάβαση στην ψηφιακή εποχή.

Εφαρμόζοντας αυτήν την πολιτική, χαράζονται 11 θεματικοί στόχοι που περιλαμβάνουν την βελτίωση της πρόσβασης, της χρήσης και της αξιοποίησης της ποιότητας των ΤΠΕ. Κατά συνέπεια, το ΕΤΠΑ δρομολογεί άμεσα την διεύρυνση των ευρυζωνικών συνδέσεων, καθώς και την ανάπτυξη των δικτύων με υψηλότερες ταχύτητες, την εξέλιξη των υπηρεσιών ΤΠΕ και των σχετικών προϊόντων που παρέχονται μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως και την παροχή ενίσχυσης σε εφαρμογές ΤΠΕ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της ηλεκτρονικής ένταξης σε διάφορους τομείς υπηρεσιών, της πρόσβασης στην ψηφιακή μάθηση, στην ψηφιακή υγεία και σε δραστηριότητες ψηφιακού πολιτισμού (European Union, 2019).

Επιπρόσθετα, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μέτρα και στρατηγικές έξυπνης εξειδίκευσης σε ΤΠΕ σε πλαίσια διαφορετικών θεματικών στόχων. Αυτό κάνει πιο ομαλή την μετάβαση από την κλασική προσέγγιση των ΤΠΕ σε μια πιο εξειδικευμένη, των επενδύσεων που αρμόζουν για κάθε περιοχή, σε ένα εκτεταμένο τοπικό/περιφερειακό/εθνικό «ψηφιακό θεματολόγιο» στα πλαίσια της Στρατηγικής έξυπνης εξειδίκευσης (European Union, 2019).

Είναι σκόπιμο σε αυτό το σημείο να αναφερθεί πως, τα επενδυτικά ταμεία διάρθρωσης της Ευρώπης πρέπει να θεωρούνται ως εργαλείο πολιτικής στήριξης για τις δημόσιες αρχές κάθε κράτους σε κάθε σχεδιασμό επενδυτικής και διοικητικής του προσπάθειας, και όχι μόνο ως ένα απλό οικονομικό μέσο. Κάθε κράτος μέλος που επιθυμεί να αξιοποιήσει την χρηματοδότηση της ΕΕ, θα πρέπει να θεσπίσει ένα στρατηγικό πλαίσιο πολιτικής για την ψηφιακή ανάπτυξη μέσα από ένα δίκτυο νέας γενιάς, προκειμένου να επιτευχθεί το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για κάθε ευρωπαϊκή επένδυση. Επίσης, τα επενδυτικά ταμεία της ΕΕ ενθαρρύνουν στρατηγικά την μεταφορά των νομοθετικών πρωτοβουλιών της Ψηφιακής ενιαίας αγοράς (DSM-Digital Single Market), τη μόχλευση της δημόσιας και ιδιωτικής χρηματοδότησης κάθε κράτους μέλους, καθώς και την ανάπτυξη της διοικητικής επάρκειας για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Όσα επιτεύγματα πραγματοποιήθηκαν την χρονική περίοδο 2007-2013, ενισχύονται σημαντικά από την αύξηση των επενδύσεων σε ΤΠΕ το διάστημα 2014-2020. Αναλυτικότερα στο ευρωζωνικό δίκτυο συνδέονται πλέον πάνω από 5 εκατομμύρια άτομα και τα έργα που αφορούν ΤΠΕ, είναι περισσότερα από 20.700 καθώς έχουν λάβει όλα στήριξη από το ΕΤΠΑ (Misuraca et al., 2012).



2.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός οργανισμών και διαδικασιών

Η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού ορίζεται διαφορετικά στη βιβλιογραφία, τόσο σε στενούς όσο και σε ευρύτερους όρους. Σε στενή έννοια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να οριστεί ως μια οργανωσιακή αλλαγή στο επιχειρηματικό μοντέλο μιας εταιρείας που ενεργοποιείται από τις ψηφιακές τεχνολογίες (Hess et al., 2016). Με τον ευρύτερο όρο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός παίζει σημαντικό ρόλο στη δημόσια συζήτηση από δύο βασικές σκοπιές: την τεχνολογική και την προοπτική των βιομηχανικών πολιτικών. Ευρωπαϊκές πολιτικές έρευνας, μαζί με εθνικά έγγραφα πολιτικής από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες, ενθαρρύνουν την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού που μπορεί ταυτόχρονα να μεταφέρει την τεχνολογική και κοινωνική καινοτομία ως ευκαιρία (Compagnucci et al., 2017; European Commission, 2017; Mazali, 2018).

Η Ευρώπη έχει θέσει ως βασική της προτεραιότητα να προετοιμάσει κατάλληλα τα μέλη της για την ψηφιακή εποχή, αναπτύσσοντας και στηρίζοντας μια νέα γενιά τεχνολογιών η οποία θα είναι ικανή να ωφελήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι λύσεις οι οποίες θα παρέχονται θα είναι σε κάθε πεδίο της καθημερινότητας, όπως η δημιουργία ευκαιριών για τις επιχειρήσεις, η ανάπτυξη αξιόπιστης τεχνολογίας, η προώθηση μιας ανοικτής και δημοκρατικής κοινωνίας, η ενδυνάμωση της βιώσιμης οικονομίας, η καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και η πορεία για την πράσινη μετάβαση (European Commission, 2017).

Σε αυτό το κομμάτι, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αξιοποιεί το Μέσο Τεχνικής Υποστήριξης και αναλύει την πρόοδο των κρατών στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα με την εφαρμογή του σύνθετου δείκτη Digital Economy and Society Index (DESI). Οι πέντε διαστάσεις του DESI περιλαμβάνουν τομείς που σχετίζονται με την συνδεσιμότητα (σταθερή ευρυζωνική, κινητή ευρυζωνική, γρήγορη και υπερταχεία ευρυζωνικότητα), το ανθρώπινο κεφάλαιο (βασικές δεξιότητες και χρήση του Διαδικτύου, προηγμένες δεξιότητες και ανάπτυξη), την χρήση του Διαδικτύου (υπηρεσίες χρήσης περιεχομένου από πολίτες, επικοινωνία και διαδικτυακές συναλλαγές), την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας (ψηφιοποίηση επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο) και τις ψηφιακές δημόσιες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονική υγεία) (European Commission, 2018).

Προκειμένου να υποστηριχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός, πρέπει να συμβούν αλλαγές σε διάφορους τομείς και επίπεδα τόσο στην κοινωνία όσο και στην οικονομία. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιουργεί κοινωνικό αντίκτυπο επειδή επηρεάζει θέματα όπως η εκπαίδευση, οι θέσεις εργασίας, οι μισθοί, η ανισότητα, η υγεία, η αποδοτικότητα των πόρων και η ασφάλεια (Dutton, 2014; Mazali, 2018). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να καλυφθεί από πέντε βασικούς τομείς της κοινωνικής ζωής και να επεκταθεί αναλόγως στις αντίστοιχες δραστηριότητες τους (van Deursen, van Dijk & van Helsper, 2014).

Στην ψηφιακή οικονομία, στην οποία είναι κρίσιμο να υπάρχει μια προγραμματισμένη προσέγγιση στην έρευνα και την καινοτομία προκειμένου να έχουμε μια πιο φιλική προς το περιβάλλον παραγωγική επιχείρηση. Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν τεράστιο αντίκτυπο στον τρόπο που δημιουργούνται οι επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις χρειάζονται εμπιστοσύνη, δυνατότητες και μέσα για να αναπτυχθούν ψηφιακά. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο τα κράτη μέλη χρειάζονται την ικανότητα να αξιοποιήσουν τα οφέλη της ψηφιοποιημένης κοινωνίας. Έχουν αναπτύξει πολιτικές και έχουν δημιουργήσει καινοτόμες λύσεις για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που αυτό συνεπάγεται. Τα παραδείγματα στήριξης απαρτίζονται από ένα βασικό σχέδιο στρατηγικής βιομηχανικής δράσης καθώς και ενός πρότυπου διακυβέρνησης για την συστηματική παρακολούθησή της. Επίσης, τα εργαλεία για την μετάδοση της τεχνολογίας ώστε μέσω της έρευνας και της ανάπτυξης πρέπει να αξιοποιούνται εμπορικά και να ενσωματώνονται καλύτερα στις αλυσίδες αξίας. Ομοίως, η ψηφιοποίηση του κατασκευαστικού τομέα προωθείται μέσα από την ανάπτυξη ικανοτήτων και τεχνικών δεξιοτήτων (Dutton, 2014).

Η ψηφιακή δημόσια διοίκηση επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρά από τις παραδοσιακές μεθόδους. Καθιστώντας ευκολότερη την πρόσβαση στις υπηρεσίες, τα ηλεκτρονικά συστήματα αυξάνουν την ταχύτητα με αποτέλεσμα η σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών να γίνεται αποδοτικότερη. Καθιστούν επίσης λιγότερο πιθανό για κυβερνητικούς αξιωματούχους να διαφθαρούν και διαφυλάττουν τις δεοντολογικές πρακτικές. Μια αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί τη δημιουργία οργάνων εποπτείας και λήψης αποφάσεων εκτός από ένα σταθερό κυβερνητικό πλαίσιο. Αφού συμβεί αυτό, κάθε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορεί να δημιουργήσει ένα σχέδιο για την ηλεκτρονική του δημόσια διοίκηση, να αναπτύξει

μια υποδομή και να εφαρμόσει το σύστημά του (van Deursen, van Dijk & van Helsper, 2014).

Ο μετασχηματισμός του συστήματος υγείας και η ψηφιοποίηση της υγειονομικής περίθαλψης είναι προφανές ότι αποτελεί μια σημαντική προτεραιότητα. Τα δεδομένα υγείας των πολιτών πρέπει να είναι προσβάσιμα και ασφαλή σε κάθε διασυννοριακό επίπεδο. Επιπρόσθετα, θα πρέπει οι πολίτες να ενθαρρυνθούν και να εξοπλιστούν με ψηφιακά εργαλεία ώστε να έχουν άμεση επαφή με την φροντίδα της υγείας τους, αλλά και να αντλούν πληροφορίες και να αλληλεπιδρούν με τον εκάστοτε πάροχο υγειονομικής περίθαλψης. Η Επιτροπή επεξεργάζοντας κάποια από τα έργα που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση των συστημάτων στον τομέα της υγείας, διαπιστώνει πως αυτό θα επιτευχθεί είτε μέσω της επίλυσης των ζητημάτων στις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες διαλειτουργικότητας, είτε μέσα από την δημιουργία και την ανάπτυξη των εθνικών στρατηγικών μοντέλων διακυβέρνησης. Σε αυτή ακριβώς την δυνατότητα, δηλαδή να καθοριστεί ο στρατηγικός προσανατολισμός στα πλαίσια της διοικητικής και τεχνικής ανάπτυξης των ψηφιακών συστημάτων υγείας αλλά και της στοχευμένης επένδυσης στις αντίστοιχες υποδομές, στοχεύουν αυτά τα μέτρα στήριξης από την ΕΕ (European Commission, 2018).

Η ψηφιοποίηση των φορολογικών αρχών και η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, αποτελούν μια πρόκληση για τις φορολογικές αρχές αναφορικά με την παρακολούθηση των τελευταίων τάσεων και εξελίξεων. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει καταστεί πλέον απαραίτητος για τους φορολογούμενους, προκειμένου να απολαμβάνουν ποιοτικότερες και πιο άμεσες υπηρεσίες, να χειρίζονται μαζικά τα δεδομένα τους και να αποφεύγουν κινδύνους. Το ίδιο ισχύει και για την πλευρά των αρχών στο ζήτημα της αποδοτικότερης είσπραξης των εσόδων. Έτσι λοιπόν, η Επιτροπή της ΕΕ παρέχει τεχνογνωσία και υποστηρίζει τα κράτη μέλη της, ώστε να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν ΤΠΕ στον τομέα των φορολογικών αρχών. Τα σχέδια δράσεων και ανάπτυξης στρατηγικών σε τομείς των ΤΠΕ, η διαχείριση των δεδομένων και ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης, η ενίσχυση των στοχευμένων επενδύσεων σε τομείς ΤΠΕ και η καταγραφή λειτουργικών προδιαγραφών κάθε επιχειρησιακού έργου καθώς και τον σκοπό που θα εξυπηρετεί, αποτελούν κάποια σημαντικά παραδείγματα στήριξης που θα επιφέρουν άμεσα αποτελέσματα στον εκσυγχρονισμό και στην ταχύτητα των διαδικασιών (European Union, 2019).

Καθοριστικό παράγοντα παίζει και εκπαίδευση πάνω στις ψηφιακές δεξιότητες προκειμένου να διαμορφωθεί το ψηφιακό μέλλον στην Ευρώπη. Αυτές αποτελούν κινητήρια δύναμη για την ανταγωνιστικότητα, την καινοτομία όπως και για την κοινωνική ευημερία. Για αυτό τον λόγο λοιπόν, η Επιτροπή της ΕΕ μέσω των προγραμμάτων κατάρτισης που παρέχει στα κράτη μέλη της, πραγματοποιεί επαν-εξειδίκευση με νέες δεξιότητες το εργατικό δυναμικό, προωθείται η ψηφιακή εκπαίδευση, βελτιώνεται η τριτοβάθμια εκπαίδευση, όπως και η επαγγελματική κατάρτιση μέσω της έρευνας και της καινοτομίας (van Deursen, van Dijk & van Helsper, 2014; Mazali, 2018).

2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός σε κρατικούς τομείς χωρών της ΕΕ

Η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή στους περισσότερους τομείς ενός ευρωπαϊκού κράτους, αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αναπτύσσονται πολιτικές που πρόκειται να ενισχύσουν την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δημιουργώντας ευκαιρίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στηρίζοντας παράλληλα και την πράσινη μετάβαση για την κλιματική ουδετερότητα, με χρονικό ορίζοντα έως το 2050. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Μάιο του 2021, κάλεσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να υιοθετήσει πρακτικές που θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση των προκλήσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού και συνδέονται άμεσα με την ενιαία ψηφιακή αγορά, την χρήση της τεχνητής νοημοσύνης και την ψηφιακή καινοτομία. Τα κράτη καταβάλλουν προσπάθεια να απορροφήσουν τις νέες αυτές τεχνολογίες στους περισσότερα, αν όχι σε όλα, πεδία της κοινωνίας προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών τους μέσω των υπηρεσιών που τους παρέχονται (European Commission, 2017).

Κατά καιρούς, έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές έρευνες μέτρησης μέσω αριθμοδεικτών ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός της απορρόφησης του ψηφιακού μετασχηματισμού στα 27 κράτη μέλη της Ευρώπης, τόσο στο επιχειρηματικό φάσμα των δραστηριοτήτων και των διαδικασιών όσο και στο κοινωνικό. Δεδομένου ότι πρόκειται για ένα εξαιρετικά πολύπλευρο ζήτημα, μια κοινή ερευνητική στρατηγική είναι η ανάλυση πολυκριτηριακών αποφάσεων (multi-criteria decision analysis, MCDA). Ωστόσο, οι περισσότερες μελέτες περιορίζονται σε μία διάσταση (π.χ. την οικονομία) ή σε έναν τύπο αναλυτικής μεθόδου. Για παράδειγμα, η ιεραρχική

ομαδοποίηση χρησιμοποιήθηκε, μεταξύ άλλων, από τους Zaharia & Bălăcescu (2020) για να βρουν ομοιογενείς ομάδες μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά την ψηφιοποίηση. Αυτή η μελέτη βασίστηκε στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index, DESI) και σε δύο άλλους δείκτες που μετρούν την εκπαίδευση και την ικανοποίηση των κατοίκων. Ο Piatkowski (2020) εφάρμοσε επίσης την ιεραρχική μέθοδο για να μελετήσει και να συγκρίνει τις χώρες της ΕΕ, αλλά μόνο ως προς τις εθνικές αγορές εργασίας από την προοπτική των αλλαγών και των προκλήσεων της βιομηχανίας 4.0. Η ανάλυση των ομοιοτήτων μεταξύ των χωρών βασίστηκε σε στοιχεία της Eurostat. Ομοίως, οι Novkowska & Dumicic (2019) και οι Kašparová & Barva (2018) χρησιμοποίησαν την ίδια προσέγγιση για τη μελέτη της συμπεριφοράς των νέων στον ψηφιακό κόσμο, ομαδοποιώντας τις χώρες της ΕΕ σύμφωνα με τις ομοιότητες και τις διαφορές τους. Μια άλλη μελέτη που περιορίστηκε σε μια ενιαία μέθοδο που βασίζεται στην ιεραρχική ομαδοποίηση διεξήχθη από τους Mihaï et al. (2018) και πραγματεύεται τη συγκριτική ανάλυση των χωρών της ΕΕ σχετικά με τον αντίκτυπο της ψηφιακής οικονομίας στον τομέα της υγείας.

Μια άλλη μελέτη των Máchová & Lněnička (2015) βασίζεται στον δείκτη ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περιλαμβάνει την ανάπτυξη στην Ε.Ε. στα κράτη μέλη μεταξύ 2008 και 2014, χρησιμοποιώντας ομαδοποίηση δύο τύπων, ιεραρχική και δια-μερισμένη. Μέθοδοι λήψης αποφάσεων πολλαπλών κριτηρίων, συμπεριλαμβανομένου του TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution), που επιτρέπει την κατάταξη πολυμεταβλητών αντικειμένων με βάση ένα συνθετικό μέτρο, έχουν χρησιμοποιηθεί για διεθνείς συγκρίσεις, π.χ. στα έργα των Balcerzak (2016) και Balcerzak & Pietrzak (2017). Ο Balcerzak (2016) χρησιμοποίησε το TOPSIS για να αξιολογήσει τη σχετική θέση και την πιθανή πρόοδο στην τεχνολογική ανάπτυξη των οικονομιών της Κεντρικής Ευρώπης που εντάχθηκαν στην ΕΕ μετά το 2004. Οι Balcerzak & Pietrzak (2017) επέλεξαν τον αλγόριθμο TOPSIS για να αξιολογήσουν και να συγκρίνουν το επίπεδο ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας στις χώρες του Βίσεγκραντ σε περιφερειακό επίπεδο. Η έρευνά μας συνδυάζει και τις δύο ομάδες μεθόδων που χρησιμοποιούνται από ερευνητές στην ανάλυση ζητημάτων πολλαπλών κριτηρίων. Επιπλέον, με βάση ένα σύνολο επιλεγμένων μεταβλητών, προτείνεται η μέτρηση του αντίκτυπου του ψηφιακού μετασχηματισμού στις ευρωπαϊκές χώρες λαμβάνοντας υπόψη τρεις

βασικές διαστάσεις: κοινωνία, οικονομία και επιχειρήσεις. Αυτό επιτρέπει όχι μόνο συγκρίσεις μεταξύ των χωρών, αλλά και μεμονωμένα για κάθε χώρα.

Με βάση τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι το ζήτημα του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι πολύπλοκο και πολυεπίπεδο. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν είναι μόνο θέμα κοινωνικών ανισοτήτων αλλά και ανταγωνιστικότητας της οικονομίας, διότι δημιουργεί ένα οικοσύστημα για πιο προηγμένα τεχνολογικά προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και για την αύξηση των ψηφιακών ικανοτήτων που είναι απαραίτητες στην αγορά εργασίας. Η πρόοδος της τεχνολογικής ανάπτυξης δημιουργεί πολλές ευκαιρίες καθώς και απειλές για τις κοινωνίες, τις οικονομίες και τις εταιρείες.

Τα ευρήματα των ερευνών καταδεικνύουν ότι το επίπεδο ψηφιοποίησης των κοινωνιών, των οικονομιών και των εταιρειών της ΕΕ ποικίλλει σημαντικά. Ο κύριος λόγος για τις διαφορές στην ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας και της ψηφιακής οικονομίας στις ευρωπαϊκές χώρες είναι πρωτίστως το χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων και η αναποτελεσματική χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών σε ορισμένες χώρες. Αν και οι εντοπισμένες διαφορές στην τεχνολογική ανάπτυξη και, ως εκ τούτου, το τεχνολογικό χάσμα στις χώρες της ΕΕ μπορεί να προκύψουν από διάφορους λόγους, το κλειδί για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού, ωστόσο, είναι η δυνατότητα χρήσης του Διαδικτύου όχι μόνο για ψυχαγωγικούς σκοπούς αλλά και για τη βελτίωση της κοινωνικής και επαγγελματικής θέσης. Απαιτεί αλλαγή της προσέγγισης των σύγχρονων τεχνολογιών, μεγαλύτερη εκπαιδευτική και επαγγελματική δραστηριότητα, καθώς και δρομολόγηση επιχειρήσεων που βασίζονται σε νέες τεχνολογίες.

Διάφορες εμπειρικές μελέτες έχουν δείξει σημαντικές διαφορές στην πραγματική γνώση των ψηφιακών τεχνολογιών μεταξύ του πληθυσμού, ανάλογα με τις οικονομικές, εκπαιδευτικές, γεωγραφικές και δημογραφικές διαφορές (van Deursen & van Dijk, 2011). Σημαντικοί παράγοντες που πιθανώς επηρεάζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στις ευρωπαϊκές χώρες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την ηλικία, την εκπαίδευση, το εισόδημα, την τοποθεσία, τον πολιτισμό, τη γλώσσα και την αναπηρία (van Dijk, 2013; Laukkanen, 2016). Για να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις που σχετίζονται με την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, είναι απαραίτητο να αυξηθούν οι δαπάνες για έρευνα και ανάπτυξη (δηλαδή τόνωση της καινοτομίας της οικονομίας) και να υποστηριχθούν οι ευεργετικές διαδικασίες που

σχετίζονται με την ψηφιοποίηση και τη μηχανογράφηση της κοινωνίας, αυξάνοντας την διαθεσιμότητα αυτών των υπηρεσιών. Οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέχουν πολιτικές, κίνητρα και προγράμματα για την αύξηση και την επανεκπαίδευση του εργατικού δυναμικού. Εν τω μεταξύ, ο ιδιωτικός τομέας πρέπει να επενδύσει περισσότερο στην κατάρτιση δεξιοτήτων.

Είναι απαραίτητη η περαιτέρω υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού σε πολιτικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, διότι η ψηφιακή οικονομία και κοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για την καινοτομία, την ανάπτυξη, την απασχόληση, καθώς και την ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα. Η ψηφιακή οικονομία εφαρμόζεται σε κάθε τομέα της βιομηχανίας και της δημόσιας υπηρεσίας, επηρεάζοντας βαθιά την καθημερινή ζωή των ανθρώπων (Peppard & Ward, 2016). Η διάδοση των ψηφιακών τεχνολογιών έχει τεράστιο αντίκτυπο στην αγορά εργασίας και στους τύπους δεξιοτήτων που απαιτούνται στην οικονομία και την κοινωνία. Ως εκ τούτου, ψηφιοποίηση σημαίνει ότι κάθε πολίτης πρέπει να έχει τουλάχιστον τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες που του επιτρέπουν να ζει, να εργάζεται, να μαθαίνει και να συμμετέχει σε μια σύγχρονη κοινωνία. Η δυναμική του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι ένα πολύ περίπλοκο πεδίο που εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που επηρεάζουν τα αποτελέσματα, γεγονός που καθιστά δύσκολο τον ακριβή προσδιορισμό της αιτιότητας και την πρόβλεψη των συνεπειών.

Ήδη ορισμένα κράτη έχουν ανοίξει αποτελεσματικά τον δρόμο της μετάβασης στην ψηφιακή εποχή στην Ευρώπη, ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες μετασχηματισμού σε διαφορετικούς τομείς. Το Βέλγιο και πιο συγκεκριμένα ο Οργανισμός Επενδύσεων και Εμπορίου της Φλάνδρας, εφαρμόζει ένα πλαίσιο ανάπτυξης τεχνητής νοημοσύνης για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας. Η Λιθουανία επενδύει δυναμικά και εφαρμόζει μεταρρυθμίσεις στον τομέα της καινοτομίας, προάγοντας την συνεργασία των επιχειρήσεων και της επιστήμης. Το Υπουργείο Οικονομίας της Ιταλίας, αναπτύσσει την δημόσια διοίκηση μέσω της δημιουργίας της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Καινοτομίας, που είναι αρμόδια αποκλειστικά για θέματα προώθησης και παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με την τεχνολογία της πληροφορίας. Η Κροατία και η Τσεχία δημιουργούν ψηφιακές πλατφόρμες για την επιτάχυνση των διαδικασιών στον τομέα της υγείας. Η Αυστρία και η Ελλάδα απλοποιούν τις διαδικασίες του φορολογικών αρχών με την ανάπτυξη νέων συστημάτων, τα οποία εκσυγχρονίζουν διαδικασίες

όπως είναι εκείνη της αξιολόγησης φορολογικών δηλώσεων, αλλά αυξάνονται και γίνονται πιο ποιοτικοί οι έλεγχοι για την πάταξη του λαθρεμπορίου (European Union, 2019).

2.4 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σε δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις

Οι δημόσιοι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις μπορούν να προωθήσουν τους ψηφιακούς μετασχηματισμούς τους χάρη στις νέες τεχνολογίες και προόδους. Αυτό τους επιτρέπει να επεξεργάζονται και να αποθηκεύουν πλήθος δεδομένων όπως επίσης να έχουν πολλά πλεονεκτήματα λόγω αυτού. Η ανάλυση και η αξιολόγηση αυτών των δεδομένων οδηγεί γρήγορα σε σωστές αποφάσεις. Αυτή η διαδικασία μειώνει τον χρόνο που απαιτείται για τη λήψη μιας απόφασης, γεγονός που συμβάλλει στη μείωση του κινδύνου να παρθεί μια κακή επιλογή στο μέλλον. Οι αυτοματοποιημένες και ρομποτικές διαδικασίες αποφέρουν υψηλότερη παραγωγικότητα, μειωμένο κόστος και αυξημένη ασφάλεια. Αυτό συμβαίνει επειδή ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων κάνει τις διαδικασίες πιο ακριβείς, πιο γρήγορες και λιγότερο σπάταλες. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες πρέπει να λαμβάνουν πιο συγκεκριμένα μέτρα για την αποφυγή αστοχιών με σωστό προγραμματισμό. Νέες ιδέες και προτάσεις προέρχονται από πολίτες που συμμετέχουν σε δημόσιες επιχειρήσεις. Παρέχονται καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες χάρη στη συμβολή τους στις διαδικασίες. Οι προτεραιότητες και οι ανάγκες των πολιτών παίζουν καθοριστικό ρόλο κατά τη δημιουργία δημόσιων έργων. Με τη δημιουργία δεσμών εμπιστοσύνης αναφορικά με την προσωποποιημένη υπηρεσία που παρέχεται, η αυξημένη αποτελεσματικότητα που προέρχεται από τα νέα ψηφιακά επιχειρηματικά μοντέλα βελτιώνει τη συνολική απόδοση των επιχειρηματικών λειτουργιών (Sahu, Deng & Molla, 2018).

Τα νέα ψηφιακά επιχειρηματικά μοντέλα δίνουν επίσης στις επιχειρήσεις ένα πλεονέκτημα στον ανταγωνισμό χάρη στην εμφάνισή τους, γεγονός που κάνει τον πολίτη χαρούμενο. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και η 4η Βιομηχανική Επανάσταση είναι κρίσιμες για την ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων. Οι εισαγωγείς βασίζονται στο διαδίκτυο ως βασικό μέρος της επιχείρησής τους. Νέα προϊόντα και υπηρεσίες βγαίνουν συνεχώς, απαιτώντας νέες θέσεις εργασίας που σχετίζονται με αυτά. Αυτό

έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει χαμηλότερο ποσοστό ανέργων. Οι νέες θέσεις συνοδεύονται από συνεχή μάθηση και εξειδίκευση. Επίσης, το εργασιακό περιβάλλον εξελίσσεται θετικά ως συνέπεια της ασφάλειας και της ικανοποίησης που αισθάνεται το προσωπικό που εργάζεται μέσα σε αυτό. Το ποσοστό λάθους μειώνεται σημαντικά και η απόδοση των εργαζομένων φτάνει σε υψηλότερα επίπεδα (European Commission, 2018).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια θετική πτυχή των σχεδίων του δημόσιου τομέα λόγω της μειωμένης εξάρτησής του από φυσικούς πόρους όπως το χαρτί. Αυτά τα σχέδια ενθαρρύνουν τη χρήση πιο φιλικών προς το περιβάλλον δράσεων μέσω της αυξημένης εστίασης στο περιβάλλον. Ως οργανισμός και το εργατικό δυναμικό του, η ψηφιακή εποχή τους παρέχει τη δυνατότητα προσαρμογής στις απαιτήσεις της αγοράς χάρη στην ευελιξία και την προσαρμοστικότητα του. Εξαιτίας αυτού, είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος ενός συνεχώς μεταβαλλόμενου, γρήγορου και μη στατικού περιβάλλοντος. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και τα επιτεύγματα των ανθρώπων είναι σίγουρο ότι, εκτός από οφέλη, εγκυμονούν προκλήσεις και κινδύνους. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια διαρκώς μεταβαλλόμενη διαδικασία κατά την οποία οι επιχειρήσεις πρέπει συνεχώς να αλλάζουν και να εξελίσσονται προκειμένου να συμβαδίζουν με τις τελευταίες επιστημονικές και τεχνολογικές ανακαλύψεις. Αυτό σημαίνει ότι νέες επιχειρήσεις αναδύονται συνεχώς και οι υπάρχουσες επιχειρήσεις πρέπει να μεταμορφώσουν τις μεθόδους τους (Boneva, 2018).

Οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού, οφείλουν να διαθέτουν τον κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό. Παρόμοια τακτική φιλοσοφίας θα πρέπει να ακολουθήσει και το εργατικό δυναμικό της εκάστοτε επιχείρησης. Αυτό σημαίνει πως θα πρέπει να ξεπεραστεί ο οποιοσδήποτε δισταγμός σε τυχόν αλλαγές για το γενικότερο καλό του οργανισμού, να επενδυθεί χρόνος στην εκπαίδευση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να αποκτήσουν νέες επαγγελματικές εξειδικεύσεις. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στον χρονικό ορίζοντα που θα αποφασίσει να μεταπηδήσει μια επιχείρηση ή οργανισμός στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Γι' αυτόν τον λόγο δεν πρέπει να γίνει βιαστικά και χωρίς τα κατάλληλα μέσα, ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα χωρίς σημαντικές επιπτώσεις (Henriette, Feki & Boughzala, 2015).

Όπως προαναφέρθηκε, μεγάλη σημασία έχει και η φιλοσοφία που επικρατεί στον οργανισμό. Η κατάλληλη κατανομή των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών, η σωστή κατανόηση και η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, καθώς και οι αξίες που τους διέπουν, θα πρέπει να μην αδρανοποιούν την εξέλιξη της επιχείρησης και να προάγουν την ανάπτυξη στην ψηφιακή εποχή. Ένας ακόμα σημαντικός κίνδυνος είναι το περιβάλλον του διαδικτύου το οποίο σε πολλές περιπτώσεις, αντί να αποτελέσει πηγή άντλησης πληροφοριών, παραπληροφορεί με ακατάλληλο περιεχόμενο και αρκετές φορές γίνεται πεδίο επιθέσεων και εκφοβισμών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα η διαρροή των προσωπικών δεδομένων να είναι βασικό πρόβλημα σε όλες τις επιχειρήσεις παγκοσμίως και να αποτελεί το δίλημμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Παρόλα αυτά, η τεχνολογία είναι ένα σημαντικό μέσο για την βελτίωση της ζωής των ανθρώπων σε πολλούς τομείς της καθημερινότητας και κατ' επέκταση των οργανισμών και των επιχειρήσεων. Τα νέα μοντέλα διαδικασιών και λειτουργιών μετασχηματίζουν αποτελεσματικά την δομή της επιχείρησης, η οποία εξοικονομώντας πόρους και χρόνο γίνεται πιο αποτελεσματική και σύγχρονη (Henriette, Feki & Boughzala, 2015).

Τέλος, υπάρχουν αρκετοί υποστηρικτές της άποψης πως η άνοδος της τεχνολογίας θα αντικαταστήσει τον ανθρώπινο παράγοντα. Λέγεται πως αυτό θα πραγματοποιηθεί σταδιακά, με την αντικατάσταση των φυσικών καταστημάτων από τις ηλεκτρονικές αγορές. Κατά συνέπεια, θα υπάρξει αναπόφευκτα μείωση των θέσεων εργασίας εφόσον οι ανάγκες των πολιτών θα καλύπτονται ηλεκτρονικά (Soffar, 2020). Όλοι αυτοί οι προβληματισμοί δημιουργούν σοβαρές αμφιβολίες και θέτουν σε κίνδυνο την αξιοποίηση των τεχνολογικών ανακαλύψεων. Η επικρατέστερη λύση είναι η παροχή των κατάλληλων εργαλείων για την εξειδίκευση του εργατικού δυναμικού και η εκπαίδευση της φιλοσοφίας των ανθρώπων για καινοτομία και ανάπτυξη.

2.5 Ο ρόλος των πολιτών στο δημόσιο τομέα – βαθμός ικανοποίησης

Είναι γνωστό ότι, τις τελευταίες δεκαετίες, η ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών έχει αποκτήσει ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στον ιδιωτικό τομέα όσον αφορά την παραγωγή αγαθών ή υπηρεσιών. Στην πραγματικότητα, ενώ τα πρότυπα αγορών

δείχνουν τι αγοράζουν οι πελάτες, η ικανοποίηση των πελατών δίνει μια ιδέα για το τι θα ήθελαν να αγοράσουν (Hand, 2012). Μέχρι πρόσφατα, οι δημόσιες διοικήσεις κατέβαλλαν λιγότερο ενδιαφέρον για την ικανοποίηση των πελατών, ιδίως στην περίπτωση των δημόσιων υπηρεσιών, παρόλο που ακριβώς σε αυτόν τον τομέα οι έρευνες για την ικανοποίηση των πελατών θα πρέπει να είναι πιο χρήσιμες. Ενώ οι ιδιωτικές εταιρείες μπορούν να γνωρίζουν τη δυσαρέσκεια των πελατών με ένα προϊόν, για παράδειγμα επειδή μειώνονται οι αγορές του, μια δημόσια επιχείρηση που παρέχει μια υπηρεσία και λειτουργεί σε μονοπώλιο μπορεί κάλλιστα να μην γνωρίζει την έλλειψη ικανοποίησης μεταξύ των χρηστών της, εάν αυτοί οι χρήστες δεν μπορούν να μεταβούν σε άλλο πάροχο ή να μειώσουν την χρήση της υπηρεσίας (Hirschman, 1970). Επιπλέον, η καλή γνώση της ικανοποίησης για διάφορες πτυχές μιας υπηρεσίας σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των χρηστών της μπορεί να προτείνει μια πολλαπλή και πιο ικανοποιητική παροχή αυτής της υπηρεσίας. Επομένως, μια προσεκτική αξιολόγηση και παρακολούθηση της ικανοποίησης των χρηστών μέσω συγκεκριμένων ερευνών θα μπορούσε να είναι χρήσιμη στον δημόσιο τομέα, όπου η έρευνα του Hirschman, δηλαδή η ακρόαση των αναγκών των πελατών, φαίνεται θεμελιώδης.

Τα τελευταία χρόνια, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει μετατοπίσει σταδιακά την πολιτική της για τη διακυβέρνηση του δημόσιου τομέα προς τον λεγόμενο «εξευρωπαϊσμό των δημόσιων υπηρεσιών» (Zatti, 2012). Η διαδικασία των μεταρρυθμίσεων για τις ιδιωτικοποιήσεις που ξεκίνησε τη δεκαετία του 1980 θεωρείται ως ο κύριος τρόπος για τη βελτίωση της ευημερίας των πολιτών, καθώς η διαδικασία αυτή θα πρέπει να συνεπάγεται αυξημένο ανταγωνισμό και μεγαλύτερη επιλογή των καταναλωτών για την βελτιωμένη ευημερία και μεγαλύτερη ικανοποίηση τους (Clifton, Comín & Díaz-Fuentes, 2006). Για να το παρακολουθήσει αυτό, η ΕΕ εισήγαγε από τη δεκαετία του 1990 μέσα για την αξιολόγηση της αντίληψης και της ικανοποίησης των πολιτών και των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες γενικού συμφέροντος (services of general interest, SGI) (Clifton & Díaz-Fuentes, 2010). Τα εργαλεία παρακολούθησης της ικανοποίησης που υιοθετούνται από την ΕΕ και άλλα ιδρύματα που σχετίζονται με την ΕΕ έχουν κυρίως τη μορφή δημοσκοπήσεων ή πυλών, όπως η έρευνα του Ευρωβαρόμετρου (European Opinion Research Group 2002), η Ευρωπαϊκή Έρευνα Ποιότητας Ζωής (Anderson et al., 2009) και την πύλη «Your voice in Europe» (Lodge & Sarikakis, 2011).

Πιο πρόσφατα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επικεντρώθηκε στην αντιμετώπιση του ζητήματος των ευάλωτων καταναλωτών και της χαμηλότερης ικανοποίησης με την πεποίθηση ότι η συμπεριφορά βάσει των οικονομικών τους, μπορούν να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για το σχεδιασμό της ρύθμισης από την πλευρά της ζήτησης (Clifton & Díaz-Fuentes, 2010). Αυτό το αυξημένο ενδιαφέρον για την ικανοποίηση των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι επωφελές για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της παρέμβασης και δράσης της πολιτικής.

Οι σχέσεις μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων έχουν να κάνουν σε μεγάλο βαθμό με τη διαδικασία διακυβέρνησης και όχι αποκλειστικά με τα αποτελέσματα που παρέχουν οι κυβερνήσεις. Στον πυρήνα του κοινωνικού συμβολαίου μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης βρίσκεται η προσδοκία ότι η κυβέρνηση θα μεταχειρίζεται τους πολίτες δίκαια και θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Από αυτή την άποψη, οι προηγούμενες προσδοκίες έχουν ισχυρή και σταθερή επιρροή στις μελλοντικές προσδοκίες (Hjortskov, 2018). Η έρευνα για τη δημόσια διοίκηση ενσωματώνει αυτές τις ιδέες σε μηχανισμούς συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και μηχανισμούς που εγγυώνται την ίση μεταχείριση και την ηθική συμπεριφορά (King et al., 1998; Irvin et al., 2004).

Είναι αναμενόμενο ότι όταν οι πολίτες δεν περιλαμβάνονται στη λήψη αποφάσεων, θα είναι λιγότερο ικανοποιημένοι με την κυβέρνηση. Αντίθετα, η επιθυμία για δίκαιη μεταχείριση θα παρακινήσει τους πολίτες να ευνοήσουν τον ρόλο της κυβέρνησης στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών παρά στην προώθηση εναλλακτικών μεθόδων. Για να υποστηριχθεί αυτό το επιχείρημα, η διαχείριση των δημόσιων φορέων θα πρέπει να αντανάκλα σε μεγάλο βαθμό τις δημοκρατικές αξίες που διάφοροι ενδιαφερόμενοι πιστεύουν ότι είναι σημαντικές για την ποιότητα της διοικητικής διαδικασίας (King et al., 1998). Παραδείγματα αυτών των αξιών περιλαμβάνουν την αντιληπτή υπευθυνότητα και διαφάνεια, την ηθική, τα αισθήματα δίκαιης εκπροσώπησης και απουσίας διακρίσεων και την αίσθηση συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Η λογοδοσία και η διαφάνεια παρέχουν μια ένδειξη ως προς τους εσωτερικούς μηχανισμούς της διοικητικής αυτοκριτικής και προθυμίας να βελτιώσει τις υπάρχουσες διαδικασίες.

Η λογοδοσία αναφέρεται στο καθήκον των κυβερνήσεων και των δημοσίων υπαλλήλων να αναφέρουν τις ενέργειές τους στους πολίτες τους και το δικαίωμα των πολιτών να λαμβάνουν μέτρα ενάντια σε αυτές τις ενέργειες, εάν τις βρίσκουν μη

ικανοποιητικές (Bovens, 2007). Επιπλέον, πολλές μελέτες συμφωνούν ότι ένα εύρυθμο σύστημα δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνει επίσης ηθικά πρότυπα, ακεραιότητα, δίκαιη και ίση μεταχείριση των πολιτών ως πελάτες και κατάλληλα κριτήρια για την επιβράβευση των δημοσίων υπαλλήλων (DeLeon, 1996; Bovens, 2007). Οι αντιλήψεις για τις δημοκρατικές αξίες του δημόσιου τομέα περιλαμβάνουν επίσης το αίσθημα της εκπροσώπησης σε κυβερνητικούς και διοικητικούς οργανισμούς, την αίσθηση ότι οι υπηρεσίες παρέχονται χωρίς διακρίσεις και την πεποίθηση του κοινού ότι έχει λογική πρόσβαση στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων και στα σημεία λήψης αποφάσεων μέσα στη διοικητική διαδικασία. Με άλλα λόγια, η ικανοποίηση που έχουν οι πολίτες από το δημόσιο σύστημα είναι σε μεγάλο βαθμό σε συνάρτηση των διευθυντικών ιδιοτήτων των διαφόρων φορέων και οργανισμών, του δημόσιου προσωπικού και του συνολικού κλίματος και κουλτούρας μέσα στην εν γέννη δημόσια διοίκηση (Hjortskov, 2018).

Επιπλέον, και με βάση τη θεωρία της σχέσης μεταξύ γραφειοκρατίας και δημοκρατικής συμμετοχής (Mosher, 1982), υποστηρίζεται ότι οι αντιλήψεις για τις δημοκρατικές αξίες του δημόσιου τομέα σχετίζονται με τη διαχειριστική ποιότητα της δημόσιας διοίκησης, όπως τη βλέπουν οι πολίτες. Αυτή η σχέση βασίζεται επίσης και στο έργο των Irvin et al. (2004) και King et al. (1998). Θα μπορούσε κανείς να υποστηρίξει ότι όσο περισσότερο γνωρίζουν οι άνθρωποι για τον τρόπο οργάνωσης και παροχής των δημόσιων υπηρεσιών, τόσο πιο πιθανό είναι να έχουν αρνητική άποψη γι' αυτό. Ωστόσο, οι King et al. (1998) υποστηρίζουν ότι όταν οι άνθρωποι εμπλέκονται σε βάθος σε πρακτικές διοικητικές διαδικασίες οποιουδήποτε είδους, αποκτούν καλύτερη κατανόηση και μια πιο ρεαλιστική προοπτική για τις συγκεκριμένες διεργασίες, τις δυσκολίες και τα διλήμματα που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας και τα στελέχη του στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Ως αποτέλεσμα, αυτοί οι πολίτες θα τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι με τις δημόσιες υπηρεσίες απλώς και μόνο επειδή τις γνωρίζουν καλύτερα και εκτιμούν την προσπάθεια που καταβάλλεται για την παροχή τους στο κοινό. Στο ίδιο πνεύμα, η αυξημένη διαφάνεια και η λογοδοσία, τα υψηλότερα πρότυπα δεοντολογίας και ηθικής, η καλύτερη εκπροσώπηση σε σημαντικές καμπές λήψης αποφάσεων και η μείωση των διακρίσεων στη διοικητική διαδικασία ενδέχεται επίσης να επηρεάσουν την ικανοποίηση των πολιτών (Μακρυδημήτρης & Πραβίτα, 2010).

Η απομάκρυνση των πολιτών από τα κέντρα λήψης αποφάσεων μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποξένωση και δυσαρέσκεια με τη δημόσια διοίκηση. Αντίθετα, η προσέγγιση των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς, τους παρέχει μια πιο ρεαλιστική κατανόηση και εκτίμηση για την πολυπλοκότητα και τις προσπάθειες που καταβάλλονται για να λειτουργήσει σωστά η γραφειοκρατία. Ως εκ τούτου, όταν η διαδικασία διακυβέρνησης αντανακλά δίκαιη και ίση μεταχείριση, οι πολίτες πιθανότατα θα εμπιστεύονται την κυβέρνηση και θα πιστεύουν ότι η εναλλακτική παροχή υπηρεσιών είναι λιγότερο προτιμότερη από το να παρέχει η κυβέρνηση αυτές τις υπηρεσίες σε όλους (Bovens, 2007). Αναμένεται επίσης ότι η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων θα αυξήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Κατά τη διαμόρφωση της στάσης τους σχετικά με την εναλλακτική παροχή υπηρεσιών υγείας, οι πολίτες βασίζονται στις αντιλήψεις τους σχετικά με την απαίτηση μιας κοινωνικά υπεύθυνης κυβέρνησης να παρέχει τέτοιες υπηρεσίες (Hjortskov, 2018).

Σε γενικές γραμμές, αυτή η ευθύνη αναλύεται συνήθως στο πλαίσιο των καθεστώτων του κράτους πρόνοιας. Ένα από τα διάφορα μοντέλα του κράτους πρόνοιας ονομάζεται νότιο μοντέλο του μεσογειακού κράτους πρόνοιας (Leibfried, 1992; Castles, 1995; Ferrera, 1996). Ο Gal (2010) υποστηρίζει ότι υπάρχει μια εκτεταμένη οικογένεια μεσογειακών κρατών πρόνοιας που αποτελείται από οκτώ διαφορετικά έθνη, μερικά από τα οποία έχουν αγνοηθεί στη συνεχιζόμενη συζήτηση αυτού του μοντέλου. Τονίζει την κοινή φύση της αγοράς εργασίας που έχει αναπτυχθεί μέσα τους. Συγκεκριμένα, η ακαμψία και ο κατακερματισμός της αγοράς εργασίας που διακρίνει μεταξύ των ημεδαπών, που προστατεύονται σε μια επίσημη οικονομία, και των αλλοδαπών, που αποτελούν ένα σχετικά απροστάτευτο προσωρινό ή άτυπο τμήμα της αγοράς εργασίας, είναι χαρακτηριστικά συχνά εμφανή στα μεσογειακά κράτη πρόνοιας. Αυτοί οι παράγοντες συνέβαλαν στην εμφάνιση σημαντικών σκιωδών οικονομιών σε αυτά τα έθνη, με προφανείς επιπτώσεις τόσο για την προστασία των εργαζομένων σε αυτούς τους τομείς εργασίας και για τα κρατικά έσοδα, τα οποία είναι κρίσιμα για τη χρηματοδότηση του κράτους πρόνοιας (Gal, 2010). Αυτές οι σκιώδεις οικονομίες συνεχίζουν να διαδραματίζουν πολύ μεγαλύτερο ρόλο στα μεσογειακά κράτη πρόνοιας από ό,τι σε άλλα κράτη. Πράγματι, υπάρχουν αρκετές ενδείξεις ότι η παράνομη εναλλακτική παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης υπάρχει και σε άλλες μεσογειακές χώρες εκτός από το Ισραήλ, όπως η

Ελλάδα και η Τουρκία (Liaropoulos & Tragakes, 1998; Adaman, 2003; Mossialos et al., 2005; Tatar et al., 2007).

Επιπλέον, οι Cunningham & Sarayrah (1993) προσδιόρισαν την έννοια της Wasta, την οποία ορίζουν ως μια «κρυμμένη δύναμη πίσω από τη μεσογειακή κοινωνία», ως επεξηγηματική μεταβλητή λήψης αποφάσεων στις μεσογειακές κοινωνίες. Εάν κάποιος είναι κοντά στην ομάδα εξουσίας, θα λάβει προνομιακή μεταχείριση, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών υγείας. Επομένως, σε τέτοιες κοινωνίες, υπάρχει περιορισμένη αίσθηση ότι η κυβέρνηση έχει ευθύνη για την κοινωνική ευημερία των πολιτών της.

Όπως γίνεται αντιληπτό, ο πολίτης ικανοποιείται από την δημόσια διοίκηση εφόσον ικανοποιούνται και οι προσδοκίες τους. Αυτές με την σειρά τους εξαρτώνται από ένα ευρύ πλαίσιο από παράγοντες, όπως ο χρόνος, η ποιότητα και η αποδοτικότητα. Με αυτό το δεδομένο, υπάρχουν κάποιοι σημαντικοί παράγοντες του επιπέδου ικανοποίησης των πολιτών, όπως είναι οι ατομικές ανάγκες κάθε πολίτη, οι οποίες είναι ξεχωριστές για κάθε έναν αλλά αναγκαίες για τον σχεδιασμό της κατάλληλης προσφερόμενης υπηρεσίας. Η προηγούμενη εμπειρία των πολιτών με την ίδια ή παρόμοια υπηρεσία επηρεάζει τις προσδοκίες τους, όπως επίσης και η φήμη κάθε δημόσιου οργανισμού ή επιχείρησης. Ακόμη, οι υποσχέσεις των διοικητικών υπηρεσιών που μπορεί να διατυπώνονται με σαφήνεια είτε είναι υποκρυπτόμενες, δημιουργούν ένα σημαντικό κομμάτι των προσδοκιών του πολίτη (Μακρυδημήτρης, 2003).

Ένα διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της προσδοκίας και της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι πολίτες από τον δημόσιο τομέα, είναι το μοντέλο SERVQUAL (Service and Quality). Το μοντέλο αυτό μετρά το χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στην προσδοκία που έχει ο κάθε πολίτης από μια δημόσια υπηρεσία και στην τελική ικανοποίηση που λαμβάνει. Η διαφορά αυτού του μοντέλου με τα υπόλοιπα είναι ότι εκείνο εστιάζει στην αποτύπωση της προσδοκίας του πολίτη από την υπηρεσία ενώ οι περισσότερες έρευνες εστιάζουν στην ικανοποίηση που λαμβάνει, παραλείποντας το κομμάτι της προσδοκίας. Επομένως, η απόσταση που υπάρχει μεταξύ αποτελέσματος και προσδοκίας έχει κομβική σημασία για την διαχείριση και την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει ο δημόσιος φορέας (Collier, D.A., 1994).

Η έρευνα η οποία προσεγγίζει την ικανοποίηση του πολίτη, βασίζεται στην θεωρία της «μη επιβεβαίωσης». Αναλύει λοιπόν, ότι η ικανοποίηση που παρέχεται στον πολίτη από μια δημόσια υπηρεσία έχει σχέση με την εμπειρία από την μη επιβεβαίωση, όπου αυτή σχετίζεται με την αρχική προσδοκία του ατόμου. Σε περίπτωση που η βιωματική επαφή με την δημόσια επιχείρηση ξεπεράσει αρκετά την προσδοκία του πολίτη, ο βαθμός της ικανοποίησης θα είναι υψηλός και το αντίστροφο. Τα χάσματα τα οποία τις περισσότερες φορές υπάρχουν βρίσκονται είτε μεταξύ της προσδοκίας των πολιτών και το πως ερμηνεύει αυτή την προσδοκία ο δημόσιος φορέας που καλείται να τον εξυπηρετήσει, είτε στον τρόπο που αντιλαμβάνεται η κρατική ηγεσία την προσδοκία του πολίτη και τις ποιοτικές προδιαγραφές της υπηρεσίας που του παρέχει. Επίσης, σημαντικό είναι και το χάσμα ανάμεσα στην ποιότητα της υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης μέσα στην ίδια υπηρεσία (Μακρυδημήτρης, 2003). Τέλος, η εξυπηρέτηση που παρέχεται μπορεί να είναι υποδειγματική αλλά να υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας εσωτερικά μέσα στα τμήματα των υπηρεσιών και ο τελικός αποδέκτης που είναι ο πολίτης να μην απολαμβάνει το μέγιστο της ποιότητας της υπηρεσίας (Ταμπακίδης, 2022).

2.6 Ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης αποτελεί μια σημαντική προτεραιότητα για κάθε ευρωπαϊκό κράτος και ο βασικός τρόπος που θα το επιτύχουν αυτό είναι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, πρέπει πρωτίστως να κατανοηθεί η έννοια, η χρησιμότητα καθώς και η λειτουργία της. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τους Αποστολάκη, Λουκή & Χάλαρη ως «η χρήση των ΤΠΕ για την παροχή ηλεκτρονικής υποστήριξης για τις εσωτερικές λειτουργίες των δημόσιων οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων) και την επικοινωνία και συνεργασία τους με το εξωτερικό περιβάλλον (μέσω εξωστρεφών συστημάτων) τα οποία βασίζονται στο Διαδίκτυο ή σε άλλα ηλεκτρονικά δίκτυα.» (Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2008)

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΙΔ) δίνει έναν παρεμφερή ορισμό σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα τονίζει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι « ο εκσυγχρονισμός

του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ) ως φορέα, με στόχο τη μεταφορά και την αναβάθμιση του. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, και όσον αφορά τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, κάνουν την κυβέρνηση να γίνει πιο αποτελεσματική, να διασφαλίζει την κάλυψη των αναγκών ολόκληρης της κοινωνίας και να προωθεί την ενεργό συμμετοχή των πολιτών» (ΥΔΜΗΔ, 2014).

Σύμφωνα με τους προαναφερθέντες, υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές εφαρμογής και συγκεκριμένοι στόχοι του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο αναλυτικά, επίκεντρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι ψηφιακές υπηρεσίες γιατί αποτελούν σημείο αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και των οργανισμών σε πολλαπλά επίπεδα. Επίσης, η ενημέρωση των πολιτών για τα προγράμματα των δημόσιων φορέων θα μπορεί να γίνεται και μέσω κινητών τηλεφώνων, γι' αυτό και θα πρέπει να αναπτυχθούν νέα κανάλια υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση τους στην περίπτωση που δεν υπάρχει η δυνατότητα της πρόσβασης στο διαδίκτυο. Υπηρεσίες που παρέχουν ασφάλεια σχετικά με την διασυνοριακή κινητικότητα των πολιτών μέσα στην ΕΕ, θα πρέπει να διασφαλίζονται με αξιοκρατία και την διαφάνεια. Ακόμη απλοποιούνται οι διαδικασίες, κάτι το οποίο χαρακτηρίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να υπάρξει αύξηση των οικονομικών πόρων για την εκπαίδευση των ανώτερων στελεχών και του προσωπικού ενός οργανισμού στις νέες ψηφιακές τεχνολογίες της πληροφορικής, οδηγώντας έτσι ολόκληρη την διοικητική δομή σε μια αναπτυξιακή μεταμόρφωση. Αξιοσημείωτη είναι και η καλύτερη συνεργασία που θα επιτυγχάνεται μέσω της διαλειτουργικότητας. Η τήρηση των ανοιχτών συστημάτων, των προτύπων και των δεδομένων βοηθούν στην αποδοτικότερη επικοινωνία και συνεργασία (ΥΔΜΗΔ, 2014; Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2008)

Παρά το γεγονός ότι έχουν εισαχθεί νέες τεχνολογίες μέσω της τεχνολογίας των πληροφοριών και εφαρμόζονται σε δημόσιες διοικητικές διαδικασίες, αρκετές χώρες ακόμα συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας βρίσκονται σε στάδιο προσαρμογής. Το διαδίκτυο και η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, έχουν αφήσει πίσω τους όλες τις παραδοσιακές μεθόδους διακυβέρνησης και έχουν εξορθολογήσει σχεδόν όλους τους τομείς και τις διαδικασίες των διοικητικών αρχών, κάνοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες πιο άμεσες και ποιοτικές (Kim, 2009). Αυτό το παράδειγμα λοιπόν θα πρέπει και η Ελλάδα να

ακολουθήσει προκειμένου να εκσυγχρονιστεί και να συμβαδίσει σε μια κοινή πορεία ψηφιακής εξέλιξης, μαζί με τις υπόλοιπες χώρες.

Η Ελλάδα άρχισε να μετασχηματίζεται ψηφιακά σε τέσσερις φάσεις (Kalogirou et al., 2015). Η «περίοδος επώασης» που χρονολογείται την δεκαετία του '70, όταν έγινε αντιληπτό ότι οι τεχνολογίες των πληροφοριών είναι απαραίτητο να εισαχθούν στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις. Στο δεύτερο στάδιο ξεκινάει να υλοποιείται ο στρατηγικός σχεδιασμός μετά από την χρηματοδότηση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών για σημαντικές λειτουργίες των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Στην πορεία, το ανθρώπινο δυναμικό όπως και οι υποδομές αποτελούν αναγκαία συστατικά στοιχεία για την ανάπτυξη ενός οργανισμού που θέλει να μεταμορφωθεί τεχνολογικά. Στην τελευταία φάση, αυτό που κρίνεται σκόπιμο να γίνει και αποτελεί τον απώτερο στόχο είναι ο τρόπος με τον οποίο θα αξιοποιηθούν όλες οι λειτουργίες και η «απορρόφηση» τους από την ελληνική κοινωνία και οικονομία.

Σε ολόκληρο τον σύγχρονο κόσμο, λειτουργίες και ψηφιακές δυνατότητες όπως είναι το cloud computing, οι κινητές επικοινωνίες και η ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων σε ταχείς ρυθμούς, σηματοδοτούν την έναρξη της τεχνολογικής ανάπτυξης και καινοτομίας δημιουργώντας ευκαιρίες τόσο στον δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό (Τσακανίκας κ.ά., 2014) . Όλες αυτές οι εξελίξεις αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση. Οι διαδικασίες οργανώνονται αποτελεσματικότερα, το κόστος μειώνεται, αυξάνεται το αίσθημα της ασφάλειας και της διαφάνειας, προωθείται η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες και βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αυτό το κομμάτι στοχεύει η ΕΕ για όλη την ευρωπαϊκή οικονομία, κάνοντας ενέργειες που θα αποφέρουν μεγάλα οικονομικά οφέλη στην κοινωνία της Ευρώπης. Αυτό θα επιτευχθεί με την διαλειτουργικότητα, με συνδέσεις δικτύου υψηλών ταχυτήτων, έρευνες καινοτομίας, εξειδίκευση που προέρχεται από την συνεχή εκπαίδευση στα ψηφιακά μέσα και την ένταξη της στην κοινωνία (European Commission, 2017).

Η αυξημένη ποιότητα των υπηρεσιών, το μειωμένο κόστος, η ενιαία αγορά για τα ψηφιακά δεδομένα της Ευρώπης και η υψηλότερη προστασία τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τα προσωπικά δεδομένα είναι όλα τα οφέλη της ευρωπαϊκής ψηφιακής ενιαίας αγοράς .Η προσθήκη νέων επιχειρηματικών ευκαιριών και νέων

ευκαιριών απασχόλησης σε αυτή τη λίστα είναι σημαντική. Τα ελληνικά έργα ΤΠΕ αντιμετωπίζουν σημαντική δυσκολία και καθυστέρηση λόγω των περίπλοκων δομών της κοινωνίας της πληροφορίας της χώρας. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι είναι δύσκολο να εκπαιδευτεί το υπάρχον εργατικό δυναμικό και να εφαρμοστούν νέες τεχνολογίες (Καλογήρου κ.ά., 2015).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό με γνώμονα το ανθρώπινο δυναμικό. Η νέα ηγεσία πρέπει σταδιακά να αντικαταστήσει τις παλιές πρακτικές με νέες ιδέες προσθέτοντας νέες συνήθειες. Αυτό μπορεί να γίνει με την καθιέρωση νέων συνηθειών που αντικαθιστούν τις παλιές (Kim, 2009). «Οι ψηφιακές δεξιότητες γίνονται βασικό στρατηγικό εργαλείο για να βοηθήσει τη μετάβαση της ευρωπαϊκής οικονομίας σε δυναμική, έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» (Τσακανίκας κ.ά., 2014). Πέρα από την θετική επιρροή που θα έχουν στην ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία, θα συμβάλλει καθοριστικά στην αλλαγή της δομής των οργανισμών (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021).

Οι κατηγορίες των ψηφιακών δεξιοτήτων διακρίνονται σε τρεις. Δεξιότητες οι οποίες αποτελούν προϋπόθεση για τον χειρισμό των λογισμικών και των βιομηχανικών συστημάτων, εργατικό δυναμικό που κατέχει την εξειδίκευση στην τεχνολογία της πληροφορίας και μπορεί να την προωθήσει σε τομείς στρατηγικού σχεδιασμού, καθώς και οι δεξιότητες που συνδέονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως είναι η γνώση των κατάλληλων λογισμικών και της λειτουργίας της αγοράς των δικτύων και των υπηρεσιών, αλλά και την κατοχή της φιλοσοφίας που διέπουν της τεχνολογική και επιχειρηματική συνεργασία (Τσακανίκας κ.ά., 2014).

«Η επιτυχής εφαρμογή των ΤΠΕ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το αν το εργατικό δυναμικό διαθέτει σχετικές γνώσεις και δεξιότητες ΤΠΕ» (Τσακανίκας κ.ά., 2014). Η ραγδαία ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας δίνει ένα μεγαλύτερο πλεονέκτημα σε επαγγελματίες που κατέχουν καλύτερα το κομμάτι των ψηφιακών δεξιοτήτων, η προσφορά των οποίων προσδίδει μεγαλύτερη αξία στον τομέα της οικονομίας κάθε κοινωνίας. Το ποσοστό όμως των συγκεκριμένων επαγγελματιών δεν είναι μεγάλο σε πολλές χώρες ανά τον κόσμο, έχοντας ως συνέπεια να υπάρχει αργοπορία στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών καινοτομίας και πρακτικών που θα κάνουν τις επιχειρήσεις πιο ανταγωνιστικές. Αυτό ισχύει και στην περίπτωση της Ελλάδας, όπου παρατηρείται μια εκτεταμένη δυσκολία αποδοχής των θετικών

στοιχείων που μπορεί να αποκομίσει το κράτος και οι πολίτες του από την νέα ψηφιακή εποχή των τεχνολογιών και της επικοινωνίας (Καλογήρου κ.ά., 2015).

Η Ελληνική Εθνική Συμμαχία Ψηφιακών Δεξιοτήτων και Απασχόλησης ιδρύθηκε το 2017. Αυτός ο οργανισμός ένωσε την «ψηφιακή ατζέντα» της χώρας με κάθε πτυχή της δημόσιας και ιδιωτικής ζωής. Η Εθνική Συμμαχία δημιούργησε την «Επιτροπή Ψηφιακής Οικονομίας» προκειμένου να συμμορφωθεί με τις ευρωπαϊκές πολιτικές. Αυτή η επιτροπή επιδιώκει το «Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση», το οποίο σχεδιάστηκε ως απάντηση σε αυτές τις πολιτικές. Το «New European Skills Agenda» είναι το όνομα του σχεδίου της εθνικής συμμαχίας για την εφαρμογή της πολιτικής ψηφιακών δεξιοτήτων από την Ευρώπη στην Ελλάδα. Η Ελληνική Εθνική Συμμαχία Ψηφιακών Δεξιοτήτων και Απασχόλησης συγκεντρώνει εκπροσώπους από όλα τα κοινωνικά στρώματα για να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα και να αυξήσει την απασχόληση στους αντίστοιχους τομείς τους. Αυτή η ομάδα βοηθά επίσης τους ανθρώπους να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και τις γενικές γνώσεις τους (Ελληνική Εθνική Συμμαχία Ψηφιακών Δεξιοτήτων και Απασχόλησης).

Για την επίτευξη του στόχου του Σχεδίου Δράσης του 2019 για την προώθηση της καινοτομίας και των ψηφιακών δεξιοτήτων, απαιτείται εθνικό πρόγραμμα πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων (Karagiannakou et al., 2019). Η «Εθνική Συμμαχία» καλεί σχολεία και προγράμματα κατάρτισης για τη δημιουργία επαγγελματιών στους τομείς της πληροφορικής. Αυτά τα προγράμματα παρέχουν πιστοποιητικά παρακολούθησης και πιστοποιητικά γνώσεων για μαθητές που τελειώνουν με επιτυχία τα μαθήματά τους. Σκοπός του προγράμματος είναι να βελτιώσει τις γνώσεις και τις ικανότητες των εργαζομένων του δημοσίου αυξάνοντας παράλληλα την αποτελεσματικότητά τους. Το πρόγραμμα στοχεύει επίσης να ενθαρρύνει την επαγγελματική ανάπτυξη εστιάζοντας σε συγκεκριμένες μεθόδους εκπαίδευσης για εφαρμογές ή λογισμικών που σχετίζονται με υπολογιστές. Αυτές περιλαμβάνουν μεθόδους εκπαίδευσης που επικεντρώνονται σε εφαρμογές γραφείου ή ενημερώσεις λογισμικού. Επίσης, για την ενίσχυση της εισαγωγής των ψηφιακών τεχνολογιών στην εκπαίδευση, το Υπουργείο Παιδείας σχεδιάζει να λάβει μέτρα για την αγορά και τον εξοπλισμό ΤΠΕ για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα εντός της χώρας. Επικεντρώνεται επίσης σε οργανωμένες διαδικασίες για το γυναικείο εργατικό

δυναμικό, όπως η ανάπτυξη των ψηφιακών τους ικανοτήτων ώστε να μειωθούν οι διακρίσεις στους επαγγελματικούς τους τομείς.

Ακόμη, μεγάλη αξία έχουν οι ενέργειες για την ανάπτυξη προηγμένων δεξιοτήτων τεχνολογιών και πληροφοριών επικοινωνίας, όπως η προστασία του δικτύου και οι βασικοί κανόνες λειτουργίας του, η χρήση εργαλείων ανάλυσης στοιχείων στη λήψη αποφάσεων κ.λπ. (Karagiannakou et al., 2016). «Το όραμα της κυβέρνησης είναι να καταστήσει τις ΤΠΕ μοχλό επανεκκίνησης και ανάπτυξης της οικονομίας και προώθησης της απασχόλησης, ειδικά σε βιομηχανίες υψηλής ειδίκευσης, ως καταλύτη για πιο αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διαχείριση» (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2020). Ωστόσο, τίποτα από τα παραπάνω δεν θα λειτουργήσει σωστά εάν η ελληνική κοινωνία δεν δημιουργήσει και δεν ενισχύσει την ψηφιακή εκπαίδευση. Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι ακόμη και το υψηλότερο επίπεδο μάθησης δεν είναι μια εφάπαξ απόφαση και θα πρέπει να συμβαδίζει με τις νέες και εξελισσόμενες τεχνολογίες συνεχώς μέσω της μάθησης και της εκπαίδευσης. Αναφορικά με τους τομείς που σχετίζονται με την τεχνολογία της πληροφορίας, η φιλοσοφία της μάθησης πρέπει να λαμβάνει χώρα «σε διαφορετικό περιβάλλον και καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής», ώστε οι λαοί της Ευρώπης, μέσα σε αυτούς και οι Έλληνες, να πρωτοπορούν μέσω ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών (Τσακανίκας κ.ά., 2014).

Όσο καλύτερα αναπτύσσονται οι λειτουργίες των συστημάτων που παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες, αξιοποιώντας αποτελεσματικά την σύγχρονη τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών, τόσο περισσότερο τείνει να ολοκληρωθεί το ευρύτερο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει ακόμα, να μην υπάρχουν ανισότητες και αποκλεισμοί από αυτήν την δημόσια δημιουργία των ηλεκτρονικών υποδομών ώστε η αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών να γίνεται περισσότερο αισθητή. «Οι Έλληνες πολίτες χρειάζονται τις ΤΠΕ για να διευρύνουν τις δυνατότητές τους και να ενισχύσουν την παρουσία τους. Η ελληνική κοινωνία χρειάζεται τις ΤΠΕ για να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες ώστε να μην απομονωθεί από τη διεθνή ανάπτυξη.» (Καλογήρου κ.α., 2015).

Σε αυτό το σημείο της ενότητας αξίζει να γίνει μια αναφορά στις προσπάθειες που κατέληξαν να γίνουν εφαρμογές μέσα στην καθημερινότητα των πολιτών μέσω ψηφιακών εργαλείων που παρέχονται από συγκεκριμένες πλατφόρμες, οι οποίες είναι

προσβάσιμες προς όλους ανά πάσα ώρα και στιγμή. Η πλατφόρμα «e-ker», για παράδειγμα, ενσωματώνει ψηφιακές εφαρμογές για την προώθηση και διασφάλιση του κράτους δικαίου, καθώς και της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι χρήστες του «e-ker» μπορούν να ελέγχουν την εγκυρότητα των εγγράφων ταυτότητας που προσκομίζουν οι πολίτες μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής. Αυτό επιτρέπει να εντοπίζονται άμεσα περιπτώσεις πλαστογραφίας που μπορεί να περάσουν απαρατήρητες στα αρχικά στάδια.

Βάσει του άρθρου 52 με τις παρ. 1 και 2 του ν. 4635/2019, δημιουργείται και τίθεται σε λειτουργία η ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης «gov.gr», φιλοξενώντας κάθε ψηφιακή υπηρεσία όντας ανοιχτή και προσβάσιμη σε όλους, είτε για επιχειρήσεις είτε για πολίτες. Κατά την ταχεία εξέλιξη της ψηφιοποίησης των προγραμμάτων λόγω της πανδημίας και της κατάστασης της υγείας, η πύλη χρησιμοποιείται για υπεύθυνη δήλωση και έκδοση αδειών (υπογεγραμμένες με πιστοποιητικό γνησιότητας), αόρατες συνταγές, συνταγές εμβολιασμού, πολλά νέα προγράμματα που προστέθηκαν ψηφιακά, όπως η έκδοση βεβαιώσεων εμβολιασμού κ.λπ.

Όσον αφορά την εισαγωγή των ΤΠΕ και την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών, ένα αρκετά επιτυχημένο έργο στην Ελλάδα είναι το TAXISnet, ένα ηλεκτρονικό σύστημα φορολογικών υπηρεσιών. Πρόκειται για ένα από τα πιο ολοκληρωμένα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού στη δημόσια διοίκηση (Kalogirou et al., 2015). Η ψηφιακή πλατφόρμα Διαύγεια (Ν. 3861/2010), αποτελεί ένα εργαλείο διαφάνειας των δημοσίων διοικήσεων αντικείμενο της οποίας είναι η δημοσίευση των αποφάσεων των κρατικών φορέων αυξάνοντας έτσι το επίπεδο της λογοδοσίας απέναντι στους πολίτες.

Σημαντικό ρόλο στην διαφάνεια της χώρας έπαιξε και η δημοσιοποίηση όσων στοιχείων παράγονται από τους δημόσιους φορείς στην πλατφόρμα Open Government Data System (OGD), για περισσότερα από 334 ιδρύματα (Tsakanikas et al., 2014) και αφορούν την προσβασιμότητα των πολιτών σε διοικητικές έρευνες, έγγραφα και στατιστικά δεδομένα (Χατζηγεωργίου, 2019). Οργανωμένη σύμφωνα με τα τελευταία πρότυπα, η «Εθνική Πύλη Κωδικοποίησης και Μεταρρύθμισης της Ελληνικής Νομοθεσίας» εμφανίζει τους πιο πρόσφατους σχετικούς ελληνικούς νόμους και είναι διαθέσιμη στην κυβέρνηση και στο ευρύ κοινό δωρεάν (Digitalplan.gov.gr). Επί του παρόντος έχουν ψηφιστεί ο «Πειθαρχικός Νόμος για

τους Δημόσιους Υπαλλήλους», ο «Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», ο «Νόμος για τις μεταθέσεις δημοσίων υπαλλήλων» και ο «νόμος για την απλούστευση των διαδικασιών» (Χατζηγεωργίου, 2019).

Δεν μπορεί να μην γίνει αναφορά στη σύγχρονη λειτουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και παρακολούθησης. Το σύστημα πρωτοβάθμιας περίθαλψης μπορεί πλέον να συντάσσει συνταγές ηλεκτρονικά. Ειδικότερα, είναι πλέον διαθέσιμες όλες οι συνταγές και τα παραπεμπτικά που εκδίδονται από τη στιγμή που ο ασφαλισμένος φορέας του πολίτη εντάχθηκε στο σύστημα ηλεκτρονικών συνταγών. Οι ψηφιακές υπογραφές ενσωματώνονται στο σύστημα δημόσιου ελέγχου για την δημιουργία λύσεων στα προβλήματα που σχετίζονται με το κόστος συναλλαγών μεταξύ πολιτών ή επιχειρήσεων και του κράτους. «Η δημοτικότητα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του ηλεκτρονικού εμπορίου καθιστά απαραίτητη τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και συναφών υπηρεσιών που επιτρέπουν την αναγνώριση δεδομένων» (Τσακανίκας κ.ά., 2014). Ταυτόχρονα, συμμορφώνεται με τους κανονισμούς ασφαλείας και εγγυάται την αξιοπιστία των δεδομένων στις εμπορικές συναλλαγές. Ο κύριος λόγος είναι ότι εξοικονομεί χρήματα σε πρακτικό επίπεδο μειώνοντας τα ταχυδρομικά τέλη εγγράφων, τα κόστη χαρτιού, μελανιού και γενικότερα γραφικής ύλης. Οι πόροι αυτοί είναι πλέον διαθέσιμοι για άλλους σκοπούς. Ακόμη, το πλεονέκτημα της ευκολίας είναι μεγάλο καθώς τα έγγραφα μπορούν να υπογραφούν και σε κινητές συσκευές. Αυτό βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των χρηστών και αφαιρεί τα χρονικά και χωρικά εμπόδια. Έτσι, η ανάπτυξη και η διάδοση ηλεκτρονικών υπογραφών θα δημιουργήσει νέες προοπτικές για βιώσιμη, έξυπνη και χωρίς αποκλεισμούς κοινωνικά ανάπτυξη, όπως ορίζεται στη «στρατηγική Ευρώπη 2020» (Τσακανίκας κ.ά., 2014), δημιουργώντας την έναρξη για την ενιαία ψηφιακή αγορά.

2.7 Ψηφιακός μετασχηματισμός στην ΑΑΔΕ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων), πλεονεκτήματα και προκλήσεις

Στην Ελλάδα ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει εισχωρήσει στους περισσότερους τομείς της δημόσιας διοίκησης, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα. Το ίδιο συμβαίνει και στο πλαίσιο των φορολογικών διαδικασιών, απλοποιώντας τις ήδη υπάρχουσες και δημιουργώντας νέες. Στον σκοπό αυτό επικεντρώνεται η Ανεξάρτητη

Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), εκσυγχρονίζοντας και απλοποιώντας τις φορολογικές διαδικασίες, τις συναλλαγές των επιχειρήσεων και των πολιτών με την εφορία, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο ένα πιο δίκαιο και στρατηγικά σταθερό φορολογικό σύστημα. Όλα αυτά βασίζονται σε άξονες πολιτικής οι οποίοι στοχεύουν στην προσέλκυση των επενδύσεων, την ενδυνάμωση της απασχόλησης και την δημιουργία μιας νέας φιλοσοφίας στην διαδικασία των πληρωμών. Η χρηματοδότηση των έργων αυτών γίνεται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας αυτοματοποιώντας μέσω εφαρμογών τις διοικητικές διαδικασίες που αφορούν τις επιστροφές του ΦΠΑ των επιχειρήσεων, αλλά και των διαδικασιών ανάλυσης κινδύνου για αιτήσεις επιστροφής.

Επίσης, εισάγονται νέα εργαλεία ψηφιοποίησης και τεχνητής νοημοσύνης που συμβάλλουν στην αναβάθμιση των εσωτερικών δεδομένων της ΑΑΔΕ. Έτσι βελτιώνεται η διαδικασία είσπραξης δημοσίων εσόδων, οι φορολογικοί έλεγχοι γίνονται πιο αποτελεσματικοί και μειώνονται οι περιπτώσεις λαθρεμπορίου. Ακόμη, προωθείται η χρήση της μηχανικής μάθησης για την εξόρυξη δεδομένων και γίνεται αναδιοργάνωση των ελεγκτικών κέντρων.

Δημιουργείται ένα πλαίσιο αυστηρών ελέγχων με σύγχρονα συστήματα παρακολούθησης, εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού των τελωνείων, καθώς και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων για την άντληση πληροφοριών από ευρωπαϊκές βάσεις δεδομένων. Επιπρόσθετα, έχει παραδοθεί η πλατφόρμα τήρησης ηλεκτρονικών βιβλίων και για την ηλεκτρονική τιμολόγηση, προωθείται η ενημέρωση των φορολογουμένων μέσω ειδικής ιστοσελίδας και διευκολύνεται η αυτόματη συμπλήρωση των φορολογικών δηλώσεων, όπως και των φορολογικών ελέγχων, μέσω της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων με τις ταμειακές μηχανές.

Όλα τα προαναφερθέντα έχουν οδηγήσει την ΑΑΔΕ σε μια πορεία επίτευξης των στόχων που έχει θέσει, σύμφωνα με τον νυν Υπουργό Οικονομικών Χρήστο Σταϊκούρα. Αναλυτικότερα, τα συνολικά έσοδα παρουσιάζουν αύξηση 12% συγκριτικά με το 2020, οι εισπράξεις συνολικού παλαιού ληξιπρόθεσμου υπολοίπου κυμαίνονται στα 2,3 δις ευρώ και οι εισπράξεις του νέου έχουν αυξηθεί κατά 5,1 % σε σχέση με το 2020. Επίσης, μέσω στοχευμένων δράσεων αυξήθηκαν οι εισπράξεις μεγαλο- οφειλετών οι οποίες κυμαίνονται στα 523,5 εκατ. Ευρώ, οι φορολογικοί έλεγχοι έχουν αυξηθεί και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την υπέρβαση του αρχικού

στόχου κατά 2 δις ευρώ. Παράλληλα, έχουν καταλογιστεί πρόστιμα ύψους 857,1 εκατ. ευρώ και οι τελωνειακές αρχές διενήργησαν 86.636 ελέγχους δίωξης βάσει των οποίων διαπιστώθηκαν πάνω από τις 8.000 παραβάσεις και υπεβλήθησαν πρόστιμα ύψους 217,10 ευρώ καθώς και οι ανάλογες κατασχέσεις σημαντικών ποσοτήτων λαθραίων (Businessdaily.gr, 02/06/22).

Σύμφωνα επίσης με τα λεγόμενα του Υπουργού, σημαντική βοήθεια για τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά αποτελούν οι νέες ψηφιακές πλατφόρμες, οι οποίες βρίσκονται μέσα στο πλαίσιο υλοποίησης των ενεργειών της ΑΑΔΕ. Η πλατφόρμα «myBusinessSupport» μέσα από την οποία καταβλήθηκαν επιδοτήσεις προς τις επιχειρήσεις, όπως είναι εκείνες των πάγιων δαπανών του μεταφορικού κόστους αλλά και της επιστρεπτέας προκαταβολής. Η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβιβάσεων ακινήτου δωρεάς και γονικής παροχής μέσω της πλατφόρμας «myProperty», η στήριξη των πληγέντων από φυσικές καταστροφές μέσα από την ψηφιακή πλατφόρμα «Arogi» και η διεκπεραίωση των διαδικασιών που αφορούν τα ιδιωτικής χρήσεως οχήματα μέσα από την πλατφόρμα «myCar», αποτελούν μέσα εκσυγχρονισμού, εξοικείωσης και βελτίωσης των καθημερινών δραστηριοτήτων των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αξιοσημείωτη είναι και η προσφορά της ΑΑΔΕ στον τομέα της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος. Σε συνεργασία με το Γενικό Χημείο του Κράτους, εξετάστηκαν 29.405 δείγματα υλικών από τρόφιμα, νερά, ποτά και βιομηχανικά προϊόντα (Businessdaily.gr, 02/06/22).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός από την ΑΑΔΕ απαιτεί σημαντική επένδυση χρόνου και ενέργειας, καθώς πρόκειται για ένα φάσμα τεχνολογικών ιδιαιτεροτήτων. Επιπλέον, απαιτεί τη συνεργασία διαφορετικών κλάδων, συμπεριλαμβανομένων λογιστών, ειδικών υπολογιστών και εταιρειών τεχνολογίας, για ένα αποδοτικό αποτέλεσμα. Οι καρποί αυτής της προσπάθειας έχουν αρχίσει και φαίνονται καθώς αρκετές εταιρείες έχουν ήδη ενσωματωθεί στο σύστημα της ΑΑΔΕ από τη δημιουργία του. Χιλιάδες ψηφιακά έγγραφα μπορούν να κρατηθούν και να διαχειρίζονται από το myDATA, τη δικτυωμένη πλατφόρμα για δεδομένα κίνησης σε πραγματικό χρόνο, μετά από χρόνια ανάπτυξης και σκληρής δουλειάς. Η ΑΑΔΕ συνεργάστηκε με επιχειρήσεις, λογιστές και εταιρείες πληροφορικής. Συνεργάστηκαν επίσης με φορείς της βιομηχανίας, καθώς και με μηχανικούς και προγραμματιστές για τη δημιουργία μιας λύσης ελάχιστου κόστους.

Στο συνέδριο “2nd Law Forum on Taxation”, ένα νομικό φόρουμ με επίκεντρο τα φορολογικά ζητήματα, που πραγματοποιήθηκε τον περασμένο Οκτώβριο, συζητήθηκαν οι προκλήσεις που δημιουργούνται από τις διαδικασίες ψηφιοποίησης. Η κα Μαρία Ηλιοπούλου, Tax Director της ΕΥ Ελλάδας, έδωσε πληροφορίες για τον τρόπο εφαρμογής του τέλους χαρτοσήμου στις χρηματοδοτήσεις. Κάνοντας μια σύντομη αναδρομή για τα τέλη χαρτοσήμου, συζήτησε επίσης την απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας να θεωρήσει τα έντοκα δάνεια ως μέρος του ΦΠΑ αντί του χαρτοσήμου το 2020. Επιπρόσθετα, επισήμανε τις πρόσφατες νομοθετικές αλλαγές στο σύστημα ΦΠΑ. Αυτές οι αλλαγές αναθεώρησαν τον κώδικα τελών χαρτοσήμου και καθόρισαν τον τρόπο φορολογίας των τοκοφόρων δανείων. Αναφέρθηκε επίσης και στις νέες διατάξεις της κοινοτικής οδηγίας του ΦΠΑ, οδηγώντας στο συμπέρασμα ότι το χαρτόσημο μπορεί να επιβάλλεται παράλληλα με τις διατάξεις του ΦΠΑ. Κλείνοντας, αναφέρθηκε ιδιαίτερα σε προβληματισμούς αναφορικά με το πως θα εφαρμοστεί η αρχή της χωρικότητας όταν εκτελεστεί δανειακή σύμβαση στο εξωτερικό, από το πότε θα αρχίσει να εφαρμόζεται χρονικά αλλά και το πώς θα εφαρμοστεί στις υπόλοιπες χρηματοδοτήσεις Naftemporiki.gr, 31/10/22).

Στην εισήγησή της με τίτλο «Η φορολογία στην ψηφιακή εποχή (My Data, Big Data)», η κα Αγγελική Γλεζάκου, συνεργάτης στο τμήμα φορολογίας της ΕΥ Ελλάδος, εστίασε συγκεκριμένα στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και της φορολογικής διοίκησης. Η κ. Γλεζάκου αναφέρεται στην ταχύτητα με την οποία τα δεδομένα ψηφιοποιούνται ως βασικό στοιχείο της οικονομίας. Μέσω των κατάλληλων μεθόδων ανάλυσης και εκτίμησης κινδύνου, οι φορολογικές αρχές μπορούν να επεξεργάζονται και να συνδυάζουν μεγάλες ποσότητες ψηφιακών δεδομένων σε μια στιγμή. Μερικές από τις πιο σημαντικές πτυχές των σύγχρονων φορολογικών συστημάτων που τόνισε, είναι η ηλεκτρονική επεξεργασία τιμολογίων, οι συνδεδεμένοι φορολογικοί υπολογισμοί και τα κίνητρα για ηλεκτρονικές πληρωμές (Naftemporiki.gr, 31/10/22). Επιπλέον, αναφέρθηκε στην υποχρεωτική χρήση του B2G συστήματος από τις επιχειρήσεις προς την ελληνική κυβέρνηση για τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών φορολογικών τιμολογήσεων, καθώς και στην ηλεκτρονική διαδικασία μετάδοσης δεδομένων της myDATA (aade.gr).

Επίσης, αναφέροντας το πλάνο για την επόμενη μέρα, επικεντρώθηκε στην δημιουργία και την ανάπτυξη των κατάλληλων εργαλείων συγκέντρωσης ψηφιακών

δεδομένων μεγάλου όγκου, εκτίμησης και ανάλυσης κινδύνου, που θα εντοπίζει ευκολότερα τις περιπτώσεις μη- συμμόρφωσης αλλά θα βελτιώνει και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους φορολογούμενους πολίτες. Συγκεκριμένα, τόνισε πως όλα τα παραπάνω θα βοηθήσουν άμεσα να εξελιχθεί η ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής των δηλώσεων, η επιστροφή των φόρων θα γίνεται πλέον ταχύτερα και θα μειώνεται ο χρόνος παραγραφής. Με αυτές τις δυνατότητες των σύγχρονων εργαλείων, γίνεται πιο εύκολη η αναφορά των δεδομένων των επιχειρήσεων στην φορολογική διοίκηση για την συμφωνία των λογιστικών βιβλίων και των δηλώσεων αλλά και για τον έλεγχο τυχών αποκλίσεων. Ακόμη, οι πληροφορίες που φτάνουν στις φορολογικές διοικήσεις γίνονται πιο ποιοτικές καθώς διασταυρώνονται από διαφορετικές πηγές συλλογής δεδομένων και οι αναλύσεις εκτιμήσεων κινδύνου είναι πιο αποτελεσματικές (Naftemporiki.gr, 31/10/22).

3 Κεφάλαιο – Μεθοδολογία

3.1 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις

Ακολουθώντας την ανάλυση της βιβλιογραφίας που προηγήθηκε καθώς και τους στόχους της παρούσας μελέτης αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πολιτών, η εργασία προσπάθησε να επεκταθεί διερευνώντας εμπειρικά τις συγκριμένες έννοιες, χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα δημοσίων υπηρεσιών, η οποία απευθύνεται σε πλήθος πολιτών. Σκοπός της ερευνητικής διαδικασίας, όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή, είναι η καταγραφή των αλλαγών που επέφερε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα της Ελλάδας και η κατανόηση των στάσεων των πολιτών απέναντι σε αυτές. Επίσης, η εργασία στοχεύει στη διερεύνηση του βαθμού εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών από την πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, για την καλύτερη κατανόηση των πλεονεκτημάτων και των σημείων προς βελτίωση, καθώς και για την ανάδειξη των σημείων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση της πλατφόρμας. Με βάση αυτά τα στοιχεία αναπτύχθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τις αλλαγές που επέφερε ο ψηφιακός στο ελληνικό Δημόσιο;
- Πώς αξιοποίησε η ΑΑΔΕ τα εργαλεία του ψηφιακού μετασχηματισμού για την ικανοποίηση των πολιτών;
- Ποιες είναι οι στάσεις των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Ποια σημεία χρήζουν βελτίωσης αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του ελληνικού Δημοσίου;

3.2 Ερευνητική προσέγγιση

Για να επιτευχθούν οι ερευνητικοί στόχοι και να καθοριστεί αυτό που προσδιορίστηκε στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, καθορίστηκε ότι η εμπειρική πρωτογενής έρευνα ήταν η κατάλληλη προσέγγιση. Η χρήση της ποσοτικής μεθοδολογίας, ακολουθώντας τόσο την επαγωγική όσο και την απαγωγική

διαδικασία, κρίθηκε κατάλληλη για τη συλλογή και ανάλυση ποσοτικών δεδομένων, όπως σκιαγραφήθηκε από τους Saunders, Lewis & Thornhill το 2009.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε αυτή την εργασία βασίστηκε σε ποσοτική επιτόπια έρευνα, με στόχο την απόκτηση πρωτογενών δεδομένων για την κατανόηση των περιπλοκών της χρήσης ψηφιοποιημένων δημόσιων υπηρεσιών και των συνακόλουθων επιπέδων ικανοποίησης των δικαιούχων. Ένα κλειστό ερωτηματολόγιο, προσαρμοσμένο από προηγούμενες δοκιμασμένες κλίμακες και μεταβλητές σε αναγνωρισμένες μελέτες, αναπτύχθηκε και διανεμήθηκε μεταξύ των Ελλήνων πολιτών. Η ενότητα που ακολουθεί περιγράφει το ερευνητικό εργαλείο, τη διαδικασία, το δείγμα και την ανάλυση λεπτομερώς.

3.3 Ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί ποσοτική έρευνα, δημιουργήθηκε ένα ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιώντας καθιερωμένες κλίμακες από προηγούμενες μελέτες. Η έρευνα που προέκυψε χωρίστηκε σε διάφορες ενότητες που ευθυγραμμίζονται με τις έννοιες που μελετώνται στην παρούσα εργασία, καθώς και με την αλληλεπίδραση μεταξύ αυτών των εννοιών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τα ακόλουθα τμήματα:

- Δημογραφικά στοιχεία
- Συνήθειες χρήσης διαδικτύου και ηλεκτρονικής πλατφόρμας
- Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα
- Ευκολία χρήσης
- Υποστήριξη χρηστών
- Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας
- Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών
- Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών
- Ικανοποίηση του πολίτη

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και τα χαρακτηριστικά συνηθειών χρήσης διαδικτύου και ηλεκτρονικής πλατφόρμας συλλέχθηκαν μέσα από ερωτήσεις σχετικές με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την εμπειρία

χρήσης διαδικτύου σε έτη, την καθημερινή χρήση του διαδικτύου σε ώρες και τη συχνότητα χρήσης της ψηφιακής πλατφόρμας aade.gr.

Για τη μέτρηση υπόλοιπων μερών του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκαν κλίμακες από προηγούμενες αντίστοιχες έρευνες. Σημαντική έμπνευση για την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η πρόσφατη έρευνα των Chan et al. (2021) για το δημόσιο τομέα του Χονγκ Κόνγκ, το οποίο χρησιμοποίησε αντίστοιχες κλίμακες μέτρησης των επιμέρους στοιχείων. Οι επιμέρους κλίμακες αποτελούν προσαρμογή κλιμάκων που χρησιμοποίησαν προηγούμενοι ερευνητές και οι οποίες έχουν δημοσιευτεί σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά (Hong & Thong, 2013; Karimi, Somers & Gupta, 2004; Gilbert, Balestrini & Littleboy, 2004; Bhattacharjee & Premkumar, 2004; Hinnant & O'Looney, 2003; Pitt, Watson & Kavan, 1995; Wixom & Todd, 2005) και που έκτοτε έχουν αξιοποιηθεί για πλήθος αντίστοιχων ερευνών. Οι κλίμακες μεταφράστηκαν και προσαρμόστηκαν καταλλήλως για τη μέτρηση των απόψεων των Ελλήνων φορολογουμένων πολιτών, μέσα από κλειστές απαντήσεις διαβάθμισης τύπου Likert 7 βαθμών (1 = απόλυτη διαφωνία, 7 = απόλυτη συμφωνία). Ολόκληρο το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε υπάρχει στο Παράρτημα Α, στις τελευταίες σελίδες της εργασίας.

3.4 Δειγματοληψία και ερευνητική διαδικασία

Ο πληθυσμός στόχος της έρευνας ήταν όλοι οι φορολογούμενοι πολίτες που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με το Ελληνικό Δημόσιο και για να αποκτήσουν πρόσβαση στις αντίστοιχες δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιήθηκε η δειγματοληψία ήταν αρχικά σε δείγμα ευκολίας περιορισμένου αριθμού ατόμων του ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος της ερευνήτριας και στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία χιονοστιβάδας, καθώς οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονταν να προωθήσουν το σύνδεσμο του ερωτηματολογίου στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον τους.

Αρχικά, κατασκευάστηκε το ερευνητικό εργαλείο και στη συνέχεια οι

ερωτήσεις προσαρμόστηκαν σε μορφή ηλεκτρονικής απάντησης χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική πλατφόρμα Microsoft Forms (MS Forms). Η ηλεκτρονική φόρμα κοινοποιήθηκε μέσω email και μέσω κοινωνικής δικτύωσης με άτομα που πληρούσαν το κατάλληλο προφίλ για συμμετοχή στην έρευνα. Το ερωτηματολόγιο παρέμεινε ενεργό στο διαδίκτυο από τις 15 Μαρτίου 2023 έως τις 31 Μαρτίου 2022. Οι απαντήσεις από την ηλεκτρονική φόρμα συγκεντρώθηκαν σε αρχείο MS Excel, όπου οι πληροφορίες κωδικοποιήθηκαν ανάλογα για εισαγωγή σε στατιστικό λογισμικό και συγκεκριμένα στο Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Τελικά, υπήρξαν 162 έγκυρες συμμετοχές, ενώ 11 συμμετέχοντες δεν πληρούσαν τα απαραίτητα κριτήρια και αποκλείστηκαν από τη διαδικασία ανάλυσης δεδομένων.

3.5 Ερευνητική ηθική και δεοντολογία

Τα άτομα που ήταν μέρος του δείγματος αυτής της έρευνας παρείχαν εθελοντική συγκατάθεση πριν από τη συμμετοχή τους στη μελέτη και την επεξεργασία των δεδομένων τους. Κατά τη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων ακολουθήθηκαν τα ηθικά πρότυπα της έρευνας. Πριν από την έναρξη του ερωτηματολογίου, δόθηκε σε όλους τους συμμετέχοντες ένα εισαγωγικό κείμενο που εξηγούσε τον σκοπό της έρευνας. Επίσης, τους δόθηκε η διαβεβαίωση ότι τα δεδομένα τους θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους στόχους της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής. Κατέστη σαφές ότι η συμμετοχή τους ήταν απολύτως εθελοντική και ότι τα δεδομένα τους θα διατηρηθούν ανώνυμα και εμπιστευτικά, προστατευόμενα τόσο από την ερευνήτρια όσο και από το εκπαιδευτικό ίδρυμα.

3.6 Στατιστική ανάλυση

Μόλις ολοκληρώθηκε η συλλογή των απαντήσεων από τους συμμετέχοντες, οι απαντήσεις μεταφέρθηκαν σε ένα υπολογιστικό φύλλο MS Excel. Στο υπολογιστικό φύλλο, οι απαντήσεις που σχετίζονται με κάθε μεταβλητή εξετάστηκαν σχολαστικά και δόθηκε ένας αριθμητικός κωδικός. Με την ολοκλήρωση αυτής της διαδικασίας, τα δεδομένα εισήχθησαν στο λογισμικό SPSS (v.26) με τη σχετική κωδικοποίηση.

Προκειμένου να δοθεί μια πιο ολοκληρωμένη ερμηνεία των αποτελεσμάτων και να αντιμετωπιστούν τα ερευνητικά ερωτήματα, χρησιμοποιήθηκε μια περιγραφική και επαγωγική στατιστική ανάλυση. Αυτή η ανάλυση χρησιμοποίησε πίνακες συχνότητας, στατιστικές δοκιμές και αναλύσεις συσχέτισης, ενώ διασφάλισε επίσης ότι κάθε μεταβλητή στην κλίμακα κατηγοριοποιήθηκε κατάλληλα σε διαστάσεις. Για να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εσωτερική συνοχή των κλιμάκων, οι οποίες στη συνέχεια ομαδοποιούνται σε μια ενιαία διάσταση, οι μεταβλητές αξιολογήθηκαν χρησιμοποιώντας τον συντελεστή Cronbach- α , σύμφωνα με την Pallant (2020).

Το πρώτο βήμα μετά την ομαδοποίηση των μεταβλητών της κλίμακας σε διαστάσεις ήταν η διεξαγωγή στατιστικών δοκιμών και η ανάλυση συσχέτισης. Το μέγεθος του δείγματος είναι πάνω από 100 παρατηρήσεις, το κεντρικό οριακό θεώρημα (Ghasemi & Zahediasl, 2012) επιτρέπει την υπόθεση της κανονικότητας των κατανομών, επιτρέποντας έτσι τη χρήση παραμετρικών δοκιμών όπως το t-test για δύο ανεξάρτητες ομάδες και το ANOVA για τρεις ή περισσότερα. Για συνεχείς μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές συσχέτισης Pearson r στην ανάλυση συσχέτισης. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας για τη συγκεκριμένη μελέτη καθορίστηκε στο $\alpha=0,05$.

3.7 Εγκυρότητα και αξιοπιστία

Οι έννοιες της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας είναι συνυφασμένες με τη μέτρηση των δεδομένων. Στην αρχή, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε μια περιορισμένη ομάδα δέκα συμμετεχόντων ως δοκιμαστική έρευνα με στόχο τον εντοπισμό τυχόν προβληματικών στοιχείων που αποδείχτηκε πρόκληση για τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν. Μετά από αυτό το προκαταρκτικό στάδιο, δεν ανακαλύφθηκαν ελαττώματα, επιτρέποντας στο ερωτηματολόγιο να κυκλοφορήσει αμετάβλητο.

Στην έρευνα, η εγκυρότητα σχετίζεται με το βαθμό στον οποίο ένα όργανο μπορεί να μετρήσει με ακρίβεια τις έννοιες που σκοπεύει να μετρήσει, μετριάζοντας έτσι τυχόν συστηματικά σφάλματα (Drost, 2011). Για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα, το ερωτηματολόγιο σε αυτή τη μελέτη διαμορφώθηκε με βάση την υπάρχουσα

βιβλιογραφία και τις κλίμακες από παρόμοια έρευνα. Η εν λόγω έννοια μετράται επίσης μέσω πολλαπλών μεταβλητών που είναι διακριτές στη φύση αλλά αλληλένδετες, διασφαλίζοντας περαιτέρω την ακρίβεια. Το αρχικό στάδιο της δοκιμαστικής έρευνας επικύρωσε την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας.

Η αξιοπιστία υποδηλώνει τον βαθμό στον οποίο τα όργανα μέτρησης αξιολογούν με συνέπεια τα ίδια χαρακτηριστικά. Αυτή η συνέπεια οδηγεί στη συνέχεια σε υψηλό επίπεδο συμφωνίας ή συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών (Drost, 2011). Στην παρούσα μελέτη, η αξιοπιστία αξιολογήθηκε χρησιμοποιώντας τον δείκτη εσωτερικής συνοχής α (alpha) του Cronbach για όλες τις διάφορες κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν σε όλη την έρευνα.

4 Κεφάλαιο – Αποτελέσματα έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη. Αρχικά, παρουσιάζονται περιγραφικά αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων των δημογραφικών στοιχείων και των συνηθειών χρήσης του Διαδικτύου των συμμετεχόντων, καθώς και των απαντήσεών τους στις αντίστοιχες κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Στη συνέχεια, καταγράφονται περιγραφικά αποτελέσματα για τις διαστάσεις που αναπτύχθηκαν μετά την ομαδοποίηση των μεταβλητών για κάθε κλίμακα και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των στατιστικών δοκιμών που πραγματοποιήθηκαν σε σχέση με τις ερευνητικές υποθέσεις. Μέσα από την ανάλυση και την καταγραφή των αποτελεσμάτων, δίνεται η ευκαιρία για σύγκριση με τα όσα παρουσιάστηκαν κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, η οποία θα πραγματοποιηθεί στο επόμενο κεφάλαιο.

4.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Οι Πίνακας 1 Πίνακας 2 που ακολουθούν παρουσιάζουν τα αποτελέσματα στις ερωτήσεις δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων και των συνηθειών χρήσης του διαδικτύου.

Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους. Από τον πίνακα εντοπίζεται ότι οι γυναίκες συμμετείχαν με σημαντικά μεγαλύτερο ποσοστό από τους άντρες, 73,5% έναντι 26,5%. Η ανάλυση του δείγματος κατά ηλικία δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες, σε ποσοστό 45,7% ανήκουν στην κατηγορία από 40 έως 49 ετών, ακολουθούμενοι από τα άτομα 50 ετών και άνω, με 30,2%. Οι συμμετέχοντες ηλικίας από 30 έως 39 ετών είναι το 22,2% του δείγματος, ενώ τα νεαρότερα άτομα από 18 έως 29 ετών είναι μόλις το 1,9%. Η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου, με 54,9% και τα άτομα με πτυχίο τριτοβάθμιας συμμετέχουν με ποσοστό 34%. Αρκετά χαμηλότερα ποσοστά έδειξαν οι απόφοιτοι λυκείου ή επαγγελματικής σχολής, με 9,3%, και οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας με 1,9%.

Πίνακας 1 – Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

Κατηγορίες μεταβλητών	Ποσοστό
Φύλο	
Γυναίκα	73,5%
Άνδρας	26,5%
Ηλικία	
18-29 ετών	1,9%
30-39 ετών	22,2%
40-49 ετών	45,7%
50+ ετών	30,2%
Επίπεδο εκπαίδευσης	
Δευτεροβάθμια (υποχρεωτική)	1,9%
Λύκειο/Επαγγελματική σχολή	9,3%
Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	34,0%
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	54,9%

Ο Πίνακας Πίνακας 2 που ακολουθεί παρουσιάζει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και της ψηφιακής πλατφόρμας aade.gr. Από τον πίνακα προκύπτει ότι τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν μεγάλη εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου, καθώς το 79% δήλωσε ότι το χρησιμοποιεί ήδη παραπάνω από 15 χρόνια και το 11,1% δήλωσε ότι το χρησιμοποιεί από 11 έως 15 έτη. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο από δύο έως πέντε ώρες την ημέρα, σε ποσοστό 43,8% και από 6 έως 10 ώρες την ημέρα, σε ποσοστό 31,5%. Παραπάνω από 10 ώρες την ημέρα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο το 13,6% του δείγματος και μέχρι μία ώρα το χρησιμοποιεί το 11,1%. Στην ερώτηση αναφορικά με το βαθμό χρήσης της πλατφόρμας aade.gr, τα αποτελέσματα εμφανίζονται σχετικά μοιρασμένα. Ελάχιστες φορές το έχει

χρησιμοποιήσει το 6,8% και μία με δύο φορές το χρόνο το χρησιμοποιεί το 14,8% του δείγματος. Τα περισσότερα άτομα χρησιμοποιούν την πλατφόρμα σχεδόν κάθε μήνα, σε ποσοστό 36,4% και αρκετές φορές το μήνα τη χρησιμοποιεί το 24,7%. Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 17,3% δήλωσε ότι χρησιμοποιεί την πλατφόρμα aade.gr σχεδόν καθημερινά.

Πίνακας 2 – Εργασιακά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

Κατηγορίες μεταβλητών	Ποσοστό
Έτη εμπειρίας χρήσης διαδικτύου	
0-5 έτη	0,6%
6-10 έτη	9,3%
11-15 έτη	11,1%
15+ έτη	79,0%
Μέσος όρος ωρών χρήσης διαδικτύου ημερησίως	
0-1 ώρα	11,1%
2-5 ώρες	43,8%
6-10 ώρες	31,5%
10+ ώρες	13,6%
Βαθμός χρήσης της πλατφόρμας aade.gr	
Ελάχιστες φορές	6,8%
Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	14,8%
Σχεδόν κάθε μήνα	36,4%
Αρκετές φορές το μήνα	24,7%
Σχεδόν καθημερινά	17,3%

4.2 Περιγραφικά αποτελέσματα των κλιμάκων

Σε αυτή την υποενότητα καταγράφονται περιγραφικά αποτελέσματα με βάση τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις κλίμακες του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε. Τα αποτελέσματα εδώ για τις επιμέρους κλίμακες που χρησιμοποιούνται εμφανίζονται με φθίνουσα σειρά ποσοστού και μέσου όρου των απαντήσεων. Για κάθε κλίμακα, ο μέσος όρος των απαντήσεων υπολογίζεται σύμφωνα με τους κωδικούς βαθμολογίας των διαθέσιμων απαντήσεων. Για όλες τις κλίμακες του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν κλειστές απαντήσεις Likert 7 σημείων σε ίση απόσταση (διαφωνώ απόλυτα=1 έως απόλυτα συμφωνώ=7). Επομένως, οι μέσοι όροι υπολογίζονται με βάση τους κωδικούς απόκρισης από το 1 έως το 7.

4.2.1 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας

Ο Πίνακας 3 που ακολουθεί παρουσιάζει την περιγραφική ανάλυση αναφορικά με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην κλίμακα των ερωτήσεων Ακρίβειας, Διαφάνειας και Προσβασιμότητας.

Πίνακας 3 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας

Κλίμακα Ακρίβειας- Διαφάνειας- Προσβασιμότητας	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Έχω άμεση πρόσβαση στο aade.gr.	1,2%	3,7%	1,9%	2,5%	11,7%	40,1%	38,9%	5,96
Οι διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσω του aade.gr είναι διαφανείς.	0,6%	3,1%	6,2%	8,6%	14,2%	27,2%	40,1%	5,75
Το aade.gr είναι εύκολα προσβάσιμο για μένα.	1,9%	4,3%	3,1%	6,8%	18,5%	37,0%	28,4%	5,60
Οι πληροφορίες που παρέχονται γενικότερα από το aade.gr είναι ακριβείς.	0,6%	3,7%	4,9%	7,4%	29,0%	31,5%	22,8%	5,46
Το aade.gr μου παρέχει ακριβείς πληροφορίες.	0,6%	4,9%	4,9%	6,8%	29,0%	29,6%	24,1%	5,44
Το aade.gr μου είναι πολύ προσιτό.	1,9%	7,4%	5,6%	12,3%	24,7%	28,4%	19,8%	5,15
Το aade.gr παράγει ολοκληρωμένες πληροφορίες.	1,2%	5,6%	8,0%	16,7%	32,7%	24,1%	11,7%	4,93
Το aade.gr μου παρέχει ένα πλήρες σύνολο πληροφοριών.	3,7%	3,1%	9,9%	19,8%	25,9%	25,9%	11,7%	4,86
Το aade.gr μου παρέχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζομαι.	3,7%	4,9%	9,3%	21,0%	27,8%	20,4%	13,0%	4,77

Μου παρέχεται σε βάθος γνώση σχετικά με τις λειτουργίες του aade.gr.	1,9%	7,4%	16,7%	18,5%	27,2%	20,4%	8,0%	4,55
Έχω τρόπους και ευκαιρίες να παρέχω ανατροφοδότηση σχετικά με το aade.gr.	4,3%	13,0%	12,3%	24,7%	22,2%	18,5%	4,9%	4,23
Υπάρχουν λίγα λάθη στις πληροφορίες που λαμβάνω από την aade.gr.	25,9%	17,9%	8,6%	11,7%	13,0%	14,8%	8,0%	3,44

Εδώ καταγράφονται οι 12 δηλώσεις που αναφέρονται στα επιμέρους χαρακτηριστικά της κλίμακας, μαζί με τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν στην κλίμακα Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιήθηκε (διαφωνώ απόλυτα=1 έως συμφωνώ απόλυτα=7). Η σειρά των δηλώσεων ακολουθεί την φθίνουσα κατάταξη του μέσου όρου των απαντήσεων που καταγράφηκαν. Σύμφωνα με τον πίνακα, τα μεγαλύτερα ποσοστά θετικών απαντήσεων έλαβαν οι μεταβλητές της άμεσης πρόσβασης στην πλατφόρμα aade.gr, με μέσο όρο 5,96, της διαφάνειας των διαδικασιών που πραγματοποιούνται, με 5,75 και της εύκολης πρόσβασης για το χρήστη, με μέσο όρο 5,60. Από την άλλη, με μετριοπάθεια προσέγγισαν οι συμμετέχοντες την παροχή γνώσεων σχετικά με τις λειτουργίες του aade.gr, με μέσο όρο 4,55, τη δυνατότητα παροχής ανατροφοδότησης σχετικά με το aade.gr, με 4,23, ενώ ο χαμηλότερος μέσος όρος καταγράφηκε στην ύπαρξη μικρού αριθμού λαθών αναφορικά με τις πληροφορίες που λαμβάνονται από το aade.gr, με 3,44.

4.2.2 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ευκολίας Χρήσης

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα για τις μεταβλητές της κλίμακας Ευκολίας Χρήσης του aade.gr. Ο Πίνακας 4 παρουσιάζει τα ποσοστά και τους μέσους όρους των απαντήσεων των συμμετεχόντων, ενώ η διάταξη ακολουθεί αντίστοιχα την φθίνουσα κατάταξη των μέσων όρων, σύμφωνα με την κλίμακα Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιήθηκε (διαφωνώ απόλυτα=1 έως συμφωνώ απόλυτα=7).

Από τον πίνακα προκύπτουν υψηλά ποσοστά θετικών απαντήσεων, πράγμα που ανταποκρίνεται στους μέσους όρους, οι οποίοι κινήθηκαν μεταξύ 5,20 έως 6,07. Τα μεγαλύτερα ποσοστά δόθηκαν στην ευκολία χρήσης από διάφορες τοποθεσίες, με 6,07, και οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, με 5,98. Μέσο όρο 5,88 κατέγραψε η ευκολία χρήσης του aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα και μέσο 5,44 εμφάνισε η μεταβλητή της χρήσης των υπηρεσιών χωρίς την ανάγκη αλληλεπίδρασης. Με παρόμοιους μέσους όρους εμφανίστηκαν μεταβλητές τις μη

αλληλεπίδρασης με δημόσιους υπαλλήλους και της αποκλειστικής δυνατότητας αυτοεξυπηρέτησης, με 5,28 και 5,20 αντίστοιχα.

Πίνακας 4 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ευκολίας Χρήσης

Κλίμακα Χρήσης	Ευκολίας	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Το aade.gr μου επιτρέπει να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του από το σπίτι, από το γραφείο ή σε άλλες τοποθεσίες.		1,2%	3,1%	3,1%	1,9%	11,7%	29,0%	50,0%	6,07
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του οποιαδήποτε στιγμή, μέρα ή νύχτα.		0,6%	3,1%	4,3%	4,3%	13,0%	27,2%	47,5%	5,98
Με βολεύει να χρησιμοποιώ το aade.gr για να εξυπηρετηθώ για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.		1,2%	3,7%	2,5%	6,8%	12,3%	31,5%	42,0%	5,88
Το aade.gr μου επιτρέπει να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του χωρίς να χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με κανέναν.		1,9%	4,3%	4,3%	14,2%	16,7%	30,2%	28,4%	5,44
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, δεν χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με δημόσιους υπαλλήλους για να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του.		2,5%	6,2%	4,9%	11,7%	18,5%	34,0%	22,2%	5,28
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, είμαι σε θέση να εξυπηρετηθώ αποκλειστικά μόνος/η μου.		3,1%	4,9%	4,9%	16,7%	18,5%	30,2%	21,6%	5,20

4.2.3 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Υποστήριξης Χρηστών

Στο σημείο αυτό παρουσιάζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την υποστήριξη των χρηστών στην πλατφόρμα aade.gr.

Πίνακας 5 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Υποστήριξης Χρηστών

Κλίμακα Υποστήριξης Χρηστών	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Λαμβάνω τη βοήθεια που χρειάζομαι στα φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα χρησιμοποιώντας το aade.gr.	1,9%	6,8%	9,9%	26,5%	25,9%	22,2%	6,8%	4,62
Μου παρέχονται σαφείς οδηγίες για τη χρήση του aade.gr.	2,5%	9,3%	11,1%	27,2%	26,5%	16,7%	6,8%	4,43

Μου είναι εύκολο να λάβω βοήθεια όταν αντιμετωπίζω προβλήματα με τη χρήση του aade.gr.	4,3%	12,3%	20,4%	28,4%	16,7%	14,2%	3,7%	3,98
--	------	-------	-------	-------	-------	-------	------	------

Ο Πίνακας 6 παρουσιάζει σε φθίνουσα κατάταξη, με βάση το μέσο όρο τους, τις απαντήσεις των φορολογουμένων σχετικά με τη συμφωνία τους σε δηλώσεις που αφορούν την υποστήριξη των χρηστών που προσφέρει η πλατφόρμα aade.gr. Από τον πίνακα εμφανίζεται μια σχετική μετριοπάθεια αναφορικά με τις απαντήσεις, καθώς οι μέσοι όροι κινήθηκαν από 3,98 έως 4,62, με τον υψηλότερο να καταγράφεται στη βοήθεια που λαμβάνει ο χρήστης για τα φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα και το χαμηλότερο στη λήψη βοήθειας κατά τη διάρκεια της χρήσης της πλατφόρμας.

4.2.4 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας

Η κλίμακα που αναλύεται παρακάτω αφορά στην Ασφάλεια και Προστασία της Ιδιωτικότητας των χρηστών, η οποία παρουσιάστηκε μέσα από πέντε σχετικές δηλώσεις, όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία ή τη διαφωνία τους.

Πίνακας 6 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας

Κλίμακα Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Είναι ασφαλές για μένα να υποβάλλω τους φόρους μου χρησιμοποιώντας το aade.gr.	0,6%	3,1%	4,9%	7,4%	14,8%	37,7%	31,5%	5,72
Η χρήση του aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα είναι ασφαλής.	1,2%	2,5%	6,8%	8,6%	18,5%	32,7%	29,6%	5,57
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και προσπάθεια για να επαληθεύει την ακρίβεια των προσωπικών μου πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων.	1,2%	5,6%	6,8%	16,0%	19,8%	30,9%	19,8%	5,19
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και πόρους για να αποτρέψει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις προσωπικές μου πληροφορίες.	0,6%	4,3%	9,3%	16,0%	23,5%	29,0%	17,3%	5,14
Το aade.gr δε χρησιμοποιεί τις προσωπικές μου πληροφορίες για οποιονδήποτε άλλο σκοπό.	3,1%	7,4%	7,4%	14,2%	17,9%	22,2%	27,8%	5,14

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 6, οι φορολογούμενοι πολίτες που συμμετείχαν εμφανίζονται θετικοί απέναντι στις συγκεκριμένες δηλώσεις. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνονται στις θετικές απαντήσεις, με τους μέσους όρους να κινούνται σε βαθμολογίες άνω του 5. Ο μεγαλύτερος μέσος όρος, με 5,72, καταγράφεται στην ασφάλεια υποβολής δήλωσης των φόρων μέσα από την πλατφόρμα aade.gr, ενώ ο χαμηλότερος εμφανίστηκε για την περίπτωση της επένδυσης πόρων για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις προσωπικές πληροφορίες των χρηστών και για την μη χρήση των προσωπικών πληροφοριών για οποιαδήποτε άλλο σκοπό, πέραν των απαραίτητων στοιχείων που χρειάζεται ο χρήστης για να λάβει τις υπηρεσίες, με 5,14.

4.2.5 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών

Η κλίμακα που αναλύεται στη συνέχεια είναι αυτή της Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών προς τους χρήστες. Αντίστοιχα, χρησιμοποιήθηκαν τρεις δηλώσεις, όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνία τους.

Όπως παρουσιάζει ο Πίνακας 7, τα μεγαλύτερα ποσοστά των απαντήσεων συγκεντρώνονται στις υψηλές βαθμολογίες, ωστόσο, οι μέσοι όροι θεωρούνται μάλλον χαμηλοί, εξαιτίας της μεγάλης διασποράς των απαντήσεων. Σε όλες τις δηλώσεις αναφορικά με τις εξατομικευμένες υπηρεσίες, οι συμμετέχοντες απάντησαν με μετριοπάθεια. Ο μεγαλύτερος μέσος όρος καταγράφεται για την εξατομίκευση παρουσίασης της πληροφόρησης κατά τη χρήση της πλατφόρμας, με 4,73, ενώ με παρόμοιο μέσο όρο, 4,71, εμφανίζεται η δυνατότητα εξατομίκευσης των πληροφοριών που εμφανίζονται στο χρήστη. Με το χαμηλότερο μέσο όρο, 4,53, εμφανίζεται η δυνατότητα εξατομίκευσης του τρόπου με τον οποίο επικοινωνεί η πλατφόρμα με το χρήστη για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.

Πίνακας 7 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών

Κλίμακα Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Είμαι σε θέση να εξατομικεύσω πλήρως την παρουσίαση των	3,1%	11,1%	8,0%	17,3%	22,2%	24,7%	13,6%	4,73

πληροφοριών όταν χρησιμοποιώ το aade.gr την εξυπηρέτησή μου.								
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να εξατομικεύσω πλήρως τις πληροφορίες που θα βλέπω.	2,5%	9,9%	10,5%	17,3%	22,8%	25,3%	11,7%	4,71
Είμαι σε θέση να εξατομικεύω πλήρως τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί η πλατφόρμα aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.	3,7%	10,5%	11,7%	17,9%	23,5%	24,7%	8,0%	4,53

4.2.6 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών

Ο Πίνακας 8 που ακολουθεί παρουσιάζει την περιγραφική ανάλυση αναφορικά με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην κλίμακα των ερωτήσεων Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών.

Πίνακας 8 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών

Κλίμακα Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Το aade.gr είναι αξιόπιστη.	0,6%	3,7%	6,8%	10,5%	22,8%	30,2%	25,3%	5,43
Αισθάνομαι ασφαλής στις συναλλαγές μου με το aade.gr.	0,6%	3,7%	8,0%	11,7%	25,3%	27,8%	22,8%	5,32
Το aade.gr εμφανίζεται συνεπές στις υπηρεσίες που παρέχει.	1,2%	4,9%	9,3%	7,4%	30,9%	34,0%	12,3%	5,13
Το aade.gr μου εμπνέει εμπιστοσύνη.	1,2%	6,8%	8,0%	12,3%	24,1%	32,1%	15,4%	5,09
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του στους χρόνους που υπόσχεται να το κάνει.	3,7%	4,9%	8,0%	10,5%	25,3%	32,7%	14,8%	5,06
Το aade.gr διαθέτει σύγχρονες διαδικτυακές τεχνολογίες.	1,2%	4,9%	7,4%	17,9%	25,3%	29,6%	13,6%	5,04
Η εμφάνιση του aade.gr συνάδει με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.	2,5%	4,9%	6,8%	17,9%	26,5%	28,4%	13,0%	4,98
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του χωρίς λάθη.	1,2%	6,2%	9,9%	16,0%	22,8%	30,2%	13,6%	4,98
Το aade.gr φαίνεται επαγγελματικό στο σχεδιασμό του.	3,7%	6,2%	9,3%	15,4%	31,5%	24,1%	9,9%	4,77
Το aade.gr είναι οπτικά ελκυστικό.	3,1%	9,9%	10,5%	16,0%	31,5%	19,1%	9,9%	4,60

Στον πίνακα παραπάνω, καταγράφονται οι 10 δηλώσεις που αναφέρονται στα επιμέρους χαρακτηριστικά της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών που

παρέχονται από την πλατφόρμα aade.gr προς τους χρήστες. Πάντα σε φθίνουσα κατάταξη μέσων όρων των απαντήσεων, γίνεται αντιληπτό ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά και σε αυτές τις δηλώσεις. Σύμφωνα με τον πίνακα, οι μεγαλύτεροι μέσοι όροι καταγράφονται για την αξιοπιστία της πλατφόρμας, με 5,43, για τις ασφαλείς συναλλαγές εντός της πλατφόρμας, με 5,32, και για τη συνέπεια των υπηρεσιών που παρέχει η πλατφόρμα, με 5,13. Αντίστοιχα, ο χαμηλότερος μέσος όρος, 4,60, καταγράφηκε για την αισθητική απεικόνιση της πλατφόρμας, ακολουθούμενος από τον επαγγελματικό σχεδιασμό της, με μέσο όρο 4,77.

4.2.7 Περιγραφικά αποτελέσματα κλίμακας Ευκολίας Χρήσης

Στον τελευταίο πίνακα περιγραφικής ανάλυσης των μεταβλητών του ερωτηματολογίου καταγράφονται τα αποτελέσματα αναφορικά με την κλίμακα Ικανοποίησης του Πολίτη από τη χρήση του aade.gr. Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει τα ποσοστά και τους μέσους όρους των απαντήσεων των συμμετεχόντων, ενώ η διάταξη ακολουθεί αντίστοιχα την φθίνουσα κατάταξη των μέσων όρων.

Από τον πίνακα προκύπτουν υψηλά ποσοστά θετικών απαντήσεων, πράγμα που ανταποκρίνεται στους μέσους όρους, οι οποίοι κινήθηκαν μεταξύ 5,06 έως 5,28. Οι φορολογούμενοι εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι από την πλατφόρμα, ώστε είναι διατεθειμένοι να την συστήσουν ανεπιφύλακτα, με μέσο 5,28. Αντίστοιχα, σχεδόν ίσους μέσου όρους κατέγραψαν η ικανοποίηση από τη χρήση της πλατφόρμας και η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με 5,07 και 5,06.

Πίνακας 9 – Περιγραφική ανάλυση κλίμακας Ικανοποίησης του Πολίτη

Κλίμακα Ικανοποίησης του Πολίτη	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα	Μέσος όρος
Συστήνω ανεπιφύλακτα τη χρήση του aade.gr.	0,6%	6,8%	7,4%	8,0%	27,2%	25,9%	24,1%	5,28
Είμαι ικανοποιημένος/η από τη χρήση του aade.gr.	1,2%	6,8%	7,4%	9,9%	32,1%	28,4%	14,2%	5,07
Είμαι ικανοποιημένος/η από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του aade.gr.	0,6%	6,8%	6,8%	14,2%	29,0%	29,0%	13,6%	5,06

4.3 Ομαδοποίηση μεταβλητών σε ενιαίες διαστάσεις

Για τη συλλογή των δεδομένων και την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, αναπτύχθηκε ένα ερωτηματολόγιο με τη χρήση μεταβλητών εμπειρίας από τη χρήση της πλατφόρμας aade.gr και του βαθμού συνολικής ικανοποίησης των φορολογούμενων πολιτών από τη χρήση της πλατφόρμας. Στη συνέχεια, οι επιμέρους ερωτήσεις για κάθε κλίμακα ομαδοποιήθηκαν με τον υπολογισμό του μέσου όρου όλων των απαντήσεων που ανήκουν στην εκάστοτε κλίμακα. Αυτή η διαδικασία στοχεύει να παρέχει μια συνολική κατανόηση της μελέτης μέσω στατιστικής ανάλυσης και ελέγχων. Σε πρώτο επίπεδο, η συνοχή μεταξύ των μεταβλητών και των αντίστοιχων διαστάσεων τους προσδιορίζεται με τον υπολογισμό του δείκτη άλφα του Cronbach (Cronbach- α). Αυτός ο έλεγχος κρίνεται απαραίτητος για να προσδιοριστεί εάν οι μεταβλητές από κάθε κλίμακα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε μια διάσταση με βάση την εσωτερική τους συνάφεια. Η διαδικασία ομαδοποίησης είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων συνεχών μεταβλητών για κάθε κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε στο ερωτηματολόγιο. Αυτές οι νέες μεταβλητές δημιουργήθηκαν με την ενσωμάτωση της κλίμακας Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιήθηκε αρχικά για την καταγραφή των απαντήσεων των συμμετεχόντων, όπως περιγράφεται παραπάνω.

Ο Πίνακας 10 περιέχει το αποτέλεσμα του δείκτη Cronbach- α για τη μέτρηση της συνέπειας των επιμέρους μεταβλητών της διάστασης Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας. Δείχνει επίσης περιγραφικά στατιστικά στοιχεία για την ομαδοποιημένη μεταβλητή Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα κινήτρων παρουσίασαν υψηλή εσωτερική συνέπεια (άριστη αξιοπιστία), καθώς η τιμή του δείκτη είναι μεγαλύτερη από 0,90 ($\alpha=0,912$). Έτσι, οι επιμέρους μεταβλητές της κλίμακας Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε μία ομαδοποιημένη συνεχή διάσταση. Η ομαδοποιημένη διάσταση Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας ακολουθεί πάντα την κωδικοποίηση της χρησιμοποιούμενης κλίμακας Likert των 7 βαθμών και το εύρος των τιμών της κυμαίνεται από 1,08 έως 7,00. Η διάσταση έχει μέσο όρο 5,01 και τυπική απόκλιση 1,069, υποδεικνύοντας κανονικότητα στη διακύμανση των απαντήσεων των συμμετεχόντων.

Πίνακας 10 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας

Κλίμακα Ακρίβειας-Διαφάνειας-Προσβασιμότητας	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Έχω άμεση πρόσβαση στο aade.gr.	0,912	1,08	7,00	5,01	1,069
Οι διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσω του aade.gr είναι διαφανείς.					
Το aade.gr είναι εύκολα προσβάσιμο για μένα.					
Οι πληροφορίες που παρέχονται γενικότερα από το aade.gr είναι ακριβείς.					
Το aade.gr μου παρέχει ακριβείς πληροφορίες.					
Το aade.gr μου είναι πολύ προσιτό.					
Το aade.gr παράγει ολοκληρωμένες πληροφορίες.					
Το aade.gr μου παρέχει ένα πλήρες σύνολο πληροφοριών.					
Το aade.gr μου παρέχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζομαι.					
Μου παρέχεται σε βάθος γνώση σχετικά με τις λειτουργίες του aade.gr.					
Έχω τρόπους και ευκαιρίες να παρέχω ανατροφοδότηση σχετικά με το aade.gr.					
Υπάρχουν λίγα λάθη στις πληροφορίες που λαμβάνω από την aade.gr.					

Τα αντίστοιχα αποτελέσματα ανάλυσης για την περίπτωση της κλίμακας Ευκολίας Χρήσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 11 παρακάτω. Όπως και πριν, τα αποτελέσματα σε αυτόν τον πίνακα δείχνουν επίσης ότι οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα Ευκολίας Χρήσης εμφανίζουν υψηλή εσωτερική συνέπεια (άριστη αξιοπιστία), καθώς οι τιμές του δείκτη είναι πάνω από 0,90 ($\alpha=0,934$). Επομένως, οι επιμέρους μεταβλητές της κλίμακας μπορούν να ομαδοποιηθούν με ασφάλεια σε μία διάσταση. Η διάσταση της Ευκολίας Χρήσης λαμβάνει τιμές από 1,00 έως 7,00, με βάση την κλίμακα Likert των 7 βαθμών που χρησιμοποιείται. Η διάσταση έχει μέσο όρο 5,64 και τυπική απόκλιση 1,260, υποδηλώνοντας αυξημένη διακύμανση απαντήσεων, πράγμα που εντοπίζεται και από το εύρος της, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις διαθέσιμες απαντήσεις (από 1,00 έως 7,00).

Πίνακας 11 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ευκολίας Χρήστη

Κλίμακα Ευκολίας Χρήσης	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Το aade.gr μου επιτρέπει να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του από το σπίτι, από το γραφείο ή σε άλλες τοποθεσίες.	0,934	1,00	7,00	5,64	1,260
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του οποιαδήποτε στιγμή, μέρα ή νύχτα.					
Με βολεύει να χρησιμοποιώ το aade.gr για να εξυπηρετηθώ για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.					
Το aade.gr μου επιτρέπει να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του χωρίς να χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με κανέναν.					
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, δεν χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με δημόσιους υπαλλήλους για να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του.					
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, είμαι σε θέση να εξυπηρετηθώ αποκλειστικά μόνος/η μου.					

Ο Πίνακας 12 που ακολουθεί παρουσιάζει τα αντίστοιχα αποτελέσματα για την κλίμακα Υποστήριξης Χρηστών. Οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα Υποστήριξης Χρηστών παρουσίασαν υψηλή εσωτερική συνέπεια (πολύ καλή αξιοπιστία), καθώς η τιμή αυτού του δείκτη ήταν υψηλότερη από 0,80 ($\alpha=0,891$). Οι επιμέρους μεταβλητές της κλίμακας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε μια διάσταση ως ομαδοποιημένη συνεχής μεταβλητή με ελάχιστη τιμή 1,00 και μέγιστη τιμή 7,00, ακολουθώντας την κωδικοποίηση της κλίμακας Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιείται. Η διάσταση είχε μέσο όρο 4,34 και τυπική απόκλιση 1,299, ακολουθώντας την υψηλή διακύμανση, που υποδεικνύει το εύρος των απαντήσεων.

Πίνακας 12 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Υποστήριξης Χρηστών

Κλίμακα Υποστήριξης Χρηστών	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Λαμβάνω τη βοήθεια που χρειάζομαι στα φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα χρησιμοποιώντας το aade.gr.	0,891	1,00	7,00	4,34	1,299
Μου παρέχονται σαφείς οδηγίες για τη χρήση του aade.gr.					
Μου είναι εύκολο να λάβω βοήθεια όταν αντιμετωπίζω προβλήματα με τη χρήση του aade.gr.					

Ο Πίνακας 13 παρακάτω παρουσιάζει τα αντίστοιχα αποτελέσματα ανάλυσης για κλίμακα Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας. Τα αποτελέσματα σε αυτόν τον πίνακα δείχνουν ότι οι μεταβλητές που ανήκουν σε αυτήν την κλίμακα εμφανίζουν υψηλή εσωτερική συνέπεια (άριστη αξιοπιστία), καθώς οι τιμές του δείκτη είναι πάνω από 0,90 ($\alpha=0,925$). Επομένως, οι επιμέρους μεταβλητές της κλίμακας Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας μπορούν να ομαδοποιηθούν με ασφάλεια σε μια ενιαία διάσταση. Η διάσταση Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας λαμβάνει όλο το διαθέσιμο εύρος τιμών, από 1,00 έως 7,00. Η διάσταση έχει μέσο όρο 5,35 και τυπική απόκλιση 1,294.

Πίνακας 13 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας

Κλίμακα Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Είναι ασφαλές για μένα να υποβάλλω τους φόρους μου χρησιμοποιώντας το aade.gr.	0,925	1,00	7,00	5,35	1,294
Η χρήση του aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα είναι ασφαλής.					
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και προσπάθεια για να επαληθεύει την ακρίβεια των προσωπικών μου πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων.					
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και πόρους για να αποτρέψει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις προσωπικές μου πληροφορίες.					
Το aade.gr δε χρησιμοποιεί τις προσωπικές μου πληροφορίες για οποιονδήποτε άλλο σκοπό.					

Ο Πίνακας 14 καταγράφει τα αντίστοιχα αποτελέσματα για την κλίμακα Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών της πλατφόρμας. Οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών έδειξαν άριστη εσωτερική συνέπεια (εξαιρετική αξιοπιστία), καθώς η τιμή του δείκτη Cronbach- α είναι αρκετά υψηλότερη του 0,90 ($\alpha=0,970$). Μετά την κωδικοποίηση μέσω της κλίμακας Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιείται, οι μεμονωμένες μεταβλητές της κλίμακας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε μία διάσταση ως ομαδοποιημένη συνεχής μεταβλητή με ελάχιστη τιμή 1,00 και μέγιστη τιμή 7,00. Πλέον, η διάσταση

Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών έχει μέσο όρο 4,66 και τυπική απόκλιση 1,566, υποδηλώνοντας μεγάλη διακύμανση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Πίνακας 14 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών

Κλίμακα Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Είμαι σε θέση να εξατομικεύσω πλήρως την παρουσίαση των πληροφοριών όταν χρησιμοποιώ το aade.gr την εξυπηρέτησή μου.	0,970	1,00	7,00	4,66	1,566
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να εξατομικεύσω πλήρως τις πληροφορίες που θα βλέπω.					
Είμαι σε θέση να εξατομικεύω πλήρως τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί η πλατφόρμα aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.					

Τα αντίστοιχα αποτελέσματα ανάλυσης για την περίπτωση της κλίμακας Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών παρουσιάζονται στον Πίνακα 15 παρακάτω.

Πίνακας 15 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών

Κλίμακα Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	Cronbach- a	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Το aade.gr είναι αξιόπιστη.	0,971	1,10	7,00	5,04	1,301
Αισθάνομαι ασφαλής στις συναλλαγές μου με το aade.gr.					
Το aade.gr εμφανίζεται συνεπές στις υπηρεσίες που παρέχει.					
Το aade.gr μου εμπνέει εμπιστοσύνη.					
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του στους χρόνους που υπόσχεται να το κάνει.					
Το aade.gr διαθέτει σύγχρονες διαδικτυακές τεχνολογίες.					
Η εμφάνιση του aade.gr συνάδει με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.					
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του χωρίς λάθη.					
Το aade.gr φαίνεται επαγγελματικό στο σχεδιασμό του.					
Το aade.gr είναι οπτικά ελκυστικό.					

Όπως και πριν, τα αποτελέσματα σε αυτόν τον πίνακα δείχνουν επίσης ότι οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα ω εμφανίζουν υψηλή εσωτερική συνέπεια

(άριστη αξιοπιστία), καθώς οι τιμές του δείκτη είναι πολύ πάνω από 0,90 ($\alpha=0,971$). Επομένως, οι επιμέρους μεταβλητές της κλίμακας μπορούν να ομαδοποιηθούν με ασφάλεια σε μία διάσταση. Η διάσταση της Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών λαμβάνει τιμές από 1,10 έως 7,00, με βάση την κλίμακα Likert των 7 βαθμών που χρησιμοποιείται. Η διάσταση έχει μέσο όρο 5,04 και τυπική απόκλιση 1,301, υποδηλώνοντας αυξημένη διακύμανση απαντήσεων, πράγμα που εντοπίζεται και από το εύρος της, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις διαθέσιμες απαντήσεις (από 1,10 έως 7,00).

Ο Πίνακας 16 καταγράφει τα αντίστοιχα αποτελέσματα για την κλίμακα Ικανοποίησης του Πολίτη από την πλατφόρμα του aade.gr. Οι μεταβλητές που ανήκουν στην κλίμακα Ικανοποίησης του Πολίτη έδειξαν επίσης άριστη εσωτερική συνέπεια (εξαιρετική αξιοπιστία), καθώς η τιμή του δείκτη Cronbach- α είναι αρκετά υψηλότερη του 0,90 ($\alpha=0,952$). Μετά την κωδικοποίηση μέσω της κλίμακας Likert 7 βαθμών που χρησιμοποιείται, οι μεμονωμένες μεταβλητές της κλίμακας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε μία διάσταση ως ομαδοποιημένη συνεχής μεταβλητή με ελάχιστη τιμή 1,00 και μέγιστη τιμή 7,00. Πλέον, η διάσταση Ικανοποίησης του Πολίτη έχει μέσο όρο 5,16 και τυπική απόκλιση 1,381, υποδηλώνοντας μεγάλη διακύμανση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Πίνακας 16 – Περιγραφικά στατιστικά της ομαδοποιημένης διάστασης Ικανοποίησης του Πολίτη

Κλίμακα Ικανοποίησης του Πολίτη	Cronbach- α	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Είμαι ικανοποιημένος/η από τη χρήση του aade.gr.	0,952	1,00	7,00	5,16	1,381
Είμαι ικανοποιημένος/η από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του aade.gr.					
Συστήνω ανεπιφύλακτα τη χρήση του aade.gr.					

4.4 Στατιστικοί έλεγχοι

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, λόγω της ομαδοποίησης των μεταβλητών σε διαστάσεις, είναι δυνατοί οι στατιστικοί έλεγχοι και οι αναλύσεις συσχέτισης, καθώς οι νέες μεταβλητές είναι πλέον συνεχείς. Αυτή η υποενοότητα αναλύει τα αποτελέσματα των παραμετρικών δοκιμών t-test και ANOVA, για τη σύγκριση των απαντήσεων μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών των ανεξάρτητων μεταβλητών, δηλαδή των δημογραφικών στοιχείων και των μεταβλητών χρήσης του διαδικτύου και της πλατφόρμας aade.gr. Μεγέθη δειγμάτων με πάνω από 100 απαντήσεις υποθέτουν την εγκυρότητα του κεντρικού οριακού θεωρήματος, αρά υπάρχει η δυνατότητα για παραμετρικούς ελέγχους, ενώ το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίζεται σε $p\text{-value} = 0,05$.

Ο Πίνακας 17 παρουσιάζει τα αποτελέσματα του στατιστικού ελέγχου t-test ανεξάρτητων δειγμάτων, για όλες τις διαστάσεις που προέκυψαν από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, με επίκεντρο το φύλο των συμμετεχόντων.

Πίνακας 17 – Αποτελέσματα ελέγχων t-test για όλες τις διαστάσεις, ανάλογα με το φύλο

Διαστάσεις	Φύλο	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	t	df	p-value																																																																				
Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα	Γυναίκα	119	5,00	1,098	-0,275	160	0,784																																																																				
	Άνδρας	43	5,05	0,996				Ευκολία χρήσης	Γυναίκα	119	5,61	1,270	-0,538	160	0,591	Άνδρας	43	5,73	1,242	Υποστήριξη χρηστών	Γυναίκα	119	4,27	1,352	-1,219	160	0,225	Άνδρας	43	4,55	1,129	Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Γυναίκα	119	5,30	1,379	-0,889	160	0,375	Άνδρας	43	5,50	1,020	Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Γυναίκα	119	4,62	1,613	-0,541	160	0,589	Άνδρας	43	4,77	1,441	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518	Άνδρας	43	5,15	1,192	Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068
Ευκολία χρήσης	Γυναίκα	119	5,61	1,270	-0,538	160	0,591																																																																				
	Άνδρας	43	5,73	1,242				Υποστήριξη χρηστών	Γυναίκα	119	4,27	1,352	-1,219	160	0,225	Άνδρας	43	4,55	1,129	Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Γυναίκα	119	5,30	1,379	-0,889	160	0,375	Άνδρας	43	5,50	1,020	Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Γυναίκα	119	4,62	1,613	-0,541	160	0,589	Άνδρας	43	4,77	1,441	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518	Άνδρας	43	5,15	1,192	Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068	Άνδρας	43	5,47	1,118								
Υποστήριξη χρηστών	Γυναίκα	119	4,27	1,352	-1,219	160	0,225																																																																				
	Άνδρας	43	4,55	1,129				Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Γυναίκα	119	5,30	1,379	-0,889	160	0,375	Άνδρας	43	5,50	1,020	Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Γυναίκα	119	4,62	1,613	-0,541	160	0,589	Άνδρας	43	4,77	1,441	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518	Άνδρας	43	5,15	1,192	Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068	Άνδρας	43	5,47	1,118																				
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Γυναίκα	119	5,30	1,379	-0,889	160	0,375																																																																				
	Άνδρας	43	5,50	1,020				Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Γυναίκα	119	4,62	1,613	-0,541	160	0,589	Άνδρας	43	4,77	1,441	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518	Άνδρας	43	5,15	1,192	Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068	Άνδρας	43	5,47	1,118																																
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Γυναίκα	119	4,62	1,613	-0,541	160	0,589																																																																				
	Άνδρας	43	4,77	1,441				Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518	Άνδρας	43	5,15	1,192	Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068	Άνδρας	43	5,47	1,118																																												
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Γυναίκα	119	5,00	1,341	-0,648	160	0,518																																																																				
	Άνδρας	43	5,15	1,192				Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068	Άνδρας	43	5,47	1,118																																																								
Ικανοποίηση του πολίτη	Γυναίκα	119	5,02	1,451	-1,837	160	0,068																																																																				
	Άνδρας	43	5,47	1,118																																																																							

Ο πίνακας δείχνει ότι ο μέσος όρος των ανδρών που συμμετείχαν στην έρευνα είναι υψηλότερος από αυτό των γυναικών για όλες τις διαστάσεις του ερωτηματολογίου. Ωστόσο, η διαφορές αυτές είναι σχετικά μικρές και δεν

υποδηλώνουν στατιστική σημαντικότητα. Με βάση τις τιμές p-value, οι οποίες είναι άνω του 0,05 για όλες τις περιπτώσεις, μπορεί να υποστηριχθεί με ασφάλεια ότι το φύλο των συμμετεχόντων δεν αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης των απόψεων για κάθε μία από τις διαστάσεις που αναλύθηκαν.

Προχωρώντας, διερευνάται τη σχέση μεταξύ όλων των διαστάσεων και των υπόλοιπων χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων, με διαχωρισμό σε παραπάνω από δύο κατηγορίες. Ο Πίνακας 18 δείχνει τα αποτελέσματα του στατιστικού ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις αναφορικά με την ηλικία του χρήστη.

Πίνακας 18 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με την ηλικία των συμμετεχόντων

Διαστάσεις	Ηλικιακή κλάση	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	F _{3,158}	p-value
Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα	18-29 ετών	3	4,72	0,542	0,135	0,939
	30-39 ετών	36	5,08	0,946		
	40-49 ετών	74	4,98	1,129		
	50+ ετών	49	5,03	1,106		
	Σύνολο	162	5,01	1,069		
Ευκολία χρήσης	18-29 ετών	3	5,67	1,202	0,211	0,888
	30-39 ετών	36	5,50	1,155		
	40-49 ετών	74	5,66	1,322		
	50+ ετών	49	5,72	1,269		
	Σύνολο	162	5,64	1,260		
Υποστήριξη χρηστών	18-29 ετών	3	4,22	0,694	0,018	0,997
	30-39 ετών	36	4,37	1,279		
	40-49 ετών	74	4,33	1,335		
	50+ ετών	49	4,35	1,318		
	Σύνολο	162	4,34	1,299		
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	18-29 ετών	3	5,80	1,200	0,237	0,870
	30-39 ετών	36	5,39	1,355		
	40-49 ετών	74	5,28	1,276		
	50+ ετών	49	5,41	1,309		
	Σύνολο	162	5,35	1,294		
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	18-29 ετών	3	4,44	0,509	0,121	0,948
	30-39 ετών	36	4,69	1,621		
	40-49 ετών	74	4,59	1,566		
	50+ ετών	49	4,75	1,598		
	Σύνολο	162	4,66	1,566		
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	18-29 ετών	3	5,27	1,266	1,129	0,943
	30-39 ετών	36	4,98	1,334		
	40-49 ετών	74	5,01	1,321		
	50+ ετών	49	5,12	1,284		
	Σύνολο	162	5,04	1,301		
Ικανοποίηση του πολίτη	18-29 ετών	3	5,11	1,644	0,206	0,892
	30-39 ετών	36	4,98	1,373		
	40-49 ετών	74	5,20	1,358		
	50+ ετών	49	5,15	1,443		
	Σύνολο	162	5,14	1,381		

Σύμφωνα με τον Πίνακα 18, οι συμμετέχοντες διαφορετικών ηλικιακών ομάδων παρουσιάζουν διαφορές στις απαντήσεις τους για κάθε διάσταση. Ωστόσο, δεν είναι εφικτό να καταγραφεί κάποιο ξεκάθαρο μοτίβο. Επίσης, η άνιση ηλικιακή κατανομή του δείγματος δυσκολεύει την ανάδειξη στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων. Σε καμία διάσταση δεν εμφανίζεται διαφορά που να υποδεικνύει στατιστική σημαντικότητα, καθώς οι τιμή του p-value για όλες τις περιπτώσεις είναι μεγαλύτερη του 0,05. Αυτό το εύρημα υποδηλώνει ότι η ηλικία των συμμετεχόντων δεν αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης των απόψεών τους για κάθε μία από της περιπτώσεις των διαστάσεων.

Ο Πίνακας 19 παρουσιάζει τα αποτελέσματα του ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων φορολογουμένων.

Σύμφωνα με τα δεδομένα του πίνακα, οι διαφοροποιήσεις που εμφανίζονται ανάμεσα στις διαφορετικές κατηγορίες επιπέδου εκπαίδευσης εμφανίζουν στατιστική σημαντικότητα για τις διαστάσεις Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα, Υποστήριξη Χρηστών και Δυνατότητα Εξατομικευμένων Υπηρεσιών. Ωστόσο, οι διαφοροποιήσεις των μέσων δεν αποτυπώνουν κάποιο ξεκάθαρο μοτίβο όσο ανεβαίνει το επίπεδο εκπαίδευσης, οπότε οι μεγάλες αλλαγές που εμφανίζονται αφορούν τις αντιλήψεις εντός συγκεκριμένων κατηγοριών και όχι σε κάποια εγγενή διαφοροποίηση. Για την περίπτωση της διάστασης Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα, η στατιστική σημαντικότητα του ελέγχου ANOVA ($F_{3,158}=4,547$, $p<0,01$) προκύπτει από μεγάλη διαφορά στους μέσους όρους των αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (3,42) και των αποφοίτων Λυκείου/Επαγγελματικής Σχολής. Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις της διάστασης Υποστήριξη Χρηστών ($F_{3,158}=3,971$, $p<0,01$) και της Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών ($F_{3,158}=3,386$, $p<0,01$). Στις τρεις διαστάσεις αυτές, όπως και σε όλες τις υπόλοιπες, οι μέσοι όροι των αποφοίτων τριτοβάθμιας και των κατόχων μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου, εμφανίζουν σημαντικά μεγαλύτερη σύγκλιση, σε σχέση με τις υπόλοιπες δύο κατηγορίες.

Πίνακας 19 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων

Διαστάσεις	Επίπεδο εκπαίδευσης	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	F _{3,158}	p-value
Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα	Δευτεροβάθμια	3	3,42	2,376	4,547	0,004
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,67	1,164		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	4,92	1,077		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	5,01	0,933		
	Σύνολο	162	5,01	1,069		
Ευκολία χρήσης	Δευτεροβάθμια	3	4,28	2,898	2,041	0,110
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	6,14	1,229		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	5,64	1,356		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	5,60	1,112		
	Σύνολο	162	5,64	1,260		
Υποστήριξη χρηστών	Δευτεροβάθμια	3	3,33	2,728	3,971	0,009
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,33	1,309		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	4,20	1,380		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	4,30	1,124		
	Σύνολο	162	4,34	1,299		
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Δευτεροβάθμια	3	4,73	3,239	1,331	0,266
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,92	1,348		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	5,24	1,237		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	5,34	1,233		
	Σύνολο	162	5,35	1,294		
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Δευτεροβάθμια	3	4,22	2,795	3,386	0,020
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,82	1,308		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	4,65	1,625		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	4,48	1,465		
	Σύνολο	162	4,66	1,566		
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Δευτεροβάθμια	3	4,43	2,948	1,748	0,160
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,73	1,266		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	4,95	1,353		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	5,00	1,193		
	Σύνολο	162	5,04	1,301		
Ικανοποίηση του πολίτη	Δευτεροβάθμια	3	4,11	2,776	1,820	0,146
	Λύκειο/Επαγ. σχολή	15	5,78	1,361		
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	55	5,01	1,468		
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	89	5,14	1,258		
	Σύνολο	162	5,14	1,381		

Συνεχίζοντας με τους υπόλοιπους ελέγχους, διερευνάται η σχέση μεταξύ όλων των διαστάσεων και της εμπειρίας τους στη χρήση του διαδικτύου. Ο Πίνακας 20 που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα του στατιστικού ελέγχου ANOVA.

Σύμφωνα με τον πίνακα, οι συμμετέχοντες με διαφορετική εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου παρουσιάζουν διαφορές στις απαντήσεις τους για κάθε διάσταση. Ωστόσο, δεν είναι εφικτό να καταγραφεί κάποιο ξεκάθαρο μοτίβο. Επίσης, η άνιση κατανομή του δείγματος στις κατηγορίες εμπειρίας χρήσης δυσκολεύει την

ανάδειξη στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων. Σε καμία διάσταση δεν εμφανίζεται διαφορά που να υποδεικνύει στατιστική σημαντικότητα, καθώς οι τιμές του p-value για όλες τις περιπτώσεις είναι μεγαλύτερη του 0,05. Αυτό υποδηλώνει ότι η εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου δεν αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης των απόψεών τους για κάθε μία από τις περιπτώσεις των διαστάσεων.

Πίνακας 20 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με τα έτη εμπειρίας χρήσης του Διαδικτύου

Διαστάσεις	Εμπειρία χρήσης Διαδικτύου	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	F _{3,158}	p-value
Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα	0-5 έτη	1	4,75	-	1,371	0,254
	6-10 έτη	15	4,55	1,511		
	11-15 έτη	18	5,29	0,712		
	15+ έτη	128	5,03	1,045		
	Σύνολο	162	5,01	1,069		
Ευκολία χρήσης	0-5 έτη	1	4,50	-	1,535	0,208
	6-10 έτη	15	5,14	1,758		
	11-15 έτη	18	5,99	0,866		
	15+ έτη	128	5,66	1,231		
	Σύνολο	162	5,64	1,260		
Υποστήριξη χρηστών	0-5 έτη	1	4,33	-	0,894	0,446
	6-10 έτη	15	3,84	1,350		
	11-15 έτη	18	4,54	1,103		
	15+ έτη	128	4,38	1,319		
	Σύνολο	162	4,34	1,299		
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	0-5 έτη	1	4,80	-	0,285	0,836
	6-10 έτη	15	5,15	1,694		
	11-15 έτη	18	5,23	1,098		
	15+ έτη	128	5,40	1,278		
	Σύνολο	162	5,35	1,294		
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	0-5 έτη	1	4,00	-	0,191	0,902
	6-10 έτη	15	4,56	1,602		
	11-15 έτη	18	4,87	1,577		
	15+ έτη	128	4,64	1,576		
	Σύνολο	162	4,66	1,566		
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	0-5 έτη	1	4,70	-	0,447	0,720
	6-10 έτη	15	4,71	1,576		
	11-15 έτη	18	5,20	1,291		
	15+ έτη	128	5,06	1,278		
	Σύνολο	162	5,04	1,301		
Ικανοποίηση του πολίτη	0-5 έτη	1	4,67	-	0,563	0,640
	6-10 έτη	15	4,71	1,558		
	11-15 έτη	18	5,17	1,222		
	15+ έτη	128	5,18	1,388		
	Σύνολο	162	5,14	1,381		

Αντίστοιχα αποτελέσματα παρουσιάζονται και στον έλεγχο όλων των διαστάσεων σε σχέση με την καθημερινή χρήση του διαδικτύου, όπως παρουσιάζει ο

Πίνακας 21. Παρόλο που η κατανομή του δείγματος αναφορικά με τις κατηγορίες καθημερινής χρήσης του διαδικτύου είναι πιο ισορροπημένη από την άποψη του πληθυσμού των υποομάδων, εντούτοις, δεν εμφανίζεται διαφορά που να υποδεικνύει στατιστική σημαντικότητα για καμία από τις επτά διαστάσεις, καθώς οι τιμή του p-value για όλες τις περιπτώσεις είναι μεγαλύτερη του 0,05. Αυτό το εύρημα υποστηρίζει την απουσία επηρεασμού των απόψεων των συμμετεχόντων από το κατά πόσο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σε καθημερινή βάση.

Πίνακας 21 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με την καθημερινή χρήση του Διαδικτύου

Διαστάσεις	Καθημερινή χρήση Διαδικτύου	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	F _{3,158}	P-value
Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα	0-1 ώρα	18	4,83	1,395	0,453	0,716
	2-5 ώρες	71	5,11	0,999		
	6-10 ώρες	51	4,97	1,098		
	10+ ώρες	22	4,92	0,956		
	Σύνολο	162	5,01	1,069		
Ευκολία χρήσης	0-1 ώρα	18	5,44	1,709	0,471	0,703
	2-5 ώρες	71	5,73	1,116		
	6-10 ώρες	51	5,53	1,422		
	10+ ώρες	22	5,77	0,854		
	Σύνολο	162	5,64	1,260		
Υποστήριξη χρηστών	0-1 ώρα	18	4,11	1,386	0,634	0,594
	2-5 ώρες	71	4,48	1,278		
	6-10 ώρες	51	4,33	1,329		
	10+ ώρες	22	4,14	1,258		
	Σύνολο	162	4,34	1,299		
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	0-1 ώρα	18	5,23	1,715	0,111	0,954
	2-5 ώρες	71	5,37	1,280		
	6-10 ώρες	51	5,41	1,255		
	10+ ώρες	22	5,27	1,098		
	Σύνολο	162	5,35	1,294		
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	0-1 ώρα	18	4,26	1,751	1,229	0,301
	2-5 ώρες	71	4,73	1,442		
	6-10 ώρες	51	4,87	1,647		
	10+ ώρες	22	4,26	1,583		
	Σύνολο	162	4,66	1,566		
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	0-1 ώρα	18	4,73	1,613	0,654	0,582
	2-5 ώρες	71	5,15	1,159		
	6-10 ώρες	51	5,07	1,414		
	10+ ώρες	22	4,86	1,218		
	Σύνολο	162	5,04	1,301		
Ικανοποίηση του πολίτη	0-1 ώρα	18	4,94	1,593	0,584	0,626
	2-5 ώρες	71	5,30	1,287		
	6-10 ώρες	51	5,01	1,474		
	10+ ώρες	22	5,06	1,312		
	Σύνολο	162	5,14	1,381		

Ο τελευταίος έλεγχος που πραγματοποιήθηκε αφορά στην πιθανή

διαφοροποίηση των απόψεων των συμμετεχόντων αναφορικά με το βαθμό χρήσης της πλατφόρμας aade.gr. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάζει ο Πίνακας 22, οι διαφοροποιήσεις που εμφανίζονται ανάμεσα στις διαφορετικές κατηγορίες βαθμού χρήσης της πλατφόρμας εμφανίζουν στατιστική σημαντικότητα για όλες σχεδόν της διαστάσεις που διερευνώνται.

Πίνακας 22 – Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για όλες τις διαστάσεις ανάλογα με το βαθμό χρήσης του aade.gr

Διαστάσεις	Χρήση του aade.gr	Πλήθος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	F _{4,157}	p-value
Ακρίβεια- Διαφάνεια- Προσβασιμότητα	Ελάχιστες φορές	11	4,17	1,443	3,854	0,005
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	4,74	1,049		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,18	0,970		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	5,33	1,018		
	Σχεδόν καθημερινά	28	4,78	0,990		
Ευκολία χρήσης	Ελάχιστες φορές	11	4,71	1,698	2,738	0,031
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	5,73	1,296		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,92	1,116		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	5,65	1,222		
	Σχεδόν καθημερινά	28	5,34	1,232		
Υποστήριξη χρηστών	Ελάχιστες φορές	11	3,70	1,426	2,553	0,041
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	3,94	1,457		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	4,56	1,199		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	4,63	1,289		
	Σχεδόν καθημερινά	28	4,07	1,184		
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Ελάχιστες φορές	11	4,78	1,511	2,368	0,055
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	4,98	1,445		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,70	0,962		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	5,38	1,364		
	Σχεδόν καθημερινά	28	5,13	1,454		
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Ελάχιστες φορές	11	3,79	1,377	3,586	0,008
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	4,22	1,490		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,10	1,416		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	4,85	1,592		
	Σχεδόν καθημερινά	28	4,15	1,686		
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Ελάχιστες φορές	11	4,00	1,521	5,722	0,000
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	4,56	1,331		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,46	1,011		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	5,28	1,347		
	Σχεδόν καθημερινά	28	4,64	1,278		
Ικανοποίηση του πολίτη	Ελάχιστες φορές	11	4,06	1,604	8,129	0,000
	Μία-δύο φορές κάθε χρόνο	24	4,28	1,596		
	Σχεδόν κάθε μήνα	59	5,69	0,914		
	Αρκετές φορές το μήνα	40	5,34	1,345		
	Σχεδόν καθημερινά	28	4,83	1,377		

Ένα ενδιαφέρον μοτίβο που εντοπίζεται στον Πίνακας 22 είναι ότι όσο περισσότερο χρησιμοποιούν οι φορολογούμενοι την πλατφόρμα, τόσο πιο θετικές

είναι οι απαντήσεις τους για τις περισσότερες από τις διαστάσεις. Ωστόσο, όταν τα άτομα τη χρησιμοποιούν καθημερινά, οι μέσοι όροι είναι αρκετά χαμηλότεροι. Αυτό ισχύει για όλες τις διαστάσεις, με αποτέλεσμα οι μέσοι όροι των καθημερινών χρηστών να ομοιάζουν με αυτούς που τη χρησιμοποιούν μία με δύο φορές το χρόνο. Η μόνη διάσταση στην οποία οριακά δεν εμφανίζεται στατιστική σημαντικότητα στη διαφοροποίηση των απαντήσεων είναι αυτή της Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας ($F_{4,157}=4,547, p=0,055$), όμως το μοτίβο των μέσων όρων είναι και εδώ εμφανές. Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου ελέγχου υποδηλώνουν ότι ο βαθμός χρήσης της πλατφόρμας aade.gr αποτελεί σημαντικό παράγοντα διαφοροποίησης των απόψεων των χρηστών, με ιδιαίτερη έμφαση στις διαστάσεις Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα, Δυνατότητα Εξατομικευμένων Υπηρεσιών, Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίησης του Πολίτη.

4.5 Ανάλυση συσχετίσεων

Για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των φορολογούμενων πολιτών από την ψηφιακή πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και των στοιχείων εκείνων που επιδρούν στην ικανοποίηση, η παρούσα μελέτη προχωρά σε ένα επιπλέον επίπεδο ανάλυσης, διερευνώντας τις σχέσεις των επιμέρους διαστάσεων με αυτή της Ικανοποίησης του Πολίτη. Αυτή η διαδικασία πραγματοποιείται μέσα από ανάλυση συσχέτισης. Από τη στιγμή που οι μεταβλητές ομαδοποιήθηκαν σε διαστάσεις και η σύνθεση των διαστάσεων προέκυψε από τους μέσους όρους των απαντήσεων στις επιμέρους μεταβλητές, όλες οι διαστάσεις συνθέτουν πλέον νέες συνεχείς μεταβλητές. Η πιο κατάλληλη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης συνεχών μεταβλητών είναι μέσω του υπολογισμού του συντελεστή συσχέτισης Pearson's r. Ο Πίνακας 23 που ακολουθεί καταγράφει τους συντελεστές Pearson's r που προέκυψαν από την ανάλυση συσχέτισης μεταξύ της διάστασης Ικανοποίησης του Πολίτη και όλων των υπολοίπων διαστάσεων χρήσης της πλατφόρμας.

Πίνακας 23 – Ανάλυση συσχέτισης Pearson's r μεταξύ όλων των διαστάσεων και της ικανοποίησης του πολίτη

Διαστάσεις		Ικανοποίηση του πολίτη
Ακρίβεια- Διαφάνεια- Προσβασιμότητα	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,722
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162
Ευκολία χρήσης	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,689
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162
Υποστήριξη χρηστών	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,701
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162
Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,711
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162
Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,566
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών	Συντελεστής συσχέτισης Pearson's r	0,848
	Σημαντικότητα (δίπλευρος) p-value	0,000
	Πλήθος N	162

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 23 παραπάνω, η διάσταση της Ικανοποίησης του Πολίτη συσχετίζεται θετικά με όλες τις διαστάσεις χρήσης της πλατφόρμας. Η θετική συσχέτιση της διάστασης διαχείρισης προσωπικού είναι επίσης στατιστικά σημαντική όλες τις περιπτώσεις, γεγονός που πιστοποιεί τη θετική σχέση μεταξύ ικανοποίησης και χρήσης της πλατφόρμας για το σύνολο του πληθυσμού. Όλοι οι συντελεστές συσχέτισης είναι αρκετά υψηλοί, φανερώνοντας την ισχυρή σχέση που υπάρχει μεταξύ των επιμέρους διαστάσεων της χρήσης της πλατφόρμας και της Ικανοποίησης του Πολίτη. Η πιο ισχυρή σχέση εμφανίζεται μεταξύ Ικανοποίησης και Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών ($r=0,848$, $p\text{-value}<0,01$), υποδεικνύοντας

τον ισχυρό ρόλο που έχει η ποιότητα των υπηρεσιών της πλατφόρμας στην ικανοποίηση των χρηστών. Από την άλλη, ο χαμηλότερος συντελεστής εντοπίζεται για τη σχέση μεταξύ Ικανοποίησης και Δυνατότητας Εξατομικευμένων Υπηρεσιών ($r=0,566$, $p\text{-value}<0,01$). Αυτό υποδηλώνει τη σχετικά χαμηλή σύνδεση που υπάρχει μεταξύ αυτών των δύο διαστάσεων. Όλες οι υπόλοιπες σχέσεις της διάστασης Ικανοποίησης του Πολίτη με τις διαστάσεις χρήσης της πλατφόρμας εμφανίζουν συντελεστή συσχέτισης που κινείται στη ζώνη του 0,7, υποστηρίζοντας με αυτόν τον τρόπο τον ισχυρό βαθμό αλληλο-επηρεασμού των διαστάσεων Ακρίβεια-Διαφάνεια-Προσβασιμότητα ($r=0,722$, $p\text{-value}<0,01$), Ευκολία Χρήσης ($r=0,689$, $p\text{-value}<0,01$), Υποστήριξη Χρηστών ($r=0,701$, $p\text{-value}<0,01$) και Ασφάλειας και Προστασίας Ιδιωτικότητας ($r=0,711$, $p\text{-value}<0,01$) με τη διάσταση Ικανοποίησης του Πολίτη.

5 Κεφάλαιο – Συζήτηση και Συμπεράσματα

5.1 Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων

Μετά από την καταγραφή των πληροφοριών που αναφέρονται στη βιβλιογραφία σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τους τρόπους με τους οποίους έχει αξιοποιηθεί από διάφορους κλάδους και βιομηχανίες, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, οι βασικές έννοιες έχουν πλέον αποσαφηνιστεί και δόθηκε η ευκαιρία για την εμπειρική διερεύνηση, με σκοπό την επίτευξη των στόχων της παρούσας εργασίας. Τα συμπεράσματα που προκύπτουν εκτός από την ανάλυση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας όσο και από την ανάλυση των ευρημάτων της εμπειρικής έρευνας καταγράφονται παρακάτω με τη μορφή απαντήσεων στα ερευνητικά ερωτήματα, που αναπτύχθηκαν με βάση το σκοπό και τους στόχους που τέθηκαν στην αρχή της παρούσας ερευνητικής προσπάθειας.

Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα ασχολείται με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τις αλλαγές που επέφερε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο ελληνικό Δημόσιο. Για την απάντηση του συγκεκριμένου ερωτήματος χρησιμοποιήθηκε συνδυαστικά βιβλιογραφία του ψηφιακού μετασχηματισμού που καταγράφει τη διεθνή εμπειρία και οι ιδιαιτερότητες που έχει το ελληνικό δημόσιο ως περιβάλλον εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού. Σύμφωνα με τον συνδυασμό των πληροφοριών που καταγράφηκαν κατά τη βιβλιογραφική επισκόπηση, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο ελληνικό Δημόσιο προσέφερε κυρίως πλεονεκτήματα, ενώ αναφορικά με τα μειονεκτήματα, αυτά περιορίζονται κυρίως σε βασικές προκλήσεις, τις οποίες καλείται το δημόσιο να αντιμετωπίσει για την καλύτερη εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Τα πλεονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού γενικότερα στο δημόσιο τομέα περιλαμβάνουν την ταχύτητα επεξεργασίας δεδομένων και τη δυνατότητα παρακολούθησης, μειώνοντας έτσι το χρόνο λήψης απόφασης και καταγραφής των διαδικασιών. Βελτιώνεται η παραγωγικότητα και αυξάνεται η ασφάλεια, με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους και της σπατάλης. Επίσης, βελτιώνεται η επικοινωνία με τους πολίτες, προσωποποιούνται οι υπηρεσίες και αυξάνεται η

διαφάνεια, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο την οικοδόμηση δεσμών εμπιστοσύνης. Η χρήση των ψηφιακών συστημάτων στο Δημόσιο προσφέρει κυρίως πλεονεκτήματα, τόσο στους εργαζόμενους, όσο και στους πολίτες, ενώ σημαντικός είναι και ο θετικός αντίκτυπος αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος, λόγω της μείωσης χρήσης χαρτιού.

Αντίστοιχα, στις προκλήσεις καταγράφονται η ανάγκη επένδυσης για τον κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό και τα απαραίτητα λογισμικά, ενώ σημαντικά είναι και τα έξοδα συντήρησης. Πρόκληση αποτελεί η ανάγκη εκπαίδευσης τόσο των εργαζομένων όσο και των πολιτών στην χρήση ψηφιακών συστημάτων και πλατφορμών. Πρόκειται για μία αλλαγή φιλοσοφίας και συνθηκών, η οποία χρειάζεται αρκετό χρόνο και προσπάθεια από ένα σύνολο παραγόντων, προκειμένου ο ψηφιακός μετασχηματισμός να λειτουργήσει αποτελεσματικά για το δημόσιο τομέα. Μεγάλη πρόκληση αποτελεί επίσης και το γεγονός της ασφαλείας των συστημάτων και των δεδομένων των πολιτών, καθώς το φαινόμενο ηλεκτρονικών απειλών και επιθέσεων παρουσιάζεται όλο και συχνότερα. Ιδιαίτερα για την περίπτωση του ελληνικού Δημοσίου, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα επιβεβαίωσαν τα πλεονεκτήματα που προαναφέρθηκαν, ενώ η πλειοψηφία των συμμετεχόντων εμφανίζεται εξοικειωμένη με τις πλατφόρμες, εμπιστεύεται τα συστήματα και πιστεύει ότι είναι ασφαλή.

Προχωρώντας στην απάντηση του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος για τον τρόπο με τον οποίο η ΑΑΔΕ αξιοποίησε εργαλεία του ψηφιακού μετασχηματισμού για την ικανοποίηση των πολιτών, χρησιμοποιήθηκαν επίσης τα ευρήματα της ανασκόπησης δημοσιοποιημένων δεδομένων και οι απαντήσεις που δόθηκαν από το δείγμα των πολιτών.

Σύμφωνα με τα όσα υποστηρίζουν Έλληνες μελετητές του δημόσιου τομέα, ο πολίτης ικανοποιείται από την δημόσια διοίκηση εφόσον ικανοποιούνται και οι προσδοκίες τους, οι οποίες εξαρτώνται από ένα ευρύ πλαίσιο από παράγοντες, όπως ο χρόνος, η ποιότητα και η αποδοτικότητα. Οι ατομικές ανάγκες είναι ξεχωριστές για κάθε έναν αλλά αναγκαίες για τον σχεδιασμό της κατάλληλης προσφερόμενης υπηρεσίας. Επίσης, όπως αναφέρθηκε και κατά την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης είναι μια σημαντική

προτεραιότητα για κάθε ευρωπαϊκό κράτος. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ΑΑΔΕ υποστηρίχθηκε και ενισχύθηκε από τις δράσεις του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΙΔ), ενώ οι καταστάσεις που επέφερε η πρόσφατη πανδημία είχαν σημαντικό αντίκτυπο στην ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, απλοποίηση της χρήσης και στην αποδοχή χρήσης από τη συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών.

Η ΑΑΔΕ κατάφερε μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού να απλοποιήσει τις ήδη υπάρχουσες φορολογικές διαδικασίες και να δημιουργήσει νέες. Εισήγαγε νέα εργαλεία ψηφιοποίησης και τεχνητής νοημοσύνης για την αναβάθμιση των εσωτερικών δεδομένων, βελτιώνοντας τη διαδικασία είσπραξης δημοσίων εσόδων. Δημιούργησε ένα πλαίσιο αυστηρών ελέγχων με σύγχρονα συστήματα παρακολούθησης για τα τελωνεία και αναβάθμισε τα πληροφοριακά συστήματα για την άντληση πληροφοριών από ευρωπαϊκές βάσεις δεδομένων. Διαθέτει πλατφόρμα τήρησης ηλεκτρονικών βιβλίων και για την ηλεκτρονική τιμολόγηση, προωθείται η ενημέρωση των φορολογουμένων μέσω ειδικής ιστοσελίδας και διευκολύνεται η αυτόματη συμπλήρωση των φορολογικών δηλώσεων, όπως και των φορολογικών ελέγχων, μέσω της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων με τις ταμειακές μηχανές. Σύμφωνα με τα μέχρι τώρα δεδομένα, οι παραπάνω εφαρμογές ψηφιακού μετασχηματισμού προσφέρουν σημαντική υποστήριξη στις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά. Διαδικασίες όπως η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβιβάσεων ακινήτου δωρεάς και γονικής παροχής, η στήριξη των πληγέντων από φυσικές καταστροφές και η διεκπεραίωση των διαδικασιών που αφορούν τα ιδιωτικής χρήσεως οχήματα έχουν βελτιώσει την εμπειρία των χρηστών από τις καθημερινές δραστηριοτήτων των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η ικανοποίηση των πολιτών που προκύπτει από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ΑΑΔΕ καταγράφηκε μέσα από την περιγραφική ανάλυση των απαντήσεων που δόθηκαν στις αντίστοιχες ερωτήσεις ικανοποίησης. Σημαντική ικανοποίηση προέρχεται σύμφωνα τους πολίτες από την άμεση πρόσβαση που έχουν στην ιστοσελίδα, τη διαφάνεια των διαδικασιών και την ακρίβεια των πληροφοριών. Πλήθος θετικών απαντήσεων δόθηκε επίσης αναφορικά με την ευκολία χρήσης, αλληλεπίδρασης και μείωσης της γραφειοκρατίας. Οι πολίτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τη χρήση της πλατφόρμας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ στην πλειοψηφία τους συστήνουν ανεπιφύλακτα τη χρήση της.

Για την απάντηση του τρίτου ερευνητικού ερωτήματος το οποίο αφορά στις στάσεις των πολιτών απέναντι στις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της εμπειρικής έρευνας. Σύμφωνα με την ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι πολίτες Στην παρούσα έρευνα προκύπτει μία γενικότερη θετική στάση των πολιτών στη χρήση της πλατφόρμας.

Οι συμμετέχοντες επικεντρώθηκαν ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ως το κύριο χαρακτηριστικό που αντιλαμβάνονται. Μεγάλο αριθμό θετικών απαντήσεων έδωσαν επίσης στις ερωτήσεις αναφορικά με την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας, παρουσιάζοντας έτσι την εμπιστοσύνη που τους προκαλεί η χρήση της πλατφόρμας. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ακρίβεια, διαφάνεια και προσβασιμότητα εμφάνισαν μέσους όρους άνω του 5, παρουσιάζοντας μία ξεκάθαρη θετική στάση των πολιτών απέναντι αυτά σε αυτά τα ζητήματα αναφορικά με τη χρήση της πλατφόρμας. Τα σημεία στα οποία οι πολίτες εμφανίζονται κάπως σκεπτικιστές αφορούν στην υποστήριξη χρηστών και στη δυνατότητα εξατομίκευσης των υπηρεσιών που προσφέρει το aade.gr. Αυτό το εύρημα υποδεικνύει τους τομείς στους οποίους οι πολίτες θα επιθυμούσαν να δουν οι βελτιώσεις κατά το επόμενο διάστημα.

Αναφορικά με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, η απάντηση δόθηκε μέσα από τις αναλύσεις της εμπειρικής έρευνας σε δύο στάδια.

Αρχικά, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να υποδηλώσουν τον βαθμό ικανοποίησης τους μέσα από ευθείες ερωτήσεις για το βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση, για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και για το κατά πόσο είναι διατεθειμένοι να συστήσουν τη χρήση της πλατφόρμας το κοινωνικό τους περίγυρο. Οι απαντήσεις στις επιμέρους μεταβλητές καθώς και στην ομαδοποιημένη διάσταση της ικανοποίησης είναι στην πλειοψηφία τους θετικές, παρουσιάζοντας μέσους όρους άνω του ορίου του 5. Συμπερασματικά θα μπορούσε να υποστηριχθεί

ότι οι χρήστες της πλατφόρμας εμφανίζονται σχετικά ικανοποιημένοι, ωστόσο, υπάρχει αρκετό περιθώριο για την απόκτηση μεγαλύτερης ικανοποίησης.

Η ικανοποίηση από τη χρήση καταγράφηκε επίσης σε αντιδιαστολή με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Κατά κανόνα, οι άντρες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες, με τους χρήστες ηλικίας 40 έως 49 ετών να παρουσιάζουν το μεγαλύτερο μέσο όρο. Οι πιο ικανοποιημένοι είναι οι απόφοιτοι λυκείου και επαγγελματικών σχολών, ενώ εμφανίζεται ένα μοτίβο αύξησης της ικανοποίησης ανάλογα με τα χρόνια χρήσης του διαδικτύου. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το εύρημα ότι οι πολίτες που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα σχεδόν κάθε μήνα εμφάνισαν ξεκάθαρα μεγαλύτερη ικανοποίηση από τα άτομα που χρησιμοποιούν λιγότερο ή περισσότερο την πλατφόρμα aade.gr, υποδεικνύοντας τη σημαντικότητα που έχει ο βαθμός χρήσης στην αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των χρηστών.

Για το τελευταίο ερευνητικό ερώτημα αναφορικά με το ποια σημεία χρήζουν βελτίωσης στον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του ελληνικού δημοσίου, η απάντηση προκύπτει από τη σύνθεση των απαντήσεων στα προηγούμενα ερωτήματα.

Η βιβλιογραφία έχει αναδείξει την προσπάθεια που είναι απαραίτητη για την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στο Δημόσιο. Παραπάνω αναφέρθηκαν προκλήσεις όπως οι απαραίτητες επενδύσεις για ανάπτυξη και συντήρηση των ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών, η ανάγκη για υψηλού επιπέδου ασφάλειας και προστασίας από κυβερνοεπιθέσεις, καθώς και η υποστήριξη των πολιτών για την πραγματοποίηση της αλλαγής των συνηθειών και την ένταξη των ψηφιακών εργαλείων στην καθημερινότητά τους. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η κατάσταση της πανδημίας έχει προωθήσει σημαντικά κάποιες βασικές μεταβολές που υποδεικνύει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ωστόσο υπάρχει, μεγάλο περιθώριο βελτίωσης, ώστε να προσέγγιση η Ελλάδα τις ψηφιακές παροχές που έχουν τα περισσότερα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στις απαντήσεις τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα υποδεικνύουν την ανάγκη για περισσότερες εξατομικευμένες υπηρεσίες και καλύτερη υποστήριξη χρηστών από την πλατφόρμα της ΑΑΔΕ. Θεωρώντας ότι η συγκεκριμένη πλατφόρμα αποτελεί μία από τις παλαιότερες, πρωτοπóρες και πετυχημένες πρωτοβουλίες ψηφιακού

μετασχηματισμού του Δημοσίου στη χώρα μας, τα ευρήματα σχετικά με αυτήν μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό οδηγό για τη διαχείριση αντίστοιχων πρωτοβουλιών και εργαλείων, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

5.2 Γενικά συμπεράσματα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Δημοσίου αποτέλεσε και αποτελεί προσδοκία για τις σύγχρονες κυβερνήσεις όλων των χωρών. Η τεχνολογία είναι μόνο το ένα κομμάτι που είναι απαραίτητο για την επίτευξη αυτού του είδους του εκσυγχρονισμού. Απαραίτητες είναι επίσης οι κατάλληλες οργανωσιακές αναπροσαρμογές, καθώς και η εκπαίδευση των χρηστών για την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων. Η Ελλάδα, παρακινούμενη από την Ευρωπαϊκή Ένωση αλλά κι από τις ιδιαίτερες καταστάσεις που επέφερε η πανδημία, έχει να παρουσιάσει άλματα στον συγκεκριμένο τομέα. Ωστόσο, συνεχίζει να παραμένει στις τελευταίες θέσεις ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης και διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η παρούσα εργασία προσπάθησε να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις που επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημοσίου για την περίπτωση της Ελλάδας, να καταγράψει τις απόψεις και τις στάσεις των πολιτών απέναντι στο συγκεκριμένο θέμα, καθώς και να διερευνήσει το βαθμό εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, η οποία χρησιμοποιήθηκε ως πλαίσιο μελέτης για την παρούσα εργασία, επιλέχθηκε με βάση την παλαιότητα, το πλήθος των υπηρεσιών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνεται.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης της βιβλιογραφίας σε συνδυασμό με την εμπειρική πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε, προσφέρουν ένα πλήθος δεδομένων για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Τα υποστηριζόμενα από τη βιβλιογραφία πλεονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο δημόσιο τομέα χρησιμοποιήθηκαν ως κλίμακες και μεταβλητές του ερωτηματολογίου στο οποίο απάντησαν οι πολίτες. Οι απαντήσεις τους συμβαδίζουν με τα όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία, υποδεικνύοντας ότι οι πολίτες αντιλαμβάνονται και επιβεβαιώνουν τη χρησιμότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο ελληνικό Δημόσιο. Η πρόσβαση, η διαφάνεια και η ακρίβεια,

που παρουσιάζονται πώς τα κίνητρα για την πραγματοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού επιβεβαιώθηκαν ως βασικά σημεία της πλατφόρμας aade.gr από τους πολίτες που συμμετείχαν στο δείγμα. Η ικανοποίηση κινείται σε υψηλά επίπεδα, ωστόσο υπάρχει περιθώριο βελτίωσης σε ζητήματα εξυπηρέτησης πελατών και εξατομίκευσης των υπηρεσιών.

Αναφορικά με το ζήτημα της ικανοποίησης από τη χρήση της πλατφόρμας και τα σημεία που την επηρεάζουν περισσότερο, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι αυτή προκύπτει κυρίως από την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, από την ακρίβεια και τη διαφάνεια και από την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας. Τα σημεία αυτά φαίνεται να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των πολιτών. Συνεπώς, αντίστοιχες προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού του δημοσίου θα πρέπει να καταλάβουν υπόψιν τους κατά την ανάπτυξη και λειτουργία τους.

Τέλος, καθώς η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση επηρεάζεται, όχι τόσο από δημογραφικούς παράγοντες, αλλά περισσότερο από το βαθμό χρήσης των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε υποστηρίζουν ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες που αναπτύσσονται θα πρέπει να προσφέρουν ένα λειτουργικό και εύχρηστο περιβάλλον, με τις ανάλογες υπηρεσίες, ώστε η αύξηση της χρήσης να προσφέρει ακόμα μεγαλύτερη ικανοποίηση.

5.3 Αδυναμίες/Περιορισμοί της Έρευνας

Εξαιτίας του γεγονότος ότι η δειγματοληψία βασίστηκε σε δείγμα ευκολίας περιορισμένου αριθμού ατόμων του ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος της ερευνήτριας εντοπίστηκαν οι παρακάτω αδυναμίες.

Το ποσοστό των γυναικών ήταν πολύ μεγαλύτερο από το ποσοστό των ανδρών που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι συμμετέχοντες δεν ήταν ισόποσα μοιρασμένοι στα ηλικιακά γκρουπ που συμπεριλήφθησαν στην έρευνα αλλά υπήρξε αυξημένη συγκέντρωση συμμετεχόντων σε ένα ηλικιακό γκρούπ. Τέλος, υπάρχει περίπτωση να δόθηκαν απαντήσεις από πολίτες οι οποίοι είναι ταυτόχρονα και επαγγελματίες με βάση την εμπειρία τους ως επαγγελματίες και όχι ως απλοί πολίτες στους οποίους απευθυνόταν το ερωτηματολόγιο.

5.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα εργασία προσπάθησε να ρίξει φως σε ένα ζήτημα που απασχολεί το δημόσιο διάλογο και αφορά το σύνολο των πολιτών που αλληλεπιδρούν με το Δημόσιο για την κάλυψη των αναγκών τους. Για να το πετύχει αυτό, επιλέχθηκε μία συγκεκριμένη πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών, το aade.gr, ώστε να διερευνηθούν συγκεκριμένα οι στάσεις και η ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση ενός κατεξοχήν παραδείγματος ψηφιακού μετασχηματισμού του ελληνικού δημοσίου. Η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να επικεντρωθεί και σε άλλες πλατφόρμες συναλλαγών με το Δημόσιο, με σκοπό την επιβεβαίωση ή την απόρριψη των ευρημάτων της παρούσας έρευνας. Με αυτό τον τρόπο θα μπορούσε να δοθεί η ευκαιρία οι εξειδικευμένες συγκρίσεις, αναφορικά με τις απόψεις των πολιτών. Οι πιθανές διαφοροποιήσεις θα μπορούσαν να δώσουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα για το βαθμό ψηφιοποίησης, το είδος της υπηρεσίας, και τις προτεραιότητες που έχουν πολίτες κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους με διαφορετικές υπηρεσίες. Ενδιαφέρουσες προτάσεις μελλοντικής έρευνας προκύπτουν επίσης από τη διαφοροποίηση του δείγματος, εξειδικεύοντας στην ηλικία, την περιοχή κατοικίας και το είδος των υπηρεσιών. Σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τα αποτελέσματα του ψηφιακού μετασχηματισμού θα προκύπταν επίσης από τη διερεύνηση των απόψεων των ατόμων που συνδιαλέγονται με το ελληνικό Δημόσιο σε επαγγελματικό επίπεδο και η αντίστοιχη σύγκριση τους με τις απόψεις των πολιτών.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνική

- Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., & Χάλαρης, Ι. 2008. *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Καλογήρου, Ι., 2015. *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Καραγιαννάκου Β., Χαζάκη Χ, Κασβίκη Θ. Ανδρουλάκης Ανδρ., 2019.«*Σχέδιο Δράσης 2019 για την Προώθηση της Καινοτομίας και των Ψηφιακών Δεξιοτήτων*», Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών, Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2003). *Αυτοδιοίκηση και κράτος στο πλαίσιο της Παγκοσμιοποίησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α., & Πραβίτα, Μ. Η. (2010). *Δημόσια διοίκηση: Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκουλα.
- Τσακανίκας, Ά., Danchev, S., Γιωτόπουλος, Γ., Κόρρα, Ε., & Παύλου, Γ. 2014. *Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα*. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών.
- Χατζηγεωργίου, Α. 2019. *Ψηφιακό ΚΕΠ: Αλλάζει τα δεδομένα στις συναλλαγές με το Δημόσιο*. Ανακτήθηκε από https://www.ethnos.gr/oikonomia/28127_psifiako-kep-allazeita-dedomena-stissynallages-me-dimosio στις 5/6/2021.

Ξενόγλωσση

- Aberbach, J. D., & Christensen, T. (2005). Citizens and consumers: An NPM dilemma. *Public management review*, 7(2), 225-246.

- Adaman F (2003) *Study on the Social Protection Systems in the 13 Applicant Countries: Turkey Country Study*. Brussels: European Commission – Employment and Social Affairs DG.
- Anderson, R., B. Mikulić, G. Vermeulen, M. Lyly-Yrjanainen, and V. Zigante. 2009. *Second European Quality of Life Survey*. Dublin: Eurofound. <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0902.htm> .
- Balcerzak, A. P. (2016). *Technological potential of European economy. Proposition of measurement with application of multiple criteria decision analysis*. Montenegrin Journal of Economics, 12(3), 7–17. doi: 10.14254/1800-5845.2016/12-3/1.
- Balcerzak, P. A., & Pietrzak, B. M. (2017). *Digital economy in Visegrad Countries. Multiple-criteria decision analysis at regional level in the years 2012 and 2015*. Journal of Competitiveness, 9(2), 5–18. doi: 10.7441/joc.2017.02.01.
- Bánhidi, Z., Dobos, I., & Nemeslaki, A. (2020). What the overall Digital Economy and Society Index reveals: A statistical analysis of the DESI EU28 dimensions. *Regional Statistics*, 10(2), 42-62.
- Bhattacharjee, A., & Premkumar, G. (2004). Understanding changes in belief and attitude toward information technology usage: A theoretical model and longitudinal test. *MIS quarterly*, 229-254.
- Boin, A., Stern, E., & Sundelius, B. (2016). *The politics of crisis management: Public leadership under pressure*. Cambridge University Press.
- Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020, June). Digital transformation of local government: A case study from Greece. In *2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI)* (Vol. 2, pp. 131-140). IEEE.
- Bovens M (2007) *Analyzing and assessing accountability: a conceptual framework*. European Law Journal 13, 447–468.

- Carstensen, H. V., & Bason, C. (2012). Powering collaborative policy innovation: Can innovation labs help. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 17(1), 1-26.
- Castles FG (1995) *Welfare state development in Southern Europe*. West European Politics 18, 291–313.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.
- Clarke, J., Newman, J., Smith, N., Vidler, E., & Westmarland, L. (2007). *Creating citizen-consumers: Changing publics and changing public services*. Pine Forge Press.
- Clifton, J., and D. D. Díaz-Fuentes. 2010. “Evaluating EU Policies on Public Services: A Citizens’ Perspective.” *Annals of Public and Cooperative Economics* 81 (2): 281–311.
- Clifton, J., D. Díaz-Fuentes, M. Fernández-Gutierrez. Forthcoming. “The Impact of Socioeconomic Background on Satisfaction: Evidence for Policy-makers.” *Journal of Regulatory Economics*. doi:10.1007/s11149-014-9251-1.
- Clifton, J., F. Comín, and D. Díaz-Fuentes. 2006. “Privatizing Public Enterprises in the European Union 1960–2002: Ideological, Pragmatic, Inevitable?” *Journal of European Public Policy* 13 (5): 736–756.
- Collier, D.A. (1994). *The Service/Quality Solution: Using Service Management to Gain Competitive Advantage*. ASQC Quality Press, Milwaukee, WI.
- Compagnucci, S., Berni, G., Massaro, G., & Masulli, M. (2017). *Thinking the future of European industry: digitalization, Industry 4.0 and the role of EU and national policies*. Bruxelles: I-com - Institute for Competitiveness.
- Cunningham RB and Sarayrah YK (1993) *Wasta: The Hidden Force in Middle Eastern Society*. London and Westport, CT: Praeger.

- Danielsen, F. (2021, June). Benefits and Challenges of Digitalization: An Expert Study on Norwegian Public Organizations. In *DG. O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 317-326).
- de Lemos Santos, F. M., Vasconcelos, A., Tribolet, J., & Viana, P. (2019). ticAPP-Digital Transformation in the Portuguese Government. In *ICEIS (2)* (pp. 612-619).
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public administration*, 94(1), 146-166.
- DeLeon L (1996) *Ethics and entrepreneurship*. *Policy Studies Journal* 24, 495–510.
- Downs A (1957) *An Economic Theory of Democracy*. New York: Harper and Row.
- Drost, E. A. (2011). Validity and reliability in social science research. *Education Research and perspectives*, 38(1), 105-123.
- Dutton, H. W. (2014). *Putting things to work: social and policy challenges for the Internet of things*. *Info*, 16(3), 1–21. doi: 10.1108/info-09-2013-0047.
- E. Henriette, M. Feki and I. Boughzala, "The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review", in MCIS Paper 10, 2015
- Edelmann, N., & Mergel, I. (2021). Co-production of digital public services in Austrian public administrations. *Administrative Sciences*, 11(1), 22.
- Enthoven, A., Lipsey, D., & Le Grand, J. (2009). *The Other Invisible Hand: Delivering Public Services Through Choice and Competition*. Princeton University Press.
- European Commission (2017). *Key lessons from national industry 4.0 policy initiatives in Europe. Digital transformation monitor*. Brussels: European Commission.
- European Commission., 2018. *The Digitising European Industry initiative in a nutshell*, Διαθέσιμο στο: <https://digital->

strategy.ec.europa.eu/en/library/digitising-european-industry-initiative-nutshell.

European Opinion Research Group. 2002. *Eurobarometer 58 – Special Edition. Consumers’ Opinions about Services of General Interest*. Brussels: European Opinion Research Group.

European Union (2018). *2018 international digital economy and society index*.

European Union (2019). *Digital Europe for a more competitive, autonomous and sustainable Europe*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/news/digital-europe-more-competitive-autonomous-and-sustainableeurope-brochure> (30.04.2020).

Ferrera M (1996) *The ‘southern model’ of welfare in social Europe*. *Journal of European Social Policy* 6, 17–37.

Flynn, N. (2007). *Public sector management*. SAGE Publications Limited.

Gal J (2010) *Is there an extended family of Mediterranean welfare states?* *Journal of European Social Policy* 20, 283–300.

Garcia-Contreras, R., Munoz-Chavez, P., Valle-Cruz, D., Ruvalcaba-Gomez, E. A., & Becerra-Santiago, J. A. (2021, June). *Teleworking in times of COVID-19. some lessons for the public sector from the emergent implementation during the pandemic period: teleworking in times of COVID-19*. In *DG. O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 376-385).

Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). *Normality tests for statistical analysis: a guide for non-statisticians*. *International journal of endocrinology and metabolism*, 10(2), 486.

Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). *Barriers and benefits in the adoption of e-government*. *International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.

- Gramberger, M. (2001). Citizens as partners. OECD handbook on Information, consultation and public participation in policy-making.
- Greener, I. (2012). *Public management*. Bloomsbury Publishing.
- H. Soffar, "Disadvantages & risks of Digital technology (digital transformation) in human life", Online Sciences, 2020. [Online]. Available: <https://www.online-sciences.com/technology/disadvantages-risks-of-digital-technology-digital-transformation-in-the-human-life/>
- Hammerschmid, G., Van de Walle, S., Andrews, R., & Mostafa, A. M. S. (2019). New public management reforms in Europe and their effects: Findings from a 20-country top executive survey. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 399-418.
- Hand, D. 2012. "Foreword." In *Modern Analysis of Customer Surveys: With Applications Using R*, edited by R. S. Kenett and S. Salini, xvii–xviii. Chichester: Wiley.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). *Options for formulating a digital transformation strategy*. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123–139.
- Hinnant, C. C., & O'Looney, J. A. (2003). Examining pre-adoption interest in online innovations: an exploratory study of e-service personalization in the public sector. *IEEE Transactions on engineering management*, 50(4), 436-447.
- Hirschman, A. O. 1970. *Exit, Voice and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Hjortskov M (2018) *Citizen expectations and satisfaction over time: findings from a large sample panel survey of public school parents in Denmark*. *The American Review of Public Administration*, Early view. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0275074018765822>
- Hong, W., & Thong, J. Y. (2013). Internet privacy concerns: An integrated conceptualization and four empirical studies. *Mis Quarterly*, 275-298.

- Irvin R, Renée A and Stansbury J (2004) *Citizen participation in decision-making: is it worth the effort?* *Public Administration Review* 64, 55–65.
- Jilke, S., Van Ryzin, G. G., & Van de Walle, S. (2016). Responses to decline in marketized public services: An experimental evaluation of choice overload. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 421-432.
- Jung, T. (2010). Citizens, co-producers, customers, clients, captives? A critical review of consumerism and public services. *Public Management Review*, 12(3), 439-446.
- Karimi, J., Somers, T. M., & Gupta, Y. P. (2004). Impact of environmental uncertainty and task characteristics on user satisfaction with data. *Information systems research*, 15(2), 175-193.
- Kašparová, M., & Barva, J. (2018). *Data analysis of European Union states: youth behavior in digital world*. Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D journal, 26, 44 (3/2018).
- Kergroach, S. (2017). *Industry 4.0: new challenges and opportunities for the labour market*. *Foresight and Sti Governance*, 11(4), 6–8. doi:10.17323/2500-2597.2017.4.6.8
- Kim, S., 2009. *A case study of local e-government performance in South Korea: Do leadership and management for results matter?* *International Public Management Review*, 10(1).
- King CS, Feltey KM and O'Neill SB (1998) *The question of participation: toward authentic public participation in public administration*. *Public Administration Review* 58, 317–326.
- Laukkanen, T. (2016). *Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: the case of the Internet and mobile banking*. *Journal of Business Research*, 69(7), 2432–2439. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.01.013.

- Layne, K., & Lee, J. J. (2001). Developing fully functional E-government. A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 128-136.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (2022). How does digital governance contribute to effective crisis management? A case study of Korea's response to COVID-19. *Public Performance & Management Review*, 45(4), 860-893.
- Leibfried S (1992) *Towards a European welfare state? On integrating poverty regimes into the European community*. In Ferge Z and Kolberg J (eds), *Social Policy in a Changing Europe*. Vienna: Campus.
- Liaropoulos, L., & Tragakes, E. (1998). Public/private financing in the Greek health care system: implications for equity. *Health policy*, 43(2), 153-169.
- Lodge, J., and Sarikakis, K. 2011. "Communicating Europe: Steps towards the Public Sphere?" In *Communication, Mediation and Culture in the Making of Europe*, edited by J. Lodge and K. Sarikakis, 27–60. Rome: Il Mulino.
- Luxembourg: European Union. doi: 10.2759/745483.
- M. Boneva, "Challenges Related to the Digital Transformation of Business Companies", in *Innovation, Management, Entrepreneurship and Sustainability*, Prague, 2018, pp. 101-114.
- Máchová, R., & Lněnička, M. (2015). *Reframing e-government development indices with respect to new trends in ICT*. *Review of Economic Perspectives*, 15(4), 383–412. doi: 10.1515/revecp-2015-0027.
- Mazali, T. (2018). *From industry 4.0 to society 4.0, there and back*. *AI & Society*, 33, 405–411. doi: 10.1007/s00146-017-0792-6.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237-245.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385.

- Mergel, I., Kattel, R., Lember, V., & McBride, K. (2018, May). Citizen-oriented digital transformation in the public sector. In *Proceedings of the 19th annual international conference on digital government research: Governance in the data age* (pp. 1-3).
- Mihai, M., Țițan, E., Manea, D. I., & Apostu, S. A. (2018). *Digital health era: opportunities and challenges*. *Journal of Social and Economic Statistics*, 7(2), 7– 31. doi: 10.1016/B978-0-12-820077-3.00002-X.
- Misuraca, G., Broster, D., & Centeno C. (2012). *Digital Europe 2030: designing scenarios for ICT in future governance and policy making*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 121–131. doi: 10.1016/j.giq.2011.08.006.
- Moser-Plautz, B., & Schmidhuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, 101815.
- Mosher F (1982) *Democracy and the Public Service*, 2nd Edn. New York: Oxford University Press.
- Mossialos E, Allin S, Karras K and Konstantina D (2005) *An investigation of caesarean sections in three Greek hospitals: the impact of financial incentives and convenience*. *European Journal of Public Health* 15, 288–295.
- N. Sahu, H. Deng and A. Molla, "A capability based framework for customer experience focused digital transformation", in *ACIS 2018 Proceedings* 22, 2018
- Needham, C. (2011). *Personalising public services: Understanding the personalisation narrative*. Policy Press.
- Novkowska, B., & Dumičić, K. (2019). *Ordering goods and services online in South East European countries: comparison by cluster analysis*. *UTMS Journal of Economics*, 10(2), 163–173.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. Routledge.

- Peppard, J., & Ward, J. (2016). *The strategic management of information systems: Building a digital strategy*. Chichester: Wiley.
- Piątkowski, M. J. (2020). *Expectations and challenges in the labour market in the context of industrial revolution 4.0. The agglomeration method-based analysis for Poland and other EU member states*. *Sustainability*, 12, 5437. doi: 10.3390/su12135437.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173-187.
- Polzer, T., & Goncharenko, G. (2021). The COVID-19 Contact Tracing App in the UK: Co-production in the Public Sector Which Went Wrong. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2021, No. 1, p. 11173). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Rawls J (1971) *A Theory of Justice*. Boston: Harvard University Press.
- Reina, R., Ventura, M., Cristofaro, C. L., & Vesperi, W. (2021). Digitalize work in pandemic time: Practices for remote working and job redesign in public organization. In *HR Analytics and Digital HR Practices: Digitalization post COVID-19* (pp. 73-99). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students fifth edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Schellong, A. (2005, May). CRM in the public sector: towards a conceptual research framework. In *Proceedings of the 2005 national conference on Digital government research* (pp. 326-332).
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2020). Barriers and drivers of digital transformation in public organizations: Results from a survey in the Netherlands. In *Electronic Government: 19th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2020, Linköping, Sweden, August 31–September 2, 2020, Proceedings 19* (pp. 42-56). Springer International Publishing.

- Tatar M, Ozgen H, Narci S, Belli P and Berman P (2007) *Informal payments in the health sector: a case study from Turkey*. *Health Affairs* 26, 1029–1039.
- Thomassen, J. P., Ahaus, K., Van de Walle, S., & Nabitiz, U. (2014). An implementation framework for public service charters: Results of a concept mapping study. *Public Management Review*, 16(4), 570-589.
- Toffler, A (1980) *The third wave*. New York: William Morrow & Company.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-Government: anticipations in the IREMBO project in Rwanda.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227-241.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Van de Walle, S., Thijs, N., & Bouckaert, G. (2005). A tale of two charters: Political crisis, political realignment and administrative reform in Belgium. *Public Management Review*, 7(3), 367-390.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2011). *Internet skills and the digital divide*. *New Media & Society*, 13(6), 893–911. doi: 10.1177/1461444810386774.
- van Deursen, A., van Dijk, J., & van Helsper, E. (2014). *Investigating outcomes of online engagement*. Media@LSE Working Paper, 28.
- van Dijk, J. A. G. (2013). *A theory of the digital divide*. In M. Ragnedda & G. W. Muschert (Eds.). *The digital divide: the internet and social inequality in international perspective*. New York: Routledge.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, 28(2), 118-144.

- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of public administration research and theory*, 17(2), 285-305.
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information systems research*, 16(1), 85-102.
- Zaharia, M., & Bălăcescu, A. (2020). *Digital economy and society. Comparative cluster analysis of EU states*. *Journal of Applied Computer Science & Mathematics*, 14(1), 30–36. doi: 10.4316/JACSM.202001005.
- Zatti, A. 2012. “*New Organizational Models in European Local Public Transport: From Myth to Reality.*” *Annals of Public and Cooperative Economics* 83 (4): 533–559.

Ηλεκτρονικές πηγές

- Aade.gr. «Παρουσίαση πλατφόρμας myDATA». Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/myData/parousiasiplatformas>
- Ταμπακίδης, Ν. (27/02/22). «Ο ρόλος των προσδοκιών του πολίτη στη διαμόρφωση του επιπέδου ικανοποίησης». *Naftemporiki.gr*. Διαθέσιμο στο: <https://www.naftemporiki.gr/opinion/1302788/o-rolos-ton-prosdokion-tou-politi-sti-diamorfosi-tou-epipedou-ikanopoiisis/>.
- Businessdaily.gr (02/06/22). «Σταϊκούρας: Ποια έργα της ΑΑΔΕ θα στηρίξει το Ταμείο Ανάκαμψης». Διαθέσιμο στο: https://www.businessdaily.gr/oikonomia/64810_staikoyras-poia-erga-tis-aade-tha-stirixei-tameio-anakampsis

Naftemporiki.gr (31/10/22). «ΕΥ: Οι προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στα φορολογικά θέματα των επιχειρήσεων». Διαθέσιμο στο: <https://www.naftemporiki.gr/business/1394175/ey-oi-prokliseis-toy-psifiakoy-metasmatismoy-sta-forologika-themata-ton-epicheiriseon/>

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης φορολογουμένων

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Το παρόν ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε αποκλειστικά για τις ερευνητικές ανάγκες της διπλωματικής διατριβής με θέμα «**Ψηφιακός μετασχηματισμός της ΑΑΔΕ και ικανοποίηση των πολιτών**» και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς. Κύριος στόχος της μελέτης είναι να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των φορολογουμένων πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί μέσα από τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό που έχει πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια.

Η συγκεκριμένη έρευνα απευθύνεται σε δείγμα πολιτών που φορολογούνται στην Ελλάδα και χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες για την εξυπηρέτησή τους. Η συμμετοχή σας στην παρούσα έρευνα είναι απολύτως ανώνυμη, εθελοντική και εμπιστευτική, καθώς κανείς εκτός από την ερευνήτρια δεν θα έχει πρόσβαση στο σύνολο των δεδομένων.

Κάνοντας κλικ στο κουμπί "Επόμενο", συμφωνείτε ότι πληροίτε το προαναφερόμενο προφίλ του δείγματος και εγκρίνετε τη χρήση των απαντήσεών σας για τους αποκλειστικά ακαδημαϊκούς σκοπούς της έρευνας.

Για οποιασδήποτε ερωτήσεις ή σχόλια, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μέσω email στη διεύθυνση papm-2175@uniwa.gr.

Η συμβολή σας είναι απαραίτητη και πολύτιμη για αυτήν την έρευνα και θα χρειαστείτε το πολύ 7 λεπτά για να απαντήσετε στις ακόλουθες ερωτήσεις.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας,

Σταματία Σαμαρτζή

* Required

Κλίμακες ερωτηματολογίου Ακρίβεια, Διαφάνεια, Ευκολία

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

1. Ακρίβεια, Διαφάνεια, Πληρότητα, Προσβασιμότητα *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Το aade.gr μου παρέχει ακριβείς πληροφορίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι πληροφορίες που παρέχονται γενικότερα από το aade.gr είναι ακριβείς.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπάρχουν λίγα λάθη στις πληροφορίες που λαμβάνω από την aade.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσω του aade.gr είναι διαφανείς.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μου παρέχεται σε βάθος γνώση σχετικά με τις λειτουργίες του aade.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχω τρόπους και ευκαιρίες να παρέχω ανατροφοδότηση σχετικά με το aade.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου παρέχει ένα πλήρες σύνολο πληροφοριών.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Το aade.gr παράγει ολοκληρωμένες πληροφορίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου παρέχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζομαι.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου είναι πολύ προσιτό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr είναι εύκολα προσβάσιμο για μένα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχω άμεση πρόσβαση στο aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης, Ευκολία χρήσης *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Το aade.gr μου επιτρέπει να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του (υποβολή δήλωσης, έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.) χωρίς να χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με κανέναν.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, δεν χρειάζεται να αλληλεπιδράσω με δημόσιους υπαλλήλους για να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του (υποβολή δήλωσης, έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρησιμοποιώντας το aade.gr, είμαι σε θέση να εξυπηρετηθώ αποκλειστικά μόνος/η μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του (υποβολή δήλωσης, έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

πιστοποιητικ
ών κ.λπ.)
οποιαδήποτε
στιγμή, μέρα
ή νύχτα.

Το aade.gr
μου
επιτρέπει να
χρησιμοποιή
σω τις
υπηρεσίες
του
(υποβολή
δήλωσης,
έκδοση
πιστοποιητικ
ών κ.λπ.) από
το σπίτι, από
το γραφείο ή
σε άλλες
τοποθεσίες.

Με βολεύει
να
χρησιμοποιώ
το aade.gr
για να
εξυπηρετηθώ
για
φορολογικά
γραφειοκρατ
ικά ζητήματα
(υποβολή
δήλωσης,
έκδοση
πιστοποιητικ
ών κ.λπ.).

Κλίμακες ερωτηματολογίου Εξυπηρέτηση, Ασφάλεια, Ικανοποίηση

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

3. Υποστήριξη χρηστών *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Λαμβάνω τη βοήθεια που χρειάζομαι στα φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα χρησιμοποιώντας το aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μου είναι εύκολο να λάβω βοήθεια όταν αντιμετωπίζω προβλήματα με τη χρήση του aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μου παρέχονται σαφείς οδηγίες για τη χρήση του aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Η χρήση του aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα (υποβολή δήλωσης, έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.) είναι ασφαλής.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι ασφαλές για μένα να υποβάλλω τους φόρους μου χρησιμοποιώντας το aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και πόρους για να αποτρέψει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις προσωπικές μου πληροφορίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr αφιερώνει χρόνο και προσπάθεια για να επαληθεύει την ακρίβεια των προσωπικών μου πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr δε χρησιμοποιεί τις προσωπικές							

5. Δυνατότητα εξατομικευμένων υπηρεσιών *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Είμαι σε θέση να εξατομικεύω πλήρως τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί η πλατφόρμα aade.gr για φορολογικά γραφειοκρατικά ζητήματα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είμαι σε θέση να εξατομικεύσω πλήρως την παρουσίαση των πληροφοριών όταν χρησιμοποιώ το aade.gr την εξυπηρέτησή μου (υποβολή δήλωσης, έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου δίνει τη δυνατότητα να εξατομικεύσω πλήρως τις πληροφορίες που θα βλέπω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Το aade.gr διαθέτει σύγχρονες διαδικτυακές τεχνολογίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr είναι οπτικά ελκυστικό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr φαίνεται επαγγελματικό στο σχεδιασμό του.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η εμφάνιση του aade.gr συνάδει με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr εμφανίζεται συνεπές στις υπηρεσίες που παρέχει.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr είναι αξιόπιστη.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του στους χρόνους που υπόσχεται να το κάνει.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr παρέχει τις υπηρεσίες του χωρίς λάθη.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το aade.gr μου εμπνέει εμπιστοσύνη.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Ικανοποίηση του πολίτη *

Για όλες τις παρακάτω κλίμακες χρησιμοποιείται κλίμακα ίσων διαστημάτων βαθμού συμφωνίας τύπου Likert 7 βαθμών, όπου 1=απόλυτη διαφωνία και 7=απόλυτη συμφωνία.

	Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	Συμφωνώ απόλυτα
Είμαι ικανοποιημέν ος/η από τη χρήση του aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είμαι ικανοποιημέν ος/η από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συστήνω ανεπιφύλακτ α τη χρήση του aade.gr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Κοινωνικο-δημογραφικά στοιχεία

8. Φύλο *

- Γυναίκα
- Άνδρας
- Άλλο

9. Ηλικία *

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50+

10. Επίπεδο εκπαίδευσης *

- Δευτεροβάθμια (υποχρεωτική)
- Λύκειο/Επαγγελματική σχολή
- Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

11. Έτη εμπειρίας χρήσης διαδικτύου (σε έτη) *

- 0-5 έτη
- 6-10 έτη
- 11-15 έτη
- 15+ έτη

12. Μέσος όρος ωρών χρήσης διαδικτύου ημερησίως (σε ώρες) *

- 0-1 ώρα
- 2-5 ώρες
- 6-10 ώρες
- 10+ ώρες

13. Βαθμός χρήσης της πλατφόρμας aade.gr *

- Ελάχιστες φορές
- Μία-δύο φορές κάθε χρόνο
- Σχεδόν κάθε μήνα
- Αρκετές φορές το μήνα
- Σχεδόν καθημερινά

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας και το χρόνο σας!!

Σταματία Σαμαρτζή

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

 Microsoft Forms