



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ,
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Τίτλος εργασίας

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Μια Μελέτη Ικανοποίησης του πολίτη αναφορικά με την Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά της νόσου Covid-19 μέσω του gov.gr»

Συγγραφέας

Ονοματεπώνυμο:

Αποστολοπούλου Σταυρούλα

ΑΜ: ΔΜ2074

Επιβλέπων Καθηγητής

Ονοματεπώνυμο: Κυτάγιας Χρήστος

Αθήνα, Μάρτιος 2022



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA
SCHOOL OF
ADMINISTRATIVE, ECONOMIC
AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
TITLE OF POSTGRADUATE PROGRAM (MSc/MBA)
“PUBLIC ADMINISTRATION & PUBLIC MANAGEMENT”**

Diploma Thesis

Title:

"E-Governance in Greece. A case study about citizens' satisfaction regarding the Issuance of Covid-19 Vaccination Certificate from the gov.gr site"

Student name and surname:

Apostolopoulou Stavroula

Registration Number: DM2074

Supervisor name and surname:

Kytagias Christos

Athens, March 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Τίτλος εργασίας:

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Μια Μελέτη Ικανοποίησης του πολίτη αναφορικά με την Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά της νόσου Covid-19 μέσω του gov.gr»

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

A/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1.	Χρήστος Κυτάγιας		
2.	Κλήμης Νταλιάνης		
3.	Νικόλαος Τσότσολας		

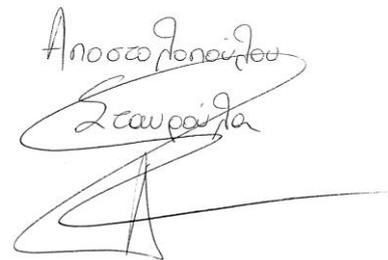
Δήλωση Συγγραφέα Μεταπτυχιακής Εργασίας

Η κάτωθι υπογεγραμμένη **Αποστολοπούλου Σταυρούλα του Θεοδώρου**, με αριθμό μητρώου **ΔΜ2074** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «**Δημόσια Διοίκηση & Δημόσιο Μάνατζμεντ**» 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».

Ο/Η Δηλών/ούσα
Αποστολοπούλου Σταυρούλα

Handwritten signature of Apostolopoulou Stavroula in black ink, written in a cursive style.

Ευχαριστίες

Αποδίδω ευχαριστίες και αμέριστη ευγνωμοσύνη στους γονείς μου, Θεόδωρο και Ζωγραφώ, οι οποίοι με ενθαρρύνουν να εξελίσσω τις γνώσεις και τους ορίζοντές μου και με τονώνουν με αισιοδοξία για το μέλλον! Στο σημείο αυτό ευχαριστώ από καρδιάς τον συνοδοιπόρο στην ζωή μου Νίκο, ο οποίος υποστηρίζει κάθε βήμα μου! Η βοήθειά που μου προσέφεραν τα πρόσωπα αυτά σε υποχρεώσεις τις καθημερινότητας ήταν καταλυτική για την ολοκλήρωση της διπλωματικής αυτής εργασίας. Είμαι ευγνώμον για τον σεβασμό και τις ώρες που μου απέδωσαν για να παράγω αυτόν τον όγκο εργασίας.

Φυσικά, θα ήθελα να εκφράσω θερμές ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Χρήστο Κυτάγια, ο οποίος υπήρξε στυλοβάτης της προσπάθειάς μου. Αν και η επικοινωνία μας ήταν απρόσωπη, λόγω των συνθηκών της πανδημίας, χωρίς να έχουμε γνωριστεί δια ζώσης έως και σήμερα, υπήρξε καθ' όλη την διάρκεια της συνεργασίας μας καθηγητικός, υποστηρικτικός και άμεσα ανταποκρίσιμος.

Τέλος, θεωρώ πρόπον να αποδώσω ευχαριστίες τόσο στο σύνολο των συμφοιτητών μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, όσο και στους συγγενείς και φίλους που συγκρότησαν το δείγμα των 115 ατόμων στην έρευνα που διεξήγαγα για την παρούσα διπλωματική εργασία. Η βοήθειά τους ήταν πολύτιμη!

Συντομογραφίες

Με αλφαβητική σειρά:

Coronavirus, Κορονοϊός	Covid-19
Digital Economy and Society Index	DESI
Information Systems	IS
Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων	ΑΑΔΕ
Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου	ΑΠΕΔ
Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής	ΓΓΨΠ
Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης	ΓΓΠΣΔΔ
Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης/ E-Government Development Index	EGDI
Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (2016-2021)	ΕΨΣ
Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας	ΕΔΥΤΕ Α.Ε. (GRNET)
Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ	ΕΔΥΤΕ
Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης	ΕΚΤ
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης	ΗΔΙΚΑ
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ	ΗΔΙΚΑ ΑΕ
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	ΚΕΠ

Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ	ΚτΠ
Κυβερνητικό Νέφος Δημοσίου Τομέα	G-Cloud
Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού – Web Content Accessibility Guidelines	WCAG
Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού	ΟΑΕΔ
Πληροφοριακά Συστήματα	ΠΣ
Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας	ΤΠΕ
Υπηρεσίες Ανοιχτής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης / Open e-Government Services	OGS
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	ΥΨηΔ
Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης	ΥΨΗΠΤΕ

Πίνακας Περιεχομένων

Δήλωση Συγγραφέα Μεταπτυχιακής Εργασίας.....	4
Ευχαριστίες.....	5
Συντομογραφίες.....	6
Πίνακας Περιεχομένων.....	8
Πίνακας Περιεχομένων Πινάκων.....	11
Πίνακας Περιεχομένων Διαγραμμάτων.....	11
Περίληψη.....	12
Λέξεις κλειδιά.....	12
Abstract.....	13
Keywords.....	13
Εισαγωγή.....	14
Κεφάλαιο 1. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε θεωρητικό επίπεδο.....	17
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	17
1.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως προς τον χρήστη..	19
1.3 Τα Στάδια Εξέλιξης - Ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	20
1.4 Καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα.....	21
Κεφάλαιο 2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	22
2.1 Όραμα και Ευκαιρία για την εφαρμογή Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων.....	22
2.1.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	22
2.1.2 Κίνητρα για τις Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις.....	23
2.1.3 Σημαντικοί Δρώντες.....	24
2.1.4 Η Δημόσια Διοίκηση μετά το ξέσπασμα του ιού Covid-19.....	25
2.2 Πρωτοβουλίες Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων Ψηφιοποίησης και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα.....	26
2.2.1 Ψηφιοποίηση Δημόσιων Υπηρεσιών.....	26
2.2.2 Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr.....	26

2.2.3 Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΚΕΠ και η Δυνατότητα Τηλεδιάσκεψης του Πολίτη με Δημόσιες Υπηρεσίες.....	27
2.2.4 Taxisnet και οι Υπηρεσίες του myAADE	28
2.2.5 ERMIS	28
2.2.6 Ψηφιακή Υπογραφή	29
2.2.7 ΗΔΙΚΑ Α.Ε	29
2.2.8 Δι@ύγεια	30
2.2.9 Ηλεκτρονικές Προμήθειες.....	31
2.2.10 Δημόσια Δεδομένα	31
2.2.11 Υπολογιστικό Νέφος (Cloud).....	32
2.2.12 Ευέλικτη Ανάπτυξη Λογισμικού.....	33
2.2.12 Κυβερνοασφάλεια	33
2.3 Αδυναμίες και κωλύματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	34
2.3.1 Επιφυλακτικότητα Κυβερνήσεων	34
2.3.2 Τεχνολογικός Αναλφαβητισμός ως Αδυναμία Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.....	34
2.3.3 Ψηφιακό Χάσμα	35
2.3.4 Έλλειψη Εμπιστοσύνης	35
2.3.5 Αβεβαιότητα Διαδικτύου.....	36
2.3.6 Παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης	36
2.4 Η θέση της Ελλάδας στον ψηφιακό χάρτη της Ευρώπης.....	37
2.4.1 Το Σχέδιο Δράσης της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016 -2020	37
2.4.2 Η Επίδοση Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας των κρατών-μελών της ΕΕ σχετικά με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο	38
2.4.3 Στοιχεία από την έρευνας των Ηνωμένων Εθνών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	41
Κεφάλαιο 3. Η ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr: Η έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά του Covid-19	43
3.1 Στόχοι και Παροχές στον πολίτη.....	43
3.2 Οργάνωση των Υπηρεσιών και Διαλειτουργικότητα.....	43
3.3 Πρόσβαση Αυθεντικοποίηση στοιχείων και Προσβασιμότητα.....	44
3.4 Μοντελοποίηση Διαδικασίας αναφορικά με την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω του gov.gr και επεξήγησή του	44

Κεφάλαιο 4. Η Ικανοποίηση των Πολιτών από την Ψηφιοποίηση Δημόσιων Υπηρεσιών	48
4.1 Η Έννοια της Ικανοποίησης των Πολιτών	48
4.2 Οφέλη του Πολίτη από Ψηφιοποίησης Δημόσιων Οργανισμών	48
4.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την Ικανοποίηση των Πολιτών	49
4.3.1 Η Έννοια της Χρησιμότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Έννοια της Ικανοποίησης του Πολίτη	49
4.3.2 Παράγοντες που ασκούν σημαντική Επιρροή στον Πολίτη	50
Κεφάλαιο 5. Έρευνα	53
5.1 Μεθοδολογία Έρευνας	53
5.1.1 Περιγραφή του Θέματος και Θεμελιώδη Σημεία της Έρευνας	53
5.1.2 Προϋποθέσεις για την Διεξαγωγή της Έρευνας – Συνθήκες Διεξαγωγής Αποτελέσματος	54
5.1.3 Στατιστικά Στοιχεία Έρευνας	55
5.1.4 Σκοπός, Στόχοι Έρευνας και Ερευνητικές Υποθέσεις	57
5.1.5 Επισκόπηση Ερωτηματολογίου - Αντιστοίχιση των Ερωτήσεων με τις Παραμέτρους Ικανοποίησης των Πολιτών	58
5.2 Αποτελέσματα Έρευνας	61
5.2.1 Καταγραφή και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων	61
5.2.2 Περαιτέρω Σχολιασμός Αποτελεσμάτων	78
Παρατηρήσεις – Συμπεράσματα	79
Βιβλιογραφία	82
Βιβλία – eBooks:	82
Ηλεκτρονικά Άρθρα:	83
Ελληνικοί Ιστότοποι	86
Ιστότοποι Ευρωπαϊκής Ένωσης και Διεθνών Οργανισμών:	87
Ιστότοπος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης	88
Άλλες Ιστοσελίδες - Ιστότοποι	89
Νόμοι που αναφέρθηκαν	89
Παράρτημα	90
Ερωτηματολόγιο έρευνας	90

Πίνακας Περιεχομένων Πινάκων

Πίνακας 1: Χώρες στην Ευρώπη με τις υψηλότερες τιμές στον δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης EGDI	σελ. 42
--	---------

Πίνακας Περιεχομένων Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2021	σελ.39
Διάγραμμα 2: Επιδόσεις Παραμέτρων του δείκτη DESI (2021) για την Ελλάδα	σελ.40
Διάγραμμα 3: Εξέλιξη του δείκτη DESI για τα ελληνικά δεδομένα στην πάροδο του χρόνου,	σελ.41
Διάγραμμα 4: Μοντελοποίηση με θέμα την: «Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού»	σελ.47
Διαγράμματα Α1-Α7, Β1-Β6, Γ1-Γ9 ¹ : Απεικόνιση Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την έκδοση πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά της νόσου Covid-19 μέσω υπηρεσίες του gov.gr	σελ.61 - 78

¹ Τα διαγράμματα Α1-Γ9 αντιστοιχούν στο σύνολο των απαντήσεων του ερωτηματολογίου που κατασκευάστηκε για την διεξαγωγή της έρευνας στην παρούσα εργασία.

Περίληψη

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Σημαντικός παράγοντας ήταν οι αποφάσεις λήφθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19. Μέσω της ανάπτυξης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), υλοποιούνται μεταρρυθμίσεις, βάσει των αναγκών των πολιτών. Αρχικά, στόχος της παρούσας εργασίας είναι η εξέταση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιπλέον, στοχεύουμε στην ανάδειξη αποτελεσμάτων από την μελέτη ικανοποίησης των πολιτών, αναφορικά του επίκαιρου ζητήματος της έκδοσης πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά της νόσου Covid-19. Έχοντας περιγράψει σε θεωρητικό επίπεδο την έννοια της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», θα προχωρήσουμε στην επισκόπηση των θετικών στοιχείων, των εμποδίων και της πρακτικής εφαρμογής της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, όπως λειτουργεί στην Ελλάδα σήμερα. Ακολούθως, σχολιάζονται οι αποδόσεις της Ελλάδας στους Ευρωπαϊκούς δείκτες ψηφιοποίησης. Προχωρώντας στο τρίτο κεφάλαιο, επισημαίνονται οι βασικές παροχές της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr στον πολίτη. Σημειώνεται η απεικόνιση και η επεξήγηση διαγράμματος ροής σχετικό με την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω του gov.gr. Στο τέταρτο κεφάλαιο ορίζεται η έννοια ικανοποίησης του πολίτη και απαριθμούνται οι παράγοντες που την επηρεάζουν. Βάσει των παραγόντων αυτών προχωράμε στην διεξαγωγή της έρευνας, η οποία χαρακτηρίζεται μη τυχαία, ποιοτική και δειγματοληπτική. Στο στατιστικό δείγμα της έρευνας εντάσσονται 115 άτομα, με προϋποθέσεις. Βάσει των αποτελεσμάτων η τριβή των πολιτών με την χρήση τεχνολογικών μέσων και του διαδικτύου είναι ιδιαίτερα συχνή, εκφράζοντας έναν επαρκή βαθμό ικανοποίησης. Σημαντικό στοιχείο αποτελεί η ύπαρξη τεχνολογικού αναλφαβητισμού κυρίως στις μεγαλύτερες κυρίως ηλικίες.

Λέξεις κλειδιά

Δημόσια Διοίκηση, Μεταρρυθμίσεις, Ψηφιοποίηση, Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας, κράτος – πολίτης, ηλεκτρονική υπηρεσία, πληροφοριακό σύστημα, τεχνολογικός αναλφαβητισμός, προσβασιμότητα, διαλειτουργικότητα, ευχρηστία, πλοήγηση, αποδοτικότητα, ικανοποίηση πολιτών

Abstract

Generally, e-Government aims to the modernization of Public Administration. An important factor was the decisions taken to deal with the Covid-19 pandemic. Through the development of Information and Communication Technologies (ICT), reformations are implemented, based on the needs of the citizens. Firstly, the purpose of this project is to examine the current situation regarding e-Government in Greece. In addition, we intend to point out the results of the Citizens Satisfaction Survey, on the current issue of issuing a vaccination certificate against Covid-19 disease. Having described in a theoretical level the meaning of "e-Government", we will proceed to the overview of the positive elements, obstacles and the practical implementation of the digitization of public services, as it operates in Greece today. Then, the returns of Greece in the European digitization indices are commented. Moving on to the third chapter, the basic benefits of the Single Digital Portal gov.gr to the citizen are pointed out. The display and explanation of the flow chart related to the issuance of a vaccination certificate through gov.gr. The fourth chapter defines the meaning of citizen satisfaction and lists the factors that affect it. Based on these factors, we proceed to conduct the research, which is characterized as non-random, qualitative and sampling. The statistical sample of the research includes 115 people, with conditions. Based on the results, the friction of the citizens with the use of technological means and the internet is very frequent, expressing a sufficient degree of satisfaction. An important element is the existence of technological illiteracy, especially at older ages.

Keywords

Public Administration, Reformatations, Digitization, Information and Communication Technology, citizen-state, e-service, information system, technological illiteracy, accessibility, interoperability, usability, navigation, efficiency, citizen satisfaction

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια δημιουργούνται συνθήκες που ευνοούν αλλαγές στο πεδίο της Δημόσιας Πολιτικής. Οι αλλαγές αυτές είναι άρρηκτα συνυφασμένες με τις μεταβολές στην Δημόσια Διοίκηση. Το ζήτημα των Μεταρρυθμίσεων αποτελεί κεφάλαιο της Δημόσιας Πολιτικής τόσο ως προς την μελέτη του φαινομένου, όσο ως προς την δημιουργία πολιτικού γίνεσθαι. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία θα διερευνηθεί στην παρούσα εργασία, αποτελεί την πιο αναγνωρισμένη Πρακτική Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων² της σύγχρονης εποχής και αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Πέρα όμως από το σύγχρονο της εποχής, σημαντικός παράγοντας ανέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οικουμενικά, θεωρείται η επέλαση του ιού Covid-19. Κατά τη διάρκεια του ξεσπάσματος του ιού παρατηρήθηκε αρχικά αύξηση της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών, η οποία συνδέεται με την ποιότητα ζωής του κοινωνικού συνόλου, τον περιορισμό των μετακινήσεων και την αποφυγή των συμφορητικών συναντήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες. Ο δημόσιος τομέας έχει την ευκαιρία να υλοποιήσει μεταρρυθμίσεις, να απλοποιήσει τη διοίκηση, να ανασχεδιάσει τις ροές εργασίας και να επανασχεδιάσουν ολόκληρες υπηρεσίες, με βασικό γνώμονα την κατανόηση των αναγκών των πολιτών³. Βάσει αυτών, το ερευνητικό ενδιαφέρον για την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες εντάθηκε, καθώς αναδύθηκαν νέα εργαλεία, πλατφόρμες, εφαρμογές, τα οποία μετέβαλλαν άρδην την αλληλεπίδραση των πολιτών, τη λήψη αποφάσεων και τις δημοκρατικές διαδικασίες. Ως αποτέλεσμα, ενδυναμώνεται η διάδραση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, παρέχοντας πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω πρωτοβουλιών ανάπτυξης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας⁴ (ΤΠΕ).

² Σε θεωρητικό και πρώιμο στάδιο διερεύνησης, αναφέρουμε ότι υπάρχουν ορισμένες θεωρίες μεταρρυθμιστικής πολιτικής και επιρροές που συντείνουν στην δημιουργία Μεταρρυθμίσεων. Προηγούνται δηλαδή, οι προκλήσεις, οι οποίες προκύπτουν ενίοτε από την αλλαγή των προτιμήσεων – θέσεων των δρώντων δημόσιας πολιτικής, από τις θεσμικές μεταβολές, ή από προσπάθεια εφαρμογής συγκριτικής διακυβέρνησης. Προοδευτικά, δημιουργούνται ψήγματα μεταρρυθμιστικών τάσεων που μας οδηγούν στις Πρακτικές Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις (ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, 2016, σσ. 212-217, 234-245)

³ OECD Public Governance Policy Papers No.02, 2020 σσ. 5- 35, "Evolution of e-participation in Greek local government", 2021, σσ. 311- 312.

Knowledge Graphs for Public Service Description: The Case of Getting a Passport in Greece, 2020, σ. 271

⁴ Πρόκειται για κλάδους κατάρτισης, άρρηκτα συνδεδεμένους με την υλοποίηση και την συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και διαφόρων παραγώγων πληροφορικής. Αφορά τόσο διαχείριση λογισμικού όσο και του ίδιου του υπολογιστή ως αντικείμενο, ενώ ως σκοπό έχουν την

Αναφορικά με την χάραξη πολιτικής, οι ψηφιακές πλέον υπηρεσίες λειτουργούν ως μέσο για τη μείωση του προσωπικού κόστους, ωστόσο οι δημόσιοι οργανισμοί υστερούν σε μεγάλο βαθμό στην αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών συγκριτικά με τον ιδιωτικό τομέα. Η αλληλεπίδραση κράτους-πολίτη έχει ιδιαίτερη σημασία για το πώς αντιλαμβάνονται οι πολίτες το κράτος και πώς διαμορφώνονται οι προσδοκίες απέναντι στο κράτος⁵.

Σε θεωρητικό επίπεδο, η ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης συνάδει με την υπόσχεση να γίνουν οι δημόσιες υπηρεσίες περισσότερο προσβάσιμες και απλούστερες στη χρήση. Πρακτικά ωστόσο, δεδομένου του ρυθμού της τεχνολογικής καινοτομίας όσον αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι κρίσιμο να κατανοήσουμε πώς οι πολίτες αντιδρούν στην εξέλιξη αυτή και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Φυσικά, οι υποστηρικτές των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπογραμμίζουν τη ευκολία που προσφέρουν στους πολίτες (π.χ. μειωμένος χρόνος χρήσης, μειωμένος χρόνος ταξιδιού, ευκολότερη πρόσβαση). Επιβάλλεται όμως να ληφθούν υπόψιν και να εξεταστούν οι καθοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης των πολιτών, οι οποίοι επιλέγουν την φυσική παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα που θα διερευνηθεί στην συνέχεια αποτελεί η έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά της νόσου Covid-19.

Στην παρούσα εργασία λοιπόν, καλούμαστε σε αρχικό στάδιο να ορίσουμε και να περιγράψουμε σφαιρικά την έννοια της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», μέσω θεωρητικής ανασκόπησης της σχετικής βιβλιογραφίας. Σε δεύτερο επίπεδο, θα εξετάσουμε και θα εμβαθύνουμε στην κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την σύγχρονη εποχή. Εξίσου σημαντικός είναι ο σχολιασμός της θέσεως της Ελλάδας στους Ευρωπαϊκούς δείκτες ψηφιοποίησης. Έχοντας μελετήσει και εκτιμήσει δηλαδή τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, αξίζει να σταθούμε στην Ευρωπαϊκή κατάταξη και στις δυνατότητες προόδου, εφόσον τίθεται ζήτημα κατάταξης και σύγκρισης.

Στο σημείο αυτό αναφέρουμε ότι θα διεξαχθεί έρευνα ερωτηματολογίου που θα αφορά τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την ψηφιοποίηση των δημόσιων

διατήρηση και την γνωστοποίηση οποιαδήποτε πληροφορίας, δημιουργώντας ευκαιρίες για επενδύσεις (Επίσημος ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης/ Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών), ("Futuring e-government: governance and policy implications for designing an ICT-enabled knowledge society", 2009, pp. 84-85).

⁵ Onlinelibrary.wiley.com, "Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services", 2021 σσ. 1-3

υπηρεσιών. Με αφορμή της επίκαιρη και οικουμενική διαδικασία έκδοσης του Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά του ιού Covid-19 μέσω του gov.gr ή του ΚΕΠ, θα εξετάσουμε ποια μέθοδος επιλέγεται από την πλειοψηφία, από ποιες ηλικίες και για ποιόν λόγο, εκμαιεύοντας επαγωγικά τον βαθμό ικανοποίησης του δείγματος των πολιτών που θα ερωτηθούν.

Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να παρουσιάσει σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως εφαρμόζεται στη χώρα μας, τις προκλήσεις και τις πρακτικές, τα δυνατά και αδύναμα σημεία, την θέση της Ελλάδας στον Ευρωπαϊκό «χάρτη» που αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Στην συνέχεια θα αναπτυχθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με την χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ακολουθώντας και εστιάζοντας στην ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού θα διερευνηθεί περαιτέρω ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών όσον αφορά την συγκεκριμένη υπηρεσία που προσφέρει το gov.gr. Κατ' επέκταση θα εξεταστεί η στάση των πολιτών απέναντι στην ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα.

Όσον αφορά την μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί στην εν λόγω εργασία, τα μέσα συλλογής δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν (συγγράμματα, ερευνητικές εργασίες ακαδημαϊκού χαρακτήρα και πρακτικές που εφαρμόστηκαν), καθώς και η ερευνητική προσέγγιση θέματος (έρευνα με ερωτηματολόγιο) είναι βοηθητικά για να εντυπώσουμε τόσο στην θεωρία, όσο και στην πρακτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και να αναδείξουμε τον πολυδιάστατο χαρακτήρα των θεμάτων, οδηγούμενοι σε λογικά συμπεράσματα, παρατηρήσεις και πιθανές προτάσεις βελτίωσης ή διερεύνησης για το μέλλον.

Το επίκεντρο του ενδιαφέροντος συγκεντρώνεται γύρω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία διευκολύνει την διοίκηση μέσω μηχανογράφησης διαδικασιών αναδεικνύοντας διάφορες πρακτικές. Τα Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ) μπορούν να αποτελέσουν τόσο διαύλους όσο και δυνητικούς παράγοντες καινοτομίας, προσφέροντας ένα ανταγωνιστικό αποτέλεσμα, παρά την χρήση περιορισμένων πόρων. Ποιες συγκυρίες όμως, οδηγούν προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Σε ποιόν βαθμό έχει αναπτυχθεί; Προσφέρουν όλες οι διαδικασίες τις λύσεις; Ποιες πρακτικές χρησιμοποιούνται επί το έργο από τους πολίτες και σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται από αυτές; Τι θα μπορούσε να αλλάξει; Αυτές είναι μερικές από τις ερωτήσεις που θα απαντηθούν στην συνέχεια.

Κεφάλαιο 1. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε θεωρητικό επίπεδο

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στην σύγχρονη εποχή, τα κράτη προσπαθώντας να ανταπεξέλθουν αποτελεσματικά στις προσαυξημένες απαιτήσεις που τους επιβάλλονται με γνώμονα το κοινωνικό όφελος, προσεγγίζουν μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα επίκαιρα κάθε φορά ζητήματα, όσον αφορά την δημόσια διοίκηση και τις μεταρρυθμίσεις όλων των βαθμίδων της οργάνωσης και διοίκησης μιας χώρας. Απασχολώντας τοπικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στηριζόμενη στην τεχνολογία και το Διαδίκτυο προσπαθεί για την απλούστευση των διαδικασιών που διασυνδέουν μια δημόσια υπηρεσία με τους πολίτες.

Ωστόσο, λόγω της πολυφωνίας και διαφορετικών γνώμων των ειδημόνων σχετικά με την ανάπτυξη του ζητήματος και λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης που επηρεάζει άμεσα την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ποικίλες χώρες παγκοσμίως, καθίσταται δύσκολη η διαδικασία ορισμού της. Δημιουργήθηκαν ωστόσο, ανά καιρούς διάφοροι κατατοπιστικοί ορισμοί, καθώς τέθηκε ζητούμενο για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των πολιτικών καθηκόντων, που απαιτούσαν εξ ορισμού την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω έννοια πηγάζει από την έλευση των ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση, οι οποίες μετεξελίσσονται με την βοήθεια των πληροφοριακών συστημάτων και φέρουν χρονικά την έννοια στο σήμερα. Συνέβαλλαν δηλαδή στην πρόοδο των δημόσιων υπηρεσιών με γνώμονα το όφελος και την εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων, καθώς και στην ανέλιξη των δημοκρατικών διαδικασιών. Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση αποσκοπεί στην αλλαγή της μορφής και των διαδικασιών της διοικητικής δομής, προξενώντας παράλληλα μεταβολές τόσο στην οργάνωση και στις μεθόδους όσο στον τρόπο διακυβέρνησης και στις σχέσεις κράτους-πολίτη⁶.

Εντούτοις, για την λειτουργικότητα στην παροχή των υπηρεσιών προς στους πολίτες, ορισμένες αξίες θεωρούνται σημαντικοί προαπαιτούμενοι όροι. Γίνεται λόγος για την αρχή της διαφάνειας, την αποτελεσματικότητα (των κρατικών υπηρεσιών) και

⁶ ("Analysis of the Value of New Generation of eGovernment Services and how Can the Public Sector Become an Agent of Innovation through ICT", European Union, 2016, pp. 3-7)

την ποιότητα στις υπηρεσίες, οι οποίες στο σύνολό τους συντελούν στην προώθηση των δημοκρατικών διαδικασιών και στην ενίσχυση της δημόσιας πολιτικής. Αξίζει να σημειώσουμε πως εξίσου απαραίτητη διαπιστώνεται η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, η πληροφορία ως εργαλείο, το οποίο μεταδίδεται και κοινοποιείται μέσω της επικοινωνίας. Εκμεταλλευόμενοι δηλαδή, θετικά την πληροφορική στην Δημόσια Διοίκηση, γίνεται επιτεύξιμη η οργάνωση και η βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, η προσθήκη νέων ικανοτήτων των υπαλλήλων, ο μέγιστος βαθμός εξυπηρέτησης του πολίτη και η καινοτομία στην Δημόσια Διοίκηση⁷.

Βάσει των παραπάνω λοιπόν, και ως συνονθύλευμά τους, αναφέρουμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από την χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας, η οποία αποσκοπεί στην βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών αφενός και στην την παροχή υπηρεσιών των κυβερνητικών φορέων αφετέρου. Η χρησιμότητά της έγκειται στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, μέσω μιας συμμετοχικής διαδικασίας λήψης κυβερνητικών αποφάσεων και γενικότερα στην πρόσβαση σε πληροφορίες⁸.

Ο επίσημος ορισμός του ΟΗΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως εξής: «Η χρήση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών οι πολίτες»⁹. Ο εν λόγω ορισμός αποτυπώνει τη βασική ιδέα ότι οι υπολογιστές και το διαδίκτυο φέρνουν τους πολίτες και την κυβέρνηση σε πιο κοντινή απόσταση, δημιουργώντας έναν σύνδεσμο που είναι συνήθως στιγμιαίος. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται στους πολίτες μεγαλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες που προηγουμένως απαιτούσαν πολύ χρόνο για να διασφαλιστούν. Ο σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγκειται στις υπηρεσίες, οι οποίες στοχεύουν να παρέχουν στους πολίτες πιο προσιτές, ακριβείς, σε πραγματικό χρόνο και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και πληροφορίες.

Πρακτικά, η προσπάθεια ενός πολίτη να πραγματοποιήσει μια οποιαδήποτε συναλλαγή με μία ηλεκτρονική υπηρεσία, ουσιαστικά περιγράφεται ως ένα σύνολο ψηφιακών αλληλεπιδράσεων μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και ενός δέκτη των υπηρεσιών αυτών (δηλαδή του πολίτη). Γενικότερα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα διακρίνονται από τον σκοπό τους. Ο σκοπός μπορεί να σχετίζεται με

⁷ publicadministration.un.org

⁸ www.researchgate.net/ "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece", 2020, pp. 401-403

⁹ The International Journal of Business Management and Technology: "The Role of E-Government as a Stimulus for Economic Growth", 2020, σ. 2.

την παροχή πληροφοριών, την ασφαλής αλληλεπίδραση, την λειτουργίες υποστήριξης ή πλήρης διαδικασία συναλλαγών¹⁰.

1.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως προς τον χρήστη

Οι κατηγορίες των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χαρακτηρίζονται από τον πομπό της παροχής των υπηρεσιών, δηλαδή την κυβέρνηση, καθώς και τον δέκτη (κυβέρνηση, επιχειρήσεις, πολίτες-καταναλωτές, υπάλληλοι), ο οποίος μεταβάλλεται κάθε φορά και είναι αυτός που καθορίζει τις κατηγορίες. Με την συμβολή τους επιτυγχάνεται προοδευτικά καλύτερη χρήση των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στα μητρώα και παράλληλα προωθείται μια τελέσφοροι συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών. Οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G). Η κατηγορία αυτή αφορά την ανταλλαγή δεδομένων και τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών ανταλλαγών μεταξύ κυβερνητικών παραγόντων. Οι ανταλλαγές ουσιαστικά απαντώνται τόσο εντός όσο και μεταξύ των υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο. Φυσικά πραγματοποιούνται και μεταξύ εθνικού, επαρχιακού και τοπικού επιπέδου.
- Κράτος προς Επιχειρήσεις (G2B). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει συναλλαγές που αφορούν συγκεκριμένες επιχειρήσεις (π.χ. πληρωμές, πωλήσεις και αγορές αγαθών και υπηρεσιών). Ακόμη σχετίζεται και με την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών με επίκεντρο τις επιχειρήσεις.
- Κυβέρνηση προς καταναλωτή / Πολίτη (G2C). Η κατηγορία αυτή ενσωματώνει πρωτοβουλίες, οι οποίες προορίζονται για την διευκόλυνση των αλληλεπιδράσεων των ανθρώπων με την κυβέρνηση, ως καταναλωτές και ως πολίτες. Περιλαμβάνονται αλληλεπιδράσεις, οι οποίες σχετίζονται με την παροχή δημόσιων υπηρεσιών καθώς και με τη συμμετοχή στη διαδικασία διαβούλευσης και λήψης αποφάσεων.
- Κυβέρνηση προς υπαλλήλους (G2E). Η κατηγορία αυτή αφορά την αλληλενέργεια, η οποία δημιουργείται μεταξύ κυβέρνησης και υπαλλήλων. Πιο συγκεκριμένα, αφορά την ηλεκτρονική κυρίως, καθημερινή πληροφόρηση των υπαλλήλων για εργασιακά ζητήματα που τους αφορούν προσωπικά και άμεσα (πχ εργασιακά δικαιώματα). Ως αποτέλεσμα επιφέρεται η εύρυθμη λειτουργία των δημόσιων

¹⁰ www.onlinelibrary.wiley.com, "Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services", 2021, σσ. 3-5

υπηρεσιών. Τέλος, η κατηγορία αυτή θα μπορούσε να εννοηθεί και ως τμήμα της κατηγορίας G2G¹¹.

1.3 Τα Στάδια Εξέλιξης - Ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο στρατηγικός σχεδιασμός της κυβέρνησης όσον αφορά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζει έως σήμερα γραμμική πρόοδο. Βάσει της επίτευξης των γνωστοποιημένων στόχων του προγράμματος οι πάροχοι των υπηρεσιών κινούνται κλιμακωτά σε στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹².

Το εν λόγω πεδίο συγκριτικής αξιολόγησης θέτει τα θεμέλιά του στην ανάλυση του περιεχομένου του διαδικτύου, σε διαδραστικές λειτουργίες (email), στην ποιότητα και επικαιρότητα πληροφοριών και στην δυνατότητα διεξαγωγής ηλεκτρονικών συναλλαγών. Κατά το αρχικό στάδιο με το οποίο πραγματώνεται η έναρξη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, διαμορφώνονται σε ηλεκτρονική μορφή οι υπηρεσίες. Ουσιαστικά παρέχεται μια μορφή πληροφόρησης μέσω των δημοσιεύσεων. Στο δεύτερο στάδιο, σημειώνεται η περαιτέρω εξέλιξη με σημαντική πρόοδο στην διάδοση των πληροφοριών και την δημιουργία αλληλεπίδρασης. Η αρχική μετάβαση από το πρώτο στο δεύτερο επίπεδο είναι απόρροια της εξέλιξης των προτύπων του σύγχρονου προγράμματος.

Προχωρώντας στο τρίτο στάδιο, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να κατεβάσουν έγγραφα αλλά και να επικοινωνούν με τους διαχειριστές της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Πρόκειται δηλαδή για μια αμοιβαία διάδραση. Το τέταρτο στάδιο χαρακτηρίζεται από την συναλλαγή και την δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής του αντίτιμου των υπηρεσιών που παρέχονται στο κοινό. Το πέμπτο και τελικό στάδιο της εξέλιξης, οι υπηρεσίες διαμορφώνονται στην σημερινή τους μορφή. Παρέχεται η δυνατότητα της προσωποποίησης και της ταυτοποίησης των προσωπικών στοιχείων του εκάστοτε πολίτη, ενώ μεταβάλλεται η αλληλεπίδραση των σχέσεων κράτους – πολίτη. Με την εξέλιξη αυτή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εν τέλει

¹¹ E-Government: What is e-government, E-government nomenclature/publicadministration.un.org

¹² "Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States", 2002, σσ. 11-13

κατασκευάζεται ψηφιακή διάδραση μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και του τελικό χρήστη, του πολίτη¹³.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να χαρακτηριστεί ταχεία και αδιάλειπτη, αλλά και ανεπαρκής. Η βελτίωση που παρατηρείται πρέπει να είναι μόνιμη και συνεχώς αναβαθμιζόμενη, προκειμένου να επιτύχει μια χώρα τους στόχους εντός του στρατηγικού της πλαισίου και να προσφέρει την πιο περιεκτική προσέγγιση και παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη. Επεκτείνοντας στο διηνεκές την ποικιλία και την ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών, επιτυγχάνεται υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης των πολιτών, φέροντας διοικητική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα σχετικά με το κόστος.

1.4 Καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν διαύλους «ενεργοποίησης» καινοτομιών σε κρατικούς φορείς. Αφορούν κυρίως διαδικασίες, καθήκοντά των κρατικών φορέων, την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία τους, τις υπηρεσίες ή ακόμα και ευρύτερα επιχειρηματικά μοντέλα, όπως και τις σχέσεις τους με πολίτες και άλλους φορείς¹⁴.

Γενικότερα, η τυπολογία των καινοτομιών σε υπηρεσίες του δημόσιου τομέα στηρίζεται κατά κύριο λόγο στην εντύπωση στην ίδια την καινοτομία όπως και στον τόπο καινοτομίας. Υφίστανται δηλαδή καινοτομίες που αφορούν την αποστολή πληροφοριών, τη διαχείριση, τις υπηρεσίες (εσωτερικές καινοτομίες), καθώς και τις πλατφόρμες συνεργασίας των πολιτών (εξωτερικές καινοτομίες).

Οι πιο διαδεδομένοι τύποι καινοτομίας στο δημόσιο τομέα είναι η «καινοτομία υπηρεσιών¹⁵», η οποία αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρουν γενικότερα στην κοινωνία και η «καινοτομία παροχής υπηρεσιών¹⁶», η οποία σχετίζεται με την ίδια τον τρόπο και την ίδια την παροχή των υπηρεσιών στους πολίτες.

Άλλοι σημαντικοί τύποι καινοτομίας είναι στον δημόσιο τομέα είναι:

¹³ "Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States", 2002, σσ. 11-13

¹⁴ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece", 2020, σσ. 223-227.

¹⁵ Αυτός ο τύπος καινοτομίας συντελεί στην εισαγωγή ενός νέου προϊόντος/ υπηρεσίας ή στην συνεχή βελτίωση της ποιότητας ενός υπάρχοντος.

¹⁶ Βάσει της καινοτομίας παροχής υπηρεσιών, χρησιμοποιούνται νέοι ή ήδη υπάρχοντες τρόποι για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες (πχ η χρήση ψηφιακών καναλιών) δημιουργώντας μια αλληλενέργεια πολίτη-κράτους.

- A. η «διοικητική και οργανωτική καινοτομία», η οποία αλλάζει τις οργανωτικές δομές μεταξύ του προσωπικού του front office και back office·
- B. η «εννοιολογική καινοτομία», η οποία αναπτύσσει νέες θεωρίες, θέτοντας παράλληλα μια αμφισβήτηση στις ήδη υπάρχουσες·
- Γ. οι «καινοτομίες πολιτικής», οι οποίες σχετίζονται με τις μεταβολές στην κατανόηση ενός κοινωνικού προβλήματος, των μέσων πολιτικής· και
- Δ. η «συστημική καινοτομία», η οποία περιλαμβάνει νέους ή βελτιωμένους τρόπους αλληλεπίδρασης με άλλους οργανισμούς.

Ουσιαστικά, τα βασικά χαρακτηριστικά που επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό και διαμορφώνουν εντέλει, τα χαρακτηριστικά μιας καινοτομίας είναι το σχετικό πλεονέκτημα και το μέτρο στο οποίο γίνεται αντιληπτή ως βέλτιστη από την έως τότε υπάρχουσα ιδέα. Σημαντικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα είναι επίσης η συμβατότητα ως προς τις υπάρχουσες αξίες και ο βαθμός πολυπλοκότητας. Τέλος, αναφέρουμε και τον βαθμό σύμφωνα με τον οποίο επιτρέπεται σε μια καινοτομία να πειραματιστεί σε περιορισμένη βάση και την παρατηρησιμότητα, η οποία εξετάζει την ορατότητα των αποτελεσμάτων μιας καινοτομίας σε άλλους¹⁷.

Κεφάλαιο 2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.1 Όραμα και Ευκαιρία για την εφαρμογή Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων

2.1.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Το νέο μεταρρυθμιστικό κύμα, γνωστό και ως «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ»¹⁸, διετέλεσε τη νέα ροπή στην Δημόσια Διοίκηση, τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Ελλάδα, με βασικές αξίες την οικονομικότητα, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Χαρακτηριστικό της σύγχρονης εποχής αποτελεί η εκ θεμελίων μεταβολή των συνθηκών κοινωνικής πραγματικότητας με την χρήση νέων

¹⁷ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece ", 2020, σσ. 223-227.

¹⁸ Πρόκειται για ένα κύμα μεταρρυθμίσεων με στόχο την εξ ολοκλήρου μεταβολή του κλασικού μοντέλου ιεραρχικής Δημόσιας Διοίκησης, με επιρροές από την θεωρία του ατομικισμού. Μέσω μιας λογικής απελευθέρωσης των αγορών από κρατικούς περιορισμούς και δεσμεύσεις, δίνεται χώρος για ενεργό συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στις μεταρρυθμίσεις που αφορούν τον δημόσιο τομέα, ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, 2016, σσ. 219-222.

τεχνολογιών¹⁹. Στον δημόσιο τομέα, εντείνεται η χρήση της πληροφορικής για την επίτευξη των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Εισάγονται ηλεκτρονικές διαδικασίες στο εσωτερικό των πολιτικών φορέων αλλά και μεταξύ τους, στη διοίκηση, στις επιχειρήσεις και στην κοινωνία των πολιτών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών ήταν διαρκώς ένας εκ των κύριων στόχων της ψηφιακής κυβερνητικής έρευνας και πρακτικής. Η λιτή καινοτομία δεν έχει ερευνηθεί σε μεγάλο βαθμό, παρά την πίεση που δέχονται οι κυβερνητικές υπηρεσίες των περισσότερων χωρών²⁰.

2.1.2 Κίνητρα για τις Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθούμε σε τρεις νέους παραμέτρους ώθησης των πολιτών προς όραμα των διοικητικών μεταρρυθμίσεων: α) την προσωπική καινοτομία, β) την συμβατότητα και γ) το σχετικό πλεονέκτημα. Η Συμβατότητα έχει μια συνολική ισχυρή επίδραση στην πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Η προσωπική καινοτομία είναι ουσιαστικά, η προθυμία ενός ατόμου να δοκιμάσει οποιοδήποτε νέο. Οι κυβερνήσεις αξιοποιούν τα μοναδικά οφέλη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μόνο εάν εξηγήσουν το σχετικό πλεονέκτημα στους πολίτες προωθώντας τη χρήση τους ως κατάσταση καινοτομίας και υποδεικνύοντας την συμβατότητα των υπηρεσιών με τον τρόπο ζωής του σύγχρονου πολίτη²¹.

Τα υψηλά επίπεδα συμβατότητας συνδέονται επίσης με αυξημένες προθέσεις για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, οι πολίτες που θεωρούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβατές με τον τρόπο ζωής τους, θα χρησιμοποιήσουν περισσότερο τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από κάποιον άλλο πολίτη που δεν ενδιαφέρεται αρκετά. Για τον λόγο αυτό οι κυβερνήσεις θα πρέπει να κοινοποιούν στους πολίτες τα σχετικά πλεονεκτήματα της χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών από την διαδικασία ανάκτηση πληροφοριών έως και την ολοκλήρωση της εκάστοτε συναλλαγής.

Ωστόσο, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αυτός φαίνεται να εστιάζει σε δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες χειρίζονται πολύπλοκες διαδικασίες (πχ κοινωνική ασφάλιση - πρόνοια). Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες στηρίζονται στην ανάπτυξη εξελιγμένων συστημάτων πληροφοριών (Information Systems/ IS), τα οποία είναι

¹⁹ Αναφερόμενοι στις νέες τεχνολογίες που χαρακτηρίζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ουσιαστικά εννοούμε: την ανάλυση δεδομένων, το υπολογιστικό νέφος cloud, την κυβερνοασφάλεια κλπ.

²⁰ [www.researchgate.net/ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece"](https://www.researchgate.net/publication/334111111_Analyzing_a_Frugal_Digital_Transformation_of_a_Widely_Used_Simple_Public_Service_in_Greece), 2020, pp. 223-224.

²¹ "Extending TAM to Understand E-Governance Adoption by Teachers in Greece", 2010, σσ. 65 - 66.

ιδιαίτερα δαπανηρά, απαιτούν χρόνο και σύνθετες διαδικασίες προμήθειας. Αντιθέτως, σε δημόσιες υπηρεσίες που χειρίζονται απλούστερα ζητήματα, δηλαδή υπηρεσίες ευρέως διαδεδομένες και χρησιμοποιούμενες από το ευρύ κοινό, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δύναται να προδώσει εξίσου σημαντική δημόσια αξία. Ως αποτέλεσμα, θα μειωθούν οι χρόνοι εξυπηρέτησης των πολιτών, σημειώνοντας παράλληλα σημαντική βελτιστοποίηση στην ποιότητα των υπηρεσιών, στις συνθήκες εργασίας.

2.1.3 Σημαντικοί Δρώντες

Ένας σημαντικός δρών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας υπήρξε το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (ΥΨΗΠΤΕ), καθώς και η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (ΓΓΨΠ). Το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, αναδιοργανώθηκε και μετονομάστηκε σε «Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (ΥΨηΔ), στο οποίο εντάσσεται και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) και πλήθος οργανισμών που σχετίζονται έως ένα βαθμό με την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών²².

Το 2016 η ΓΓΨΠ δημοσίευσε την στρατηγική: «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ)²³». Η ΕΨΣ υπήρξε γνώμονας για την ψηφιακή εξέλιξη της χώρας και την εστίαση σε ευρωπαϊκά πρότυπα. Προκειμένου να λειτουργεί αποτελεσματικότερη η Δημόσια Διοίκηση, επιβάλλεται να θωρακίσει τα συστήματά της. Μια πρόκληση δηλαδή, που συντέλεσε στην δημιουργία Μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα, είναι η σύμπλευση με τον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη²⁴ και του Ευρωπαϊκού Ιδεώδους. Ωστόσο, όπως διαφαίνεται και από έργα εγκεκριμένα και δράσεις πληροφορικής ακολουθείται κατά κύριο λόγο τυπική, γραφειοκρατική και όχι ουσιαστική διαδικασία ένταξής τους στην ΕΨΣ. Τα στοιχεία δείχνουν δηλαδή ότι η Ελλάδα δεν έχει καταφέρει να φτάσει τα επίπεδα των άλλων χωρών της Ευρώπης, στην χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών²⁵.

²² Γίνεται λόγος για την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ (ΚτΠ), τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ), το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ (ΕΔΥΤΕ), το Ελληνικό Κτηματολόγιο ΑΕ και το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).

²³ ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021, 2016, σσ. 1-4, 22-30.

²⁴ Ψηφιακού Θεματολογίου 2020. Πρόκειται για ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο καθοδηγεί τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για τα μέσα ενημέρωσης (Digital Agenda for Europe, 2020).

²⁵ Digital Agenda for Europe, 2020

2.1.4 Η Δημόσια Διοίκηση μετά το ξέσπασμα του ιού Covid-19

Ακολούθως και ενόψει των αποφάσεων που πρέπει να παρθούν για την αντιμετώπιση της πανδημίας του ιού Covid-19, η Δημόσια Διοίκηση τείνει προς την χρήση ψηφιακών μέσων, ενδυναμώνοντας τις υποδομές και τις υπηρεσίες της με νέο ανθρώπινο δυναμικό. Σε συνθήκες διαχείρισης κρίσεων όπως είναι η διαχείριση της πανδημίας σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο, απαιτούνται τόσο οι αρμόζουσες δεξιότητες, όσο και καταρτισμένο υπαλληλικό προσωπικό²⁶.

Η μεγάλη και ταχέως αναπτυσσόμενη εξέλιξη που παρατηρείται στην τεχνολογία διεθνώς, σε αντιδιαστολή με την ψηφιακή «στασιμότητα» της Ελλάδας, αφυπνίζει την Δημόσια Διοίκηση. Με σύγχρονες μεθόδους και σε μικρό χρονικό διάστημα παρατηρήθηκε τεχνολογική βελτίωση προς ανταπόκριση στην σύγχρονες ανάγκες, με αφορμή την πανδημία του Covid-19. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε σχετικά με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ότι τον Μάρτιο του 2020 εξέδωσε δελτία τύπου τα οποία αναφέρονταν: σε έκτακτα μέτρα λειτουργίας των ΚΕΠ για τον περιορισμό της διασποράς του ιού Covid-19, σε ασφάλεια και διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υποδομών κατά την περίοδο της πανδημίας, σε υπό δοκιμή λειτουργία του gov.gr συμπεριλαμβανομένων οδηγιών για ηλεκτρονική έκδοση εξουσιοδοτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων²⁷ κλπ. Για να πραγματωθεί δηλαδή, ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτείται άμεση και κατευθυντήρια οργάνωση, με την συμβολή της ψηφιακής τεχνολογίας και της καινοτομίας.

Ως αποτέλεσμα, και ως απόρροια των μέτρων που λήφθηκαν για την διασφάλιση από την διασπορά του ιού Covid-19, παρουσιάζει βελτίωση το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη, ενδυναμώνονται οι δημοκρατικές διαδικασίες μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και βελτιώνονται τα επίπεδα διαφάνειας και αξιοκρατίας. Είναι πλέον εμφανής η ανάγκη αποτελεσματικότερου δημοσίου τομέα, ανάλογου με αυτόν του ιδιωτικού τομέα. Πρόκειται δηλαδή για την πλέον κατάλληλη στιγμή για βελτίωση των παλαιών μοντέλων με σύγχρονα λειτουργικά, που θα ανταποκρίνονταν καλύτερα στις νέες συνθήκες αποτρέποντας τις παθογένειες που δημιουργεί η γραφειοκρατία.

²⁶ "Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025", 2021, σσ. 19- 23.

²⁷ "Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025", 2021, σσ. 29-30, 42,46,

2.2 Πρωτοβουλίες Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων Ψηφιοποίησης και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα

Αναφερόμενοι στις πρακτικές, οι οποίες εφαρμόστηκαν και στα σημαντικότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αξίζει αρχικά να σημειώσουμε ότι οι πρακτικές αυτές απευθύνονται στο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού ή παρέχουν υπηρεσίες που συντείνουν στο γενικό συμφέρον.

2.2.1 Ψηφιοποίηση Δημόσιων Υπηρεσιών

Η πανδημία της νόσου Covid-19 επιβεβαιώνει την αναγκαιότητα της χρήσης ηλεκτρονικών και ψηφιακών μέσων και δεδομένων, μέσω ευέλικτων και καινοτόμων κυβερνητικών προσεγγίσεων. Οι τεχνολογίες και η ψηφιοποίηση του κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης συντελούν στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας. Η κρίση της νόσου Covid-19 έχει υπογραμμίσει τα κενά και τις ανισότητες έχοντας παράλληλα επιδεινώσει τις προκλήσεις. Οι κυβερνήσεις παγκοσμίως αντιμετωπίζουν φθίνοντα επίπεδα δημόσιας εμπιστοσύνης, ενώ βιώνουν αυξανόμενες εκθετικές και ταχείες μεταβολές. Στην Ελλάδα με το ξέσπασμα του ιού Covid-19, λήφθηκαν άμεσα μέτρα λόγω της επείγουσας κατάστασης. Εξαιτίας του περιορισμού λοιπόν των πολιτών, πολλοί δημόσιοι φορείς ψηφιοποίησαν τις υπηρεσίες τους, προδίδοντας ευελιξία τόσο στην προσφορά εργασίας (δια ζώσης, ή τηλεργασία) από την μεριά των υπαλλήλων, όσο και για στην παροχή υπηρεσιών για τους πολίτες (δια ζώσης εξυπηρέτηση του πολίτη, επικοινωνία μέσω τηλεφώνου, επικοινωνία μέσω emails, κράτηση ραντεβού για την φυσική παρουσία στην υπηρεσία, ενδο-συστημική εξυπηρέτηση).

2.2.2 Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η Δημόσια Διοίκηση μεταβλήθηκε κατά το ήμισυ εφόσον προστέθηκαν νέες πρακτικές, όπως η δυνατότητα τηλεργασίας των δημοσίων υπαλλήλων²⁸. Για την εκπλήρωση του στόχου του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα, η πύλη gov.gr ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2020 με σκοπό να λειτουργήσει ως η ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης τόσο για το κοινό όσο και για επιχειρήσεις. Τέθηκε σε ισχύ με την έκδοση δύο εγκυκλιών²⁹ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που εξειδικεύουν την από 20-03-2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες υπουργείων και άλλων δημόσιων οργανισμών. Παρέχει περισσότερες από 1000 υπηρεσίες μέχρι

²⁸ "The Government Information Landscape in Greece", 2021, σ. 80

²⁹ η υπ' αρ. 7334 και η υπ' αρ. 7335ΕΞ/2020 Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης

σήμερα. Μεταξύ άλλων δίνεται η δυνατότητα άμεσης έκδοσης υπεύθυνων δηλώσεων, εξουσιοδοτήσεων και ηλεκτρονικών συνταγών κλπ. Πέρα από κατάλογος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λειτουργεί ως κέντρο ψηφιακών υπηρεσιών για όλες τις συναλλαγές εντός του πλαισίου της Δημόσιας Διοίκησης. Ουσιαστικά, η πύλη gov.gr αποτελεί το επόμενο βήμα στην ψηφιακή εποχή για τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, καθώς κάθε δημόσια υπηρεσία ψηφιοποιείται και προσφέρεται μόνο μέσω του gov.gr.

2.2.3 Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΚΕΠ και η Δυνατότητα Τηλεδιάσκεψης του Πολίτη με Δημόσιες Υπηρεσίες

Αξιοσημείωτες είναι και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν πλέον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν παράλληλα με τα φυσικά υποκαταστήματα ΚΕΠ. Τα ΚΕΠ είναι κρατικά κέντρα που ιδρύθηκαν με τον νόμο 3013/2002 - ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (σημερινό Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης). Στόχο έχουν την μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο Τομέα. Αποτελούν, δηλαδή το σημείο επαφής των Δημοσίων Υπηρεσιών με τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική πύλη ΚΕΠ σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε για διαδικτυακή ενημέρωση και εξυπηρέτηση από την άνεση του σπιτιού. Ενημερώνεται καθημερινά με τις τελευταίες πληροφορίες και καλύπτει όλο το φάσμα του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας το σημείο αναφοράς για πολλές συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικές αιτήσεις στα ΚΕΠ για μια σειρά Διοικητικών Διαδικασιών, υλοποιώντας ένα σημαντικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Τα ΚΕΠ χορηγούν πλήθος βεβαιώσεων και πιστοποιητικών όπως: η εγγραφή ή η μεταβίβαση της ταξινόμησης οχημάτων ή μοτοσυκλετών, η έκδοση πιστοποιητικών γέννησης και οικογενειακής κατάστασης, η έκδοση αντιγράφων ποινικού μητρώου, η έκδοση ληξιαρχικών πράξεων γέννησης, θανάτου και γάμου, η έκδοση δελτίων δημόσιας συγκοινωνίας για άτομα με αναπηρία, καθώς και η αίτηση για εποχικό επίδομα ανεργίας σύμφωνα με το άρθρο 22 του Ν. 1836/89 . Μέσω των ΚΕΠ επίσης εκδίδονται και ανανεώνονται οι άδειες οδήγησης, εκδίδονται πιστοποιητικά στρατιωτικής ιδιότητας, και βεβαιώσεις δικαστικής απαγόρευσης³⁰.

³⁰ "The Government Information Landscape in Greece", 2021, σ. 79

Με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι επιπλέον εφικτή η κράτηση ραντεβού για δια ζώσης εξυπηρέτηση του πολίτη σε κάποιο ΚΕΠ, η εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω τηλεδιάσκεψης με αρμόδιο υπάλληλο του ΚΕΠ, μέσω του myKEPlive. Παρόμοια δυνατότητα για τηλεδιάσκεψη διαθέτουν και άλλες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, όπως η ΑΑΔΕ ή ο ΟΑΕΔ. Τα παραπάνω πιστοποιητικά, τα οποία εκδίδονται και αποστέλλονται ηλεκτρονικά μπορούν μετέπειτα εκτυπωθούν και να χρησιμοποιηθούν για οποιαδήποτε συναλλαγή του πολίτη με την δημόσια διοίκηση³¹. Για ορισμένες ενέργειες απαιτείται η σύνδεση με πύλη ERMIS³² ή με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.

2.2.4 Taxisnet και οι Υπηρεσίες του myAADE

Φυσικά δεν μπορούμε να μην αναφερθούμε στον τομέα της φορολογικής πολιτικής, η οποία πραγματοποιείται ψηφιακά (Taxisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου Ε9). Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν ένα μεγάλο μέρος του κοινωνικού συνόλου όπως και επιχειρήσεις ή άλλες Υπηρεσίες του δημόσιου. Άμεση ανάμειξη σε αυτό έχουν τόσο η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)³³, όσο και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), η οποία το 2017 εξελίχθηκε σε διακριτή Γραμματεία³⁴. Το 2010 το Taxisnet παίρνει την μορφή ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, ενώ την χρονιά που διανύουμε (2022) υποκαθίσταται βαθμιαία από τις σύγχρονες υπηρεσίες του myAADE. Οι προαναφερόμενες υπηρεσίες αφορούν την υποβολή ηλεκτρονικών δηλώσεων φορολογικού και τελωνειακού αντικειμένου, καθώς και την επέκταση των ηλεκτρονικών πληρωμών για οποιαδήποτε πληρωμή αφορά το Δημόσιο. Περιλαμβάνεται και η επέκταση των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών και επιβεβαίωσης εγκυρότητας στοιχείων, όπως και δημιουργία εκτεταμένου περιουσιολογίου. Τέλος, εντός του πλήθους των υπηρεσιών δίνεται η δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης των τραπεζικών λογαριασμών επιτηδευματιών και επιχειρήσεων.

2.2.5 ERMIS

Η πύλη ERMIS αποτελεί την κεντρική πύλη της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Πρωτίστως αποσκοπεί στην ενημέρωση των πολιτών για όλες τις πιθανές

³¹ Σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74 /Α' /26.03.2014)

³² www.ermis.gov.gr

³³ Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ανήρθε στην νέα ψηφιακή πύλη myAADE, (<https://www1.aade.gr/gsisapps5/myaade/#!/arxiki>)

³⁴ Βάσει του ΠΔ 142/2017, ΦΕΚ181/Α' /23.11.2017

συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση. Επιτρέπει ακόμη την υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων για υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης, γνωστοποιώντας και τα αποτελέσματα των αιτήσεων αυτών τα οποία μπορεί να αντιστοιχούν σε ένα πιστοποιητικό λόγου χάρη. Η εγγραφή στο ERMIS είναι απαραίτητη για την υποβολή ηλεκτρονικού αιτήματος. Τα αποτελέσματα δύνανται να ληφθούν τόσο ηλεκτρονικά μέσω της πύλης ERMIS, όσο και φυσικά με παρουσία του πολίτη σε κάποιο ΚΕΠ. Οι υπηρεσίες που παρέχονται σχετίζονται με τομείς όπως: πολεοδομία και κτηματολόγιο, εκπαίδευση και έρευνα, περιβαλλοντικό ζήτημα και φυσικοί πόροι, ιατρική και κοινωνική φροντίδα – μέριμνα, δικαιοσύνη, κράτος και δημόσια διοίκηση, Δημόσια τάξη και ασφάλεια, μεταφορικά μέσα και τουρισμός, εργασία, ασφάλιση και συνταξιοδότηση κλπ.

Είναι επίσης αξιοσημείωτο ότι η πύλη ERMIS παρέχει την δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικού γραμματοκιβώτιου. Με το μέσο αυτό οι πολίτες που έχουν ολοκληρώσει την εγγραφή τους, μπορούν να αποθηκεύουν έγγραφα προς διευκόλυνσή τους για τις υποθέσεις τους με την Δημόσια Διοίκηση. Οι πολίτες έχουν την ευχέρεια του ελέγχου εγκυρότητας ενός εγγράφου σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, μέσω ενός μηχανισμού ελέγχου επικύρωσης που προσφέρεται από το ERMIS³⁵. Τέλος, οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν σχετικά με τον τρόπο απόκτησης ψηφιακής υπογραφής.

2.2.6 Ψηφιακή Υπογραφή

Σημαντική είναι και η δυνατότητα που δίνεται για δημιουργία Ψηφιακής υπογραφής ή όπως αλλιώς ονομάζεται «Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή», στον εκάστοτε πολίτη ή δημόσιο υπάλληλο από της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)³⁶ μέσω μιας συγκεκριμένης διαδικασίας. Προκειμένου να εξασφαλιστεί λοιπόν ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του πολίτη, οι οποίες λόγω των καιρών πληθαίνουν, η έκδοση ενός τέτοιου πιστοποιητικού αυθεντικοποίησης κρίνεται απαραίτητο. Για τους δημόσιους υπαλλήλους, ωστόσο, η ψηφιακή υπογραφή θεωρείται αναπόφευκτη σε αρκετές διαδικασίες των φορέων τους.

2.2.7 ΗΔΙΚΑ Α.Ε

Ο υγειονομικό τομέα, είναι ιδιαίτερα επιβαρυνμένος λόγω των ατέρμονων προσπαθειών αντιμετώπισης συνεπειών του κορονοϊού. Χρήσιμες υπηρεσίες προσφέρει ο οργανισμός ΗΔΙΚΑ Α.Ε., ο οποίος λειτουργεί υπό την επίβλεψη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ουσιαστικά, προσφέρει υπηρεσίες για τον

³⁵ "The Government Information Landscape in Greece", 2021, pp. 79 - 80

³⁶ www.aped.gov.gr/ Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)

τομέα της υγείας (πχ. ηλεκτρονική συνταγογράφηση), τον τομέα της κοινωνικής ασφάλειας (καθώς διαθέτει την ευθύνη τήρησης του ΑΜΚΑ και πλήθος πληροφοριακών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης) και την κοινωνικής πρόνοιας³⁷.

2.2.8 Δι@ύγεια

Μια ακόμη ηλεκτρονική υπηρεσία είναι και το πρόγραμμα Δι@ύγεια η οποία συντελεί στην ενδυνάμωση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στην Δημόσια Διοίκηση. Τον Οκτώβριο του 2010, η ελληνική κυβέρνηση ξεκίνησε μια μεγάλη πρωτοβουλία διαφάνειας με την ονομασία «Διαύγεια», που διατίθεται από τη διεύθυνση diavgeia.gov.gr/.

Βάσει του Νόμου 3861/2010 (Ν. 3861/2010 -ΦΕΚ 112/Α/13-7-2010)³⁸ του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υποχρεούνται όλα τα κυβερνητικά όργανα (υπουργεία, ανεξάρτητες αρχές, τοπικές αρχές και όλοι όσοι εποπτεύονται από αυτούς τους φορείς) να αναρτούν τις πράξεις και τις αποφάσεις τους στο Διαδίκτυο, με ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα εθνικής ασφάλειας και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, μόλις υπογραφούν επισήμως ή χωρίς σκόπιμες καθυστερήσεις. Το πρόγραμμα στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δημοσιότητας για τις κυβερνητικές πολιτικές και διοικητικές ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της δέσμευσης κονδυλίων και οικονομικών αποφάσεων, εξαλείφοντας έτσι τη διαφθορά, αυξάνοντας τη λογοδοσία των δημόσιων φορέων και των φορέων λήψης αποφάσεων. Με τον τρόπο αυτό καθιερώνεται μια πιο διαφανή σχέση μεταξύ πολιτών και κράτους και κατοχυρώνονται τα συνταγματικά δικαιώματα των πολιτών για πρόσβαση σε πληροφορίες και συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας.

Ωστόσο, για την αντιμετώπιση των ανακριβών πληροφοριών που παρέχονται διαδικτυακά, εισήχθη ο νόμος 3861/2010 - ΦΕΚ 112/Α/13-7-2010, ενισχύοντας την πρωτοβουλία με μια προσθήκη: διοικητικές πράξεις και αποφάσεις που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ ισχύουν μόνο όταν δημοσιεύονται στην Πύλη Διαφάνειας.

Η νέα, βελτιωμένη Πύλη Διαφάνειας, που κυκλοφόρησε τον Ιούνιο του 2014, προσφέρει έναν ισχυρό μηχανισμό αναζήτησης με ένα ευρύ φάσμα επιλογών αναζήτησης χρησιμοποιώντας λέξεις-κλειδιά.

³⁷ <https://www.idika.gr/>

³⁸ Ν. 3861 της 8/13.7.2010 (ΦΕΚ Α' 112) ([νόμος 3861/2010](#))

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα «Διαύγεια» επιτρέπει τη διάχυση και επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, με το Open Data API, το οποίο διατίθεται από τη διεύθυνση <https://diavgeia.gov.gr/api/help>. Τέλος, με το πρόγραμμα «Διαύγεια» έχουν κατασκευαστεί διάφορες εφαρμογές, όπως το UltraCl@rity (<https://yperdiavgeia.gr/>), ένα ερευνητικό έργο που προσφέρει δωρεάν πρόσβαση σε ελληνικά ανοιχτά δημόσια δεδομένα, αναζητώντας και την πύλη της Διαύγειας³⁹.

2.2.9 Ηλεκτρονικές Προμήθειες

Η πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις «Promitheus», αποτελεί το εθνικό σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών. Ξεκίνησε το 2013 και εφαρμόστηκε με τον νόμο 4155/2013 - ΦΕΚ Α-120/29-5-2013 όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4254/2014 - ΦΕΚ 85/Α/7-4-2014. Η πύλη λειτουργεί υπό τη Διεύθυνση Ενημέρωσης της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Στόχο έχει τον εκσυγχρονισμό και την απλοποίηση της διαδικασίας σύναψης συμβάσεων, καθώς και την υποστήριξη των ενδιαφερομένων φορέων (π.χ. πολιτών, αναθέτουσες αρχές, προμηθευτές κλπ).

Όλα τα όργανα της γενικής κυβέρνησης υποχρεούνται να χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα, διεξάγοντας ηλεκτρονικά προγραμματισμό των προμηθειών, διαγωνισμούς και προηγούμενες διαδικασίες ανάθεσης για όλες τις συμβάσεις άνω των 60.000 ευρώ. Επιπλέον, το Promitheus παρέχει επιλογές αναζήτησης για τον εντοπισμό δημοσίων συμβάσεων και μητρώων, συνδέσμους που παραπέμπουν σε νόμους (εθνικούς ή ευρωπαϊκούς), και κανονισμούς. Παρέχει επίσης πρόσβαση στο κεντρικό ηλεκτρονικό μητρώο δημοσίων συμβάσεων, το οποίο περιλαμβάνει έγγραφα σχετικά με τις διαδικασίες προμήθειας για δημόσια έργα, μελέτες και συναφείς υπηρεσίες προϋπολογισμού. Τέλος, θα λέγαμε ότι το Promitheus αποτελεί επέκταση του προγράμματος «Διαύγεια», καθώς περιλαμβάνει το αίτημα από την πλευρά του πολίτη, την έγκριση του, την προκήρυξη του διαγωνισμού, την ανάθεση του διαγωνισμού, τη σύμβαση και την εντολή πληρωμής της προμήθειας⁴⁰.

2.2.10 Δημόσια Δεδομένα

Στο πλαίσιο εφαρμογής της εθνικής στρατηγικής για Ανοιχτή Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση, από το 2011, η Ελλάδα συμμετέχει ενεργά στη διεθνή

³⁹ "The Government Information Landscape in Greece", 2021, σσ. 76 - 77

⁴⁰ "The Government Information Landscape in Greece", 2021, σ. 78

πρωτοβουλία του ΟΗΕ: «Σύμπραξη Ανοιχτής Διακυβέρνησης – OGP». Η επίσημη εθνική πύλη (www.data.gov.gr/) είναι το εργαλείο που αναπτύχθηκε για την επιβολή της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁴¹ αναφορικά με τα ανοιχτά δεδομένα. Ουσιαστικά, διασφαλίζει την πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα που παράγονται από κυβερνητικούς φορείς, ενώ ο κύριος στόχος του είναι να αυξήσει την πρόσβαση του κοινού σε υψηλής ποιότητας, αναγνώσιμα δεδομένα. Η εθνική πύλη για τα ανοιχτά δεδομένα λειτουργεί μέσω υπηρεσιών τήρησης αρχείων, καθώς και αποθήκευσης, αναζήτησης και ανάκτησης υποδομών. Παλαιότερα, τα σύνολα δεδομένων του δημόσιου τομέα ήταν διάσπαρτα στους κυβερνητικούς ιστότοπους και οι διαθέσιμες μορφές των συνόλων δεδομένων δεν επέτρεπαν εύκολα την επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων.

Εντούτοις, παρόλο που ένας μεγάλος όγκος πληροφοριών του δημόσιου τομέα διατίθεται μέσω αυτής της πύλης, εξακολουθεί να υπάρχει σημαντικός όγκος πληροφοριών κρυμμένος στους κυβερνητικούς ιστότοπους. Η πύλη βρίσκεται σε μεταβατικό στάδιο, επιτρέποντας την πρόσβαση σε περιορισμένα σύνολα δεδομένων και λειτουργίες⁴².

2.2.11 Υπολογιστικό Νέφος (Cloud)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στις οποίες αναφερθήκαμε έως τώρα, αναπτύχθηκαν στον δημόσιο τομέα, από το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ή ΕΔΥΤΕ Α.Ε. (GRNET)⁴³. Πρόκειται για μια κυβερνητική εταιρεία που προσφέρει σε ποικίλους δημόσιους φορείς υπηρεσίες δικτύου, υπολογιστικού νέφους (cloud) και υποδομής ΤΠΕ, αξιοποιώντας στο έπακρο τις γνώσεις και την προηγμένη τεχνογνωσία τους. Οι γνώσεις του προσωπικού του αφορούν τόσο την τεχνολογία όσο και τις διαδικασίες του δημόσιου τομέα. Πιο συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται, αποθηκεύονται σε υπολογιστικό νέφος (cloud) βάσει του άρθρου 87, 88 – Ν.4727/2020 για τα κυβερνητικά νέφη. Οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες για τη Δημόσια Διοίκηση επιφέρουν ταχεία ανάπτυξη αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, απομακρύνοντας κάθε μορφής μακροχρόνια και πολύπλοκη διαδικασία. Πρόοδο αποτελεί και η υψηλή ποιότητα στην παροχή των υπηρεσιών σε συνδυασμό

⁴¹ Οδηγία 2013/37/ΕΕ, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, η οποία τροποποιεί την 2003/98/ΕΚ.

⁴² "The Government Information Landscape in Greece", 2021, pp. 77-78

⁴³ Ουσιαστικά το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας αποτελεί φορέα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (www.grnet.gr/company/, www.digigov.grnet.gr/).

με το χαμηλό κόστος λειτουργίας και συντήρησης των υπηρεσιών cloud⁴⁴. Για τους παραπάνω λοιπόν λόγους, σχετικά με το χαμηλό κόστος λειτουργίας των συγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, δικαίως κατατάσσουμε το εν λόγω εγχείρημα στις οικονομικές καινοτομίες⁴⁵.

2.2.12 Ευέλικτη Ανάπτυξη Λογισμικού

Ακόμη, σχετικά με το λογισμικό που χρησιμοποιείται στην σύγχρονη εποχή στην δημόσια και ιδιωτική σφαίρα, χαρακτηριστικά αναφέρουμε το λεγόμενο «Agile Software Development», το οποίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την σύγχρονη ανάπτυξη λογισμικού. Ο όρος «agile» έγκειται στην συχνή επανεκτίμηση και προσαρμογή των σχεδίων, των τεχνικών και διαίρεσης των εργασιών σε μικρότερες εργασίες. Η εξέλιξη αυτή του λογισμικού διαφέρει σημαντικά από την παραδοσιακή μεθοδολογία ανάπτυξης του, καθώς στοχεύει στην παροχή δυνατοτήτων ενός έργου λογισμικού σε μικρά βήματα, σε σύντομο χρονικό διάστημα (δηλ. επαναλήψεις). Ως εκ τούτου επιτυγχάνεται μείωση του κόστους παραγωγής, βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και αποδοτικότητα των εργαζομένων⁴⁶.

2.2.12 Κυβερνοασφάλεια

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός καθώς και η παροχή υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα απαιτούν προηγμένη τεχνολογία και βελτίωση των ΤΠΕ. Με την χρήση των μέσων που αρμόζουν σε κάθε περίπτωση (πχ G - Cloud⁴⁷, δίκτυα 5^{ης} γενιάς κλπ.), επιτυγχάνεται η εξυπηρέτηση των πολιτών και κατ' επέκταση μειώνεται η γραφειοκρατία, εφαρμόζοντας τις αρχές κυβερνοασφάλειας. Με τον τρόπο αυτό και όπως έχει προβλέψει η Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης προστατεύονται οι υποδομές και τα λογισμικά δεδομένα, από πιθανές προκλήσεις ή σε δεύτερο στάδιο κυβερνοεπιθέσεις⁴⁸.

⁴⁴ "ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 2020 -2025", 2020, σ. 15

⁴⁵ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece", 2020, pp. 227- 229

⁴⁶ "Leading DevOps Practice and Principle Adoption", 2020, pp. 2-4

⁴⁷ Άρθρο 88 - Νόμος 4727/2020 για το κυβερνητικά νέφη

⁴⁸ "ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 2020 -2025", 2020, σσ. 44-49

2.3 Αδυναμίες και κωλύματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

2.3.1 Επιφυλακτικότητα Κυβερνήσεων

Η επιφυλακτικότητα, που επιδεικνύουν ορισμένες φορές οι κυβερνήσεις, όσον αφορά την χρήση ενός εξαιρετικά εξελιγμένου και σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος, έγκειται στην διακύβευση των συμφερόντων του συνόλου των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, σε πολλά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία έχουν αποτύχει, παρατηρείται ότι το υψηλό ποσοστό αποτυχίας των έργων αυτών, μπορεί να επιφέρει σοβαρό οικονομικό κόστος. Το γεγονός αυτό, δύναται να βλάψει το ηθικό, την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη των πολιτών. Ένας βασικός λόγος για την αποτυχία θεωρείται η έλλειψη πρόσβασης των πολιτών σε αυτές τις διαδικτυακές κυβερνητικές υπηρεσίες, καθώς και η έλλειψη ετοιμότητας των πολιτών για χρήση των υπηρεσιών αυτών⁴⁹. Αυτοί οι λόγοι είναι συνήθεις παράγοντες που συνδέονται με τις αδυναμίες στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στην Ελλάδα.

2.3.2 Τεχνολογικός Αναλφαβητισμός ως Αδυναμία Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Την τρέχουσα περίοδο, έχουν παρατηρηθεί αρκετές αδυναμίες που εμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πρόκειται για ένα σύνθετο φαινόμενο, το οποίο αφορά τόσο την διοίκηση, όσο και τους πολίτες. Ένα ποσοστό του κοινωνικού συνόλου, πάσχει από μερικό τεχνολογικό αναλφαβητισμό.

Πιο συγκεκριμένα, οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη χρήση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ηλικία είναι σημαντικός παράγοντας, καθώς οι νέοι σήμερα θεωρούνται στην πλειονότητά τους ψηφιακά καταρτισμένοι, ενώ άτομα μεγαλύτερης ηλικίας δεν χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό ψηφιακά μέσα για την λήψη πληροφοριών ή επίσημων εγγράφων. Αντιστοίχως λειτουργεί και το μορφωτικό επίπεδο ως συνεπής και πολύ σημαντικός κοινωνικοοικονομικός παράγοντας πρόσβασης και χρήσης του Διαδικτύου. Στους παράγοντες αυτούς ανήκουν η εργασία, το εισόδημα, το φύλο και η ιθαγένεια. Είναι επίσης αξιοσημείωτο ότι το ψηφιακό χάσμα⁵⁰ ή διαφορετικά η ψηφιακή ανισότητα

⁴⁹The International Journal of Business Management and Technology: "The Role of E-Government as a Stimulus for Economic Growth", 2020, σσ. 73-74.

⁵⁰ Ο όρος ψηφιακό χάσμα συνεπάγεται των διαδικασιών πρόσβασης και χρήσης συσκευών τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Πιο συγκεκριμένα, οι διαστάσεις του ψηφιακού χάσματος αφορούν την πρόσβαση, τις δεξιότητες και την χρήση ψηφιακών μέσων, τα οποία διαμορφώνονται άμεσα από δημογραφικούς και κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία,

είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την κοινωνική ανισότητα ή με πιθανότητες αναπαραγωγής κοινωνικών ανισοτήτων⁵¹.

2.3.3 Ψηφιακό Χάσμα

Παρόλο που η δυνατότητα πρόσβασης διατίθεται σε ολοένα και περισσότερες αναπτυγμένες χώρες, όσον αφορά την δυνατότητα χρήσης δραστηριοτήτων ενίσχυσης κεφαλαίου, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το ψηφιακό χάσμα παραμένει. Μολονότι οι δεξιότητες και η χρήση των ΤΠΕ στην Ελλάδα υστερεί και βραδυπορεί, η ενεργή χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δύναται να αυξήσει σταδιακά την ηλεκτρονική συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου. Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δηλαδή, θεωρείται στρατηγικός άξονας της ελληνικής στρατηγικής δημόσιας διοίκησης, ο οποίος πραγματοποιείται στα πλαίσια ανανέωσης των δεσμών των πολιτών με την δημόσια διοίκηση. Ο δεσμός αυτός επιτυγχάνεται μέσω πολιτικών, κανονισμών και επιχειρηματικών πρακτικών.

2.3.4 Έλλειψη Εμπιστοσύνης

Εξίσου σημαντικό είναι και το μέτρο εμπιστοσύνης του πολίτη στην τεχνολογία και στον πάροχο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δηλαδή, επηρεάζεται αρνητικά από την έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την θεωρούμενη ως αμφίβολη αξιόπιστη λειτουργία της τεχνολογικής και λειτουργικής υποδομής⁵².

Γενικότερα, η εμπιστοσύνη είναι βασικό ζήτημα στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις, συναλλαγές και πρακτικές και θεωρείται σημαντικός παράγοντας για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η απρόσωπη φύση του διαδικτυακού περιβάλλοντος όμως, η χρήση της τεχνολογίας και η αβεβαιότητα και ο κίνδυνος χρήσης ανοιχτών υποδομών μεταθέτουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επομένως, συναντάμε δύο κύριες διαστάσεις της έννοιας «εμπιστοσύνης» των πολιτών προς έναν ιστότοπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την εμπιστοσύνη στην τεχνολογία και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση. Υφίστανται όμως και άλλες προσεγγίσεις που ερμηνεύουν από διαφορετικές οπτικές γωνίες τις ιδιότητές της, όπως η ψυχολογική, η κοινωνιολογική, η οικονομική, τεχνολογική κλπ. Η

μορφωτικό επίπεδο, εργασία, εισόδημα και εθνικότητα), www.researchgate.net/ "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece", 2020, σσ. 402-403.

⁵¹ www.researchgate.net/ "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece", 2020, σσ. 405-406.

⁵² www.researchgate.net/ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece ", 2020, σ. 227.

εμπιστοσύνη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια, καθώς πολλοί παράγοντες επηρεάζουν αυτή τη σχέση, συμπεριλαμβανομένης της τεχνολογίας, των κρατικών φορέων, των πτυχών των πολιτών (πόσο εύκολα δείχνουν εμπιστοσύνη) και των παραγόντων κινδύνου που εγκυμονούνται στο διαδίκτυο.

Φυσικά, παράγοντες που επηρεάζουν την διττή αυτή έννοια της εμπιστοσύνης είναι η ηλικία, η χρησιμότητα της πράξης, η αντίληψη ποιότητας, οι ανησυχίες, η αξιοπιστία, η εμπειρία με το διαδίκτυο κλπ⁵³.

2.3.5 Αβεβαιότητα Διαδικτύου

Ο κίνδυνος ο οποίος γίνεται αντιληπτός θεωρείται ως υποκειμενική θεώρηση του πολίτη να υποστεί ζημία κατά την προσπάθεια επίτευξης ενός επιθυμητού αποτελέσματος. Ο κίνδυνος αυτό δημιουργεί αβεβαιότητα η οποία επίσης είναι διττή. Η αβεβαιότητα συμπεριφοράς προκύπτει από τους διαδικτυακούς παρόχους υπηρεσιών, οι οποίοι ίσως ενεργήσουν με ευκαιριακό τρόπο, δεδομένου ότι υφίσταται απρόσωπη επικοινωνία μέσω ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος. Η δεύτερη έννοια της αβεβαιότητας είναι η περιβαλλοντική αβεβαιότητα η οποία δημιουργείται εξαιτίας της απρόβλεπτης φύσης του διαδικτύου⁵⁴.

2.3.6 Παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης

Τέλος, κάνοντας λόγο για απειλές, επισημαίνουμε ορισμένες παθογένειες και προβλήματα που χαρακτηρίζουν το εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης. Ουσιαστικά αναφερόμαστε στη διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού, και στο χαμηλό επίπεδο συνεργασίας εμπλεκόμενων υπηρεσιών. Σχετικά με την υλοποίηση των έργων πληροφορικής, δεν μπορούμε να μην αναφέρουμε τις χρονοβόρες διαδικασίες προμηθειών, τους ενίοτε μη αποτελεσματικούς προμηθευτές πληροφορικής του Δημοσίου, την έλλειψη των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών και την έλλειψη εθνικών πόρων για την υλοποίηση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁵⁵.

⁵³www.researchgate.net: "Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework", 2016, σσ. 2-3, 6-7.

⁵⁴ "Extending TAM to Understand E-Governance Adoption by Teachers in Greece", 2010, pp. 59-60

⁵⁵ "Πως συντελούν οι Μεταρρυθμίσεις", Δημήτρης Β. Παπούλιας, 2019, σσ. 176 – 186.

2.4 Η θέση της Ελλάδας στον ψηφιακό χάρτη της Ευρώπης

2.4.1 Το Σχέδιο Δράσης της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016 - 2020

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, και παρόλα τα μεγαλεπήβολα σχέδια δημιουργίας αποδοτικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρατηρείται ένα σχετικό χάσμα ψηφιακού χαρακτήρα μεταξύ εφαρμογής και παροχής των υπηρεσιών. Ωστόσο, σημαντικές προσπάθειες δημιουργίας συνδεδεμένων σημείων συντελούνται από υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και ερευνητές⁵⁶.

Αρχικά, το σχέδιο δράσης της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την χρονική περίοδο 2016-2020 συνδεόταν κατά κύριο λόγο με την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ο στόχος απευθυνόταν στους δημόσιους θεσμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αφορούσε την αποτελεσματικότητα και την απομάκρυνση αποκλεισμών παρέχοντας ψηφιακές δημόσιες διασυνοριακές υπηρεσίες, εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, είτε πρόκειται για πολίτες είτε για επιχείρηση εντός της ΕΕ. Οι Υπηρεσίες Ανοιχτής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Open e-Government Services - OGS) είναι συνεργατικές και ψηφιακές υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από δεδηλωμένη και σκόπιμη προσπάθεια επεκτασιμότητας – δημοσίευσης και συνεργασίας κυβερνητικών φορέων και μη, μέσω της τεχνολογίας και προκειμένου να προσφερθεί αυξημένη δημόσια αξία⁵⁷.

Πιο συγκεκριμένα, στο «Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020⁵⁸» προβλέπεται:

1. η αρχή του «εξ ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας», η οποία αναγνωρίζει την ανάγκη να καθιερωθούν οι υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως με ψηφιακά μέσα·
2. η αρχή «εφάπαξ υποβολής στοιχείων», η οποία διασφαλίζει ότι οι ίδιες πληροφορίες υποβάλλονται στη δημόσια διοίκηση από πολίτες και επιχειρήσεις μόνο μία φορά⁵⁹.
3. η αρχή του αποκλεισμού και της προσβασιμότητας για την αποφυγή του ψηφιακού χάσματος·

⁵⁶ www.researchgate.net/ "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece", 2020, σσ. 401-403

⁵⁷ "Analysis of the Value of New Generation of eGovernment Services and how Can the Public Sector Become an Agent of Innovation through ICT", European Union, 2016, σσ. 3- 5.

⁵⁸ (EU action plan on e-governance 2016-202, πρόσβαση 2/12/2021)

⁵⁹ Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται όσο το δυνατόν περισσότερο η ψηφιακή γραφειοκρατία.

4. η αρχή της διαφάνειας, με την ικανότητα παρακολούθησης και ελέγχου των δημόσιων δράσεων της κοινωνίας των πολιτών·

5. η αρχή του καθορισμένου διασυνοριακού χαρακτήρα για την ομαλή ανάπτυξη της ευρωπαϊκής δημόσιας διοίκησης και της ενιαίας αγοράς.

6. η αρχή «της διαλειτουργικότητας» για τη συνεχή ανταλλαγή πληροφοριών, δεδομένων και υπηρεσιών και·

7. την αρχή της «αξιοπιστίας και ασφάλειας», η οποία περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια των ψηφιακών δεδομένων και την προστασία του απορρήτου.

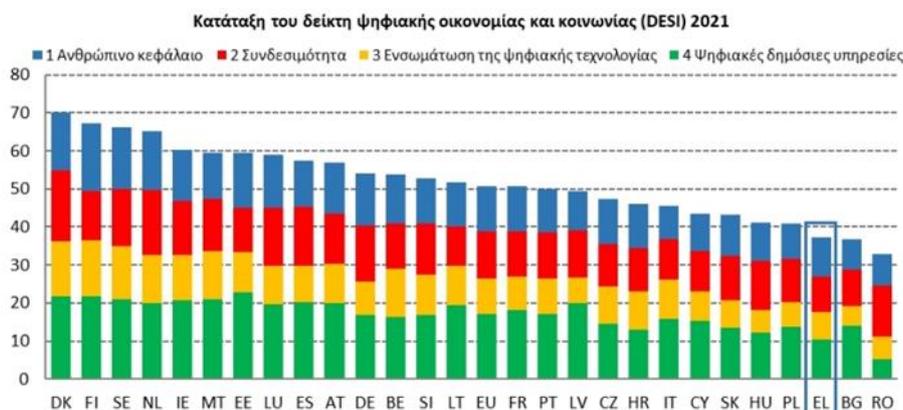
2.4.2 Η Επίδοση Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας των κρατών-μελών της ΕΕ σχετικά με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κοινοποιεί ετησίως εκθέσεις σχετικά με τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) των κρατών – μελών από το 2014. Σημαντικές αναφορές γίνονται στις δραστηριοποιήσεις των κρατών – μελών, τα πεδία ψηφιοποίησης καθώς και τα θεματικά κεφάλαια σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο δείκτης DESI συγκεκριμένα, συνυπολογίζει έναν δείκτη, ο οποίος σχετίζεται με το επίπεδο ΤΠΕ ως απόκτηση αυτού του εφοδίου, καθώς και για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Οι γενικοί παράμετροι που αξιολογήθηκαν για την έκθεση του 2021 και διαμόρφωσαν το τελικό αποτέλεσμα είναι: α) η δυνατότητα συνδεσιμότητας, β) η συσσωμάτωση των ψηφιακών μέσων και τεχνολογιών στις επιχειρήσεις, γ) η δημιουργία και η πρόοδος των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, δ) το ανθρώπινο κεφάλαιο το οποίο κατέχει γνώσεις ψηφιακού τύπου.

Όπως διαφαίνεται και από το Διάγραμμα 1, εκ του συνόλου των 27 κρατών - μελών της ΕΕ, η Ελλάδα κατατάσσεται 25^η για το 2021 στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το γεγονός αυτό μαρτυρά τις ψηφιακές πρωτοβουλίες που ανελήφθησαν για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της πανδημίας Covid-19. Αν και χαμηλά στην ευρωπαϊκή αυτή κατάταξη, χάρη στις συνέπειες της πανδημίας επιταχύνθηκε ο ρυθμός του ψηφιακού μετασχηματισμού στην χώρα⁶⁰.

⁶⁰ Digital Economy and Society Index 2021, 2021, pp. 2-4

ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2021	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
	25	37,3	50,7



Διάγραμμα 1: Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2021.

πηγή: Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 Greece, European Commission

Σύμφωνα με την παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου, και με το Διάγραμμα 2, φαίνεται ότι οι επιδόσεις είναι βέλτιστες των άλλων παραμέτρων, αν και βρίσκονται κάτω του μέσου όρου των επιδόσεων της ΕΕ. Η πορεία της Ελλάδας είναι ανοδική καθώς υφίστανται εγχειρήματα βελτιστοποίησης ψηφιακών ικανοτήτων του κοινωνικού συνόλου, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Έμφαση δόθηκε στον τομέα της εργασίας και εκπαίδευσης, σε ειδήμονες ΤΠΕ και στον υπόλοιπο πληθυσμό⁶¹.

Επόμενη παράμετρος βάσει κατάταξης είναι η ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας. Οι εγχώριες επιχειρήσεις ενστερνίζονται με βραδείες κινήσεις εξελιγμένες ψηφιακού τύπου τεχνολογίες. Ωστόσο, είναι αξιοσημείωτη η καινοτομία τεχνολογιών, η οποία αφορά μεθόδους τεχνητής νοημοσύνης και εξισορροπεί το τελικό αποτέλεσμα. Φυσικά επιβάλλεται να αναφέρουμε και τις προσπάθειες που απευθύνονται στην βιωσιμότητα του περιβάλλοντος και καλλιεργούν περιβαλλοντική συνείδηση⁶².

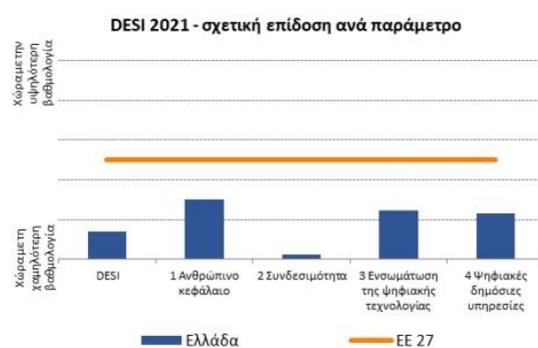
Διαιρώντας την παράμετρο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σε μικρότερα μέρη, παρατηρούμε ότι οι πολίτες, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσιών αυτές συμβαδίζουν στατιστικά με τον μέσο όρο των υπολοίπων ευρωπαϊών πολιτών. Παρόλα αυτά, δεν υφίστανται ακόμη αριθμητικά αρκετές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Η

⁶¹ Digital Economy and Society Index 2021, 2021, σσ. 5-7.

⁶² Digital Economy and Society Index 2021, 2021, σσ. 12-14.

παράμετρος αυτή είναι ιδιαίτερα καίρια με τα σημερινά δεδομένα της πανδημίας του Covid-19 και αυτό αποδεικνύεται από την σταθερή προσπάθεια συνθηκών προσβασιμότητας, ευχρηστίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και κατ' επέκταση εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα⁶³. Τέλος, όσον αφορά την συνδεσιμότητα, οι ελληνικές επιδόσεις σε επικοινωνίες μεγάλων ταχυτήτων, σε δίκτυα εξελιγμένης χωρητικότητας και στον αριθμό συνδέσεων, είναι βελτιωμένες. Ωστόσο, η παράμετρος αυτή τάσσεται κάτω του μέσου όρου της ΕΕ και ως αποτέλεσμα υποβαθμίζει το τελικό αποτέλεσμα της ελληνικής κατάταξης⁶⁴.

Όπως διακρίνεται από το Διάγραμμα 3 παρακάτω, και βάσει των στοιχείων προ



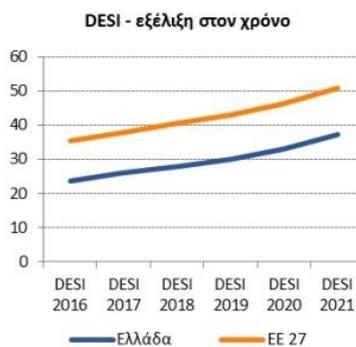
Διάγραμμα 2: Επιδόσεις Παραμέτρων του δείκτη DESI (2021) για την Ελλάδα.

πηγή: Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 Greece, European Commission

πανδημίας και των προηγούμενων χρόνων, η Ελλάδα σημείωσε μικρή βελτίωση των επιδόσεων της σχετικά με τις παραμέτρους (DESI), όχι όμως ικανοποιητική. Παρόλο που προοδευτικά ενισχύεται ο ψηφιακός ανταγωνισμός μεταξύ των χωρών της ΕΕ, η Ελλάδα θεωρείται μία από τις χώρες με εξαιρετικά ενισχυμένη συγκεντρωτική διοίκηση. Το γεγονός αυτό επηρεάζει την δημόσια διοίκηση, η οποία χαρακτηρίζεται από ισχυρή πολιτική εκπροσώπηση, συμπεριλαμβανομένης της μειωμένης συμμετοχής των πολιτών. Η έλλειψη ηλεκτρονική συμμετοχή πρέπει να αξιολογηθεί ως επέκταση της εξέτασης της δημοκρατικής συμμετοχής.

⁶³ Digital Economy and Society Index 2021, 2021, σσ. 15-16.

⁶⁴ Digital Economy and Society Index 2021, 2021, σσ. 8- 11.



Διάγραμμα 3: Εξέλιξη του δείκτη DESI για τα ελληνικά δεδομένα στην πάροδο του χρόνου,

πηγή: Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 Greece, European Commission

2.4.3 Στοιχεία από την έρευνας των Ηνωμένων Εθνών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ευρώπη όπως προαναφέραμε, όσον αφορά την ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται στην κορυφή των παγκόσμιων διαγραμμάτων, όπως προκύπτει από την έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που διεξήγαγαν τα Ηνωμένα Έθνη⁶⁵. Από την μελέτη των Ηνωμένων Εθνών προκύπτει ότι η Ευρώπη έχει την υψηλότερη μέση τιμή στον δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης EGDI (0,8170) και την πιο ανεπτυγμένη υποδομή. Από τις 43 ευρωπαϊκές χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 33 ανήκουν στην πολύ υψηλή ομάδα EGDI. Επιπλέον, οκτώ από αυτές τις χώρες (συγκεκριμένα: Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ολλανδία, Ισλανδία και Νορβηγία) βρίσκονται στην υψηλότερη κατηγορία αξιολόγησης (VH) και συγκαταλέγονται στους παγκόσμιους ηγέτες στην ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Ελλάδα δεν ανήκει στις χώρες που μετακινήθηκαν σε πολύ υψηλές τιμές στον δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης EGDI, καθώς βρίσκεται κάτω του μέσου όρου των ευρωπαϊκών χωρών στον δείκτη αυτό. Διαθέτει μεσαίας τάξης κατηγορία αξιολόγησης (Rating class), όπως και μεσαίας κλίμακας τιμή στον δείκτη διαδικτυακών υπηρεσιών (OSI value). Τέλος, ο δείκτης ανθρώπινου κεφαλαίου (HCI value) είναι περισσότερο ικανοποιητικός σε σχέση με τον δείκτης Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής (TII value).

⁶⁵ E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, New York, 2020, pp. 50- 51.

Ο ακόλουθος πίνακας μας παρέχει ορισμένες πληροφορίες σχετικά με τις πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ευρώπης.

Countries in Europe with the highest EGDl values									
Country	Rating class	EGDI Rank	Sub-Region	EU Group	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2020)	EGDI (2018)
Denmark	VH	1	Northern Europe	Yes	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.915
Estonia	VH	3	Northern Europe	Yes	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
Finland	VH	4	Northern Europe	Yes	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452	0.8815
Sweden	VH	6	Northern Europe	Yes	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	7	Northern Europe	No (**)	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
Netherlands	VH	10	Western Europe	Yes	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
Iceland	VH	12	Northern Europe	No	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
Norway	VH	13	Northern Europe	No	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
Austria	V3	15	Western Europe	Yes	0.9471	0.9032	0.8240	0.8914	0.8301
Switzerland	V3	16	Western Europe	No	0.8294	0.8946	0.9482	0.8907	0.852
Spain	V3	17	Southern Europe	Yes	0.8882	0.8989	0.8531	0.8801	0.8415
France	V3	19	Western Europe	Yes	0.8824	0.8612	0.8719	0.8718	0.879
Lithuania	V3	20	Northern Europe	Yes	0.8529	0.9218	0.8249	0.8665	0.7534
Malta	V3	22	Southern Europe	Yes	0.8118	0.8290	0.9232	0.8547	0.8011
Slovenia	V3	23	Southern Europe	Yes	0.8529	0.9256	0.7853	0.8546	0.7714
Poland	V3	24	Eastern Europe	Yes	0.8588	0.9001	0.8005	0.8531	0.7926
Germany	V3	25	Western Europe	Yes	0.7353	0.9362	0.8856	0.8524	0.8765
Ireland	V3	27	Northern Europe	Yes	0.7706	0.9494	0.8100	0.8433	0.8287
Liechtenstein	V2	31	Western Europe	No	0.6588	0.8489	1.0000	0.8359	0.8204
Luxembourg	V2	33	Western Europe	Yes	0.7647	0.8097	0.9072	0.8272	0.8334
Portugal	V2	35	Southern Europe	Yes	0.8353	0.8463	0.7948	0.8255	0.8031
Russian Federation	V2	36	Eastern Europe	No	0.8176	0.8833	0.7723	0.8244	0.7969
Italy	V2	37	Southern Europe	Yes	0.8294	0.8466	0.7932	0.8231	0.8209
Czech Republic*	V2	39	Eastern Europe	Yes	0.7235	0.9030	0.8140	0.8135	0.7084
Belarus	V2	40	Eastern Europe	No	0.7059	0.8912	0.8281	0.8084	0.7641
Belgium	V2	41	Western Europe	Yes	0.6588	0.9521	0.8033	0.8047	0.808
Greece	V2	42	Southern Europe	Yes	0.7059	0.8905	0.8100	0.8021	0.7833
Bulgaria*	V1	44	Eastern Europe	Yes	0.7706	0.8408	0.7826	0.7980	0.7177
Slovakia*	V1	48	Eastern Europe	Yes	0.7176	0.8286	0.7988	0.7817	0.7155
Latvia*	V1	49	Northern Europe	Yes	0.5824	0.9172	0.8399	0.7798	0.6996
Croatia*	V1	51	Southern Europe	Yes	0.7529	0.8414	0.7293	0.7745	0.7018
Hungary*	V1	52	Eastern Europe	Yes	0.7471	0.8509	0.7255	0.7745	0.7265
Romania*	V1	55	Eastern Europe	Yes	0.7235	0.7995	0.7586	0.7605	0.6671

* Countries that moved from the high to the very high EGDl group in 2020.
(**) Seceded from the EU

Source: 2020 United Nations E-Government Survey.

Πίνακας 2: Χώρες στην Ευρώπη με τις υψηλότερες τιμές στον δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης EGDl, πηγή: 2020 United Nations E-Government Survey⁶⁶

Γενικότερα, εντάσσοντας την Ελλάδα σε κατάταξη ερευνών και τοποθετώντας την σε περιβάλλον συγκρίσιμο, ενισχύεται ο ψηφιακός ανταγωνισμός και η ευγενής άμιλλα, δημιουργείται μια συνθήκη αφύπνισης που εκβάλλει σε υιοθέτηση νέων ιδεών και καινοτομιών που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και στην μελέτη για την ενσωμάτωσή τους στα ελληνικά δεδομένα και το κοινωνικοπολιτικό γίγνεσθαι.

⁶⁶ E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, New York, 2020, σ. 51

Κεφάλαιο 3. Η ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr: Η έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά του Covid-19

3.1 Στόχοι και Παροχές στον πολίτη

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr τέθηκε σε λειτουργία βάσει νόμου ν.4635/2019 το 2019 με την υποστήριξη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης⁶⁷. Πρόκειται για την πιο σύγχρονη, ευρέως χρησιμοποιήσιμη και διαδεδομένη διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους, η οποία περιλαμβάνει τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων στην ολότητά τους, όπως και πλήθος οργανισμών του δημόσιου τομέα και Ανεξάρτητων Αρχών. Μετά από διαδοχικούς μετασχηματισμούς που πραγματοποιούνται στο διηνεκές, το gov.gr προοδευτικά θα πληροί τις προϋποθέσεις για να χαρακτηρίζεται ως το «μόνο ψηφιακό σημείο» στο οποίο συνδέονται τόσο πολίτες όσο και επιχειρήσεις με την δημόσια διοίκηση. Βασικός στόχος του gov.gr είναι η εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου, το οποίο δύναται να έρθει σε επαφή από ένα σημείο πρόσβασης και με εφάπαξ υποβολή των στοιχείων του με ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα⁶⁸.

Λόγω της κατάστασης που επικρατεί από την πανδημία της νόσου Covid-19 και βάσει των μέτρων της κυβέρνησης, προς διαφύλαξη της δημόσιας υγείας, μεγάλο μέρος του πληθυσμού εξυπηρετείται σε καθημερινή βάση από την πλατφόρμα αυτή. Στο πλαίσιο των παροχών υφίσταται η έκδοση Υπεύθυνων Δηλώσεων άρθρο 8 Ν.1599/1986, εξουσιοδοτήσεων, πιστοποιητικών εμβολιασμού κατά του Covid-19 ή νόσησης, ψηφιακών πιστοποιητικών δημοσίων υπαλλήλων, όπως και άλλες υπηρεσίες που αφορούν την άυλη συνταγογράφηση, την εγγραφή σε νηπιαγωγείο, απονομή συντάξεων του ΕΦΚΑ για επαγγελματίες, υπηρεσίες για τις άδειες οδήγησης κα.

3.2 Οργάνωση των Υπηρεσιών και Διαλειτουργικότητα

Εκτός από την «πολιτο-κεντρική δομή», το gov.gr διατηρεί και την κλασική οργάνωση των υπηρεσιών. Η οργάνωση αυτή πραγματοποιείται με βάση τα υπουργεία, τους φορείς ή οργανισμούς και τις ανεξάρτητες αρχές, για να διευκολύνει τόσο τους πολίτες, όσο και τις επιχειρήσεις που είναι εξοικειωμένοι με την εσωτερική οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης. Αναφερόμενοι στις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες πληθαίνουν στο διηνεκές, αξίζει να επισημάνουμε την αμεσότητα, την ευχρηστία και

⁶⁷ Παράγραφος 1, 2 άρθρο 52 Ν.4635/2019

⁶⁸ Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών gov.gr

στην ευκολία όσον αφορά την έκδοση εγγράφων. Εναλλακτικά, οι υπηρεσίες του κατατάσσονται με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών. Με τον τρόπο αυτό ο εκάστοτε πολίτης μπορεί να αναζητήσει την υπηρεσία που επιθυμεί εύκολα και χωρίς να σπαταλήσει χρόνο. Σημαντική είναι και η δυνατότητα γρήγορης αναζήτησης για τη ταχεία εύρεση της εκάστοτε υπηρεσίας, όπως και μια σειρά υπηρεσιών με μεγάλη επισκεψιμότητα ή ορισμένων που βρίσκονται στην επικαιρότητα, τα οποία βρίσκονται στην αρχή του ιστότοπου σε εμφανές σημείο.

Αξίζει να υπογραμμίσουμε στο σημείο αυτό τον βαθμό διαλειτουργικότητας που έχει επέλθει στο gov.gr. Η δυνατότητα αυτή μαρτυρά την σύνδεση και την συμβατότητα πληροφοριακών συστημάτων ποικίλων οργανισμών μεταξύ τους. Με τον τρόπο αυτό διαμοιράζεται η πληροφορία και προωθείται η συνεργασία πολιτών επιχειρήσεων και δημόσιων υπηρεσιών.

3.3 Πρόσβαση Αυθεντικοποίηση στοιχείων και Προσβασιμότητα

Η πρόσβαση στον ιστότοπο του gov.gr πραγματοποιείται από όλους του περιηγητές μέσω οποιουδήποτε τεχνολογικού μέσου (υπολογιστή, κινητού ή tablet). Επιλέγοντας την επιθυμητή υπηρεσία ακολουθεί η ταυτοποίηση στοιχείων κατά τη είσοδο στο σύστημα. Το gov.gr βάσει του σχεδιασμού του ακολουθεί «κοινή αυθεντικοποίηση»⁶⁹ με σκοπό να κατορθώσει να γίνει μέρος του Εθνικού Συστήματος Αυθεντικοποίησης. Ακόμη όσον αφορά την προσβασιμότητα, επισημαίνουμε ότι το gov.gr μπορεί να διαμορφωθεί κατάλληλα για κάποιο πολίτη με κάποιες ειδικές ανάγκες- δεξιότητες, ακολουθώντας το διεθνές πρότυπο WCAG 2.1 AA.

3.4 Μοντελοποίηση Διαδικασίας αναφορικά με την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω του gov.gr και επεξήγησή του

Για την βέλτιστη επεξήγηση της έκδοσης ενός πιστοποιητικού από το gov.gr και συγκεκριμένα την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά του Covid-19, κατασκευάσαμε ένα διάγραμμα ροής από την εφαρμογή Microsoft Visio. Η εν λόγω εφαρμογή παρέχει στον χρήστη γραφικά, τα οποία βοηθούν στην σχεδίαση με μέτρο και κατεύθυνση, με απώτερο σκοπό την παραγωγή ενός διαγράμματος.

Όπως, λοιπόν διαφαίνεται από το διάγραμμα 4, σε αρχικό στάδιο, ύστερα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας του εμβολιασμού, ο πολίτης ενημερώνεται ότι μπορεί να προχωρήσει στην έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω του gov.gr ή σε

⁶⁹ Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών gov.gr

κάποιο ΚΕΠ. Για την πρώτη περίπτωση απαιτείται πρόσβαση στο gov.gr μέσω οποιασδήποτε συσκευής συνδεδεμένης στο διαδίκτυο. Η ηλεκτρονική υπηρεσία της έκδοσης του πιστοποιητικού περιλαμβάνει μια προσωποποιημένη φόρμα καθώς και ένα σύνολο βημάτων τα οποία καθοδηγούν τον εκάστοτε πολίτη προς την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Αντιθέτως, για την δεύτερη περίπτωση χρειάζεται από την μεριά του πολίτη προγραμματισμός ραντεβού σε κάποιο κοντινό ΚΕΠ, προκειμένου να εκδοθεί το πιστοποιητικό, έπειτα από προγραμματισμένη φυσική παρουσία του πολίτη στην υπηρεσία.

Εξετάζοντας την περίπτωση ηλεκτρονικής έκδοσης του πιστοποιητικού και με γνώμονα το διάγραμμα 4, πραγματοποιείται σε αρχικό στάδιο, κατά την είσοδο στο gov.gr έλεγχος ταυτότητας, με την χρήση των πιο ώριμων υφιστάμενων πανελλαδικών υποδομών ΤΠΕ για έλεγχο ταυτότητας (τις τραπεζικές και τις φορολογικές υποδομές). Πιο συγκεκριμένα, τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη καθώς και ο αριθμός του κινητού του τηλεφώνου καταγράφονται στο gov.gr, όπως και τα στοιχεία των τραπεζικών λογαριασμών κρίνονται ως απόλυτα ακριβή και αξιόπιστα. Το γεγονός αυτό παρέχει στον πολίτη την δυνατότητα να επιλέξει να συνδεθεί στην ηλεκτρονική πλατφόρμα χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήριά τους είτε μέσω e-banking είτε των κυβερνητικών φορολογικών τους ηλεκτρονικών υπηρεσιών⁷⁰ (Taxisnet). Λαμβάνοντας λοιπόν έναν κωδικό αριθμό στο κινητό του τηλέφωνο, κατά την επιλογή σύνδεση μέσω e-banking, ως δεύτερο βήμα ελέγχου ταυτότητας, πραγματοποιείται η σύνδεση στο gov.gr. Η διαδικασία παρέχει επιφέρει στον πολίτη μια εξαιρετικά αξιόπιστη πλοήγηση υπολιπόντας περίπλοκες ή δαπανηρές διαδικασίες⁷¹.

Ο πολίτης καλείται να συμπληρώσει τα προσωπικά τους στοιχεία και να προχωρήσει έως την προεπισκόπηση του πιστοποιητικού εμβολιασμού. Με την υποβολή της εν λόγω φόρμας εκδίδεται το ηλεκτρονικό έγγραφο, το οποίο φέρει τα προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ΑΜΚΑ) καθώς και τα στοιχεία σχετικά με τον εμβολιασμό (ημερομηνία εμβολιασμού, τόπος, τύπος εμβολίου και αριθμός δόσεων). Τέλος, για την γνησιότητα του εγγράφου φέρεται ένας κωδικός εγγράφου και ένας κωδικός QR, οι οποίοι χρησιμοποιούνται ως μέσο επαλήθευσης εγκυρότητας. Το

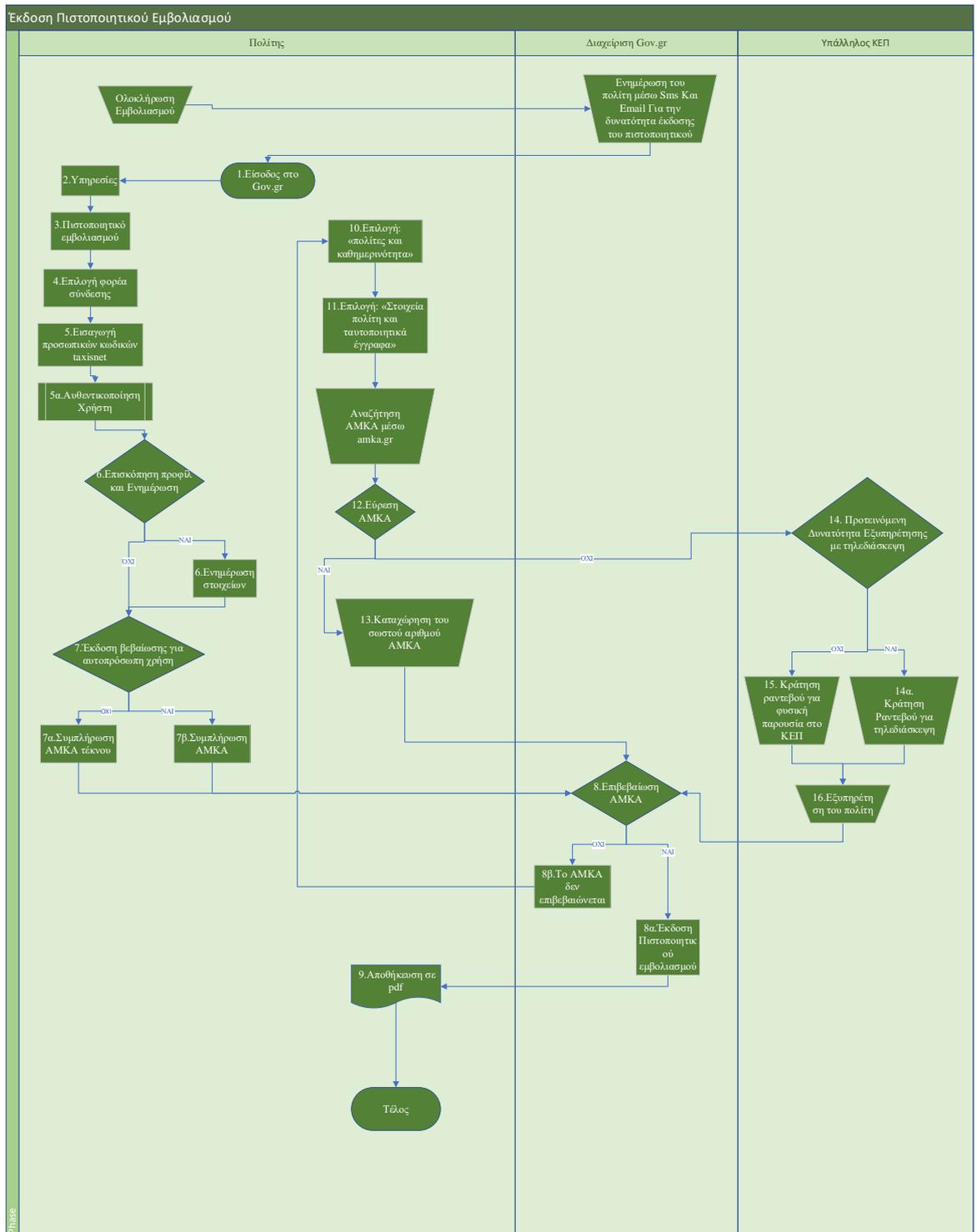
⁷⁰ Κατά την κατασκευή του διαγράμματος ροής, επιλέχθηκε σαν επιλογή η απεικόνιση της επιλογής των φορολογικών υπηρεσιών Taxisnet, καθώς είναι ευρέως χρησιμοποιούμενη, σε αντιδιαστολή με το e-banking.

⁷¹ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece", 2020, σσ. 227-229.

ηλεκτρονικό αυτό αρχείο δύναται να εκτυπωθεί και να χρησιμοποιείται σε έντυπη πλέον μορφή, είτε να αποθηκευτεί τοπικά σε οποιαδήποτε συσκευή.

Στο σημείο αυτό, χρίζεται απαραίτητο να παρουσιάσουμε και την περίπτωση στην οποία δεν αναγνωρίζεται το ΑΜΚΑ του πολίτη. Πρόκειται για μια παράμετρο που δυσχεραίνει την ταχεία έκδοση του πιστοποιητικού και αποτελεί εμπόδιο για τον εκάστοτε χρήστη. Μόλις δηλαδή εμφανιστεί αυτή η ένδειξη, ο πολίτης όντας συνδεδεμένος στο gov.gr καλείται να αναζητήσει του ΑΜΚΑ του. Με τον τρόπο αυτό θα διαπιστώσει εάν έχει συμβεί η πιο συνηθισμένα σφάλμα, το οποίο είναι να μην περιλαμβάνεται το ΑΜΚΑ του πολίτη στο ΑΦΜ του. Για να πραγματοποιηθεί η αναζήτηση του ΑΜΚΑ και βάσει του διαγράμματος που κατασκευάσαμε παρακάτω, θα πρέπει να ακολουθηθεί, από την αρχική σελίδα του gov.gr, η διαδρομή «πολίτες και καθημερινότητα» και ύστερα να επιλεγεί «στοιχεία πολίτη και ταυτοποιητικά έγγραφα». Στο σημείο αυτό ο πολίτης θα μεταβεί στο amka.gr προκειμένου να τεθεί το ΑΜΚΑ σε αναζήτηση.

Από το αποτέλεσμα της αναζήτησης ο πολίτης διαπιστώνει εάν το ΑΜΚΑ του χρίζει διόρθωσης - προσθήκης ή όχι. Στην πρώτη περίπτωση συμπληρώνονται ή διορθώνονται τα υπολειπόμενα ή λανθασμένα προσωπικά στοιχεία του ΑΜΚΑ εντός του gov.gr από τον πολίτη. Με τον τρόπο αυτό, ολοκληρώνεται η διαδικασία έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού, βαίνοντας βάσει οδηγιών του gov.gr προς το τελικό έγγραφο. Διαφορετικά, επιμελείται επί του ζητήματος κάποιο ΚΕΠ, κλείνοντας κάποιο ψηφιακό ραντεβού μέσω myKEPlive. Εναλλακτικά για κάποιον πολίτη που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί σε κάποιο κοντινό του ΚΕΠ, χρειάζεται ένα αντίστοιχο ραντεβού. Ως αποτέλεσμα διευθετείται το ζήτημα, το οποίο δύναται πιθανώς να προκύψει σε κάποιον πολίτη, και εκδίδεται το εν λόγω πιστοποιητικό.



Διάγραμμα 4: Διάγραμμα Ροής με θέμα την: «Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού», το οποίο κατασκευάσαμε για την παρούσας εργασίας

Κεφάλαιο 4. Η Ικανοποίηση των Πολιτών από την Ψηφιοποίηση Δημόσιων Υπηρεσιών

4.1 Η Έννοια της Ικανοποίησης των Πολιτών

Η υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δίνουν την δυνατότητα στον πολίτη να εξυπηρετηθεί ανεξαρτήτων συμμετοχής κάποιου εργαζόμενου στην αρμόδια με κάθε περίπτωση υπηρεσία. Μέσω ενός υπολογιστή ή μιας κινητής συσκευής, με την σύνδεση στο Διαδίκτυο και στο δίκτυο των δημόσιων αρχών, ανεξαρτήτως ώρας ο απλός πολίτης δύναται να εκδώσει ένα πιστοποιητικό ανά πάσα στιγμή. Μια εφαρμογή προσφέρει ακόμα μεγαλύτερη προσωπική ευελιξία.

Η ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιγράφει ουσιαστικά την αξιολόγηση της συνάντησης ηλεκτρονικής υπηρεσίας από το κοινό δηλαδή τον πολίτη. Έγκειται στον βαθμό που μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοηθά έναν πολίτη να επιτύχει τις ανάγκες του. Η ικανοποίηση των πολιτών επηρεάζεται από την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κατ' επέκταση, η ικανοποίηση ενός πολίτη επηρεάζει την ατομική του πεποίθηση στο συγκεκριμένο ζήτημα, που είναι, η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁷².

4.2 Οφέλη του Πολίτη από Ψηφιοποίησης Δημόσιων Οργανισμών

Πρωτίστως, είναι σημαντικό να σημειωθεί ως όφελος του κοινωνικού συνόλου από την χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η εξοικονόμηση χρόνου, με ότι συνεπάγεται αυτό (πχ εξοικονόμηση εργατοωρών καθώς οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν πρωινές ώρες, εξοικονόμηση χρημάτων μετακίνησης προς τον αρμόδιο δημόσιο φορέα, αποφυγή καταπόνησης). Κατά τον σχεδιασμό της χάραξης πολιτικής σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σαφώς εκτιμάται λοιπόν, το όφελος από την μείωση του προσωπικού κόστους. Για τον λόγο αυτό η πλειοψηφία των πολιτών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρά με την φυσική παρουσία σε αυτή. Ο κύριος λόγος χρησιμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η ταχύτητα, η αποτελεσματικότητα και η ευκολία στην χρήση. Συμπληρωματικά αναφέρουμε και την εξοικονόμηση χρόνου αποφεύγοντας και τις προσωπικές

⁷² [www.researchgate.net](https://www.researchgate.net/publication/311111111): "Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework", 2016, pp. 16 – 19.

συναντήσεις, χαρακτηριστικό ιδιάζουσας σημασίας κυρίως μετά την έλευση του ιού Covid-19⁷³.

4.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την Ικανοποίηση των Πολιτών

4.3.1 Η Έννοια της Χρησιμότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Έννοια της Ικανοποίησης του Πολίτη

Γενικότερα, η ευχρηστία και η φιλικότητα προς τον πολίτη οποιασδήποτε υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να εξετάζεται με βάση το πλαίσιο, εντός του οποίου χρησιμοποιείται και την καταλληλότητα του πλαισίου αυτού. Όσον αφορά όμως γενικότερα τα πληροφοριακά συστήματα, είναι αναγκαίο να καθοριστούν οι προβλεπόμενοι χρήστες του συστήματος και οι εργασίες που θα εκτελούν προκειμένου να προσδιοριστεί στην συνέχεια η χρηστικότητα του, δηλαδή η καταλληλότητα για το σκοπό του. Ένας ολόπλευρος σχεδιασμός των εφαρμογών ενός συστήματος βάσει διεθνών προτύπων χρηστικότητας⁷⁴, μπορεί να καθορίσει τον βαθμό επιτυχίας του συστήματος αυτού.

Αφού, λοιπόν δημιουργηθεί το φυσικό και οργανωτικό περιβάλλον χρίζεται απαραίτητο να ονομάσουμε τις κατηγορίες της χρησιμότητας, οι οποίες δεν είναι άλλες από την αποτελεσματικότητα (την ικανότητα των χρηστών να ολοκληρώνουν εργασίες χρησιμοποιώντας το σύστημα και την ποιότητα της παραγωγής αυτών των εργασιών), την αποδοτικότητα (το μέρος των πόρων που καταναλώνονται σε σχέση με την παραγωγή εργασιών) και την ικανοποίηση (αντιδράσεις των πολιτών σχετικά με την χρήση του συστήματος). Αναφορικά με την σύζευξη χρησιμότητας - ικανοποίησης, η θετική επιβεβαίωση των προσδοκιών των πολιτών σχετίζεται θετικά με την αντιληπτή χρησιμότητα των υπηρεσιών διαδικτύου. Η χρησιμότητα με τη σειρά της, επηρεάζει θετικά την ικανοποίησή τους με την τεχνολογία και την πρόθεσή τους για συνεχή χρήση. Επομένως η ικανοποίηση του πολίτη είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την χρησιμότητα μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας⁷⁵.

Ωστόσο, τα ακριβή μέτρα που πρέπει να χρησιμοποιηθούν σε καθεμία από αυτές τις κατηγορίες μετρήσεων μπορεί να διαφέρουν πολύ. Είναι επίσης δύσκολο και

⁷³ [onlinelibrary.wiley.com/ "Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services", 2021, σσ. 3 - 5](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-3113.2021.00000.x)

⁷⁴ Web Accessibility Initiative (WAI), Strategies, standards, resources to make the Web accessible to people with disabilities, πρόσβαση 15/12/2021

⁷⁵ [www.researchgate.net/ SUS -- a quick and dirty usability scale, 1996, σσ. 1 – 7, onlinelibrary.wiley.com/ The Structure of Web-Based Information Systems Satisfaction: Testing of Competing Models, 2008, σσ. 51-52.](https://www.researchgate.net/publication/228111111)

δυνητικά παραπλανητικό να γενικεύονται τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού και η εμπειρία σε όλα τα συστήματα.

Αναφορικά με την χρησιμότητα ενός μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ή ενός συστήματος, ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό σχεδίασης, το οποίο έχει αποδειχθεί πολύ χρήσιμο για τη χρήση ενός συστήματος δεν είναι απαραίτητο να ταιριάζει σε κάποιο άλλο σύστημα, με διαφορετική ομάδα χρηστών, που εκτελούν διαφορετικές εργασίες, σε άλλα περιβάλλοντα. Για τον λόγο αυτό το πεδίο της ικανοποίησης των πολιτών – χρηστών ενός συστήματος, θεωρείται υποκειμενικός⁷⁶. Τα υποκειμενικά μέτρα χρηστικότητα μιας δημόσιας υπηρεσίας για παράδειγμα, δύνανται να ληφθούν μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου και διαφόρων μελετών, η πλειονότητα των οποίων στοχεύουν στην ανάπτυξη κλιμάκων μέτρησης προσαρμοσμένες σε αυτό στην ψηφιοποίηση των δεδομένων.

4.3.2 Παράγοντες που ασκούν σημαντική Επιρροή στον Πολίτη

Γενικότερα, υφίστανται παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση του εκάστοτε πολίτη θετικά ή αρνητικά, ως προς την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Αρχικά, επισημαίνεται η σημασία της ευχρηστίας ενός ψηφιοποιημένου δημόσιου οργανισμού. Η ευχρηστία σχετίζεται με τον βαθμό στον οποίο ο ιστότοπος είναι οπτικά ελκυστικός, συνεπής, οργανωμένος και εύκολος στην πλοήγηση. Το επίκεντρο της, δηλαδή έγκειται στην αλληλεπίδραση μεταξύ της αλληλεπίδρασης ανθρώπου - ιστότοπου ή κατ' επέκταση ανθρώπου - υπολογιστή. Ορισμένα καθιερωμένα μέτρα τα οποία συνήθως εφαρμόζονται στο πλαίσιο ευχρηστίας για διαδικτυακές κοινότητες είναι η ταχύτητα μάθησης, η παραγωγικότητα, η ικανοποίηση των χρηστών, το πόσα άτομα θυμούνται την διαδικασία και τα «βήματα» έως την ολοκλήρωση της, μετά τη χρήση του λογισμικού και σε πόσα «σφάλματα» πέφτουν κατά την διάρκεια της πλοήγησής τους⁷⁷.

Η πλοήγηση, ως παράγοντας σχετίζεται με την αξιολόγηση των συνδέσμων προς τις απαραίτητες πληροφορίες. Πολλοί ερευνητές ευχρηστίας θεωρούν ότι η οργάνωση των διαθέσιμων πληροφοριών και η πλοήγηση είναι σημαντικές για τα αποτελέσματα. Οι πολίτες μπορούν απλώς να αποσυνδεθούν, όταν ο ιστότοπος δεν διαθέτει ομοιομορφία διαδικασιών και ομαδοποίηση επιλογών, καθώς γενικότερα η πλοήγηση είναι ένα σημαντικό στοιχείο σχεδιασμού. Στα πλαίσια πλοήγησης

⁷⁶ www.researchgate.net/SUS -- a quick and dirty usability scale, 1996, σσ. 1- 7.

⁷⁷ "Sociability and usability in online communities: Determining and measuring success", 2010, pp. 352- 355.

αναφέρουμε χαρακτηριστικά την υποστήριξη από το σύστημα για την αποφυγή λαθών μέσω παροχής βοήθειας (online help) ή συνδέσμου οδηγιών για την επιτυχή ολοκλήρωση μιας διαδικασίας. Ένα ακόμη στοιχείο ευκολίας είναι η δυνατότητα γρήγορης αναζήτησης προκειμένου ο πολίτης να παραπεμφθεί απευθείας στην λειτουργία που επιθυμεί. Η ευκολία μιας τοποθεσίας Web για τους επισκέπτες πλοήγησης και η αντιληπτή πληροφόρηση, επηρεάζουν τη στάση των πολιτών απέναντι στον ιστότοπο και τη γνωστική τους εμπιστοσύνη. Η τελευταία επηρεάζει την πρόθεση των πολιτών για συνεχή χρήση των συγκεκριμένων διαδικτυακών υπηρεσιών⁷⁸.

Το κριτήριο της αποτελεσματικότητας θεωρείται πολλές φορές προϊόν της πληρότητας και την εγκυρότητας. Ορίζεται ως η ακρίβεια και πληρότητα με τις οποίες οι χρήστες κατορθώνουν προκαθορισμένους στόχους⁷⁹. Επομένως, βάσει αυτού του κριτηρίου ένα σύστημα επιβάλλεται να συμπεριφέρεται πιστά με συγκεκριμένο τρόπο για να εκπληρώσει τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Η έννοια της εμπιστοσύνης ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται πέρα από την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα του, στην ασφάλεια, την οποία αποπνέει στον εκάστοτε πολίτη. Η ασφάλεια έγκειται στην δυνατότητα ταυτοποίησης των προσωπικών στοιχείων με την χρήση προσωποποιημένων κωδικών e-banking ή των κυβερνητικών φορολογικών τους ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Taxisnet). Το γεγονός αυτό δημιουργεί συνθήκες διαλειτουργικότητας μεταξύ των υπηρεσιών καθώς προκύπτει ένα μοναδικό σημείο εισόδου και μια σειρά πολυκαναλικών υπηρεσιών.

Η ποιότητα σχεδιασμού ενός ιστότοπου είναι σημαντικό κριτήριο το οποίο περιγράφεται με την ποιότητα στην πληροφορία που παρέχεται στον πολίτη, την ποιότητα των υπηρεσιών, την χρησιμότητα του συστήματος και ποιότητα σχεδιασμού συστήματος τόσο σε οργάνωση - ταξινόμηση των πληροφοριών όσο και σε καλαισθησία. Η ποιότητα του συστήματος είναι μέτρο του ίδιου του συστήματος επεξεργασίας πληροφοριών και εστιάζει στο αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ του χρήστη και του συστήματος. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής έκδοσης ενός

⁷⁸ onlinelibrary.wiley.com/ The Structure of Web-Based Information Systems Satisfaction: Testing of Competing Models, 2008, pp 46 - 52.

⁷⁹Evaluating Usability Evaluation Methods: Criteria, Method and a Case Study , 2007, pp. 571 - 572.

πιστοποιητικού, η ποιότητα του συστήματος χαρακτηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από την αλληλεπίδραση μεταξύ του πολίτη και του ιστότοπου.

Μια ακόμη παράμετρος είναι η ανταπόκριση – αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη σε αντιδιαστολή με τον χρόνο. Αυτή η διάσταση σχετίζεται με την αξιοπιστία της υπηρεσίας, η οποία δεν αμφισβητείται στον δημόσιο τομέα και την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και γρήγορη ανταπόκριση σε τυχόντα παράπονα. Η ιδέα της ποιότητας των υπηρεσιών από την πλευρά της διοίκησης περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαστάσεις της εξυπηρέτησης πολιτών: ευαισθησία, ευγένεια, γνώση των υπηρεσιών που παρέχονται και ταχεία εξυπηρέτηση⁸⁰.

Η κατανόηση ως παράμετρος σχετίζεται με τη σαφήνεια και την ορθότητα των πληροφοριών. Ένα πληροφοριακό σύστημα με υψηλή ποιότητα πληροφοριών πρέπει να παρέχει συνοπτικές παρουσιάσεις των πληροφοριών. Σημαντική θεωρείται συμπληρωματικά η χρήση ενημερωτικών στοιχείων, μέσω παραθύρων βοήθειας, τα οποία τα καθιστούν ερμηνεύσιμα και εύκολα κατανοήσιμα. Φυσικά, οι πληροφορικές επιτάσσεται να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο κατανοητές και για τους πολίτες, οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου.

Μια ακόμη παράμετρος ικανοποίησης των πολιτών είναι η δυνατότητα πρόσβασης, η οποία αναφέρεται στην διαθεσιμότητας των τοποθεσιών Web ανά πάσα στιγμή για το σύνολο των πολιτών. Η προσβασιμότητα των πληροφοριών δηλαδή, αναφέρεται στην ευκολία και την αποτελεσματικότητα με την οποία ένας πολίτης μπορεί να πλοηγηθεί μέσα σε μια ηλεκτρονική υπηρεσία για να έχει πρόσβαση και να ανακτήσει τις επιθυμητές πληροφορίες. Ουσιαστικά, γίνεται λόγος και δίνεται στο σημείο αυτό έμφαση στα άτομα με ειδικές ανάγκες ή σε άλλες μορφές οπτικών ή ακουστικών δυσκολιών που μπορεί να παρουσιάζει κάποιος⁸¹. Τα άτομα αυτά, όσο σοβαρό ή μη είναι το πρόβλημα που έχουν, συχνά δεν μπορούν να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες, λόγω έλλειψης ενός διαμορφωμένου μενού προσβασιμότητας. Τα εν λόγω μενού, διαθέτουν λειτουργίες φωνητικές (πχ φωνητική υποστήριξη ιστότοπου) για άτομα με προβλήματα ακοής και οπτικές (πχ αντιθέσεις χρωμάτων, μέγεθος γραμματοσειράς, ρύθμιση διαστήματος κειμένου, στοίχιση κειμένου, ύψος γραμμών κλπ) για άτομα με προβλήματα όρασης και περεταιίρω λειτουργίες (πχ οδηγός

⁸⁰ www.emerald.com/ Perceived e-service quality Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty, 2007, pp. 319 -321.

⁸¹ www.onlinelibrary.wiley.com/ The Structure of Web-Based Information Systems Satisfaction: Testing of Competing Models, 2008, pp. 6- 10.

ανάγνωσης- μάσκα ανάγνωσης, δυνατότητα επιλογή ευανάγνωστης γραμματοσειράς, διακοπή κινούμενων εικόνων κλπ) για άτομα με προβλήματα συγκέντρωσης, ανάγνωσης και άλλων διαταραχών του λόγου⁸².

Αξίζει να επισημάνουμε ότι η ΕΕ έχει διαμορφώσει πολιτική σχετικά με την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο, γεγονός που μαρτυρά την προσπάθεια για άμβλυνση των διακρίσεων και την παροχή δυνατότητας πρόσβασης σε ιστότοπους που αφορούν την ΕΕ και τα όργανα που την απαρτίζουν σε περισσότερους πολίτες, προοδευτικά. Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόζονται Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG), η τήρηση των οποίων καθιστά το περιεχόμενο προσβάσιμο σε συνεχώς και περισσότερα άτομα με ειδικές ανάγκες ή κάποιου είδους μαθησιακές δυσκολίες, όπως είναι τα άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής, γνωστικά προβλήματα (δυσκολίες σκέψης, μνήμης, συγκέντρωσης), η περιορισμένη κίνηση, η φωτοευαισθησία κλπ. Η επιτυχής εφαρμογή αυτών των οδηγιών θα προσδώσει στο περιεχόμενο του ιστότοπου έναν βαθμό ευχρηστίας στους χρήστες⁸³.

Κεφάλαιο 5. Έρευνα

5.1 Μεθοδολογία Έρευνας

5.1.1 Περιγραφή του Θέματος και Θεμελιώδη Σημεία της Έρευνας

Γενικότερα, η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών σταδιακά αντικαθιστά σε μεγάλο βαθμό την φυσική παρουσία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες. Ωστόσο, μέσα από την μελέτη που θα διεξαχθεί στην ενότητα αυτή, θα κατανοήσουμε τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σχετικά με την εξυπηρέτησή τους από τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για να γίνει αντιληπτή η επίδραση της ψηφιοποίησης στις αλληλεπιδράσεις κράτους -πολίτη, επιτάσσεται να ληφθούν υπόψη ποια τμήματα παροχή υπηρεσιών είναι αυτοματοποιημένα. Κατά κύριο λόγο θα επικεντρωθούμε στην ψηφιοποίηση της αρχικής διαδικασίας συλλογής πληροφοριών, κατά την υποβολή μιας αίτησης των πολιτών για ένα επίσημο έγγραφο ή πιστοποιητικό. Δεδομένης της εξέλιξης και του ρου της τεχνολογίας, οραματιζόμαστε τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με ένα βαθμό

⁸² Μενού Προσβασιμότητας www.uniwa.gr (<https://userway.org>).

⁸³ "Web accessibility policy", Official website of the European Union

αυτοματισμού και αυτονομίας, με την προοπτική μεταβολής σε πλήρη αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική υπηρεσία με αλγοριθμικά συστήματα λήψεων αποφάσεων. Τα πληροφοριακά συστήματα δηλαδή, θεωρούνται από μια μερίδα ανθρώπων ως δίαυλος ανίχνευσης διακρίσεων και ελαχιστοποίησης του ανθρώπινου σφάλματος σε διοικητικές αποφάσεις. Πλέον η Δημόσια Διοίκηση μελετά τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να ισορροπήσουν η γραφειοκρατία και η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών⁸⁴.

Ωστόσο, έχουν παρατηρηθεί περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Έλληνας πολίτης διστάζει εν όψει της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Είναι ιδιάζουσας σημασίας λοιπόν, να προσπαθήσουμε να αποκτήσουμε ενδόμυχη κατανόηση των πιθανών υποκείμενων και προσωπικών φραγμών που πιθανότατα εμπόδιζαν τους πολίτες αυτούς να χρησιμοποιήσουν τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Σε πρώτο στάδιο αναφέρουμε χαρακτηριστικά ότι η έρευνα είναι ποσοτική⁸⁵ και θα διεξαχθεί ηλεκτρονικά και ανώνυμα. Πρόκειται για μια δειγματοληπτική έρευνα, δηλαδή η συλλογή πληροφοριών θα γίνει μέσω της κατασκευής και της ηλεκτρονικής διαμοίρασης ερωτηματολογίων⁸⁶ σε ένα δείγμα πληθυσμού, επαγωγικά⁸⁷. Η κυκλοφορία του πραγματοποιείται στις 07/01/2022 μετρώντας απαντήσεις για διάστημα 20 ημερών. Κύριο μέλημά μας είναι η εξατομικευμένη λειτουργία του ερωτηματολογίου, με σαφήνεια και ακρίβεια στην διατύπωση των ερωτήσεων κλειστού τύπου. Ο τίτλος της έρευνας που θα διεξαχθεί είναι ο παρακάτω:

«Μελέτη Ικανοποίησης του Πολίτη αναφορικά με την Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού κατά της νόσου COVID-19 μέσω του gov.gr».

5.1.2 Προϋποθέσεις για την Διεξαγωγή της Έρευνας – Συνθήκες Διεξαγωγής Αποτελέσματος⁸⁸

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να γνωστοποιηθούν κάποιες προϋποθέσεις στις οποίες πρέπει να ανταποκρίνεται το κοινό, προκειμένου να ενταχθεί

⁸⁴ onlinelibrary.wiley.com/ "Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services", 2021, σσ. 11 – 14.

⁸⁵ Πίνακες: Κλασικές Διαφορές Ποιοτικής Έρευνας σελ 22/ "Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες", 2008, σσ. 22 – 23.

⁸⁶ Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε μέσω Google forms και παρατίθεται στο τέλος της παρούσας εργασίας.

⁸⁷ "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σ. 28.

⁸⁸ "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 26 – 29.

στο δείγμα της έρευνας. Όπως προαναφέρθηκε η μελέτη θα διεξαχθεί ηλεκτρονικά, γεγονός που μαρτυρά την παράμετρο της δυνατότητας πρόσβασης στο διαδίκτυο. Βάσει αυτού επισημαίνουμε ότι οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν ψηφιακές συσκευές. Επομένως, η αδυναμία χρήσης τεχνολογικών μέσων, τα οποία είναι μέρος της μελέτης, θα στερήσει από κάποιον την δυνατότητα απάντησης του ερωτηματολογίου.

Τέλος, σημαντική προϋπόθεση για τα άτομα που θα ενταχθούν στο δείγμα της έρευνας που θα διεξαχθεί, είναι η δυνατότητα κατοχής κωδικών Taxisnet ή Web Banking προκειμένου να συνδεθούν στο gov.gr και η ικανότητα άντλησης του πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά της νόσου COVID-19 μέσω του gov.gr. Ο πολίτης, στον οποίο αποστέλλεται το ερωτηματολόγιο προς απάντηση, πρέπει να διαθέτει δυνατότητα πρόσβασης στον ιστότοπο του gov.gr. Είναι εξίσου σημαντικό επίσης να έχει εκδώσει το συγκεκριμένο πιστοποιητικό (για το πρόσωπό του ή για κάποιον οικείο του) τουλάχιστον μια φορά. Επιδιώκουμε δηλαδή την ύπαρξη δυνατότητας πρόσβασης και της στοιχειώδους οικειότητα με τον ιστότοπο, τον οποίο εξετάζουμε προκειμένου να ληφθεί ένα αντιπροσωπευτικό συμπέρασμα για την μελέτη. Για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα του αποτελέσματος ως προς την παράμετρο αυτή, γνωστοποιείται η εν λόγω διττή προϋπόθεση συμπληρωματικά του ερωτηματολογίου στους αποστολείς του.

5.1.3 Στατιστικά Στοιχεία Έρευνας

Είναι επίσης σημαντικό να ορίσουμε τις μεταβλητές της έρευνάς που θα διεξάγουμε. Η ανεξάρτητη μεταβλητή στην περίπτωση μας είναι η υπηρεσία του gov.gr αναφορικά με την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά του COVID-19, ενώ η εξαρτημένη μεταβλητή είναι ο βαθμός ικανοποίησης του πολίτη. Η σχέση τους είναι αλληλένδετη, ενώ προκύπτει, σε προ ερευνητικό στάδιο, μια ανάλογη συσχέτιση η οποία θα εξεταστεί μέσα από την έρευνα, ώστε να οδηγηθούμε σε αξιόπιστα και έγκυρα αποτελέσματα, τα οποία θα επιβεβαιώνουν ή θα καταρρίπτουν τον αρχικό μας υπό επεξεργασία τίτλο – διερευνητικό ερώτημα.

Η συγκέντρωση στατιστικών δεδομένων είναι μια διαδικασία απαραίτητη για την ερευνητή για να μελετήσει την εκάστοτε φαινόμενο. Πριν από την διεξαγωγή της έρευνας, οφείλουμε επίσης να ορίσουμε το δείγμα ενός πληθυσμού που θα μελετήσουμε. Η Μέθοδος της δειγματοληψίας που ακολουθούμε είναι μη τυχαία, καθώς επιλέγεται, για λόγους ευκολίας, το πλήθος των ατόμων που θα αποτελέσουν το αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού. Το ερωτηματολόγιο θα αποσταλεί

ηλεκτρονικά μέσω email και social media στο σύνολο των ατόμων που απαρτίζουν το α τμήμα του τρίτου εξαμήνου του μεταπτυχιακού προγράμματος, στο οποίο ανήκει και η ερευνήτρια της παρούσας έρευνας, καθώς και σε οικεία πρόσωπα οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος. Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι θα υπάρξει δοκιμαστικό διάστημα δυο ημερών, κατά το οποίο θα αποσταλεί το ερωτηματολόγιο σε δέκα κοντινά πρόσωπα προκειμένου να το απαντήσουν. Ύστερα από επικοινωνία μαζί τους θα διορθωθεί οποιαδήποτε στρεβλή διατύπωση, προκειμένου να διαμοιραστεί και στους υπολοίπους. Ο στατιστικός πληθυσμός της παρούσας έρευνας είναι το σύνολο των Ελλήνων πολιτών που έχουν πρόσβαση στο gov.gr (μέσω κωδικών Taxisnet ή Web Banking) για να εκδώσουν πιστοποιητικό εμβολιασμού για τους ίδιους ή τα τέκνα τους, καθώς και οι ηλικιακές ομάδες του Ελληνικού πληθυσμού που δύνανται να εμβολιαστούν.

Όσον αφορά τον καθορισμό του μεγέθους του δείγματος, είναι κατανοητό ότι η λήψη ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος μας καθοδηγεί στον πληθυσμό. Επιπλέον, η εγκυρότητα της έρευνας έγκειται στην διεύρυνση του δείγματος για να προκύψουν αξιόπιστα αποτελέσματα. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, δεδομένου του υπερμεγέθους αριθμητικά πληθυσμού, θα χρησιμοποιηθεί ως στατιστικό δείγμα ένας ικανοποιητικός αριθμός 115 ατόμων. Ωστόσο, θα επιμεληθούμε ώστε το δείγμα να διαθέτει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ηλικιακή και μορφωτική διασπορά, ώστε να προκύψουν διαφορετικές και αντιπροσωπευτικές παρατηρήσεις, οι οποίες θα αφορούν τον πληθυσμό επαγωγικά⁸⁹.

Η μονάδα ανάλυσης⁹⁰ της έρευνας είναι το άτομο. Η μελέτη θεωρείται σύγχρονη⁹¹, διότι θέτει τα θεμέλιά της σε μια συγκεκριμένη περίοδο αναφοράς, η οποία δεν είναι άλλη από την εποχή που ξεκίνησαν οι εμβολιασμοί κατά του Covid-19 στην Ελλάδα έως και σήμερα που συνεχίζονται. Επιπλέον, η έρευνα θεωρείται δειγματοληψία ευκολίας, γιατί το δείγμα αποτελείται από άτομα προσβάσιμα την δεδομένη χρονική περίοδο και με τις συνθήκες διεξαγωγής της έρευνας.

⁸⁹ "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 30 – 33.

⁹⁰ Είναι η μονάδα που προσφέρει την πληροφορία σε μια εμπειρική έρευνα ("Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 28 - 29).

⁹¹ "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 29 – 30.

5.1.4 Σκοπός, Στόχοι Έρευνας και Ερευνητικές Υποθέσεις⁹²

Τέλος, όσον αφορά τους σκοπούς, η εν λόγω έρευνα έχει πρωταρχικό σκοπό την διερεύνηση του ζητήματος της ανταπόκρισης του κοινωνικού συνόλου στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών μέσα από μια πρωτόγνωρη κατάσταση που στάθηκε η αφορμή για την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Φυσικά γίνεται λόγος για την διασπορά του ιού Covid-19 και την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, θα εστιάσουμε στην έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού, ως ένα ζήτημα επίκαιρο. Σε ένα γενικό πλαίσιο, θα διερευνήσουμε την στάση των πολιτών απέναντι στην εξέλιξη που αφορά την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Βασιζόμενοι στα δεδομένα των ημερών, όσον αφορά την διαδικασία που έπεται του εμβολιασμού κατά του Covid-19, δηλαδή την έκδοση του πιστοποιητικού, θα περιγράψουμε την «στάση» της σύγχρονου Έλληνα πολίτη. Θα διαπιστώσουμε δηλαδή, τον βαθμό ικανοποίησης του σχετικά με την συγκεκριμένη υπηρεσία, η οποία παρέχεται μέσω του gov.gr. Τέλος, στόχος της έρευνας αποτελεί η αναζήτηση των αιτιών των συμπερασμάτων που θα προκύψουν. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε και να εξηγήσουμε την συμπεριφορά τόσο της πλειοψηφίας όσο και της μειοψηφίας των πολιτών στο εν λόγω ζήτημα αναζητώντας την αιτιότητα.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού θέτουμε τους εξής στόχους:

Στόχος 1: Σε θεωρητικό επίπεδο αρχικά, θέτουμε ως στόχο την διαμόρφωση της σφαιρικής εικόνας του βαθμού εξοικείωσης των Ελλήνων με διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα και γενικά με τα τεχνολογικά μέσα.

Στόχος 2: Μεταβαίνουμε σε ερευνητικό επίπεδο, καθώς θα χρειαστεί να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των πολιτών με τις υπηρεσίες του gov.gr και συγκεκριμένα με την δυνατότητα έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού ηλεκτρονικά. Πρόκειται για μια ανάγκη για εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η οποία προέκυψε ως συνέπεια της πανδημίας της COVID-19.

Στόχος 3: Τέλος, θα εξεταστεί εις βάθος το μέτρο ικανοποίησης των πολιτών από την εμπειρία που είχαν κατά την διαδικασία έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού.

Οι παραπάνω στόχοι μας οδηγούν στην διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων και των ερευνητικών υποθέσεων για την παρούσα μελέτη. Ουσιαστικά,

⁹² "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 26 - 28.

υπάρχει αντιστοίχιση των ερευνητικών υποθέσεων με τους ερευνητικούς στόχους. Από τον πρώτο στόχο και δεδομένων των νέων συνθηκών προκύπτει ότι οι πολίτες ωφελούνται της χρήσης του διαδικτύου για πολλές εκφάνσεις και περιπτώσεις της ζωής τους (πχ. αγοραπωλησίες, τραπεζικές διαδικασίες και συναλλαγές, εκδόσεις εγγράφων κλπ), πρόταση που θα ερευνηθεί. Από τον δεύτερο στόχο προκύπτει η ερευνητική υπόθεση ότι η ένταση των επιπτώσεων της πανδημίας οδήγησε την πλειοψηφία των πολιτών στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση τους από τον δημόσιο τομέα, αντλώντας πιστοποιητικά όπως το πιστοποιητικό εμβολιασμού ηλεκτρονικά από το gov.gr. Από τον τρίτο στη σειρά στόχο προκύπτει η υπόθεση ότι υπάρχει θετική συσχέτιση της σύγχρονης εποχής και με αφορμή της πανδημίας του COVID-19, με την προοδευτική και βαθμιαία πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό μαρτυρά την εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και κατ' επέκταση την ικανοποίηση του από την συνεχή χρήση των υπηρεσιών αυτών.

5.1.5 Επισκόπηση Ερωτηματολογίου - Αντιστοίχιση των Ερωτήσεων με τις Παραμέτρους Ικανοποίησης των Πολιτών

Το ερωτηματολόγιο που κατασκευάσαμε αποτελείται από τρεις ενότητες και συνολικά 22 ερωτήσεις. Στην πρώτη ενότητα, εντάχθηκαν δημογραφικά στοιχεία και γενικές πληροφορίες, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα «προφίλ» των ατόμων που εντάσσονται στο δείγμα. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά του Covid-19. Τέλος, η τρίτη ενότητα περιέχει ερωτήσεις που αφορούν την προσωπική αξιολόγηση του gov.gr. Οι απαντήσεις πρόκειται να διατυπωθούν βάσει της πεντάβαθμης κλίμακας Likert⁹³.

Μεταβαίνοντας στην πρώτη ενότητα (Α. δημογραφικά στοιχεία και γενικές πληροφορίες) οι πρώτες τέσσερις ερωτήσεις είναι δημογραφικές και αφορούν το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την απασχόληση των ατόμων του δείγματος. Η ερώτηση Α5 έχει σχέση με την συχνότητα των διαδικτυακών συναλλαγών του ερωτώμενου με τον δημόσιο τομέα. Από την ερώτηση αυτή διαφαίνεται η σχέση της εκάστοτε μονάδας του δείγματος με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι επόμενες δύο ερωτήσεις Α6 και Α7 αφορούν την συχνότητα χρήσης υπηρεσιών Web Banking ή ηλεκτρονικών αγορών. Οι δύο αυτές ερωτήσεις αποδεικνύουν την σχετικότητα ή μη

⁹³ 1. Πολύ δυσαρεστημένος, 2. Μάλλον δυσαρεστημένος, 3. Μέτρια, 4. Μάλλον ικανοποιημένος, 5. Πολύ ικανοποιημένος

των ατόμων του δείγματος με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές γενικότερα. Ένας πολίτης ο οποίος χρησιμοποιεί συχνά τα ψηφιακά μέσα για αρκετές δραστηριότητες, κατ' επέκταση έχει θέσει τα θεμέλια για ηλεκτρονικές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα.

Η δεύτερη ενότητα έχει ως κύριο θέμα την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού. Η ερώτηση B1 αναφέρεται στην ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού μέσω gov.gr. Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει εάν έχει αντλήσει ηλεκτρονικά το πιστοποιητικό και στη συνέχεια για ποιόν οικείο του πέρα από τον ίδιο (ερώτηση B2). Εάν πράγματι έχει αντλήσει το πιστοποιητικό για κάποιο άλλο πρόσωπο καλείται επίσης να απαντήσει για ποιόν λόγο (ερώτηση B3). Από αυτή τη σειρά των ερωτήσεων θα εξεταστεί το ποσοστό του δείγματος, το οποίο έχει μια εξοικείωση με την ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού και άρα με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπλέον, θα διαπιστώσουμε την πιθανότητα να είναι μεγάλος ο αριθμός των ατόμων που δεν μπορεί να αντλήσει αυτοπροσώπως το πιστοποιητικό και για ποιόν λόγο⁹⁴. Στους λόγους αυτούς εντάσσεται πρωτίστως η έλλειψη των τεχνολογικών γνώσεων καθώς θεωρείται ο πλέον σημαντικός από την ερευνήτρια. Σημαντικό επίσης λόγος θεωρείται η κηδεμονία, καθώς τα παιδιά δεν διαθέτουν προσωποποιημένους κωδικούς Taxisnet ή Web Banking. Τέλος, σημειώνονται και άλλοι λόγοι όπως η ευκολία, η τύχη, άλλοι λόγοι ή κανένας λόγος⁹⁵.

Έπεται η ερώτηση B4, από την οποία πρόκειται να διαπιστωθεί το ποσοστό του δείγματος που επέλεξε να επισκεφθεί κάποιο κοντινό ΚΕΠ προκειμένου να εκδώσει το εν λόγω πιστοποιητικό. Η επόμενη ερώτηση B5 θα μας αποδώσει την πρόθεση ή την απροθυμία αποκλειστικής έκδοσης ηλεκτρονικού πιστοποιητικού εμβολιασμού στο μέλλον. Από αυτές τις δύο ερωτήσεις διαφαίνεται πέρα από την πρόθεση του δείγματος και μια ένδειξη εμπιστοσύνης ή μη στην χρήση ψηφιοποιημένων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Στο σημείο αυτό επισημαίνεται ότι οι παράμετροι ικανοποίησης των πολιτών οι οποίες αναφέρονται εκτενώς στο προηγούμενο κεφάλαιο, εξετάζονται με βάση την συνολική τους εικόνα και όχι εις βάθος, καθώς επιδιώκουμε να πραγματοποιήσουμε μια συνολική αποτίμηση των υπηρεσιών του gov.gr. Ολοκληρώνοντας την δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου συναντάται η ερώτηση B6, η οποία εξετάζει την παράμετρο της προσβασιμότητας. Το δείγμα δηλαδή ερωτάται εάν ένα άτομο με

⁹⁴ Οι λόγοι αυτοί απαριθμούνται καθώς οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου.

⁹⁵ Για περιπτώσεις που ο ερωτώμενος δεν έχει εκδώσει για κάποιο άλλο πρόσωπο πιστοποιητικό εμβολιασμού πέρα από τον εαυτό του.

ειδικές ανάγκες- δεξιότητες δύναται να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του gov.gr προκειμένου να εκδώσει το πιστοποιητικό εμβολιασμού.

Μεταβαίνοντας στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου (Γ. προσωπική αξιολόγηση του gov.gr), ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει τις διαδοχικές ερωτήσεις με βάση την κλίμακα Likert. Η ενότητα αυτή ουσιαστικά αφορά τις παραμέτρους ικανοποίησης των πολιτών οι οποίες θίχτηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Προχωρήσαμε σε μια ομαδοποίηση των παραμέτρων αυτών σε αντιδιαστολή με το ερωτηματολόγιο. Οι ερωτήσεις που αφορούν τον σχεδιασμό και την τελική μορφή του ιστότοπου που εξετάζουμε μετριοούνται στις διαστάσεις:

- α) της ασφάλειας·
- β) της ποιότητας σχεδιασμού·
- γ) της οργάνωσης των πληροφοριών και
- δ) της της σαφήνειας – ορθότητας των πληροφοριών.

Οι διαστάσεις αυτές απαντώνται στις ερωτήσεις Γ2, Γ3, Γ6 και Γ8 του ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις που αφορούν την ευκολία ως προς την χρήση και την παραγωγή ενός επιτυχούς αποτελέσματος μετριοούνται στις διαστάσεις:

- α) ευχρηστία·
- β) αποδοτικότητα – αποτελεσματικότητα και
- γ) ανταπόκριση – εξυπηρέτηση σε σχέση με τον χρόνο.

Οι διαστάσεις αυτές συνδέονται με τις ερωτήσεις Γ4, Γ5 και Γ7 του ερωτηματολογίου.

Όσον αφορά εκτενέστερα τις ερωτήσεις της γ ενότητας, η ερώτηση Γ1 είναι συγκριτική, καθώς τα άτομα του δείγματος πρέπει να συγκρίνουν τον βαθμό ικανοποίησης του gov.gr με εκείνον του ΚΕΠ. Από την ερώτηση αυτή διαφαίνεται, επίσης η πρόθεση των πολιτών να εμπιστευτούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή φυσική παρουσία για το ίδιο αποτέλεσμα (έκδοση εγγράφου). Η επόμενη ερώτηση Γ2 αναφορικά με τη χρήση κωδικών Taxisnet και Web banking για την πιστοποίηση ταυτότητας στο gov.gr, συνδέεται με την παράμετρο της ασφάλειας. Η ερώτηση Γ3, η οποία αναφέρεται στον βαθμό ικανοποίησης βάσει της ποιότητας σχεδιασμού (ποιότητα πληροφοριών και υπηρεσιών), που διαθέτει το gov.gr, συνδέεται με την παράμετρο της ποιότητας σχεδιασμού.

Η επόμενη ερώτηση Γ4 είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την παράμετρο της ευχρηστίας ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ερώτηση Γ5 συσχετίζεται με την παράμετρο της αποτελεσματικότητας μιας ψηφιακής υπηρεσίας. Η Ερώτηση Γ6 συνδέεται με την παράμετρο ευκολίας πλοήγησης όσον αφορά την

οργάνωση των πληροφοριών. Η επόμενη ερώτηση Γ7 συνδέεται με την παράμετρο της γρήγορης ανταπόκρισης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης. Η ερώτηση Γ8 αφορά στην σαφήνεια και την ορθότητα των πληροφοριών ενός ψηφιακού δημόσιου ιστότοπου. Τέλος, η ερώτηση Γ9 σηματοδοτεί την συνολική ικανοποίηση του πολίτη η οποία μετρήθηκε με τη φράση: Γενικότερα, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr. Εφόσον δηλαδή προηγούνται όλες οι παράμετροι, ο ερωτώμενος αξιολογεί την προσωπική του ικανοποίηση τόσο στα σημεία όσο και σε ένα γενικό πλαίσιο με την τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Φτάνοντας στο σημείο αυτό λοιπόν, έχοντας περιγράψει το θέμα και τις συνθήκες διεξαγωγής της έρευνας, έχοντας θέσει στόχους, τις ερευνητικές υποθέσεις - ερωτήματα, έχοντας κατασκευάσει και επεξηγήσει το ερωτηματολόγιο, η έρευνα μπορεί να διεξαχθεί για να οδηγηθούμε από τις απαντήσεις των μονάδων ανάλυσης σε συμπεράσματα.

5.2 Αποτελέσματα Έρευνας

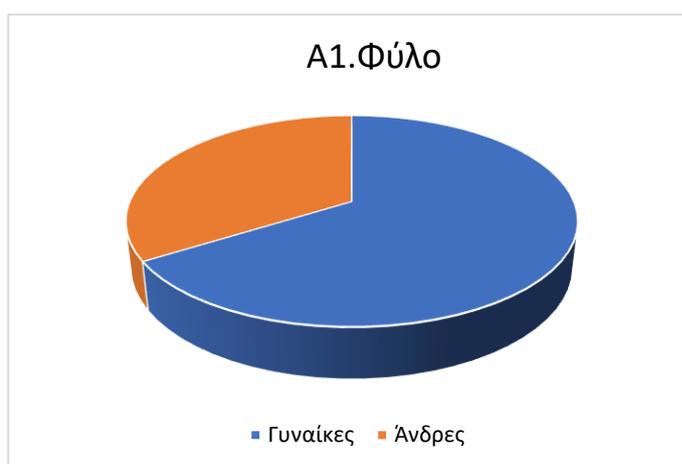
5.2.1 Καταγραφή και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στους υποψήφιους ερωτώμενους οι οποίοι ήταν αριθμητικά 115. Από το σύνολο αυτό λάβαμε 115 απαντήσεις, οι οποίες προέρχονται από τα άτομα που απαρτίζουν το στατιστικό δείγμα την παρούσας έρευνας.

Αρχικά από το σύνολο το ερωτηθέντων το 66,1% είναι γυναίκες, ενώ το 33,9% είναι άνδρες.

A1.Φύλο

- **66,1% Γυναίκες (76/115)**
- **33,9% Άνδρες (39/115)**



Διάγραμμα A1: Διάγραμμα απεικόνισης των φύλων των ατόμων του δείγματος

Αναφορικά με την ηλικία, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (48,7%) βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα 31-55.

A2.Ηλικιακή Ομάδα

- **48,7% (56/115) Ηλικιακή Ομάδα 31-55**
- **43,5% (50/115) Ηλικιακή Ομάδα 18-30**
- **7,8% (9/115) Ηλικιακή Ομάδα >55**

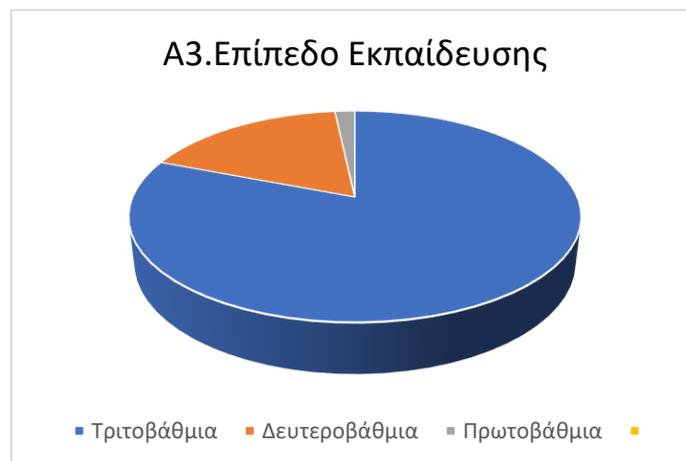


Διάγραμμα A2: Διάγραμμα απεικόνισης διαφορετικών ηλικιακών ομάδων των ατόμων του δείγματος

Μεταβαίνοντας στην ερώτηση μορφωτικού επιπέδου η συντριπτική πλειοψηφία (80,9%) βρίσκεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση:

A3.Επίπεδο Εκπαίδευσης

- **80,9% (93/115) Τριτοβάθμια Εκπαίδευση**
- **17,4% (20/115) Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση**
- **1,7% (2/115) Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση**



Διάγραμμα A3: Διάγραμμα απεικόνισης των διαφορετικών βαθμίδων εκπαίδευσης των ερωτώμενων

Σχετικά με την απασχόληση των ατόμων του δείγματος, το μεγαλύτερο μέρος δήλωσε «ιδιωτικός υπάλληλος».

A4. Εργασία

- **40,9% (47/115) Ιδιωτικός Υπάλληλος**
- **32,2% (37/115) Δημόσιος Υπάλληλος**
- **9,6% (11/115) Άνεργος**
- **7% (8/115) Συνταξιούχος**
- **5,2% (6/115) Ελεύθερος Επαγγελματίας**
- **3,5% (4/115) Άλλο**
- **0,9% (1/115) Ιδιοκτήτης Επιχείρησης**
- **0,9% (1/115) Μαθητής**



Διάγραμμα A4: Διάγραμμα απεικόνισης διαφορετικών τομέων εργασίας των ερωτώμενων

Η πέμπτη ερώτηση αφορά στην συχνότητα συναλλαγών με το Δημόσιο Τομέα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μια σημαντική μερίδα των ατόμων του δείγματος συναλλάσσονται συχνά (38,3%) με το Δημόσιο.

A5.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα;

- **2,6% Ποτέ (3/115)**
- **12,2% Σπάνια (14/115)**
- **17,4% Περιστασιακά (20/115)**
- **38,3% Συχνά (44/115)**
- **29,6% Πολύ Συχνά (34/115)**



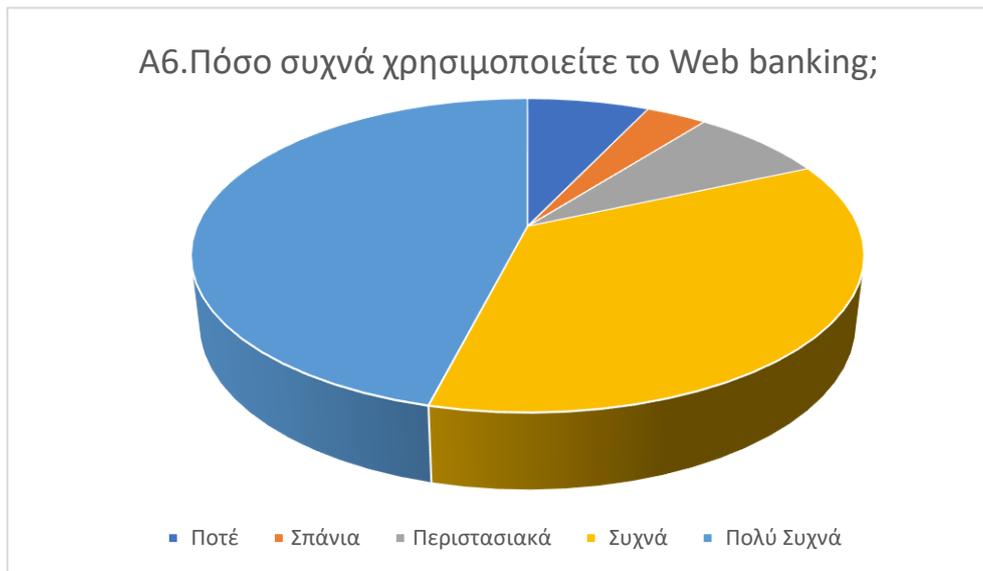
Διάγραμμα A5: Διάγραμμα απεικόνισης συχνότητας διαδικτυακών συναλλαγών με τον δημόσιο τομέα

Παρομοίως στην επόμενη ερώτηση σχετικά με τη συχνότητα χρησιμοποίησης Web banking το η συντριπτική πλειοψηφία (46,1%) απάντησε «πολύ συχνά».

A6.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Web banking;

- **7% Ποτέ (8/115)**
- **3,5% Σπάνια (4/115)**
- **7,8% Περιστασιακά (9/115)**
- **35,7% Συχνά (41/115)**

- **46,1% Πολύ Συχνά (53/115)**



Διάγραμμα Α6: Διάγραμμα απεικόνισης συχνότητας χρήσης web banking

Στην τελευταία ερώτηση της ενότητας σχετικά με την συχνότητα των ηλεκτρονικών αγορών υπάρχει ισοψηφία απαντήσεων για τις απαντήσεις «συχνά» και «πολύ συχνά».

A7. Πόσο συχνά κάνετε online αγορές;

- **3,5% Ποτέ (4/115)**
- **10,4% Σπάνια (12/115)**
- **13% Περιστασιακά (15/115)**
- **36,5% Συχνά (42/115)**
- **36,5% Πολύ Συχνά (42/115)**



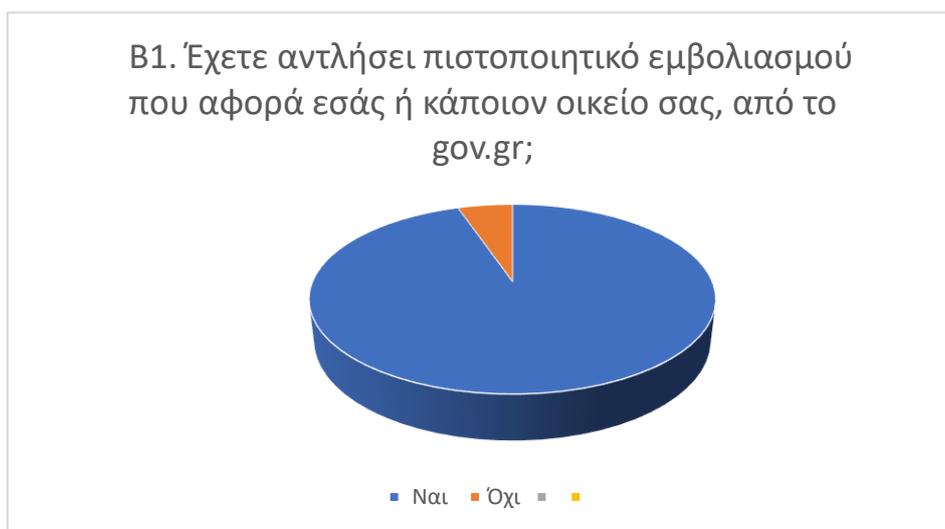
Διάγραμμα Α7: Διάγραμμα απεικόνισης συχνότητας ηλεκτρονικών αγορών

Έχοντας παραθέσει τις απαντήσεις της α ενότητας, συμπεραίνουμε ότι το δείγμα αποτελείται από περισσότερες γυναίκες, οι ηλικίες είναι σχετικά νεαρές και ένα μεγάλο μέρος εργάζεται ως ιδιωτικός ή δημόσιος υπάλληλος. Γενικότερα, οι σχέσεις των ερωτώμενων με τα τεχνολογικά μέσα φαίνεται ιδιαίτερα καλή καθώς συναλλάσσονται συχνά διαδικτυακά με το δημόσιο, χρησιμοποιούν το web banking και συνηθίζουν να κάνουν τις αγορές τους μέσω διαδικτύου. Βάσει των απαντήσεων η τριβή τους με την χρήση τεχνολογικών μέσων και του διαδικτύου είναι ιδιαίτερα συχνή και δείχνει να εξυπηρετεί το κοινωνικό σύνολο.

Η β ενότητα του ερωτηματολογίου περιέχει ερωτήσεις αναφορικά με την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού.

B1. Έχετε αντλήσει πιστοποιητικό εμβολιασμού που αφορά εσάς ή κάποιον οικείο σας, από το gov.gr;

- **94,8% Ναι (109/115)**
- **5,2% Όχι (6/115)**

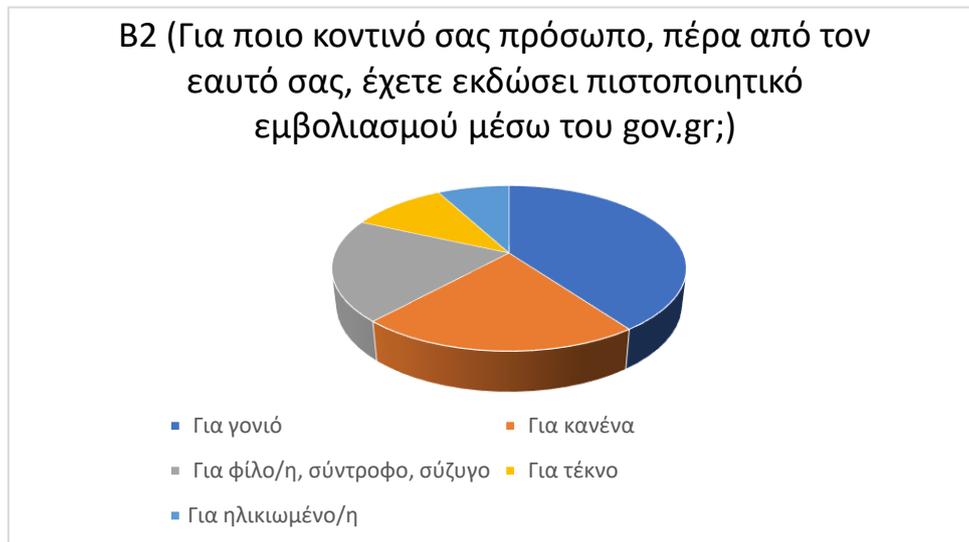


Διάγραμμα B1: Διάγραμμα απεικόνισης ποσοστού έκδοσης πιστοποιητικού εμβολιασμού για κάποιο οικείο πρόσωπο

Διαπιστώνουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων έχει αντλήσει πιστοποιητικό εμβολιασμού μέσω του gov.gr, γεγονός που μαρτυρά την χρήση του ιστότοπου και την προτίμησή του.

Στην επόμενη ερώτηση **B2 (Για ποιο κοντινό σας πρόσωπο, πέρα από τον εαυτό σας, έχετε εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού μέσω του gov.gr;)** παρατηρούμε ότι επιλέχθηκαν εξίσου όλες οι απαντήσεις, χωρίς κάποια να έχει συγκεντρώσει χαμηλό ποσοστό απαντήσεων.

- **40% Για γονιό (46/115)**
- **21,7% Για κανένα (25/115)**
- **20% Για φίλο/η, σύντροφο, σύζυγο (23/115)**
- **10,4% Για τέκνο (12/115)**
- **7,8% Για ηλικιωμένο/η (9/115)**



Διάγραμμα Β2: Διάγραμμα απεικόνισης προσώπων για τα οποία εκδόθηκε το πιστοποιητικό εμβολιασμού από τους ερωτώμενους

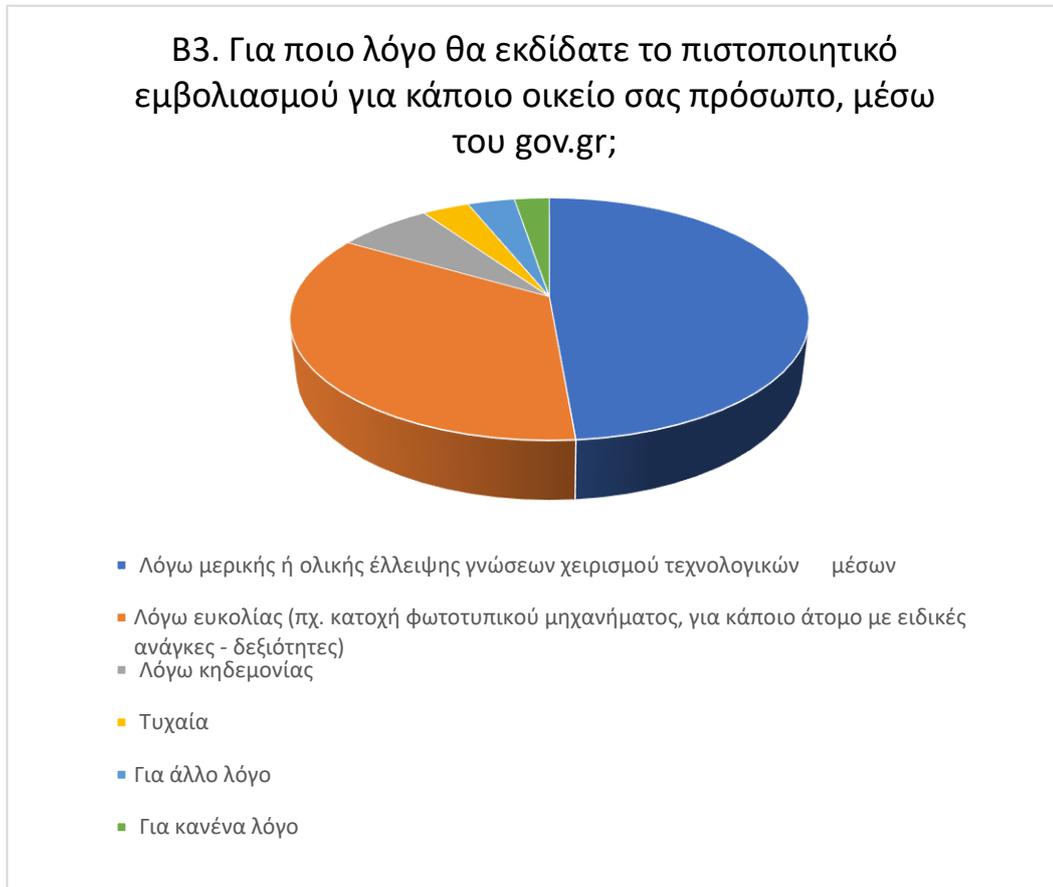
Όπως διαφαίνεται και από τα ποσοστά παραπάνω, το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος δήλωσε ότι έχει εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού για τον γονιό του. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες συνήθως ζητούν την συνδρομή των παιδιών του για διαδικτυακές διαδικασίες, αποφεύγοντας οποιαδήποτε τύπου ταλαιπωρία μπορεί να επιφέρει η επίσκεψη σε ένα ΚΕΠ.

Επιπλέον, η επόμενη ερώτηση που αφορά τους λόγους για τους οποίους εκδίδετε πιστοποιητικό για χάρη ενός κοντινού προσώπου, τα άτομα του δείγματος απάντησαν:

B3. Για ποιο λόγο θα εκδίδατε το πιστοποιητικό εμβολιασμού για κάποιο οικείο σας πρόσωπο, μέσω του gov.gr;

- **48,7% Λόγω μερικής ή ολικής έλλειψης γνώσεων χειρισμού τεχνολογικών μέσων (56/115)**
- **34,8% Λόγω ευκολίας (πχ. κατοχή φωτοτυπικού μηχανήματος, για κάποιο άτομο με ειδικές ανάγκες - δεξιότητες) (40/115)**
- **7% Λόγω κηδεμονίας (8/115)**

- 3,5% Τυχαία (4/115)
- 3,5% Για άλλο λόγο (4/115)
- 2,6% Για κανένα λόγο (3/115)



Διάγραμμα Β3: Διάγραμμα απεικόνισης των λόγων έκδοσης πιστοποιητικού εμβολιασμού για κάποιο οικείο πρόσωπο

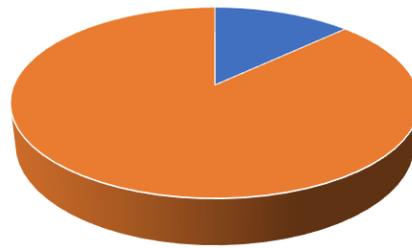
Από τις παραπάνω απαντήσεις επιβεβαιώνεται ότι αρκετοί πολίτες δεν διαθέτουν επαρκείς τεχνολογικές γνώσεις και γνώσεις χειρισμού Η/Υ και διαδικτύου, ώστε να μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν σε τέτοιου είδους ζητήματα. Η δεύτερη επικρατέστερη απάντηση, αποδεικνύει την βοήθεια σε κάποιον οικείο για λόγους ευκολίας.

Ακολούθως, στην ερώτηση Β4 τα άτομα του δείγματος ερωτώνται εάν έχουν εξυπηρετηθεί με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ για τον εν λόγω ζήτημα, ωστόσο η απάντηση είναι αρνητική κατά κύριο λόγο.

B4. Έχετε εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού που αφορά εσάς με την φυσικής σας παρουσίας σε κάποιο ΚΕΠ;

- 87% Όχι (100/115)
- 13% Ναι (15/115)

**B4. Έχετε εκδώσει πιστοποιητικό
εμβολιασμού που αφορά εσάς με την
φυσικής σας παρουσίας σε κάποιο ΚΕΠ;**



■ Ναι ■ Όχι ■

Διάγραμμα B4: Διάγραμμα απεικόνισης πραγματοποίησης έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού σε κάποιο ΚΕΠ

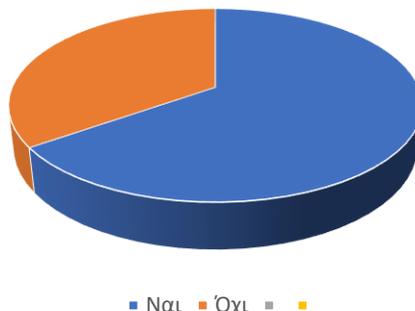
Η απροθυμία έκδοσης πιστοποιητικού μέσω ΚΕΠ δηλώνει την σταδιακή υιοθέτηση συνθηκών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την αναγνώριση της ευκολίας του gov.gr στην χρήση του. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος και επαγωγικά του πληθυσμού εξυπηρετείτε από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr, αποφεύγοντας τον συνωστισμό σε κάποιο ΚΕΠ.

Στην συνέχεια η αποκλειστική διαδικτυακή έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού, βρίσκει σύμφωνο μεγάλο μέρος του δείγματος στην ερώτηση B5.

B5. Θα προτιμούσατε να εκδίδεται αποκλειστικά διαδικτυακά το πιστοποιητικό εμβολιασμού, μέσω του gov.gr, στο μέλλον;

- 65,2% Ναι (75/115)
- 34,8% Όχι (40/115)

B5. Θα προτιμούσατε να εκδίδεται αποκλειστικά διαδικτυακά το πιστοποιητικό εμβολιασμού, μέσω του gov.gr, στο μέλλον;



Διάγραμμα B5: Διάγραμμα απεικόνισης προτίμησης Ερωτηθέντων σχετικά με την αποκλειστική ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού

Σχολιάζοντας την απάντηση αυτή αναφέρουμε ότι η ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού εξυπηρετεί το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος. Επιπροσθέτως, υφίσταται μια μερίδα ατόμων, οι οποίοι ζητούν βοήθεια από τα οικεία τους πρόσωπα που είναι γνώστες των τεχνολογικών μέσων και του διαδικτύου. Επομένως, ένα μεγάλο μέρος της πύλας θεωρεί ότι δύναται να εξυπηρετείτε για τέτοιου είδους ζητήματα αμιγώς ηλεκτρονικά.

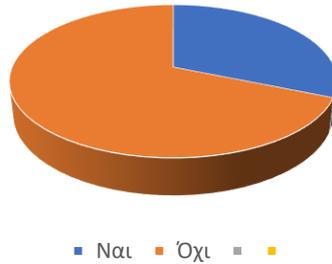
Τέλος, ακολουθεί η ερώτηση που αφορά την προσβασιμότητα:

B6. θεωρείτε ότι εάν είχατε κάποιες ειδικές ανάγκες - δεξιότητες (πχ προβλήματα όρασης ή ακοής ή διαταραχές λόγου) θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες του gov.gr για την έκδοση του πιστοποιητικού;

- 68,7% Όχι (79/115)

ο **31,3% Ναι (36/115)**

Β6. Θεωρείτε ότι εάν είχατε κάποιες ειδικές ανάγκες - δεξιότητες (πχ προβλήματα όρασης ή ακοής ή διαταραχές λόγου) θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες του gov.gr για την έκδοση του πιστοποιητικού;



Διάγραμμα Β6: Διάγραμμα απεικόνισης απόψεων των ερωτηθέντων σχετικά με την προσβασιμότητα στο gov.gr

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το gov.gr δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα με ειδικές ανάγκες – δεξιότητες. Όπως αναφέραμε και στο κεφάλαιο 4, ο συγκεκριμένος ιστότοπος διαθέτει αυτή την λειτουργία⁹⁶. Διαπιστώνουμε ωστόσο, ότι η λειτουργία αυτή δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στο ευρύ κοινό.

Η παρουσίαση των απαντήσεων της γ ενότητας θα γίνει μέσω διαγραμμάτων για να αντιληφθούμε ενδελεχώς τα ποσοστά ικανοποίησης των πολιτών. Συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε ραβδόγραμμα, το οποίο σε θεωρητικό επίπεδο απεικονίζει την συχνότητα ποιοτικών μεταβλητών. Στην περίπτωσή μας ο άξονας χ αντιστοιχεί στις κατηγορίες 1-5 της 5-βαθμης κλίμακας Likert⁹⁷. Δημιουργείται μια ορθογώνια στήλη το ύψος της οποίας ισούται με την αντίστοιχη συχνότητα των απαντήσεων που δόθηκαν⁹⁸. Προς διευκόλυνσή μας οι απαντήσεις μετριοούνται σε ποσοστό %.

⁹⁶ Εφαρμόζονται οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG).

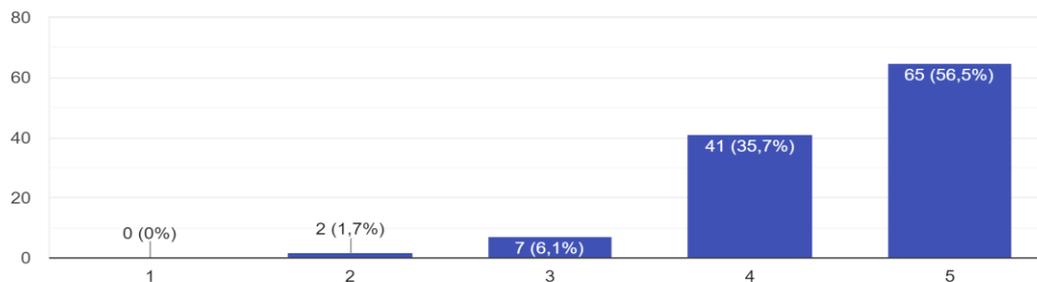
⁹⁷ 1. Πολύ δυσαρεστημένος/η
2. Μάλλον δυσαρεστημένος/η
3. Μέτρια
4. Μάλλον ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

⁹⁸ "Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS", 2015, σσ. 162-165

Γ. Προσωπική Αξιολόγηση του gov.gr:

1. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω gov.gr, σε σύγκριση με την έκδοση του σε κάποιο ΚΕΠ;

115 απαντήσεις

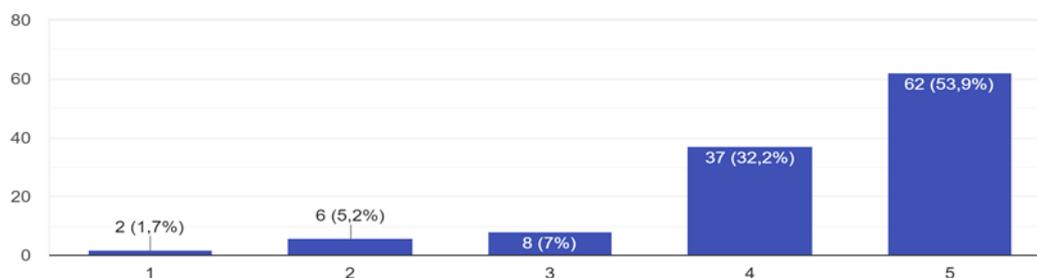


Διάγραμμα Γ1: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την gov.gr συγκριτικά με το ΚΕΠ, το οποίο προκύπτει από την έρευνα που διεξήχθη για την παρούσα εργασία

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα Γ1 το ερωτώμενο κοινό είναι σχετικά ικανοποιημένο από την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω gov.gr συγκριτικά με τα ΚΕΠ. Το 56,5% δηλώνει «πολύ ικανοποιημένος/η», το 35,7% δηλώνει «μάλλον ικανοποιημένος/η», ενώ το 6,1% δηλώνει «μέτρια». Επιπλέον, δεν υπάρχει καμία απάντηση που να υποδεικνύει μεγάλο βαθμό δυσαρέσκειας. Τα αποτελέσματα λοιπόν, δηλώνουν την ύπαρξη πρόσφορου εδάφους για την συνεχή εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και κατ' επέκταση την δήλωση προτίμησής της από τα άτομα του δείγματος συγκριτικά με τα ΚΕΠ.

2. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τη χρήση κωδικών Taxisnet και Web banking για την πιστοποίηση ταυτότητας στο gov.gr;

115 απαντήσεις

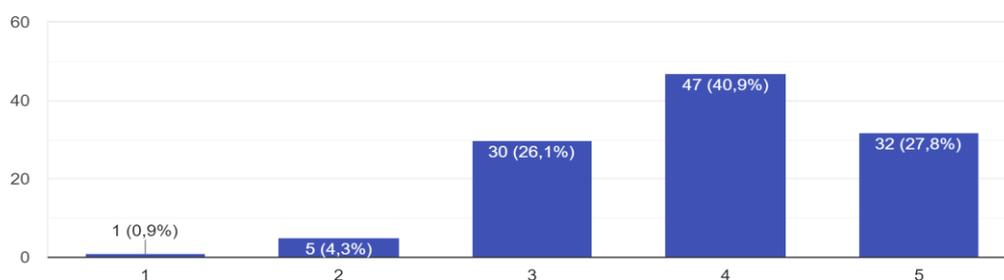


Διάγραμμα Γ2: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την χρήση κωδικών Taxisnet και Web banking για την πιστοποίηση ταυτότητα στο gov.gr

Στο διάγραμμα Γ2 της ερώτησης Γ2 του ερωτηματολογίου, ο βαθμός ικανοποίησης δεν φαίνεται παρόμοιος με το προηγούμενο διάγραμμα. Η διασπορά των

προτιμήσεων επεκτείνεται σε όλες τις πιθανές απαντήσεις από το «πολύ δυσαρεστημένος/η» μέχρι το «πολύ ικανοποιημένος/η». Το 53,9% δηλώνει «πολύ ικανοποιημένος/η», το 32,2% «μάλλον ικανοποιημένος/η», το 7% «μέτρια», το 5,2% «Μάλλον δυσαρεστημένος/η», ενώ το 1,7% «πολύ δυσαρεστημένος/η». Το γενικό πρόσημο παραμένει θετικό, ωστόσο παρατηρείτε ένας βαθμός δυσαρέσκειας, καθώς υπάρχει μια μερίδα ατόμων που μεταφράζουν την ασφάλεια που προσδίδεται από την ταυτοποίηση στοιχείων του gov.gr, σε έλλειψη σιγουριάς – απειλή για τους προσωποποιημένους κωδικούς και τα τραπεζικά τους στοιχεία. Τον νέφος ανασφάλειας θεωρούμε ότι δεν σχετίζεται τόσο με το gov.gr αλλά γενικότερα με την χρήση προσωπικών στοιχείων στο διαδίκτυο αδυνατώντας πολλές φορές να αντιληφθούμε τους ασφαλείς ιστότοπους από τους μη. Επομένως, θεωρούμε σε ένα γενικότερο πλαίσιο ότι υφίσταται ένας βαθμός άγνοιας του τι είναι ασφαλές και τι όχι κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο.

3.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα σχεδιασμού (ποιότητα πληροφοριών και υπηρεσιών) που διαθέτει το gov.gr;
115 απαντήσεις

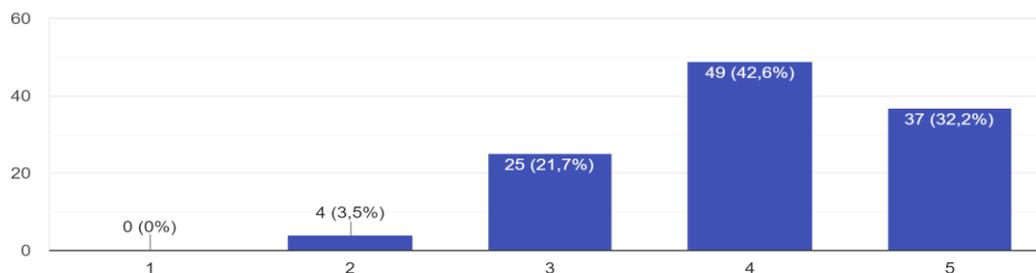


Διάγραμμα Γ3: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την ποιότητα σχεδιασμού του gov.gr

Μεταβαίνοντας στην τρίτη κατά σειρά ερώτηση της ενότητας σχετικά με την ποιότητα σχεδιασμού του gov.gr παρατηρούμε ότι υπάρχει συσσώρευση θετικών απαντήσεων καθώς το 47% δηλώνει «ικανοποιημένος/η», το 32% «πολύ ικανοποιημένος/η», το 26,1% «μέτρια», το 4,3% «μάλλον δυσαρεστημένος/η» και το 0,9% «πολύ δυσαρεστημένος/η». Το γεγονός ότι η πλειοψηφία των απαντήσεων βρίσκεται στο «μάλλον ικανοποιημένος/η» και όχι στο απόλυτο άριστα, μαρτυρά την ικανοποίηση των ατόμων του δείγματος, άρα και του πληθυσμού, αλλά υπάρχει ακόμα «χώρος» για βελτίωση και εξέλιξη. Η ωφελιμότητα του gov.gr κρίνεται από τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών. Γενικότερα ωστόσο, η ποιότητα ενός

προϊόντος κρίνεται στο διηνεκές, καθώς ένα έργο μπορεί να μην είναι το ίδιο επωφελές σε λίγα χρόνια.

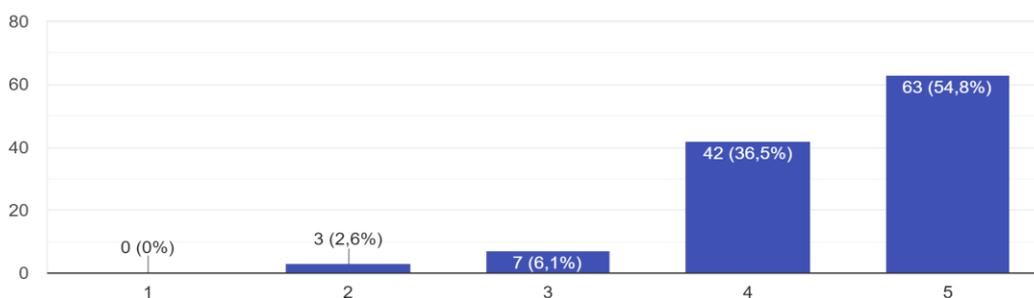
4. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του gov.gr;
115 απαντήσεις



Διάγραμμα Γ4: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών σχετικά με την ευχρηστία του gov.gr

Το επόμενο διάγραμμα Γ4 απεικονίζει τα αποτελέσματα της έρευνας ως προς την ευχρηστία του gov.gr. Όπως και στο διάγραμμα Γ3 οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στην απάντηση «μάλλον ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 42,6% στην συγκεκριμένη ερώτηση. Ακολουθεί η απάντηση «πολύ ικανοποιημένος/η» με 32,2%, η απάντηση «μέτρια» 21,7% και η απάντηση «μάλλον δυσαρεστημένος/η» με ποσοστό 3,5%. Η ευχρηστία είναι ένας σημαντικός παράγοντας για κάποιον ιστότοπο, διότι καθορίζει τον χρόνο εντός του οποίου θα εξυπηρετηθεί ο πολίτης και αντικατοπτρίζει την γενική άποψη που θα διαμορφωθεί στον πολίτη, μετά την εκτέλεση των διαδικασιών. Όπως διαφαίνεται από το διάγραμμα, η ευχρηστία του gov.gr είναι

5. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αποτελεσματικότητα – αποδοτικότητα του gov.gr, ως προς την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού;
115 απαντήσεις

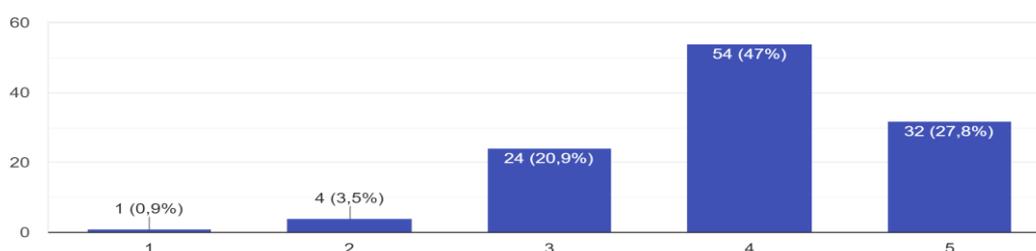


Διάγραμμα Γ5: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την αποτελεσματικότητα – αποδοτικότητα του gov.gr

υπαρκτή, ωστόσο χρειάζεται βελτίωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών και του σχεδιασμού, ώστε να απαντά πλήρως στις απαιτήσεις των πολιτών.

Το διάγραμμα Γ5 της αντίστοιχης ερώτησης του ερωτηματολογίου απεικονίζει τον βαθμό αποδοτικότητας – αποτελεσματικότητας του gov.gr βάσει των ατόμων του δείγματος. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτώμενων δήλωσε «πολύ ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 54,8%, ενώ το 36,5% δήλωσε «μάλλον ικανοποιημένος/η». Στο συγκεκριμένο διάγραμμα οι ράβδοι έχουν ανοδική πορεία με κορύφωση την απόλυτη ικανοποίηση. Το γεγονός αυτό, αποδεικνύει τόσο την απλότητα του χειρισμού του ιστότοπου, όσο και την γρήγορη εξυπηρέτηση, που οδηγούν την πολίτη στο τελικό επιθυμητό αποτέλεσμα.

6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την οργάνωση των πληροφοριών και την ευκολία πλοήγησης στο gov.gr (μενού, γρήγορη αναζήτηση, οδηγίες και online help);
115 απαντήσεις



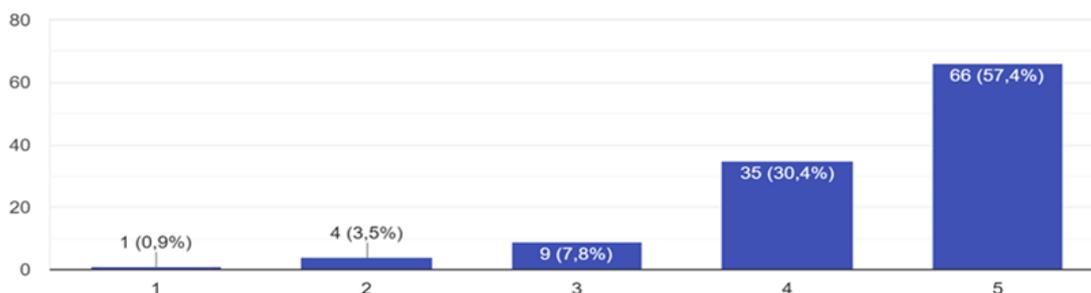
Διάγραμμα Γ6: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών σχετικά με την ευκολία πλοήγησης στο gov.gr

Το διάγραμμα Γ6 της αντίστοιχης ερώτησης του ερωτηματολογίου απεικονίζει τις απαντήσεις των ερωτώμενων σχετικά με την ευκολία πλοήγησης στο gov.gr κατά την διαδικασία έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού. Σε αυτή την περίπτωση διαπιστώνουμε ότι το 47% απάντησε «μάλλον ικανοποιημένος/η», το 27,8% απάντησε «πολύ ικανοποιημένος/η», το 20,9% «μέτρια», το 3,5% «μάλλον δυσαρεστημένος/η» και το 0,9% «πολύ δυσαρεστημένος». Στην συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρούμε ότι δεν υφίσταται μαζική συγκέντρωση του δείγματος σε μια ή δύο απαντήσεις, αλλά υπάρχει μεγαλύτερη διασπορά. Οι απαντήσεις δηλαδή, μας προτρέπουν στον συλλογισμό ότι ένα μέρος των πολιτών αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα και δεν είναι φανερά ικανοποιημένο από την ευκολία χειρισμού της πλοήγησης του ιστότοπου. Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες υπολείπονται βασικά προσωπικά στοιχεία από τις πληροφορίες πολίτη, γεγονός που δυσχεραίνει την πλοήγηση των πολιτών, οι οποίοι με την σειρά τους δυσανασχετούν. Άλλη περίπτωση είναι αυτή που περιγράψαμε στο διάγραμμα ροής (Διάγραμμα 4 του κεφαλαίου 3) σύμφωνα με την οποία δεν

περιλαμβάνεται το ΑΜΚΑ του πολίτη στο ΑΦΜ του και απαιτείται ενημέρωση στα στοιχεία του. Αυτές είναι δύο από τις περιπτώσεις κατά τις οποίες η πλοήγηση στο gov.gr μπορεί να μην καθίσταται τόσο εύκολη για έναν πολίτη.

7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ανταπόκριση της εξυπηρέτησης σας, σε σχέση με τον χρόνο έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού;

115 απαντήσεις

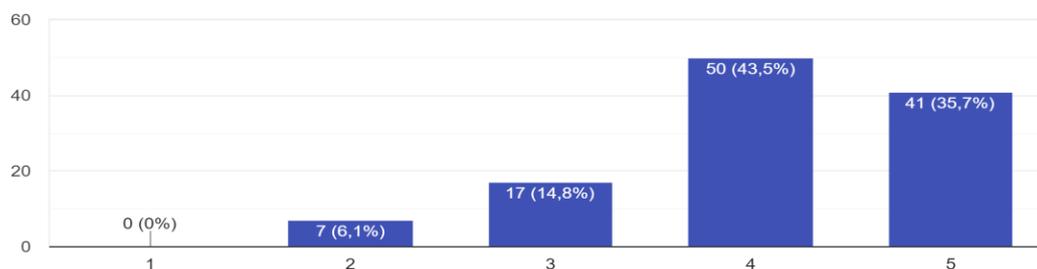


Διάγραμμα Γ7: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με τον χρόνο ανταπόκρισης των υπηρεσιών του gov.gr

Το διάγραμμα Γ7 εκφράζει παραστατικά τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών όταν ερωτήθηκαν για την ανταπόκριση του gov.gr σχετικά με τον χρόνο έκδοσης του πιστοποιητικού. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (57,4%) απάντησε «πολύ ικανοποιημένος/η», δείχνοντας την αμέριστη ικανοποίησή τους, ενώ το 30,4% δήλωσε «μάλλον ικανοποιημένος/η». Αξίζει να σημειώσουμε ότι το 57,4% είναι το μεγαλύτερο ποσοστό που έχει συγκεντρωθεί στις ερωτήσεις προσωπικής αξιολόγησης και δήλωσης βαθμού ικανοποίησης της γ ενότητας. Η απάντηση αυτή δικαιολογείται διότι το gov.gr είναι κατασκευασμένο ώστε, εφόσον υπάρχουν τα απαιτούμενα στοιχεία ενός πολίτη, να εκδίδεται με λίγα μόνο «βήματα» το επιθυμητό κάθε φορά πιστοποιητικό, χωρίς χρονοτριβές. Φυσικά όμως υπάρχουν και ποσοστά των ατόμων του δείγματος που δείχνουν έως ένα βαθμό την δυσαρέσκειά τους, όπως το 0,9% που δηλώνει «πολύ δυσαρεστημένος/η», το 3,5% «μάλλον δυσαρεστημένος» και το 7,8% «μέτρια». Αυτή η μερίδα των πολιτών είναι πολύ πιθανό να αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα με τα προσωπικά τους στοιχεία⁹⁹ που καθυστέρησε τις διαδικασίες έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού.

⁹⁹ Αναφερόμαστε σε ελλείψεις, ή λάθος καταχωρημένα στοιχεία, προβλήματα με τον ΑΜΚΑ και τον ΑΦΜ κλπ

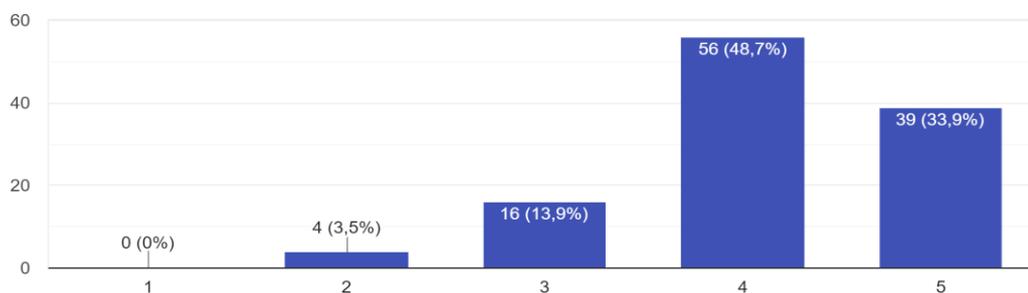
8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την σαφήνεια και την ορθότητα των πληροφοριών που σας παρέχει το gov.gr;
115 απαντήσεις



Διάγραμμα Γ8: Διάγραμμα Απεικόνισης Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών αναφορικά με την σαφήνεια και την ορθότητα των πληροφοριών του gov.gr

Η σαφήνεια και η ορθότητα των πληροφοριών είναι μια παράμετρος που θέσαμε για την χρήση του gov.gr ιδιαίτερα κρίσιμη για τον πολίτη, διότι πρόκειται για ένα στοιχείο που θα τον οδηγήσει στο επιθυμητό τελικό αποτέλεσμα της έκδοσης ενός πιστοποιητικού διαδικτυακά. Στην συγκεκριμένη ερώτηση, οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν «μάλλον ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 43,5%, ενώ το 35,7% δήλωσε «πολύ ικανοποιημένος/η». Ακολούθως, το 14,8% των απαντήσεων συγκεντρώνεται στην επιλογή «μέτρια» και το 6,1% στην επιλογή «μάλλον δυσαρεστημένος/η». Το γενικό συμπέρασμα της απάντησης αυτής είναι ότι εφαρμόζεται έως ένα βαθμό η συγκεκριμένη παράμετρος στο gov.gr, εφόσον η πλειοψηφία δηλώνει την ικανοποίησή της πάνω σε αυτό το ζήτημα, ωστόσο απαιτείται εξέλιξη και βελτίωση, ώστε να γίνεται αντιληπτή η εκάστοτε πληροφορία και σε κάποιον πολίτη που δεν ασχολείται ή δεν είναι εξοικειωμένος στον κατάλληλο βαθμό με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

9. Γενικότερα, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr;
115 απαντήσεις



Διάγραμμα Γ9: Διάγραμμα Απεικόνισης Γενικού Βαθμού Ικανοποίησης Πολιτών

Η απεικόνιση του διαγράμματος Γ9 διαδραματίζει την γενική εικόνα ικανοποίησης των ατόμων που εντάσσονται στο δείγμα και επαγωγικά στον πληθυσμό. Αρχικά, είναι ιδιαίτερα προσοδοφόρα η ανυπαρξία αρνητικής απάντηση από τους ερωτώμενους, αφού κανένας από τους ερωτώμενους δεν δήλωσε «πολύ δυσαρεστημένος/η». Πρόκειται δηλαδή για μια θετική αρχικά εικόνα. Το ποσοστό των «μάλλον δυσαρεστημένων» είναι 3,5%, το οποίο κρίνεται αρκετά χαμηλό. Τα άτομα αυτά ίσως δεν έχουν μεγάλο βαθμό εξοικείωσης με τα ΤΠΕ, ή προτιμούν την φυσική παρουσία και την διαπροσωπική επαφή σε κάποιο ΚΕΠ προκειμένου να εξυπηρετηθούν από υπαλλήλους. Το ποσοστό των ατόμων του δείγματος που απάντησαν «μέτρια» και εκφράζουν γενικά ουδετερότητα είναι 13,9%. Η πλειοψηφία 48,7% δηλώνει «μάλλον ικανοποιημένος/η», ενώ το 33,9% «πολύ ικανοποιημένος». Από τα αποτελέσματα αυτά αντιλαμβανόμαστε ότι το γενικό πρόσημο είναι θετικό όμως καθίσταται απαραίτητη η χρήση ευέλικτου λογισμικού το οποίο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών, επιλύοντας κάθε αδύναμο σημείο του πληροφοριακού συστήματος και ενισχύοντάς το με σύγχρονες τελέσφορες λειτουργίες και ποιότητα σχεδιασμού.

5.2.2 Περαιτέρω Σχολιασμός Αποτελεσμάτων

Κάνοντας μια ανασκόπηση στην έρευνα που διεξήχθη για την παρούσα εργασία καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης προχωρά σταδιακά συναντώντας υποστήριξη από τα άτομα που απαρτίζουν το δείγμα και από τον πληθυσμό, επαγωγικά. Οι ερευνητικές υποθέσεις που θέσαμε επιβεβαιώνονται και οι στόχοι της έρευνας απαντώνται πλήρως. Αρχικά, το κοινωνικό σύνολο ωφελείται της χρήσης του διαδικτύου τόσο για συναλλαγές με το δημόσιο τομέα, όσο και σε γενικότερες εκφάνσεις της καθημερινότητάς τους. Επιπλέον, συντελείται προσπάθεια

αντικατάστασης της φυσικής παρουσίας στις δημόσιες υπηρεσίες με τη χρήση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, η οποία έχει κερδίσει την ικανοποίηση των πολιτών, δεδομένων των ενθαρρυντικών απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο. Μια επιτυχημένη προσέγγιση για την εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτείται να είναι ευαίσθητη στις ανάγκες των πολιτών. Φυσικά η διαδικτυακή αυτή πύλη και ως συνέπεια της πανδημίας του Covid-19, εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες υπηρεσίες και θεωρείται αρκετά σύγχρονη. Οι ανάγκες των πολιτών κατά την μελέτη διεξαγωγής ενός δημόσιου έργου οδηγούν στις βασικές υπηρεσίες προσέγγισης των πολιτών, οι οποίες είναι: η ποιότητα του τελικού προϊόντος, η ευελιξία στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, η ταχύτητα στην απόκτηση του τελικού προϊόντος και το ανταγωνιστικό κόστος.

Ένα ακόμη συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνα¹⁰⁰ είναι η ανάγκη που προκύπτει για την μείωση του λειτουργικού και οργανικού ψηφιακού αναλφαβητισμού. Κρίνεται ως μια παθογένεια της ελληνικής κοινωνίας, η οποία κάνει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να «βραδυπορεί». Απαιτείται ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων, εστιάζοντας σε μεταρρυθμιστικές πολιτικές του εκπαιδευτικού συστήματος. Σημαντική είναι και η δημιουργία πρόσφορου εδάφους για πολιτικές δράσεις που θα βελτιώσουν το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων για τους χαμηλά μορφωμένους, μη μισθωτούς, ηλικιωμένους και αλλοδαπούς.

Εν κατακλείδι, και θέτοντας υπόψιν τα αποτελέσματα της έρευνας οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του gov.gr βρίσκουν υποστήριξη στο κοινωνικό σύνολο το οποίο διευκολύνεται από την χρήση τους και το οποίο δηλώνει ικανοποιημένο για όσα προσφέρει ο συγκεκριμένος ιστότοπος. Αναφέρουμε χαρακτηριστικά ότι όλες οι απαντήσεις του στατιστικού δείγματος υποστηρίζουν την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα του συγκεκριμένου ιστότοπου και αποδίδουν έναν σημαντικό βαθμό ικανοποίησης. Επειδή όμως οι ανάγκες μεταβάλλονται και αρκετές φορές πληθαίνουν, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του gov.gr πρέπει να συνεχίσουν να λειτουργούν και να εξελίσσονται και όσο το δυνατόν με μεγαλύτερη αυτονομία.

Παρατηρήσεις – Συμπεράσματα

Έχοντας αποκτήσει μια σφαιρική αντίληψη επί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναφέρουμε ότι γενικότερα, λόγω της πανδημίας του Covid-19,

¹⁰⁰ Βασιζόμενοι περισσότερο τα δύο πρώτα μέρη της έρευνας που διεξήχθη.

υφίσταται μια ευκαιρία επανεξέτασης των στρατηγικών προσεγγίσεων για τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων και δεδομένων προς βελτίωσης της απόδοσης της Δημόσιας Πολιτικής. Το ελληνικό κράτος ενισχύοντας τις ικανότητές του, αντιδρά άμεσα σε συμβάντα και σε κρίσεις και σχεδιάζει στρατηγικές ανάκαμψης του δημόσιου τομέα αλλά και του ιδιωτικού. Η αξιοποίηση της ευκαιρίας αυτής προαπαιτεί κατανόηση του τρόπου λήψης ουσιαστικών αποφάσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η τελευταία προσβλέπει στον εκδημοκρατισμό των θεσμών, προωθώντας τις αρχές της ισότητας και της αξιοκρατίας μέσα σε ένα όχημα ελεύθερης ενημέρωσης, ίσης πρόσβασης και ενεργού συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των δημοσίων πολιτικών. Μια τέτοια στρατηγική προσέγγιση, ακόμη και αν γίνεται αντιληπτή ως συνέπια αυτής της πανδημίας, διαμορφώνει μεταρρυθμίσεις και δράσεις που θα οδηγήσουν στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας και δεδομένων στον δημόσιο τομέα για το διηνεκές. Ως αποτέλεσμα, με την χρήση της τεχνολογίας αποβλέπουμε σε μια μελλοντική, προοδευτική και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών της κυβέρνησης σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους κρατικούς φορείς.

Επιπλέον συμπεραίνουμε ότι μέσω της καινοτομίας, της σταδιακής εξέλιξης, και γενικότερα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η κυβέρνηση δύναται να είναι πιο αποτελεσματική, να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες, να ανταποκρίνεται στα αιτήματα των πολιτών με διαφάνεια και λογοδοσία, να απομακρύνει τους αποκλεισμούς. Κατά συνέπεια σταδιακά θα αποκαθίσταται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τους κρατικούς φορείς. Η έλλειψη εμπιστοσύνης στις αρχές είναι μια κοινωνικοπολιτική παθογένεια του εντός και εκτός συνόρων. Η έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών πηγάζει από την αβεβαιότητα και την μερική ή ολική άγνοια χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι υποστηρικτές της θέσης αυτής πολλές φορές στρέφονται στην εξυπηρέτηση με την φυσική τους παρουσία σε δημόσιες υπηρεσίες, καθώς επιζητούν και τις διαπροσωπική επαφή και επικοινωνία.

Αντιθέτως, η βαθμιαία υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επηρεάζεται από στην ικανοποίηση των πολιτών και την πρόθεσή τους να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr μετέβαλλαν και εκσυγχρόνισαν τις συναλλαγές του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τα οφέλη για τους αποδέκτες ποικίλουν. Σημαντική είναι η γρήγορη και αποδοτική εξυπηρέτηση, η δημιουργία συνθηκών διαφάνειας, η ενιαία πύλη εισόδου, η ευκολία άντλησης συγκεκριμένων πλέον δικαιολογητικών, η μοναδική αρχική καταχώρηση των

προσωπικών στοιχείων και η δυνατότητα διασύνδεση των υπηρεσιών-διαλειτουργικότητα. Τα παραπάνω αγαθά που έχουν επέλθει τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα, ωθούν τους πολίτες προς τον ενστερνισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα παραπάνω διασταυρώνονται και μέσω των αποτελεσμάτων της έρευνας που διεξήγαμε για την παρούσα εργασία. Το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα, χρησιμοποιεί και συναλλάσσεται συχνά μέσω διαδικτύου με τον δημόσιο τομέα, διαθέτει εξοικείωση με την πλατφόρμα του gov.gr και αισθάνεται ικανοποίηση έως ένα βαθμό για την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού κατά του Covid-19 μέσω του gov.gr. Επομένως και παρά των μεταβαλλόμενων συνθηκών, υπάρχει μια θετική ανταπόκριση με επιφυλάξεις για εξέλιξη.

Εν κατακλείδι, το κράτος προκειμένου να ενισχύσει την ανταπόκριση του κοινωνικού συνόλου, επιβάλλεται να λάβει μέτρα για την εξέλιξη της ενιαία δομή των κυβερνητικών ιστοσελίδων. Όπως αντιληφθήκαμε από την επισκόπηση και διερεύνηση της βιβλιογραφίας για την παρούσα εργασία, η ψηφιοποίηση δεν είναι μια εύκολη διαδικασία. Χωρίς την απαιτούμενη μεθοδικότητα, την διαλειτουργικότητα και τις τεχνικού και λογισμικού χαρακτήρα γνώσεις, η επιθυμητή διαδικασία ψηφιοποίησης των υπηρεσιών θα μετατραπεί σε ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας. Στην περίπτωση αυτή οι παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης θα αναπαράγονται, «αποθώντας» τον πολίτη από το κράτος και εντάσσοντάς τον σε έναν φαύλο κύκλο διαδικασιών δίχως αποδοτικότητα.

Η δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr μπορεί να χρησιμεύσει ως αφετηρία για περαιτέρω έρευνα, παρέχοντας πρόσβαση και λεπτομερή περιγραφή του κυβερνητικού υλικού κάθε οργανισμού και τηρώντας τα διεθνή πρότυπα περιγραφής. Έχουμε πάντα υπόψη μας ότι οι άνθρωποι είναι αυτοί που χτίζουν και εξελίσσουν τις κοινωνίες, όχι τα πληροφοριακά συστήματα!

Βιβλιογραφία

Βιβλία – eBooks:

- Sophia Loukadounou, Vasiliki Koutsona, & Euripidis Loukis. (2020, November). "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece". Στο ηλεκτρονικό βιβλίο: Marinos Themistocleous, Maria Papadaki, & Muhammad Mustafa Kamal (Eds.), *Information Systems, 17th European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference, EMCIS 2020 Dubai, United Arab Emirates, November 25–26, 2020 Proceedings* (σσ. 223-238). Switzerland: Springer. Ανάκτηση από "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece": https://www.researchgate.net/publication/347087342_Analyzing_a_Frugal_Digital_Transformation_of_a_Widely_Used_Simple_Public_Service_in_Greece
- Δημήτρης Β. Παπούλιας. (2019). *"Πως συντελούνται οι Μεταρρυθμίσεις"*, Δημήτρης Β. Παπούλιας. Αθήνα: Εκδόσεις Αλεξάνδρεια.
- Ιωσηφίδης, Θ. (2008). Πίνακας: Κλασικές Διαφορές Ποιοτικής και Ποσοτικής Έρευνας σελ 22/ "Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες". Στο Θ. Ιωσηφίδης, *"Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες"* (σσ. 22-23). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική ΑΕ.
- ΚΥΡΙΑΖΟΓΛΟΥ, Ι., & ΠΟΛΙΤΟΥ, Δ. (2005). *ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΈΛΛΗΝ.
- ΛΑΔΗ, Σ., & ΝΤΑΛΑΚΟΥ, Β. (2016). *ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ.
- ΠΑΣΣΑΣ, Α. Γ. (2018). *Η ΕΘΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ.
- Χαλκιάς, Μ. (2015). *"Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS"*. Ζωγράφου: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Ηλεκτρονικά Άρθρα:

- Maciejewski , M., Ratcliff, C., & Blandin, L. (2020, September). *Digital Agenda for Europe*. Ανάκτηση από www.europarl.europa.eu: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/64/Digital-Agenda-for-Europe>
- Anna Mastora,, Maria Koloniari, & Maria Monopoli. (2021). *"The Government Information Landscape in Greece"*. Ανάκτηση από IFLA Professional Report No.137, pg 64-82: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/137.pdf>
- Brooke, J. (1996, January). *www.researchgate.net/ SUS -- a quick and dirty usability scale*. Ανάκτηση από SUS -- a quick and dirty usability scale: https://www.researchgate.net/publication/319394819_SUS_-_a_quick_and_dirty_usability_scale
- Christine Prokop, & Markus Tepe. (2021, March 18). *onlinelibrary.wiley.com/ "Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services"*. Ανάκτηση από Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/padm.12739>
- Christy M.K. Cheung, & Matthew K.O. Lee. (2008, May 16). *onlinelibrary.wiley.com/ The Structure of Web-Based Information SystemsSatisfaction: Testing of Competing Models*. Ανάκτηση από The Structure of Web-Based Information SystemsSatisfaction: Testing of Competing Models: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/asi.20881>
- Commission, E. (European Union, 2016, December 16). Ανάκτηση από "Analysis of the Value of New Generation of eGovernment Services and how Can the Public Sector Become an Agent of Innovation through ICT": <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/1e0bba11-c67f-11e6-a6db-01aa75ed71a1/language-en>
- Constantina Costopouloua, Maria Ntaliani, & Filotheos Ntalianis. (2021, August 17). *"Evolution of e-participation in Greek local government"*. Ανάκτηση από content.iospress.com/ "Evolution of e-participation in Greek local government": <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip190174>

- Eduard Cristobal, & Carlos Flavia'n and Miguel Guinali'u. (2007, May 22). *www.emerald.com/ Perceived e-service quality Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty*. Ανάκτηση από Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520710744326/full/pdf?title=perceived-eservice-quality-pesq-measurement-validation-and-effects-on-consumer-satisfaction-and-web-site-loyalty>
- Gounopoulos, E., Kontogiannis, S., Kazanidis, I., & Valsamidis, S. (2020, January). *www.researchgate.net/ "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece"*. Ανάκτηση από "The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece": https://www.researchgate.net/publication/338566697_The_Impact_of_the_Digital_Divide_on_the_Adoption_of_e-Government_in_Greece
- Ioannis Karavasilis, Kostas Zafiropoulos, & Vasiliki Vrana. (2010). "Extending TAM to Understand E-Governance Adoption by Teachers in Greece". Στο Miltiadis D. Lytras, Patricia Ordonez De Pablos, Adrian Ziderman, Alan Roulstone, Hermann Maurer, & Jonathan B. Imber , *Organizational, Business, and Technological Aspects of the Knowledge Society* (σσ. 57-69). Corfu, Greece: Springer.
- Jenny Preece. (2010, November 8). *"Sociability and usability in online communities: Determining and measuring success"*. Ανάκτηση από www.tandfonline.com/ "Sociability and usability in online communities: Determining and measuring success": <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01449290110084683>
- Krikor Maroukian, & Stephen R. Gulliver. (2020, August 24). *"Leading DevOps Practice and Principle Adoption"*. Ανάκτηση από Cornell University: <https://arxiv.org/abs/2008.10515>
- Latifa Alzahrani, Wafi Al-Karaghoul, & Vishanth Weerakkody. (2016, July). *www.researchgate.net: "Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework"*. Ανάκτηση από "Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework": https://www.researchgate.net/publication/305460262_Analysing_the_critical_

factors_influencing_trust_in_e-
government_adoption_from_citizens'_perspective_A_systematic_review_and
_a_conceptual_framework

- Misuraca, G. (2009, November 10-13). *"Futuring e-government: governance and policy implications for designing an ICT-enabled knowledge society"*. Ανάκτηση από www.researchgate.net/"Futuring e-government: governance and policy implications for designing an ICT-enabled knowledge society": https://www.researchgate.net/publication/221547823_Futuring_e-government_governance_and_policy_implications_for_designing_an_ICT-enabled_knowledge_society
- P. Koutsabasis, T. Spyrou, & J. Darzentas. (2007). *Evaluating Usability Evaluation Methods: Criteria, Method and a Case Study* . Ανάκτηση από Springer Ling/ Evaluating Usability Evaluation Methods: Criteria, Method and a Case Study : <http://extev.syros.aegean.gr/papers/BC3.pdf>
- Promikyridis Rafail , & Tambouris Efthimios. (2020). Knowledge Graphs for Public Service Description: The Case of Getting a Passport in Greece. Στο Marinou Themistocleous, Maria Papadaki, & Muhammad Mustafa Kamal, *Information Systems, 17th European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference, EMCIS 2020 Dubai, United Arab Emirates, November 25–26, 2020 Proceedings* (σσ. 270-288). Switzerland: Springer.
- Riem M. Hamdi Abdel Azim, Omar Salman, & Ibrahim El Henawy. (2020, September – October). *The International Journal of Business Management and Technology: "The Role of E-Government as a Stimulus for Economic Growth"*. Ανάκτηση από "The Role of E-Government as a Stimulus for Economic Growth": <https://www.theijbmt.com/archive/0935/1632455370.pdf>
- Sergey A. Revyakin, & Alvaro da Rocha. (2021, January). *"An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience"*. Ανάκτηση από www.researchgate.net/ "An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience": https://www.researchgate.net/publication/352435017_AN_EMPIRICAL_INVESTIGATION_OF_E-GOVERNMENT_ADOPTION_IN_RUSSIA_ACCESS_RIGHTS_TRUST_AND_CITIZENS'_EXPERIENCE

Ελληνικοί Ιστότοποι

ΕΦΕΤ (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων),. (2013, Οκτωβρίου 4). *Ε 10.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ*. Ανάκτηση από archive.data.gov.gr: <http://archive.data.gov.gr/dataset/284c6794-4a21-40b1-8e65-9583e0b19e3e/resource/ec00dac7-22cb-41ab-b820-19c94279497d/download/10.1-----v2.pdf>

www.aped.gov.gr/ Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ). (πρόσβαση 17/11/2021,). Ανάκτηση από www.aped.gov.gr/: <https://www.aped.gov.gr/>

ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ . (2020, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ). "*ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 2020 -2025*". Ανάκτηση από <https://mindigital.gr/wp-content/uploads/2020/12/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%BF%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CC%81%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1>

Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών gov.gr. (πρόσβαση: 13/1/2022). Ανάκτηση από gov.gr: <https://howto.gov.gr/>

Μενού Προσβασιμότητας www.uniwa.gr (<https://userway.org>). (πρόσβαση 15/12/2021). Ανάκτηση από "Make your Website Accessible & ADA Compliant"(<https://userway.org>):

https://userway.org/?force=B&utm_medium=widget_footer&utm_campaign=how_it_works&utm_source=Uniwa

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη <https://www.gov.gr/>

myKEPlive <https://mykeplive.gov.gr/>

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων <http://www.gsis.gr>

Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ <http://www.ermis.gov.gr/>

Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου <https://aped.gov.gr/>

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ <https://www.idika.gr>

Δι@ύγεια <https://diavgeia.gov.gr/>

<https://www.promitheus.gov.gr/>

Ανοικτά δεδομένα <https://www.data.gov.gr/>

Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας – ΕΔΥΤΕ Α.Ε

<https://grnet.gr/>

Ιστότοποι Ευρωπαϊκής Ένωσης και Διεθνών Οργανισμών:

EU action plan on e-governance 2016-2020. (πρόσβαση 2/12/2021). Ανάκτηση από [at https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020)

European Commission. (2021, November). *Digital Economy and Society Index 2021*. Ανάκτηση από [Shaping Europe's digital future/ Digital Economy and Society Index 2021: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece)

OECD Public Governance Policy Papers No.02. (2020, 07 October). www.oecd.org. Ανάκτηση από [The OECD Digital Government Policy, Six dimensions of a Digital Government: https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/f64fed2a-en.pdf?expires=1635766749&id=id&accname=guest&checksum=169A5551696C99C220CB0679C70C5505](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/f64fed2a-en.pdf?expires=1635766749&id=id&accname=guest&checksum=169A5551696C99C220CB0679C70C5505)

publicadministration.un.org. (,). *E-Government: What is e-government, E-government nomenclature*. Ανάκτηση από publicadministration.un.org: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework#whatis>

United Nations. (New York, 2020). *E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Ανάκτηση από www.publicadministration.un.org/ UN E-Government Survey 2020: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

United Nations, A. S. (2002, May). *"Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States"*. Ανάκτηση από publicadministration.un.org/ "Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States": <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>

"Web accessibility policy", *Official website of the European Union*. (πρόσβαση 18/12/2021). Ανάκτηση από Official website of the European Union: https://european-union.europa.eu/web-accessibility-policy_en

Επίσημος ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (χ.χ.). *Επίσημος ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης/ Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών*. Ανάκτηση από Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών: https://ec.europa.eu/regional_policy/el/policy/themes/ict/

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ. (2003, Ιούνιος 26). *ec.europa.eu, Μητρώο Εγγράφων της Επιτροπής*. Ανάκτηση από Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης: (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ): <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2003/EL/1-2003-567-EL-F1-1.Pdf>

Ιστότοπος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021, Ιούνιος). *"Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025"*. Ανάκτηση από digitalstrategy.gov.gr "Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025": <https://digitalstrategy.gov.gr/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, . (πρόσβαση 15/11/2021). *Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης από 11/3/2020- 5/5/2020*. Ανάκτηση από www.mindigital.gr: <https://mindigital.gr/archives/category/deltia-tyrou-anakoineseis/page/29>

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, & Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής. (2016, Νοέμβριος). *ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021*. Ανάκτηση από www.opengov.gr/ Υπουργείο Εσωτερικών, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκηση: http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2016/11/digital_strategy.pdf

www.mindigital.gr. Ανάκτηση από Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης: <http://www.mindigital.gr/index.php/κείμενα-στρατηγικής/220-digitalstrategy-2016-2021>

Άλλες Ιστοσελίδες - Ιστότοποι

Web Accessibility Initiative (WAI), Strategies, standards, resources to make the Web accessible to people with disabilities. (πρόσβαση 15/12/2021). Ανάκτηση από <https://www.w3.org/WAI/>

Νόμοι που αναφέρθηκαν

Άρθρο 1 του ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74 /Α΄/26.03.2014) για την κατάργηση της υποχρέωσης επικυρώσεων αντιγράφων εγγράφων

Άρθρο 52 του ν. 4635/2019 (ΦΕΚ Α 167/30.10.2019) για την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης

Άρθρο 87 του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α 184/23.09.2020) για τα Κυβερνητικά νέφη
Ν. 3861/2010 -ΦΕΚ 112/Α/13-7-2010 για την δημιουργία του προγράμματος «Διαύγεια»

Ν. 3013/2002 - ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002 για την Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας

Εγκύκλιος 7334 και 7335ΕΞ/2020 του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στο gov.gr

Οδηγία 2013/37/ΕΕ για την χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο έρευνας¹⁰¹

Το παρακάτω link παραπέμπει στην φόρμα του ερωτηματολογίου στο google:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfluMEqEeCYMbSENF9DbcozQ1zC8jfsCSMybimyp85NQ257Sw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

Α. Δημογραφικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες:

1.Φύλο	<input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
2.Ηλικιακή Ομάδα	<input type="checkbox"/> 18-30 <input type="checkbox"/> 31-55 <input type="checkbox"/> >55
3.Επίπεδο Εκπαίδευσης	<input type="checkbox"/> Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση <input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
4.Εργασία	<input type="checkbox"/> Άνεργος <input type="checkbox"/> Μαθητής <input type="checkbox"/> Ιδιωτικός Υπάλληλος <input type="checkbox"/> Δημόσιος υπάλληλος <input type="checkbox"/> Ελεύθερος επαγγελματίας <input type="checkbox"/> Ιδιοκτήτης επιχείρησης <input type="checkbox"/> Συνταξιούχος

¹⁰¹ "Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece", 2020, σ. 235,

"An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience", 2021, σσ. 148-156,

(Ε 10.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ, 2013)

	<input type="checkbox"/> Άλλο
5.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα;	<input type="checkbox"/> Ποτέ <input type="checkbox"/> Σπάνια <input type="checkbox"/> Περιστασιακά <input type="checkbox"/> Συχνά <input type="checkbox"/> Πολύ συχνά
6.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Web banking;	<input type="checkbox"/> Ποτέ <input type="checkbox"/> Σπάνια <input type="checkbox"/> Περιστασιακά <input type="checkbox"/> Συχνά <input type="checkbox"/> Πολύ συχνά
7. Πόσο συχνά κάνετε online αγορές;	<input type="checkbox"/> Ποτέ <input type="checkbox"/> Σπάνια <input type="checkbox"/> Περιστασιακά <input type="checkbox"/> Συχνά <input type="checkbox"/> Πολύ συχνά

B. Έκδοση Πιστοποιητικού Εμβολιασμού

1. Έχετε εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού που αφορά εσάς ή κάποιον οικείο σας μέσω gov.gr;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
2. Για ποιο κοντινό σας πρόσωπο, πέρα από τον εαυτό σας, έχετε εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού μέσω του gov.gr;	<input type="checkbox"/> Για τέκνο <input type="checkbox"/> Για γονιό <input type="checkbox"/> Για ηλικιωμένο/η

	<input type="checkbox"/> Για φίλο/η, σύντροφο, σύζυγο <input type="checkbox"/> Για κανέναν
3. Για ποιο λόγο θα εκδίδετε το πιστοποιητικό εμβολιασμού για κάποιο οικείο σας πρόσωπο μέσω του gov.gr;	<input type="checkbox"/> Λόγω μερικού ή ολικού τεχνολογικού αναλφαριθμητισμού <input type="checkbox"/> Λόγω κηδεμονίας <input type="checkbox"/> Λόγω ευκολίας (πχ. κατοχή φωτοτυπικού μηχανήματος, για κάποιο άτομο με ειδικές ανάγκες - δεξιότητες) <input type="checkbox"/> Τυχαία <input type="checkbox"/> Για κανένα λόγο <input type="checkbox"/> Για άλλο λόγο
4. Έχετε εκδώσει πιστοποιητικό εμβολιασμού που αφορά εσάς με την φυσική σας παρουσία σε κάποιο ΚΕΠ;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
5. Θα προτιμούσατε να εκδίδεται αποκλειστικά διαδικτυακά το πιστοποιητικό εμβολιασμού, μέσω του gov.gr, στο μέλλον;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
6. Θεωρείτε ότι εάν είχατε κάποιες ειδικές ανάγκες- δεξιότητες (πχ προβλήματα όρασης ή ακοής ή διαταραχές λόγου) θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες του gov.gr για την έκδοση του πιστοποιητικού;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

Γ. Αξιολόγηση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του gov.gr

(οι απαντήσεις είναι με βάση της 5-βαθμης κλίμακας Likert:

1. Πολύ δυσαρεστημένος
2. Μάλλον δυσαρεστημένος
3. Μέτρια
4. Μάλλον ικανοποιημένος
5. Πολύ ικανοποιημένος)

<p>1. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την έκδοση πιστοποιητικού εμβολιασμού μέσω gov.gr, σε σύγκριση με την έκδοση του σε κάποιο ΚΕΠ;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>2. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τη χρήση κωδικών Taxisnet και Web banking για την πιστοποίηση ταυτότητας στο gov.gr;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>3. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα σχεδιασμού (ποιότητα πληροφοριών και υπηρεσιών) που διαθέτει το gov.gr;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>4. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του gov.gr;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>

<p>5. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αποτελεσματικότητα – αποδοτικότητα του gov.gr, ως προς την έκδοση του πιστοποιητικού εμβολιασμού;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την οργάνωση των πληροφοριών και την ευκολία πλοήγησης στο gov.gr (μενού, γρήγορη αναζήτηση, οδηγίες και online help);</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ανταπόκριση της εξυπηρέτησας, σε σχέση με τον χρόνο έκδοσης του πιστοποιητικού εμβολιασμού;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την σαφήνεια και την ορθότητα των πληροφοριών που σας παρέχει το gov.gr;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Πολύ ικανοποιημένος/η</p>
<p>9. Γενικότερα, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr;</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 . Πολύ δυσαρεστημένος/η</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p>

4

5. Πολύ ικανοποιημένος/η