



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

**ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Θέμα: «Επιπτώσεις του κορωνοϊού στη Δημόσια Διοίκηση. Η νέα πραγματικότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες και τους πολίτες»**

**“Effects of coronavirus on Public Administration. The new reality for public services and citizens”**

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Μαργαριτοπούλου Ευαγγελία**

**(Α.Μ.: ΔΜ1942)**

**Επιβλέπων καθηγητής: Κομισόπουλος Φαίδων**

**Αθήνα, 2021**

**ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ**

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη **Μαργαριτοπούλου Ευαγγελία του Χαράλαμπου**, με αριθμό μητρώου **ΔΜ1942** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσιας Διοίκησης – Δημόσιου Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι: «Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

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

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

Η Δηλούσα



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ

Η πανδημία του COVID-19 πέρα από τις πολλές αρνητικές επιπτώσεις που επέφερε στη ζωή όλων, έδωσε ώθηση και επιτάχυνε διαδικασίες που κάτω από κανονικές συνθήκες θα αργούσαν αρκετά να γίνουν. Προκειμένου ο κρατικός μηχανισμός να διαχειριστεί όσο το δυνατό καλύτερα τις επιπτώσεις της πανδημίας έπρεπε να λάβει μέτρα που θα περιορίζαν τις αρνητικές συνέπειες.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας έγινε προσπάθεια να απαντηθούν ερωτήματα που σχετίζονται με το κατά πόσο η πανδημία του COVID-19, επηρέασε τις αλλαγές που επρόκειτο να συμβούν στην κρατικό μηχανισμό. Η εργασία προσπαθεί να διερευνήσει αν η πανδημία τελικά καθυστέρησε ή επιτάχυνε τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας και να μελετήσει συνολικά τις επιπτώσεις της πανδημίας στην λειτουργία του κρατικού μηχανισμού.

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν συντάχθηκαν ερωτηματολόγια που περιείχαν ερωτήσεις σχετικά με τις επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία στη δημόσια διοίκηση και αν αυτές οι αλλαγές επιτάχυναν τις διαδικασίες του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας.

Μέσα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι οι πολίτες θεωρούν ότι η πανδημία, επέφερε ουσιαστικές και σημαντικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση και συνέβαλε στον ψηφιακό μετασχηματισμό της. Επίσης, *οι πολίτες συνδέουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης και την άμεση εξυπηρέτησή τους με την κατάρτιση και προθυμία των υπαλλήλων. Τέλος, οι πολίτες φοβούνται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να προκαλέσει απώλεια θέσεων εργασίας.*

Γενικά, οι πολίτες πιστεύουν ότι το διάστημα της πανδημίας και προτεραιότητες που δόθηκαν από την κυβέρνηση οδήγησαν στην εντατικοποίηση των αλλαγών που οδηγούν τη χώρα στον ψηφιακό μετασχηματισμό της. Συνολικά, εκφράζεται η ικανοποίησή τους για αυτές τις αλλαγές και πιστεύουν ότι οι επιπτώσεις της πανδημίας που αφορούν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, μάλλον είναι θετικές.

**Λέξεις Κλειδιά: Πανδημία covid-19, Δημόσια διοίκηση, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κορωνοϊός.**

## **ABSTRACT**

### **Effects of coronavirus on Public Administration. The new reality for public services and citizens**

The COVID-19 pandemic, in addition to the many negative effects it had on everyone's lives, gave impetus and accelerated processes that under normal circumstances would take a long time to take place. In order for the state apparatus to manage the effects of the pandemic as well as possible, it had to take measures that would limit the negative consequences.

The present study attempted to answer questions related to whether the COVID-19 pandemic affected the changes that were to occur in the state apparatus. The paper seeks to investigate whether the pandemic ultimately delayed or accelerated the country's digital transformation process and to study the overall effects of the pandemic on the functioning of the state apparatus.

In order to answer the research questions, questionnaires were written containing questions about the effects of the pandemic on public administration and whether these changes accelerated the process of digital transformation of the country.

The processing of the questionnaires revealed that the citizens believe that the pandemic brought about substantial and significant changes in the public administration and contributed to its digital transformation. Citizens also link the efficiency of public administration and their immediate service with the training and willingness of employees. Finally, citizens fear that the digital transformation could lead to job losses.

In general, citizens believe that the pandemic period and the priorities given by the government have led to the intensification of the changes that are leading the country to its digital transformation. Overall, they welcome these changes and believe that the effects of the pandemic on the functioning of the public administration are likely to be positive.

**Keywords: Pandemic covid-19, Public administration, E-government, coronavirus.**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ .....	4
ABSTRACT.....	5
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	8
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ .....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 .....	12
Εισαγωγή.....	12
1.1. Ερευνητικά ερωτήματα .....	12
1.2. Μεθοδολογία έρευνας .....	13
1.3. Δομή Εργασίας.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....	15
2.1. Δημόσια διοίκηση .....	15
2.2. Δημόσια διοίκηση και η πανδημία του κορωνοϊού.....	16
2.3. Βασικές αξίες της διοικητικής μεταρρύθμισης .....	19
2.3. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	22
2.4. Αξίες που προάγονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	25
2.5. Οι τύποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	26
2.6. Τάσεις και προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	28
2.7. Μακροοικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας στην Ελληνική οικονομία .....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 .....	32
3.1. Επιπτώσεις της πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση .....	32
3.2. Αλλαγές στη δημόσια διοίκηση μέσω πανδημίας.....	34
3.3. Έκτακτα μέτρα που αφορούν τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών λόγω του COVID-19.....	39
3.4. Έκτακτα μέτρα στον ιδιωτικό τομέα για την προστασία από τον COVID-19.....	41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 .....	45
4.1. Επεξεργασία ερωτηματολογίων -Περιγραφική στατιστική .....	45
4.2. Επεξεργασία ερωτηματολογίων-Επαγωγική στατιστική .....	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....	95
5.1. Συμπεράσματα.....	95
5.2. Περιορισμοί της έρευνας.....	97
5.3. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα .....	97
Βιβλιογραφία .....	99
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	102
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	102

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ερώτηση «Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε δημόσια υπηρεσία;».....	45
Πίνακας 2: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την επίσκεψή τους σε δημόσια υπηρεσία. ....	46
Πίνακας 3: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;».....	48
Πίνακας 4: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ερώτηση «Χρειάστηκε να επισκεφθείτε πολλά γραφεία για να ολοκληρωθεί η επίσκεψή σας;».....	49
Πίνακας 5: Πίνακας συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;».....	51
Πίνακας 6: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;».....	52
Πίνακας 7: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Βιώσατε διαφορές στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή;».....	54
Πίνακας 8: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;».....	55
Πίνακας 9: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;».....	57
Πίνακας 10: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνονται βήματα σε αυτή την κατεύθυνση;».....	59
Πίνακας 11: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;».....	60
Πίνακας 12: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;».....	63
Πίνακας 13: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση διαδικασιών;».....	65
Πίνακας 14: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;».....	66



Πίνακας 15: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;».....	68
Πίνακας 16: . Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».....	69
Πίνακας 17: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».....	71
Πίνακας 18: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;».....	72
Πίνακας 19: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;».....	74
Πίνακας 20: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για τις ηλικιακές ομάδες των ερωτηθέντων.....	77
Πίνακας 21: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για το επάγγελμα των ερωτηθέντων.....	79
Πίνακας 22: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.....	81
Πίνακας 23: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών για το εισόδημα των ερωτηθέντων.....	82
Πίνακας 24: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.....	84
Πίνακας 25: Πίνακας συσχετίσεων των μεταβλητών του ερωτηματολογίου με το συντελεστή του Spearman.....	86

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1. Ποσοστά του πληθυσμού που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Ελληνικού κράτους κατά τη διάρκεια των ετών 2010-2016. ....	29
Γράφημα 2. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε δημόσια υπηρεσία;».....	46
Γράφημα 3. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Η εξυπηρέτησή σας ήταν άμεση;».....	47
Γράφημα 4. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση « .....	49
Γράφημα 5. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Χρειάστηκε να επισκεφθείτε πολλά γραφεία για να ολοκληρωθεί η επίσκεψή σας;».....	50
Γράφημα 6. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;».....	52
Γράφημα 7. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;».....	53
Γράφημα 8. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Βιώσατε διαφορές στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή;» .....	55
Γράφημα 9. Ραβδόγραμμα με τις απαντήσεις για την ερώτηση «Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;».....	56
Γράφημα 10. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;».....	58
Γράφημα 11. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνονται βήματα σε αυτή την κατεύθυνση;».....	60
Γράφημα 12. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;».....	61
Γράφημα 13. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;».....	64
Γράφημα 14. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση διαδικασιών;».....	65
Γράφημα 15. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;» .....	67
Γράφημα 16. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;».....	68

Γράφημα 17. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».....	70
Γράφημα 18. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».....	71
Γράφημα 19. Ραβδόγραμμα των απαντήσεων για την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;».....	73
Γράφημα 20. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;».....	75
Γράφημα 21. Ραβδόγραμμα με το φύλο των ερωτηθέντων.....	76
Γράφημα 22. Ραβδόγραμμα ηλικιακών ομάδων των ερωτηθέντων.....	78
Γράφημα 23 . Ραβδόγραμμα συχνότητων για το επάγγελμα των ερωτηθέντων.....	80
Γράφημα 24.Ραβδόγραμμα για το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.....	82
Γράφημα 25. Ραβδόγραμμα για το εισόδημα των ερωτηθέντων.....	83
Γράφημα 26. Ραβδόγραμμα που παρουσιάζει την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.....	85

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **Εισαγωγή**

Η πανδημία του COVID-19 πέρα από τις πολλές αρνητικές επιπτώσεις που επέφερε στη ζωή όλων, έδωσε ώθηση και επιτάχυνε διαδικασίες που κάτω από κανονικές συνθήκες θα αργούσαν αρκετά να γίνουν. Υπήρχαν αλλαγές που ήταν προγραμματισμένες να γίνουν και η πανδημία, εξαιτίας των ειδικών και έκτακτων συνθηκών που διαμορφώθηκαν στην αγορά, επίσπευσε σε σημαντικό βαθμό την υλοποίησή τους. Σημαντικός τομέας που ενισχύθηκε μέσα στην περίοδο της πανδημίας ήταν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας.

Για την Ελλάδα η βελτίωση και ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελεί ξεκάθαρη στρατηγική επιλογή, η οποία εντατικοποιήθηκε και διευρύνθηκε περαιτέρω εξαιτίας της πανδημίας του COVID-19. Ο τελευταίος ειδικά χρόνος της πανδημίας, επέφερε σημαντικές αλλαγές που σχετίζονται άμεσα με την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το κράτος προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βέβαια, η χώρα έχει ακόμα να διανύσει πολύ δρόμο αλλά όλα δείχνουν πως κινείται προς την σωστή κατεύθυνση και ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πλέον πραγματικότητα.

#### **1.1.Ερευνητικά ερωτήματα**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μπορέσει να εντοπίσει τις συνέπειες που είχε η πανδημία του COVID-19 στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών.

Να ελέγξει τον βαθμό στον οποίο συνέβαλλε στην επιτάχυνση των διαδικασιών του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους.

Το Ελληνικό κράτος έχοντας μείνει αρκετά πίσω στον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του, είχε ήδη ξεκινήσει να κινείται προς αυτή την κατεύθυνση. Η οικονομική κρίση των τελευταίων τουλάχιστον δέκα ετών και οι δεσμεύσεις που είχε αναλάβει προς τους Ευρωπαϊκούς εταίρους, πίεζαν τις Ελληνικές κυβερνήσεις να επιταχύνουν τις διαδικασίες εκσυγχρονισμού του Ελληνικού κράτους. Η πανδημία λοιπόν του COVID-19 βρήκε την χώρα σε μια φάση ουσιαστικών αλλαγών και μεταρρυθμίσεων. Επιπλέον, η χώρα βρισκόταν στην χρονική στιγμή που ξεπερνούσε την δεκαετή οικονομική ύφεση και έμπαινε σε αναπτυξιακή πορεία.

Βασικό λοιπόν ερευνητικό ερώτημα είναι το κατά πόσο η πανδημία του COVID-19, επηρέασε τις αλλαγές που επρόκειτο να συμβούν στην κρατικό μηχανισμό. Η εργασία λοιπόν έχει σκοπό να διερευνήσει αν η πανδημία τελικά καθυστέρησε ή επιτάχυνε τη διαδικασία του ψηφιακού

μετασχηματισμού και να μελετήσει συνολικά τις επιπτώσεις της πανδημίας στην λειτουργία του κρατικού μηχανισμού.

Το θέμα επιλέχθηκε γιατί η πανδημία αποτελεί ένα παγκόσμιο συμβάν, πρωτόγνωρο που ήρθε να ανατρέψει πολλές ισοροπίες. Οι κυβερνήσεις βρέθηκαν αντιμέτωποι με μια κρίση παγκοσμίου εμβέλειας που κανείς δεν μπορούσε να προβλέψει με ακρίβεια τις συνέπειες και ούτε βέβαια να είναι απόλυτα προετοιμασμένος για να το αντιμετωπίσει. Μια παγκόσμια κρίση που ακόμα κανείς δεν γνωρίζει ποιες θα είναι οι συνέπειες.

## **1.2. Μεθοδολογία έρευνας**

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα δημιουργήθηκαν ερωτηματολόγια και μοιράστηκαν σε 150 πολίτες που διαμένουν στον νομό Αττικής. Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19, τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν και συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά.

Τα ερωτηματολόγια που συντάχθηκαν αποτελούνταν από δύο μέρη. Όλες οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και στις περισσότερες χρησιμοποιήθηκε η πεντάβαθμη κλίμακα του Likert, με την κλιμάκωση από καθόλου, λίγο, ούτε λίγο ούτε πολύ, αρκετά και πολύ. Το πρώτο μέρος των ερωτηματολογίων περιλάμβανε ερωτήσεις που αφορούσαν την γνώμη των πολιτών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και πως αντιλαμβάνονταν τις αλλαγές που επήλθαν σε αυτούς στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του κρατικού μηχανισμού και της προσπάθειας αναβάθμισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, σημαντικό κομμάτι των ερωτήσεων αφορούσε τη σύγκριση των συνθηκών που επικρατούσαν στη δημόσια διοίκηση πριν την πανδημία και πως διαμορφώθηκαν αυτές εν μέσω πανδημίας.

Το δεύτερο μέρος των ερωτηματολογίων περιλάμβανε στοιχεία που αφορούσαν δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Δηλαδή ερωτήσεις αναφορικά με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα I της παρούσας εργασίας.

Αφού συλλέχθηκαν τα στοιχεία από τα ερωτηματολόγια, επεξεργάστηκαν με το στατιστικό πακέτο SPSS. Χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία της περιγραφικής στατιστικής και μάλιστα για να γίνει δυνατή η επεξεργασία των ποιοτικών μεταβλητών, έγινε ποσοτικοποίηση αυτών. Προκειμένου να γίνει η ποσοτικοποίηση των μεταβλητών αντιστοιχίστηκε το καθόλου στο 1, το λίγο στο 2, ούτε λίγο ούτε πολύ στο 3, το αρκετά στο 4 και το πολύ στο 5. Έγινε αναλυτική παρουσίαση των πινάκων συχνοτήτων και των αθροιστικών συχνοτήτων που αφορούν τις

ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Για την καλύτερη οπτικοποίηση των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκαν ραβδογράμματα.

Τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των ερωτηθέντων. Τηρήθηκαν όλες οι προϋποθέσεις που προβλέπει ο κώδικας δεοντολογίας GDPR. Οι απαντήσεις ήταν απολύτως εμπιστευτικές και αξιοποιήθηκαν αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας και την σύνταξη των στατιστικών πινάκων που παρουσιάζονται στην παρούσα εργασία. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την συγκεκριμένη εργασία και για κανέναν άλλο σκοπό.

### **1.3. Δομή Εργασίας**

Η εργασία αποτελείται από τέσσερα μέρη. Στο πρώτο μέρος της εργασίας παρουσιάζεται αναλυτικά ο σκοπός της εργασίας και τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία καλείται να δώσει απαντήσεις η παρούσα εργασία. Περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και ο τρόπος με τον οποίο αξιοποιήθηκαν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν.

Στο δεύτερο μέρος, παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν τη δημόσια διοίκηση και τις προσπάθειες που γίνονται για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους. Επίσης, παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν την πανδημία και τον τρόπο που αυτή επηρεάζει τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται υποστηρίζονται και τεκμηριώνονται με βάση την Ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία.

Στο τρίτο μέρος, παρουσιάζονται συνολικά οι επιπτώσεις της πανδημίας στην δημόσια διοίκηση. Αναφέρονται χαρακτηριστικά παραδείγματα και ρυθμίσεις που υιοθετήθηκαν μέσα στην πανδημία προκειμένου να μπορέσει να συνεχίσει την λειτουργία της η δημόσια διοίκηση, όσο το δυνατό καλύτερα μέσα στις έκτακτες συνθήκες που προέκυψαν. Κάποιες από τις τροποποιήσεις που επήλθαν στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης αφορούν προσωρινές λύσεις και κάποιες άλλες αποτελούν διαδικασίες που ήταν προγραμματισμένες να γίνουν αλλά η πανδημία επέσπευσε την εφαρμογή τους. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται βασίζονται στην Ελληνική αλλά και διεθνή βιβλιογραφία.

Στο τέταρτο και τελευταίο μέρος της εργασίας γίνεται αναλυτική παρουσίαση των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων. Μετά την παρουσίαση των πληροφοριών που προέκυψαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων γίνεται σχολιασμός των δεδομένων που προέκυψαν και συμπεράσματα αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της εργασίας και αφορούν άλλωστε το βασικό σκοπό της εκπόνησης της παρούσας εργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1. Δημόσια διοίκηση

Η δημόσια διοίκηση συνδέεται με τη διαχείριση δημόσιων υποθέσεων και συνολικότερα υποθέσεων που αφορούν τον λαό. Η δημόσια διοίκηση διακρίνεται από την ιδιωτική διοίκηση, με βάση τα μέσα που χρησιμοποιεί για να εξυπηρετήσει τον πρωταρχικό της σκοπό, που είναι η εξυπηρέτηση των θεμάτων που αφορούν τον λαό. Η ιδιωτική διοίκηση εξυπηρετεί ιδιωτικά συμφέροντα και καθαρά ιδιωτικούς σκοπούς. Η δημόσια διοίκηση έχει προσανατολισμό προς την εξυπηρέτηση δημόσιων αναγκών και σκοπών του δημοσίου γενικού συμφέροντος. Γενικά ασχολείται με ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και για την εξυπηρέτηση αυτών των σκοπών και στόχων χρησιμοποιεί κυρίως δημόσια εξουσία και καταναγκασμό.

Η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται ως κυριαρχική ή εξουσιαστική διοίκηση και βασίζεται σε κανόνες του δημοσίου δικαίου, σε αντίθεση με την ιδιωτική διοίκηση που αποκαλείτε συναλλακτική διοίκηση και λειτουργεί σε ένα πλαίσιο ελεύθερης αγοράς και ιδιωτικής οικονομίας, βασιζόμενη σε κανόνες του ιδιωτικού δικαίου.

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί εκτελεστική λειτουργία του κράτους και διαχωρίζεται από τις άλλες δύο κρατικές λειτουργίες που είναι η νομοθετική και δικαστική. Η εκτελεστική λειτουργία του κράτους ασχολείται με την εκτέλεση των κανόνων δικαίου μέσα στο πλαίσιο της αρχής και νομιμότητας που ασκείται από την κυβέρνηση και τα όργανα της δημόσιας διοίκησης. Η δημόσια διοίκηση όπως και η κυβέρνηση άλλωστε έχουν την δυνατότητα να βάζουν κανόνες, να εκδίδουν κανονιστικές πράξεις ύστερα από γενική νομοθετική εξουσιοδότηση τυπικού νόμου. Τη δημόσια διοίκηση απαρτίζουν οι δημόσιες υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (ΝΠΔΔ) όπως αυτά προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία<sup>1</sup> (Μακρυδημήτρης & Σπηλιωτόπουλος, 2001).

Η δημόσια διοίκηση αποτελείται από το οργανικό και λειτουργικό τμήμα. Το οργανικό κομμάτι αποτελούν όλοι οι φορείς που διαθέτουν ως νομική μορφή, τη μορφή νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου (ΝΠΔΔ) και το λειτουργικό κομμάτι τα νομικά πρόσωπα που εκτελούν δημόσιες υπηρεσίες ανεξάρτητα από το αν έχουν τη μορφή νομικών προσώπων δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου. Το οργανικό κομμάτι αποτελούν οι δήμοι, οι περιφερειακές αυτοδιοικήσεις και τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Το λειτουργικό κομμάτι αποτελούν

---

<sup>1</sup> Μακρυδημήτρης & Σπηλιωτόπουλος, 2001

εταιρείες όπως τα ελληνικά πετρέλαια (ΕΛΠΕ) που διαθέτουν τη μορφή ανωνύμων εταιρειών ιδιωτικού δικαίου.

Η δημόσια διοίκηση διακρίνεται περαιτέρω σε:

- Περιοριστική διοίκηση

που αποτελεί την παραδοσιακή κυριαρχική διοίκηση, η οποία εκτελείται μέσω του διοικητικού καταναγκασμού και έργο της κατά κύριο λόγο είναι η εξασφάλιση της δημόσιας τάξης και ασφάλειας των πολιτών όπως επίσης και η συλλογή των φόρων.

- Παροχική διοίκηση

που επικεντρώνεται στις παροχές προς τους διοικούμενους παροχών κοινωνικής σημασίας όπως είναι η υγεία και η κοινωνική πρόνοια.

- Ρυθμιστική διοίκηση

που αποτελεί την διοίκηση που ασχολείται με την κατάρτιση προγραμμάτων και στόχων και εκτελείται από την κυβέρνηση.

## **2.2. Δημόσια διοίκηση και η πανδημία του κορωνοϊού.**

Η δημόσια διοίκηση πολλές φορές δέχεται κριτική ως προς την αποτελεσματικότητά της και την ταχύτητα με την οποία ανταποκρίνεται στην αποστολή της. Ειδικά όμως σε περιόδους κρίσεων, όπως αυτή που διανύουμε λόγω της πανδημίας, τα προβλήματα και οι ατέλειες του κρατικού μηχανισμού αναδεικνύονται ακόμα περισσότερο. Το κράτος τότε οφείλει, άμεσα και με γρήγορα αντανακλαστικά, να βρει τρόπους και πόρους ώστε να παρέμβει.

Η παγκόσμια πανδημία, της οποίας όλη η υφήλιος, δέχεται το δεύτερο κύμα, έρχεται να αναδείξει τις αδυναμίες των κυβερνήσεων και να φέρει στο προσκήνιο ατέλειες και ελλείματα<sup>2</sup> (Διέλλας, 2020). Η πανδημία που μαστίζει όλο τον κόσμο έχει προκαλέσει μια παγκόσμια οικονομική και κοινωνική κρίση που οι κυβερνήσεις των κρατών αγωνίζονται να διαχειριστούν. Η κρίση πρωτόγνωρη και οι λύσεις πρέπει να είναι άμεσες.

Η αξιολόγηση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης σε όλες τις διαστάσεις της καθώς και η αναβάθμιση των υπηρεσιών του δημοσίου αναδεικνύονται σε θέματα μέγιστης σημασίας.

Η κρίση αυτή μεταβάλλει ριζικά την κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα στην Ελλάδα, όπως και στα άλλα κράτη. Ειδικά, για την Ελλάδα η κατάσταση είναι ακόμα πιο δύσκολη

---

<sup>2</sup> Διέλλας, 2020



καθώς η πανδημία «χτύπησε» την περίοδο που έβγαινε η χώρα μέσα από μια δεκαετή οικονομική κρίση. Ήταν η στιγμή που η Ελλάδα προσπαθούσε να βρει τις ισορροπίες της και έβαζε σε μια τάξη τις οικονομικές της υποχρεώσεις. Η ελληνική κυβέρνηση αντέδρασε γρήγορα και άρχισε να εφαρμόζει μέτρα ανάσχεσης της εξάπλωσης του κορωνοϊού ήδη από τα τέλη Φεβρουαρίου.

Όπως και σε άλλα κράτη, τα μέτρα ανάσχεσης της πανδημίας περιόρισαν σημαντικά την οικονομική δραστηριότητα και έπληξαν, άμεσα ή έμμεσα, μεγάλο μέρος του εργατικού δυναμικού. Τα στοιχεία της Eurostat για την Ελλάδα, που αφορούν στον Μάιο του 2020, αναφέρουν ότι το ποσοστό της ανεργίας ήταν 17%, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 1,3% σε σχέση με τον Απρίλιο που ήταν 15,7%. Όσον αφορά τους νέους έως 25 ετών, τα ποσοστά ανεργίας ήταν 37,5% τον<sup>3</sup> Μάιο σε σχέση με τον Απρίλιο που ήταν 32,6%. Αναφορικά με τους άντρες το ποσοστό ανεργίας ήταν 13,3%, αυξημένο σε σχέση με τον Απρίλιο που ήταν 13,1%. Στις γυναίκες το ποσοστό ανεργίας τον Μάιο ήταν 21,8% σε σχέση με τον Απρίλιο του 2020 που ήταν 18,8%<sup>4</sup>. (Eurostat, 2020).

Η πανδημία ώθησε τις αρχές να αλλάξουν την πολιτική τους και τις προτεραιότητές τους ενεργοποιώντας άμεσα μεγάλα ποσά εισοδηματικής στήριξης και ψήφιση μέτρων ρευστότητας, μένοντας όμως ταυτόχρονα προσηλωμένες στη διατήρηση των μεταρρυθμίσεων που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν την ανάκαμψη μόλις υποχωρήσουν οι αναταράξεις που οφείλονται στην πανδημία<sup>5</sup> (ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020). Για να μπορέσουν να αντιμετωπιστούν οι ολέθριες συνέπειες της πανδημίας, λήφθηκαν δημοσιονομικά μέτρα που είχαν σαν κύριο στόχο την οικονομική στήριξη του εισοδήματος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η δημοσιονομική πολιτική που υιοθετήθηκε είχε επίσης σαν στόχο την παροχή ρευστότητας στην οικονομία. Μέτρα που λήφθηκαν, για παράδειγμα προς αυτή την κατεύθυνση, μεταξύ άλλων ήταν οι αναβολές της καταβολής φόρων και εγγυήσεων για τις εμπορικές τράπεζες για να στηριχθεί η χορήγηση νέων δανείων. Αυξήθηκε σημαντικά η χρηματοδότηση του συστήματος ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και έγινε προσπάθεια εκσυγχρονισμού της εργατικής νομοθεσίας για τη διευκόλυνση των ευέλικτων ωραρίων εργασίας<sup>6</sup> (ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020).

---

<sup>3</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020

<sup>4</sup> Eurostat, 2020

<sup>5</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020

<sup>6</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020

Σύμφωνα με έγγραφο της Ευρωπαϊκής επιτροπής που εκδόθηκε στις 20 Μαΐου του 2020, για να αυξηθεί η δυναμική των μεταρρυθμίσεων και να διευκολυνθεί η επανεκκίνηση της οικονομίας μετά την πανδημία του κορωνοϊού, οι Ελληνικές αρχές ανέλαβαν ορισμένες δεσμεύσεις, πέραν των ήδη ορισθέντων, σε διάφορους τομείς της πολιτικής ζωής. Οι νέες πρωτοβουλίες συμπληρώνουν τις ήδη υπάρχουσες προσπάθειες της κυβέρνησης για την αντιμετώπιση των υπολειπόμενων διαρθρωτικών αδυναμιών και θα συντελέσουν στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Οι επιπλέον αυτές δεσμεύσεις περιέχουν δράσεις που αφορούν τους τομείς:

- Της επιχειρηματικής δραστηριότητας βελτιώνοντας το κανονιστικό πλαίσιο
- Ατομικές και συλλογικές συμβάσεις με βελτίωση και εκσυγχρονισμό του αντίστοιχου πλαισίου
- Δικαστικό σύστημα για βελτίωση των χρόνων και της αποδοτικότητας
- Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού με ενίσχυση των αρμοδιοτήτων του και αύξηση των ελέγχων όσον αφορά την πρόσληψη έκτακτων υπαλλήλων
- Μεταφορές με έγκριση και εφαρμογή του εθνικού ρυθμιστικού σχεδίου και αναθεώρηση του νομικού πλαισίου για την έγκριση των σχεδίων βιώσιμης αστικής κινητικότητας και ολοκλήρωση της κατάρτισης σχεδίων βιώσιμης αστικής κινητικότητας για τα κύρια αστικά κέντρα
- Αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του ελληνικού Δημοσίου με την ανάπτυξη ενός σχεδίου ολιστικής στρατηγικής που αφορά την προστασία, διαχείριση και την προσανατολισμένη στις επενδύσεις διαχείριση
- Έργα υποδομών με πλήρη ανάπτυξη σειράς στρατηγικών έργων που σχετίζονται με την ανάπτυξη και ολοκληρωμένη επιχειρησιακή λειτουργία ενός υποστηρικτικού μηχανισμού για την προετοιμασία και υλοποίηση δημόσιων έργων υποδομής και συμπράξεων μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα
- Δημόσιες συμβάσεις και εγκρίσεις αυτών για την περίοδο 2021-2025
- Ηλεκτρονική υγεία και θέσπιση νόμων που θα διευρύνουν τη χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων στο πεδίο αυτό
- Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη με την ανάπτυξη εθνικού στρατηγικού πλαισίου πολιτικής στο κομμάτι αυτό.

- Μεταρρυθμίσεις στο εκπαιδευτικό σύστημα που αφορούν την τριτοβάθμια και την επαγγελματική εκπαίδευση κάνοντας χρήση συστημάτων αξιολόγησης
- Προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: σχεδόν σε όλους τους τομείς του δημοσίου
- Ψηφιοποίηση των γεωχωρικών δεδομένων όπως η ολοκλήρωση του κτηματολογίου<sup>7</sup> (ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020).

Η πανδημία του κορωνοϊού προκάλεσε σοβαρά οικονομικά προβλήματα στις χώρες παγκοσμίως και οδήγησε στη λήψη έκτακτων μέτρων από τις κυβερνήσεις των χωρών. Πολλά από τα μέτρα προτάθηκαν και υποστηρίχτηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Χρειάστηκε σε πολλές περιπτώσεις να πραγματοποιηθεί ανακατεύθυνση των πόρων, προκειμένου να υλοποιηθούν άμεσες προτεραιότητες. Τα αναγκαία περιοριστικά μέτρα για την αντιμετώπιση της έξαρσης του κορωνοϊού, επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό την πορεία των μεταρρυθμίσεων, ειδικά σε τομείς που βασίζονται σε διαδικασίες υψηλής έντασης εργασίας, αλλά και σε τομείς που εξαρτώνται από τη λειτουργία διυπουργικών ομάδων εργασίας ή από νομοθετικές ή δικαστικές ενέργειες.

Μέσα από αυτή την κατάσταση όμως ενισχύθηκε η συνεργασία των ελληνικών αρχών με τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα. Καθώς η πανδημία επηρέασε σημαντικά όλα τα κράτη μέλη, από κοινού τα κράτη αποφάσισαν να δώσουν προτεραιότητα σε πολιτικές που εστιάζουν στις άμεσες ανάγκες για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της έξαρσης του κορωνοϊού στην υγεία και την οικονομία. Το Ελληνικό κράτος λοιπόν βρέθηκε ξαφνικά αντιμετώπιζε με δυο μέτωπα. Από τη μια ήταν οι ψηφισμένες μεταρρυθμίσεις που όφειλε να υλοποιήσει και από την άλλη έπρεπε να προβεί στην λήψη νέων μέτρων προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι συνέπειες από την πανδημία.

### **2.3. Βασικές αξίες της διοικητικής μεταρρύθμισης**

Η μεταρρυθμιστική τάση που έγινε γνωστή ως «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ» ή ως «Επανάδρυση του Κράτους» βασίστηκε στην κλασική οικονομική θεωρία και ειδικότερα στη θεωρία του ατομικισμού. Αξιοποιεί μια φιλελεύθερη λογική απελευθέρωσης των αγορών από την εξάρτηση του κράτους και αλλαγής του δημόσιου τομέα με τη συμμετοχή όλο και περισσότερο του ιδιωτικού τομέα, αλλά και πρακτικών που υιοθετούνται τις ιδιωτικές εταιρείες<sup>8</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008). Οι βασικές αξίες που χαρακτηρίζουν τη μεταρρυθμιστική αυτή τάση είναι:

<sup>7</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020

<sup>8</sup> Λαδή & Νταλάκου, 2008

- η οικονομικότητα

Η οικονομικότητα αποτελεί έναν από τους βασικότερους λόγους της αναγκαιότητας για μεταρρυθμίσεις. Είναι ουσιαστικά η απαίτηση για εξοικονόμηση πόρων και αποτελεί μια από τις βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται κάθε μεταρρύθμιση. Η οικονομικότητα, κατά κύριο λόγο αφορά, στη μείωση των δαπανών των δημόσιων υπηρεσιών<sup>9</sup> (Shmidt & Radaelli, 2004).

- η αποδοτικότητα

Η αποδοτικότητα είναι μια αξία που εμπνέεται κυρίως από τον ιδιωτικό τομέα. Ένας από τους πρώτους ορισμούς που δόθηκε και αφορά την αποδοτικότητα, διατυπώθηκε από τον Etzioni το 1964. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό η αποδοτικότητα ενός οργανισμού εξαρτάται από δυο παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας είναι ο βαθμός κατά τον οποίο πετυχαίνει τους στόχους του και ο δεύτερο παράγοντας είναι οι πόροι που χρησιμοποιεί για να παράγει το επιθυμητό αποτέλεσμα<sup>10</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008). Η αποδοτικότητα, λοιπόν, κατά τον Etzioni περιλαμβάνει την έννοια της αποτελεσματικότητας δηλαδή το κατά πόσο ο οργανισμός πετυχαίνει τους στόχους του και την έννοια της παραγωγικότητας δηλαδή το σύνολο των πόρων που αξιοποιεί ο οργανισμός για την επίτευξη των στόχων του. Το 1958 ο McKean σχολιάζει ότι η επιδίωξη της αποδοτικότητας συμβάλλει τόσο στην αύξηση των θετικών αποτελεσμάτων του οργανισμού όσο και στην επίτευξη της αποδοτικότητας των στόχων, με ταυτόχρονη των αρνητικών συνεπειών και μείωση του λειτουργικού κόστους<sup>11</sup> (Σπανού, 2001).

- η αποτελεσματικότητα.

Η αποτελεσματικότητα αποτελεί την τρίτη βασική αξία που παρουσιάζεται στις μεταρρυθμίσεις που εμπνέονται από το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ. Είναι συστατικό στοιχείο της αποδοτικότητας και εστιάζεται στο βαθμό που μια πολιτική ή ένα πρόγραμμα πετυχαίνει τους στόχους του.

Οι αξίες του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στη συνέχεια διευρύνθηκαν, καθώς έγινε αντιληπτό ότι μια μεταρρύθμιση για να είναι πετυχημένη θα πρέπει να περιλαμβάνει και μη οικονομικούς παράγοντες. Ο όρος «διακυβέρνηση» άρχισε να χρησιμοποιείται για να αποδώσει την

---

<sup>9</sup> Shmidt & Radaelli, 2004

<sup>10</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008

<sup>11</sup> Σπανού, 2001

πολυπλοκότητα των μεταρρυθμιστικών διαδικασιών, αλλά και για να δοθεί έμφαση στο ρόλο του πολίτη<sup>12</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008).

Στη συνέχεια δόθηκε έμφαση στην «ικανότητα» λήψης ορθών αποφάσεων και ικανοποιητικής εφαρμογής τους καθώς και στο «σεβασμό του νόμου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων». Οι αξίες αυτές δεν είναι καινούριες καθώς αποτελούν αξίες της κλασικής βεμπεριανής δημόσιας διοίκησης<sup>13</sup> (Παναγιωτοπούλου, 1997). Στην πραγματικότητα επαναδιατυπώνονται ώστε να ταιριάζουν με τις πιο φιλελεύθερες αξίες του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να προστεθούν δυο βασικές αξίες στις τρεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Οι δύο βασικές αξίες που προστέθηκαν είναι:

- η νομιμότητα

Η νομιμότητα είναι η αξία που σχετίζεται με την δημοκρατική διαδικασία και το δικαίωμα των πολιτών να συμφωνούν ή να διαφωνούν με τις πράξεις της διοίκησης και στη συνέχεια της κυβέρνησης<sup>14</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008). Δίνεται ουσιαστικά έμφαση στην ύπαρξη μηχανισμών που να δίνουν στους πολίτες τη δυνατότητα αμφισβήτησης των ενεργειών της κυβέρνησης. Η αξία της νομιμότητας ευνοείται από τα πλουραλιστικά πολυκομματικά δημοκρατικά συστήματα.

- η λογοδοσία

Η λογοδοσία είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη νομιμότητα και αφορά την ευθύνη και την απαίτηση για λογοδοσία των πολιτικών και γενικά των δημόσιων λειτουργών ως προς τις πράξεις τους και την αξιοποίηση των δημόσιων πόρων. Είναι σύμβολο της «χρηστής διακυβέρνησης» και απαραίτητη προϋπόθεση για να υπάρχει διαφάνεια στην πολιτική ζωή<sup>15</sup> (Λαδή & Νταλάκου, 2008).

Η ιεράρχηση των παραπάνω αξιών διαφέρει ανάλογα με το είδος της μεταρρύθμισης που επιδιώκει να εφαρμόσει η εκάστοτε κυβέρνηση, από τα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν, αλλά και τις προτεραιότητες που θέτει η κάθε κυβέρνηση. Στην όλη διαδικασία διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο η φάση ανάπτυξης που βρίσκεται η κάθε χώρα. Μια αναπτυσσόμενη χώρα, επειδή τώρα ξεκινάει να στήνεται, μπορεί από την αρχή να χτίσει θεσμούς που να μπορούν να εγγυηθούν τη νομιμότητα και τη λογοδοσία, ενώ ταυτόχρονα

---

<sup>12</sup> Λαδή & Νταλάκου, 2008

<sup>13</sup> Παναγιωτοπούλου, 1997

<sup>14</sup> Λαδή & Νταλάκου, 2008

<sup>15</sup> Λαδή & Νταλάκου, 2008

μπορεί να επιδιώξει την οικονομικότητα, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Από την άλλη, μια πιο αναπτυγμένη χώρα θα πρέπει να επαναπροσδιορίσει τους μηχανισμούς της νομιμότητας και της λογοδοσίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προκλήσεις που συνεπάγεται η ενίσχυση του ρόλου του ιδιωτικού τομέα σε τομείς που παλαιότερα χειριζόταν αποκλειστικά ο δημόσιος τομέας.

Σημαντικό κομμάτι των μεταρρυθμίσεων που επιβάλλεται μέσα από την απαίτηση για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης αποτελεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός που κατά ένα μεγάλο μέρος πραγματοποιείται μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι μεταρρυθμίσεις μπορεί να ήταν προγραμματισμένες να υλοποιηθούν αλλά ήρθε η πανδημία του κορωνοϊού να επισπεύσει την εφαρμογή τους.

### **2.3. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση εννοείται ο μετασχηματισμός του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, που ενεργοποιείται μέσα από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)<sup>16</sup> (Ντάνος, 2014).

Ο μετασχηματισμός αυτός του κράτους και της δημόσιας διοίκησης συνολικά πραγματοποιείται μέσω από δικτυωμένες λειτουργίες σε δημόσιες υπηρεσίες και φορείς, των συγχρονισμένων πληροφοριών και των διαδικτυακών υπηρεσιών σε πολίτες και μέσω διαδραστικών επικοινωνιών, που με τη σειρά τους οδηγούν στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια ζωή. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις της εποχής μας για τις κυβερνήσεις των χωρών.

Με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μπορούν να μειωθούν τα κυβερνητικά έξοδα και να διευκολυνθούν οι συναλλαγές μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και των ανθρώπων που συναλλάσσονται με αυτή<sup>17</sup> (Λαζακίδου, 2015). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει ώστε να γίνει ο δημόσιος τομέας πιο διαφανής, αξιόπιστος και αποτελεσματικός.

Βέβαια στα πρώτα στάδια εφαρμογής και μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα υπάρξουν δυσκολίες και θα ανακύψουν δυσκολίες και προβλήματα. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

---

<sup>16</sup> Ντάνος, 2014

<sup>17</sup> Λαζακίδου, 2015

- Θα υπάρξει απλούστευση των διαδικασιών που σχετίζονται με τη λειτουργία του ευρύτερου δημόσιου τομέα, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφοριών. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών με ταυτόχρονη αύξηση της απόδοσης του δημόσιου τομέα. Όχι μόνο θα αυξηθεί η αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα αλλά θα μειωθεί και το κόστος λειτουργίας του καθώς ενδέχεται να απαιτείται πλέον λιγότερο προσωπικό λόγω της ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης κάποιων υπηρεσιών.
- Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προβλέπεται η ψηφιοποίηση πολλών εγγράφων. Αυτό θα βοηθήσει στην ύπαρξη διαφάνειας αλλά και στην μείωση του κόστους αλλά και του χρόνου αποστολής και λήψης εγγράφων ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου αλλά και ανάμεσα στους πολίτες και του δημοσίου.
- Απαιτείται ενιαία διαχείριση των σχέσεων μεταξύ κράτους και πολιτών, η μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων.
- Πολύ σημαντική είναι η πιστοποίηση και αυθεντικοποίηση των πολιτών. Μόνον έτσι θα μπορέσουν να διασυνδεθούν οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης, με αποτέλεσμα οι πολίτες να έχουν πιο γρήγορη και ασφαλή πρόσβαση σε προσωποποιημένες διαδικτυακές υπηρεσίες, με άνεση και σιγουριά.
- Οι πολίτες θα πρέπει μέσω της συμμετοχικής διαδικασίας να ασχολούνται με την δημόσια διοίκηση, είτε ασκώντας κριτική είτε λαμβάνοντας μέρος στη διαβούλευση αλλά και στη λήψη αποφάσεων.
- Η διασύνδεση μεταξύ των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης θα συμβάλλει ώστε οι πολίτες να μην χρειάζεται να υποβάλλουν έγγραφα και πληροφορίες που ήδη υπάρχουν σε κάποια άλλη υπηρεσία. Οι υπηρεσίες θα μπορούν να αντλούν έγγραφα και πληροφορίες από τις διασυνδεδεμένες υπηρεσίες. Οι πληροφορίες θα είναι ήδη ελεγμένες και διασταυρωμένες και θα μπορούν να αξιοποιηθούν άμεσα περιορίζοντας τους χρόνους που απαιτούνται.

Προκειμένου να υλοποιηθούν όλα αυτά, ειδικά στην αρχή θα είναι δύσκολο.

- Το κόστος στην αρχή θα είναι αρκετά υψηλό καθώς η κτήση των τεχνολογικών υποδομών είναι κοστοβόρα.
- Βέβαια δεν είναι μόνο η κτήση, αλλά και η συντήρηση των τεχνολογικών υποδομών που είναι κοστοβόρα.

- Επιχειρησιακός κατακερματισμός και λειτουργικές επικαλύψεις των συστημάτων του δημοσίου.
- Για να υλοποιηθούν όλα αυτά θα χρειαστούν άτομα, κατάλληλα καταρτισμένα στις νέες τεχνολογίες. Ειδικά στην αρχή θα υπάρξουν αντιδράσεις και καθυστερήσεις καθώς το προσωπικό δεν θα διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες. Οπότε θα είναι απαραίτητη η επιμόρφωση του προσωπικού.
- Οι περισσότεροι φορείς και τα συστήματά τους δεν συνεργάζονται και δεν επικοινωνούν μεταξύ τους.
- Αρχικά θα υπάρχει καχυποψία και περιορισμένη εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη δημόσια διοίκηση.
- Δεν αρκεί μόνο οι δημόσιοι υπάλληλοι να είναι καταρτισμένοι κατάλληλα αλλά και οι πολίτες που καλούνται να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αρκετοί πολίτες δεν έχουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες προκειμένου να επωφεληθούν της χρήσης των ΤΠΕ

Ένα από τα σημαντικότερα επιτεύγματα της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελεί το σύστημα «ΑΤΛΑΣ», που καθιερώθηκε με βάση τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 8 του ν.4237/2014 και έχει να κάνει με τη συγκέντρωση και τήρηση των πληροφοριών ασφάλισης και ασφαλιστικής ικανότητας όλων των ασφαλισμένων της Ελλάδας μέσω της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» αποτελεί ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και Ικανότητα όλων των ασφαλισμένων της χώρας. Αναλυτικότερα με το «ΑΤΛΑΣ»:

- Αναπτύχθηκε το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων, μέσα στο οποίο είναι καταγεγραμμένοι τόσο οι άμεσα όσο και οι έμμεσα ασφαλισμένοι.
- Αναπτύχθηκε με αυτό τον τρόπο ο Ψηφιακός Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης, που αποτελεί μια μορφή ηλεκτρονικού ασφαλιστικού «βιογραφικού».
- Αναπτύχθηκε το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης και δεν χρειάζεται πλέον η θεώρηση βιβλιαρίων.



- Όλο το κανονιστικό πλαίσιο της κατοχύρωσης και απονομής συντάξεων είναι πλέον διαθέσιμο σε ψηφιακή μορφή και μηχανογραφημένο<sup>18</sup> ([www.atlas.gov.gr](http://www.atlas.gov.gr), 2020).

#### **2.4. Αξίες που προάγονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία του νέου δημόσιου μάνατζμεντ.

Βασική αξία που διασφαλίζεται μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ανοιχτή πρόσβαση όλων στα δημόσια έγγραφα και η διαφάνεια. Η διαφάνεια αποτελεί σημαντικό στοιχείο της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης. Είναι πολύ σημαντικό για την ύπαρξη διαφάνειας να υπάρχει ανοικτή διάθεση των διοικητικών πράξεων και αποφάσεων καθώς αυτοί αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την σωστή λειτουργία της διοίκησης και χρειάζονται σωστή κωδικοποίηση των διοικητικών διαδικασιών προκειμένου να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία του ελεγκτικού μηχανισμού με απώτερο σκοπό τη λογοδοσία<sup>19</sup> (Λαζακίδου, 2015). Σημαντικό βήμα προς αυτή την κατεύθυνση αποτελεί η καθιέρωση της σελίδας της διαύγειας <https://diavgeia.gov.gr>. Η ύπαρξη της ιστοσελίδας της διαύγειας θεσπίστηκε με τον νόμο 3861/2010 και στοχεύει στην όσο το δυνατό μεγαλύτερη δημοσιότητα της κυβερνητικής και διοικητικής δραστηριότητας προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια και να καταστεί εφικτή σε περίπτωση παρατυπιών η λογοδοσία από την πλευρά των φορέων άσκησης δημόσιας εξουσίας<sup>20</sup> (diavgeia, 2021).

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα σε περισσότερους πολίτες να συμμετέχουν στα κοινά και στη λήψη αποφάσεων. Για να υπάρχει ανοικτή διακυβέρνηση θα πρέπει να υπάρχει σωστή πληροφόρηση, συνεργασία και συγκατάθεση των πολιτών και όλων των εμπλεκόμενων φορέων<sup>21</sup> ([www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), 2021).

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύσσεται και προάγεται η ανοικτή επικοινωνία με τους πολίτες και η άμεση διαχείριση υποθέσεων πολιτών. Στην σελίδα [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr) μπορούν οι πολίτες, μέσω της συμπλήρωσης της απαραίτητης φόρμας να επικοινωνήσουν με την διοίκηση, να καταχωρήσουν σχόλια, απόψεις, προτάσεις και να διατυπώσουν τα παράπονά τους σχετικά με υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των δημοσίων υπηρεσιών. Ειδικός

---

<sup>18</sup> [www.atlas.gov.gr](http://www.atlas.gov.gr), 2020

<sup>19</sup> Λαζακίδου, 2015

<sup>20</sup> diavgeia, 2021

<sup>21</sup> [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr), 2021

μηχανισμός στη συνέχεια, μεταβιβάζει όλα τα στοιχεία που συγκεντρώνονται στο αρμόδιο υπουργείο και γενικότερα στον δημόσιο φορέα που είναι αρμόδιος.

Επίσης, μεγάλο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η προσβασιμότητα που έχουν σε αυτό όλοι οι πολίτες, οποιαδήποτε ώρα και μέρα θελήσουν, με μόνη προϋπόθεση να διαθέτουν υπολογιστή και σύνδεση στο διαδίκτυο. Μπορούν οι άνθρωποι με αναπηρίες να αντιμετωπίζονται ισότιμα με τους υπόλοιπους πολίτες καθώς η τεχνολογία τους βοηθάει να ξεπερνούν τα φυσικά εμπόδια. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προσφέρουν πολλές επιλογές και διευκολύνσεις στα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Βασικοί στόχοι και αξίες που προάγονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- ✚ Η άμεση εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, μέσα από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✚ Περιορισμός της γραφειοκρατίας μέσω της πλήρης αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- ✚ Η απλοποίηση των διαδικασιών του δηmosίου που στη συνέχεια θα οδηγήσουν σε μείωση των επιβαρύνσεων, που υφίστανται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις όταν συναλλάσσονται με φορείς του δημόσιου τομέα.
- ✚ Η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του περιορισμού της διαφθοράς αλλά και της δημοσιοποίησης κυβερνητικών αποφάσεων.
- ✚ Η καλύτερευση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους. Βασική επιδίωξη η αύξηση της ευελιξίας, ταχύτητας και ποιότητας, προασπίζοντας την ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των δημόσιων φορέων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται σε θέματα που αφορούν την ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διοικούμενων και των δημόσιων φορέων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χειρίζεται την πληροφόρηση στον δημόσιο τομέα με τρόπο έτσι ώστε να γίνεται αντικείμενο επεξεργασίας που θα αποβεί χρήσιμη και αξιοποιήσιμη προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

## **2.5. Οι τύποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Ανάλογα με το ποιος είναι ο αποδέκτης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούμε να μιλήσουμε για τρεις τύπους:

- Όταν η υπηρεσία αφορά τις σχέσεις ανάμεσα στην κυβέρνηση και τους πολίτες τότε μιλάμε για υπηρεσία G2C. Οι υπηρεσίες G2C, αφορούν πληθώρα υπηρεσιών που παρέχονται από το κράτος προς τους πολίτες και έχουν να κάνουν με την ενημέρωσή τους, την διευθέτηση υποχρεώσεων τους προς το κράτος και γενικά με το σύνολο των σχέσεων αλληλεπίδρασης που υπάρχουν μεταξύ των δυο μερών.
- Όταν η υπηρεσία αφορά τις σχέσεις ανάμεσα στην κυβέρνηση και τις επιχειρήσεις, τότε μιλάμε για υπηρεσίες G2B. Οι υπηρεσίες G2B που αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ επιχειρήσεων και κράτους. Η κυβέρνηση είναι ένας από τους βασικότερους καταναλωτές αγαθών και υπηρεσιών των επιχειρήσεων. Επίσης, η κυβέρνηση ρυθμίζει το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις και αποτελεί τον ρυθμιστή για το εσωτερικό και διεθνές εμπόριο.
- Όταν η υπηρεσία αφορά τις σχέσεις ανάμεσα σε φορείς της κυβέρνησης τότε μιλάμε για G2G υπηρεσίες. Στην ουσία μια υπηρεσία προσφέρεται από έναν δημόσιο φορέα σε έναν άλλο δημόσιο φορέα. Στις σχέσεις ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου είναι πολύ σημαντικό αυτό να μπορεί να γίνεται σε σύντομο χρόνο και αποτελεσματικά. Τα τμήματα του κρατικού μηχανισμού αποτελούν κομμάτια ενός οργανισμού και έτσι πρέπει να αλληλοεπιδρούν. Επίσης, προκειμένου ο κυβερνητικός μηχανισμός να λειτουργεί σωστά και να πετύχει τους οικονομικούς και πολιτικούς στόχους που έχει θέσει, απαραίτητη είναι και η συνεργασία με τις κυβερνήσεις άλλων κρατών και διεθνών οργανισμών.

Εξίσου σημαντικοί είναι όλοι οι τύποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά αν θα έπρεπε το κράτος να επιλέξει να ξεκινήσει την μεταρρύθμιση με ένα από αυτούς, ίσως θα έπρεπε να ξεκινήσει από τις υπηρεσίες που απευθύνονται από το κράτος προς του πολίτες. Ο λόγος είναι ότι οι υπηρεσίες από το κράτος προς τους πολίτες αφορούν σε πληθώρα υπηρεσιών που ταυτόχρονα επηρεάζουν τη ζωή χιλιάδων πολιτών. Η γραφειοκρατία αποτελεί ένα από τα βασικά προβλήματα που ταλανίζουν την Ελλάδα. Η αυξημένη γραφειοκρατία ταλαιπωρεί καθημερινά τους πολίτες και ταυτόχρονα αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για επενδύσεις στην χώρα. Μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού θα αλλάξουν τελείως τα δεδομένα. Οι πολίτες θα μπορούν να ενημερωθούν άμεσα για αυτά που τους ενδιαφέρουν, έγκυρα και αξιόπιστα. Θα μπορούν μέσω της ηλεκτρονικών συναλλαγών να πραγματοποιούν άμεσα και με ασφάλεια συναλλαγές με το κράτος χωρίς ενδεχομένως να απαιτείται να μετακινηθούν.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μονόδρομο και είναι το βασικό μέσο που θα προσφέρει άνεση και αξιοπιστία στον πολίτη. Εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως το taxisnet.gr, η idika.gr, diangeia.gov.gr, efka.gov.gr. προσφέρουν απίστευτες δυνατότητες στο χρήστη, που μέσα από αυτές μπορεί να «γλιτώσει» πολλές ώρες ταλαιπωρίας. Το κράτος λοιπόν μπορεί να ενισχύσει πρώτα αυτές τις υπηρεσίες επειδή καλύπτουν τις ανάγκες μεγάλου μέρους του πληθυσμού αν όχι όλο το πληθυσμό και στη συνέχεια να προχωρήσει στην αναβάθμιση και των άλλων τύπων.

## **2.6. Τάσεις και προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Στη Σεβίλλη, το συμβούλιο της Ευρώπης, το 2005, ψήφισε το σχέδιο δράσης<sup>22</sup> (Europe 2005), σύμφωνα με το οποίο δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην χρήση των νέων τεχνολογιών στην διακυβέρνηση. Έγιναν συγκεκριμένες προτάσεις που αφορούσαν την ενίσχυση των δικτύων υψηλών ταχυτήτων (3G και ευρυζωνικά) για να είναι πιο αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το λεγόμενο e-government<sup>23</sup> (ΕΚΔΔΑ, 2009).

Στην Ελλάδα, όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με βάση τα συστήματα και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται, ουσιαστικά βρίσκεται στο στάδιο της αφομοίωσης και ενσωμάτωσης. Το στάδιο αφομοίωσης και ενσωμάτωσης, αναφέρεται στο κομμάτι της σταδιακής εγκατάστασης αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στον δημόσιο τομέα και τους πολίτες. Πλέον, υπάρχουν διαδικτυακοί χώροι που μπορεί να πραγματοποιηθεί δημόσια διαβούλευση και συμπλήρωση τυπικών φορμών για την υποβολή αιτημάτων, καθώς και οι αντίστοιχες τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης, που αφορούν την εξέλιξη και ολοκλήρωση αυτών. Διαρκώς αυξάνεται η ταυτοποίηση χρηστών προκειμένου να μπορούν να παρέχονται προσωποποιημένες υπηρεσίες και αυξάνονται διαρκώς και αναπτύσσονται ηλεκτρονικές πύλες για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών<sup>24</sup> (διαΝΕΟσις, 2018).

Το 2017 διεξήχθη έρευνα από την Ελληνική στατιστική αρχή, σύμφωνα με την οποία, το 2010, μόνο το 15,8% του πληθυσμού έκανε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ το 2016 το ποσοστό του πληθυσμού που έκανε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έφτασε το 48,9%. Υπάρχει λοιπόν μια διαρκής αυξητική τάση των πολιτών να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και

---

<sup>22</sup> Europe 2005

<sup>23</sup> ΕΚΔΔΑ, 2009

<sup>24</sup> διαΝΕΟσις, 2018

τις εφαρμογές που έχει αναπτύξει το Ελληνικό κράτος προκειμένου να διευκολυνθούν οι συναλλαγές μεταξύ του κράτους και των πολιτών<sup>25</sup> (ΕΛΣΤΑΤ, 2016).



Γράφημα 1. Ποσοστά του πληθυσμού που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Ελληνικού κράτους κατά τη διάρκεια των ετών 2010-2016.

Το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με το σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>26</sup> (ΗΛΔΙΑ) για την Ελλάδα, έχει σαν κύριο στόχο τον ριζικό εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα. Το σχέδιο δράσης αποσκοπεί στην άμεση αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλο το φάσμα της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας της Ελλάδας.<sup>27</sup> (Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2016).

## 2.7. Μακροοικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας στην Ελληνική οικονομία

Τα μέτρα ανάσχεσης που χρησιμοποιήθηκαν από την Ελληνική κυβέρνηση για την αντιμετώπιση της πανδημίας, επηρέασαν την Ελλάδα μέσω πολλαπλών διαύλων. Μία από τις σημαντικότερες επιπτώσεις που δέχτηκε η Ελλάδα αλλά και τα υπόλοιπα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ήταν το κλείσιμο πολλών επιχειρήσεων που δεν μπόρεσαν να ανταπεξέλθουν στις συγκυρίες και στις δυσχερείς οικονομικές συνθήκες. Αποτέλεσμα ήταν η αύξηση της ανεργίας λόγω του περιορισμού των θέσεων εργασίας. Αρκετοί εργαζόμενοι θα πρέπει να δουλεύουν από το σπίτι τους, λόγω των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν, με

<sup>25</sup> ΕΛΣΤΑΤ, 2016

<sup>26</sup> ΗΛΔΙΑ

<sup>27</sup> Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2016

αποτέλεσμα την επιβάρυνση της προσφοράς αγαθών και υπηρεσιών. Ταυτόχρονα η ζήτηση επηρεάστηκε αρνητικά από την επακόλουθη μείωση των εισοδημάτων, η οποία μπόρεσε μόνο κατά ένα μέρος να καλυφθεί από τα έκτακτα μέτρα της κυβέρνησης, καθώς και από τις περιορισμένες δυνατότητες κατανάλωσης. Η αυξημένη αβεβαιότητα, με την ταυτόχρονη μείωση της ρευστότητας και της χορήγησης πιστώσεων, οδήγησαν σε αρνητικούς δείκτες τις επενδύσεις. Η Ελληνική οικονομία έχει υποστεί βαρύ πλήγμα από την πανδημία του κορωνοϊού καθώς φαίνεται να συρρικνώθηκε κατά -14,2 % το δεύτερο τρίμηνο του 2020, εξαιτίας του περιορισμού της οικονομικής δραστηριότητας προκειμένου να σταματήσει η εξάπλωση της πανδημίας. Ο κλάδος του τουρισμού επλήγη ιδιαίτερα κατά τη θερινή περίοδο λόγω της σημασίας του διεθνούς τουρισμού. Η αύξηση του ποσοστού ανεργίας υπήρξε σχετικά χαμηλή σε σχέση με τα περιθώρια που υπήρχαν, κυρίως λόγω των συστημάτων προστασίας που τέθηκαν σε εφαρμογή εγκαίρως από το κράτος. Η απασχόληση έχει πληγεί αρκετά κυρίως λόγω της μείωσης της ζήτησης για εποχικά εργαζόμενους. Η υποτονικότητα της οικονομίας, καθώς και η πτώση των τιμών της ενέργειας, αναμένεται να οδηγήσουν σε προσωρινή μείωση των τιμών καταναλωτή το 2020. Ο τουρισμός και η ναυτιλία που αποτελούν βασικούς πυλώνες της Ελληνικής οικονομίας, δέχτηκαν ενδεχομένως το βασικότερο πλήγμα.

Ο τουρισμός επλήγη ανεπανόρθωτα. Ο ακμάζων τομέας του επαγγελματικού τουρισμού επλήγη επίσης καθώς αναβλήθηκαν όλα τα συνέδρια και σεμινάρια που προγραμματιζόνταν για αυτήν την περίοδο ματαιώθηκαν. Η ναυτιλία, που αποτελεί βασικό πυλώνα της Ελληνικής οικονομίας και βασικό εξαγωγικό κλάδο, δέχτηκε επίσης μεγάλο πλήγμα και υπέστη περιορισμό δραστηριοτήτων εξαιτίας της κάμψης του παγκόσμιου εμπορίου το 2020.

Στην Ελλάδα που η πλειοψηφία των επιχειρήσεων αποτελείται από πολύ μικρές επιχειρήσεις (αυτές ουσιαστικά αποτελούν την ραχοκοκαλιά της οικονομίας), το ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων και ο μεγάλος αριθμός εποχικά εργαζομένων (ειδικά σε τουριστικές επιχειρήσεις), έχουν σαν αποτέλεσμα την έκθεση των νοικοκυριών σε χαμηλά εισοδήματα για μεγάλο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα να υπάρχει αυξημένος κίνδυνος να εμφανιστούν αυξημένα ποσοστά ατόμων και οικογενειών που βρίσκονται στα όρια της φτώχειας.

Σύμφωνα με την έρευνα της Ernst & Young Global Limited, πάνω από τις μισές επιχειρήσεις, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 57% αντιμετώπισαν λειτουργικές διαταραχές κατά μήκος της εφοδιαστικής τους αλυσίδας, με βασικούς πληττόμενους κλάδους, τον κλάδο της λιανικής και τον κλάδο των βιομηχανικών προϊόντων. Βασικές αρνητικές επιπτώσεις αποτελούν η μείωση της παραγωγικότητας με ποσοστό 69%, η αδυναμία επίτευξης αναπτυξιακών στόχων με ποσοστό 64% και η μείωση των εσόδων με ποσοστό 61%. Το σημαντικό στοιχείο όμως της

έρευνας αποτελεί ότι οι εταιρείες αν και βίωσαν τις αρνητικές επιπτώσεις του κορωνοϊού, παρέμειναν προσηλωμένες στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, με το 92% αυτών να συνεχίζουν τις προσπάθειες τις τεχνολογικές τους επενδύσεις<sup>28</sup> (Σκοπελίτης, 2021).

Το μέγεθος των επιχειρήσεων φαίνεται να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο όσον αφορά τη δυνατότητά τους να διαχειριστούν τις λειτουργικές διαταραχές που προκλήθηκαν.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το πραγματικό ΑΕΠ της Ελλάδας προβλέπεται να μειωθεί κατά 10 % περίπου το 2020. Η ανάκαμψη και συνολικά η πορεία του ΑΕΠ εξαρτάται κυρίως από την εξέλιξη της πανδημίας. Οι προβλέψεις χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό αβεβαιότητας<sup>29</sup> (ec.europa.eu, 2020). Οι εξελίξεις εξαρτώνται από τη σταδιακή άρση των περιοριστικών μέτρων, την πορεία της πανδημίας και τα μέτρα στήριξης και αντιμετώπισης των επιπτώσεων των περιορισμών στις επιχειρήσεις που θα λάβει η κυβέρνηση. Η παρατεταμένη διάρκεια του περιορισμού των μετακινήσεων, είτε αυτοί αφορούν το εσωτερικό της χώρας είτε το εξωτερικό θα οδηγήσουν σε δυσμενότερες επιπτώσεις στον κλάδο του τουρισμού.

Τα μέτρα της κυβέρνησης και τα άμεσα αντανακλαστικά αναμένεται να αμβλύνουν το βάθος της ύφεσης και να στηρίξουν μια σημαντική ανάκαμψη του ΑΕΠ το 2021. Οι αισιόδοξες προβλέψεις για ανοσοποίηση ενός μεγάλου μέρους του πληθυσμού, είτε μέσω των εμβολιασμών είτε μέσω της φυσικής ανοσίας, αφήνουν ελπίδες ότι οι επιπτώσεις της πανδημίας θα μπορέσουν να περιοριστούν και να μην προκαλέσουν ανεπανόρθωτες ζημιές στην Ελληνική οικονομία.

---

<sup>28</sup> Σκοπελίτης, 2021

<sup>29</sup> ec.europa.eu, 2020

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3.1. Επιπτώσεις της πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση

Και μετά, ήρθε η πανδημία. Και όλα άλλαξαν εσωτερικό ρυθμό. Το gov.gr βγήκε στον αέρα τουλάχιστον δύο μήνες νωρίτερα από τον αρχικό προγραμματισμό. Η ιστοσελίδα ήταν προγραμματισμένο να λειτουργήσει και η πανδημία απλά επέσπευσε τη διαδικασία. Καλά αντανακλαστικά μέσα στην πανδημία.

Δημιουργήθηκαν πολύ γρήγορα πλατφόρμες όπως το e-presence, η πλατφόρμα τηλεδιασκέψεων του ΕΔΥΤΕ, του Εθνικού Δικτύου Υποδομών, Τεχνολογίας και Έρευνας, που πλέον αξιολογεί το δημόσιο συνολικά<sup>30</sup> (Ανέστη, 2020).

Οι άδειες για παράλληλες τηλεδιασκέψεις έφτασαν στις 1.000. Αυτό σημαίνει ότι το δημόσιο μπορεί να κάνει 1.000 ταυτόχρονες τηλεδιασκέψεις το ίδιο δευτερόλεπτο. Αρχισε να λειτουργεί σε λιγότερο από δύο εβδομάδες. Ακόμα και η Ιερά Σύνοδος χρησιμοποίησε την πλατφόρμα ανακοινώνοντας την τεχνική συμβολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Στην Ελλάδα, ένα από τα βασικότερα προβλήματα που ταλανίζει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι η γραφειοκρατία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την οποία γίνεται επί χρόνια συζήτηση και αποτελεί βασικό συστατικό του νέου μάνατζμεντ, προχωρούσε με πολύ αργά βήματα. Το αναβαθμισμένο gov.gr Μέσα σε πολύ λίγο χρόνο ήρθε να δώσει λύσεις σε πολλά προβλήματα που αφορούσαν τις συναλλαγές των πολιτών ε το κράτος αλλά και συναλλαγές του των επιχειρήσεων με το κράτος.

Οι πιο βασικές αλληλεπιδράσεις του πολίτη με το κράτος σε επίπεδο χαρτιού είναι οι πρώτες που ψηφιοποιήθηκαν. Οι πολίτες μπορούν πλέον από το σπίτι τους, χωρίς ταλαιπωρία να εκδώσουν υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και να απολαμβάνουν την άυλη συνταγογράφηση χωρίς να χρειάζεται να πάνε σε κάποιο γιατρό. Σύμφωνα με την θεωρία του Pareto, το 20% των γραφειοκρατικών διαδικασιών, αποτελούν το 80% του προβλήματος από τη σκοπιά των πολιτών. Η πανδημία λοιπόν βοήθησε να γίνουν πολύ γρηγορότερα διαδικασίες που ναι μεν ήταν προγραμματισμένες να γίνουν αλλά για διάφορους λόγους έμεναν πίσω. Μέσα στις διαδικασίες που ήταν προγραμματισμένες να γίνουν, κάποιες είναι περισσότερο δημοφιλείς και η αρχή έγινε από αυτές. Άλλαξε όλη η διαδικασία δήλωσης γέννησης και άμεσα θα τροποποιηθεί η διαδικασία που αφορά τον θάνατο. Με ένα κλικ, ο πολίτης μπορεί να πάρει

---

<sup>30</sup> Ανέστη, 2020



πιστοποιητικά κληρονομιάς, οικογενειακής κατάστασης και προσωρινή άδεια οδήγησης για νέους οδηγούς<sup>31</sup> (Πιερρακάκης, 2020).

Στην πραγματικότητα η πανδημία του κορωνοϊού προκάλεσε ένα παγκόσμιο πείραμα για τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών που καλούνται να διαχειριστούν το σύνολο της ανθρώπινης επικοινωνίας. Σύμφωνα με του Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Πέρα από το ότι αλλάζει πολλούς όρους της ανθρώπινης συμπεριφοράς, δημιουργεί και μια τεράστια τεχνική πρόκληση. Τα δίκτυα αυτά πρέπει να ανταποκριθούν στο πείραμα, να διεκπεραιώσουν την εργασία, την εκπαίδευση και την ψυχαγωγία»<sup>32</sup> (Πιερρακάκης, 2020).

Για να μπορέσει η Ελλάδα να αντιμετωπίσει τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας και, ταυτόχρονα, να προετοιμασθεί η χώρα για την επόμενη ημέρα θα πρέπει να επισπεύσει τις μεταρρυθμίσεις που έτσι και αλλιώς είχε προγραμματίσει. Όταν η υγειονομική κρίση υποχωρήσει, η Ευρωπαϊκή Ένωση θα επανέλθει στο Σύμφωνο Σταθερότητας. Θα απαιτηθούν οι δημοσιονομικοί περιορισμοί που έχουν αρθεί λόγω της πανδημίας, θα μπει ξανά το όριο στο δημοσιονομικό έλλειμμα και θα ξαναέρθει στο προσκήνιο ο στόχος για πρωτογενή πλεονάσματα. Θα πρέπει να επαναδιαπραγματευθούμε τη βιωσιμότητα του χρέους της χώρας. Στην επαναδιαπραγμάτευση αυτή θα παίξει σημαντικό ρόλο η θέση της χώρας μέσα στην ευρωπαϊκή οικονομία και την παγκόσμια οικονομία. Σημαντικό εργαλείο της Ελλάδας στη διαπραγμάτευση θα παίξει η εθνική ανταγωνιστικότητα. Άρα η Ελλάδα έχει να διαχειριστεί την οικονομική και υγειονομική κρίση που προκαλεί η πανδημία και ταυτόχρονα να προετοιμαστεί μέσω μεταρρυθμίσεων για την αξιοποίηση των πόρων που είναι διαθέσιμοι. Μια προετοιμασία που είναι απαραίτητη για τη στιγμή που θα ξαναγυρίσει η χώρα σε πιο σφικτό και απαιτητικό ευρωπαϊκό πλαίσιο οικονομικής διαχείρισης, κυρίως δημοσιονομικό και όχι μόνο<sup>33</sup> (Βενιζέλος, 2020).

Όλα αυτά που συνέβησαν μέσα σε τόσο μικρό χρονικό διάστημα, αποτελούν θετικούς οiwονούς για τις αλλαγές που έρχονται και πρόκειται να υλοποιηθούν στο άμεσο μέλλον. Η πανδημία φαίνεται ότι θα αφήσει πίσω της και κάποια θετικά στοιχεία όπως είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας. Φαίνεται ότι η Ελλάδα μπήκε στο τρένο του ψηφιακού μετασχηματισμού και προχωράει με εντατικούς ρυθμούς.

---

<sup>31</sup> Πιερρακάκης, 2020

<sup>32</sup> Πιερρακάκης, 2020

<sup>33</sup> Βενιζέλος, 2020

### 3.2. Αλλαγές στη δημόσια διοίκηση μέσω πανδημίας

Σύμφωνα με την επικαιροποιημένη έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που εκπονήθηκε κατά την διάρκεια του δεύτερου κύματος που δέχτηκαν τα κράτη μέλη άλλα και όλες οι χώρες του κόσμου, η Ελλάδα έχει κατορθώσει να συγκρατήσει σε σχετικά ικανοποιητικό βαθμό την εξάπλωση του κορωνοϊού, χάρις στην έγκαιρη αντίδραση του κρατικού μηχανισμού που υπήρξε στις περιφέρειες εκείνες που αντιμετωπίζουν αύξηση του αριθμού νέων κρουσμάτων.

Σύμφωνα πάντα με την έκθεση αξιολόγησης που αφορά τις συνέπειες των ρυθμίσεων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορωνοϊού έχουν επέλθει ουσιαστικές αλλαγές στη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού με κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών και την όσο το δυνατό πιο απρόσκοπτη λειτουργία του κράτους.

Το κράτος ενισχύει την ετοιμότητα του συστήματος υγείας και διευρύνει την ικανότητα διεξαγωγής διαγνωστικών εξετάσεων, ενώ ταυτόχρονα διευρύνεται και αναπτύσσεται ένα σύνολο δημοσιονομικών μέτρων και μέτρων ρευστότητας με τα οποία παρέχεται βοήθεια στους πολίτες και τις επιχειρήσεις που πλήττονται από την πανδημία. Τα μέτρα αυτά βοηθούν στην άμβλυνση του κοινωνικού και οικονομικού κόστους της πανδημίας. Το μεγάλο ζητούμενο όμως παραμένει η συγκράτηση των επιπτώσεων, ειδικά στον κλάδο του τουρισμού, γιατί διαφορετικά η Ελληνική οικονομία μπορεί να υποστεί μία από τις μεγαλύτερες μειώσεις της οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, λόγω της μεγάλης έκθεσής της στον τουρισμό και του μεγάλου μεριδίου των μικρών επιχειρήσεων, που έχουν μικρές δυνατότητες προσαρμογής. Η Ελλάδα μέσα σε αυτό το δύσκολο οικονομικό κλίμα και τις αντίξοες συνθήκες, έχει εστιάσει την προσοχή της στις μεταρρυθμίσεις, υπολογίζοντας πως μέσα από αυτές θα μπορέσει να ξεπεράσει πιο εύκολα τις επιπτώσεις της πανδημίας.

Ρυθμίζονται ζητήματα που ανήκουν στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Δικαιοσύνης, όπως για παράδειγμα η θέσπιση πρακτικών για διευκόλυνση των διαδικιών και των δικηγόρων. Οι πολίτες μπορούν μέσω της αξιοποίησης της πλατφόρμας gov.gr να ρυθμίσουν δικαστικές υποθέσεις τους χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν<sup>34</sup> (Κουνάτζης, 2020).

Ειδική ρύθμιση που αφορά το σύνολο των φορέων από τους οποίους γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά τα έγγραφα που εκδίδονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης και εισάγεται εναλλακτικός τρόπος αυθεντικοποίησης των χρηστών με τη χρήση των κωδικών διαπιστευτηρίων των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής “e-banking”. Είναι

---

<sup>34</sup> Κουνάτζης, 2020

πολύ σημαντικό ότι γίνεται ειδική μνεία και αναφορά στο γεγονός ότι οι αιτήσεις που γίνονται ηλεκτρονικά έχουν την ίδια νομική ισχύ με τις αιτήσεις που γίνονται δια ζώσης και φέρουν βεβαίωση γνήσιου υπογραφής, σύμφωνα με το άρθρου 11 του ν. 2690/1999.<sup>35</sup> ([www.hellenicparliament.gr](http://www.hellenicparliament.gr), 2021).

Οι πολίτες λοιπόν μέσω της πύλης μπορούν να αντλούν πλέον πληθώρα εγγράφων και πιστοποιητικών που κάτω από άλλες συνθήκες θα έπρεπε να απευθυνθούν στις αρμόδιες δημόσιες αρχές προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε αυτά και σίγουρα να αφιερώσουν χρόνο και ενδεχομένως να υποστούν ταλαιπωρία.

Στο πλαίσιο λήψης έκτακτων μέτρων αντιμετώπισης του κορωνοϊού COVID-19, δόθηκε η δυνατότητα στις εταιρείες «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» και «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» να παρατείνουν τη διάρκεια των συμβάσεων εργασίας ορισμένου χρόνου του προσωπικού τους, να μεταφέρουν προσωπικό με οποιαδήποτε σχέση εργασίας από τη μια επιχείρηση του ομίλου στην άλλη και να ορίζουν προσωπικό ασφαλείας, ενώ, παράλληλα, επεκτείνεται και στο προσωπικό των ανωτέρων εταιρειών η εφαρμογή του μέτρου της άδειας ειδικού σκοπού. Η πανδημία δημιούργησε προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία πολλών επιχειρήσεων. Με αποτέλεσμα σε κάποιες το προσωπικό να πλεονάζει λόγω της μειωμένης κίνησης και σε άλλες να μην επαρκεί λόγω των αυξημένων αναγκών. Ειδικά οι εταιρείες που έχουν σαν αντικείμενο δραστηριότητας την μεταφορά και παράδοση δεμάτων δέχτηκαν και συνεχίζουν να δέχονται μεγάλες πιέσεις προκειμένου να προλάβουν τις αυξημένες ανάγκες για παραδόσεις στα σπίτια λόγω του περιορισμού κυκλοφορίας των πολιτών και του κλεισίματος των εμπορικών επιχειρήσεων.

Οι εγγραφές των μαθητών σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης γίνεται πλέον ηλεκτρονικά και δεν χρειάζεται η προσέλευση των γονέων στα αντίστοιχα σχολικά συγκροτήματα όπως γινόταν μέχρι τώρα. Τα μέτρα αυτά λήφθηκαν καθώς λόγω της πανδημίας έπρεπε να περιοριστούν οι μετακινήσεις των πολιτών καθώς και ο συγχρωτισμός αυτών.

Μέσα στην πανδημία ψηφίστηκε από τη Βουλή ο πρωτεύοντος κώδικας.<sup>36</sup> ([ec.europa.eu](http://ec.europa.eu), 2020). Ο κρατικός μηχανισμός σημειώνει πρόοδο όσον αφορά αντιπροσωπευτικές ιδιωτικοποιήσεις αν και παράλληλα υπάρχουν άλλες που έχουν καθυστερήσει λόγω της πανδημίας.

---

<sup>35</sup> [www.hellenicparliament.gr](http://www.hellenicparliament.gr), 2021

<sup>36</sup> [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu), 2020

Επιπλέον, έχει σημειωθεί ικανοποιητική πρόοδος στους ακόλουθους τομείς:

- Δημοσιονομικές-διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις.

Μέσω της ολοκλήρωσης του συστήματος του Ενιαίου Λογαριασμού Θησαυροφυλακίου που αποτελεί μια σημαντικότερη μεταρρύθμιση των δημόσιων συμβάσεων που προβλέπεται να εγκριθεί έως το τέλος του έτους. Το σύστημα Ενιαίου Λογαριασμού Θησαυροφυλακίου είναι απολύτως λειτουργικό και στην ουσία παρέχει μια επισκόπηση της ταμειακής κατάστασης του κράτους. Συνιστά ένα αποτελεσματικό εργαλείο παρακολούθησης της ρευστότητας του κράτους. Το Υπουργείο Οικονομικών έχει δημιουργήσει ένα ειδικό εργαλείο που μπορεί να παρακολουθεί τις ταμειακές προβλέψεις των φορέων και το οποίο αναπτύσσεται σταδιακά.

Ουσιαστική πρόοδος στον τομέα των μεταρρυθμίσεων για την επιτάχυνση της υλοποίησης των δημόσιων επενδύσεων και τις θετικές εξελίξεις που αφορούν την εκκαθάριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και ενδεχομένως να διατηρηθούν και μετά την πανδημία

- Δημόσια διοίκηση.

Με σταθερή πρόοδο σε σχέση με τον εκσυγχρονισμό της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων και την ουσιαστική έναρξη εφαρμογής μιας ενιαίας διαδικασίας επιλογής που αφορά την κάλυψη θέσεων που αφορούν ανώτερα διοικητικά στελέχη σε οντότητες του δημόσιου τομέα. Ο κρατικός μηχανισμός έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο όσον αφορά την υλοποίηση του φιλόδοξου ψηφιακού θεματολογίου τους

- Ενέργεια.

Έχουν δρομολογηθεί οι απαραίτητες ενέργειες έτσι ώστε να επιτευχθεί η υλοποίηση ενός μοντέλου-στόχου για την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, προκειμένου να εκπληρωθεί μια μακροχρόνια δέσμευση που ουσιαστικά επικυρώθηκε την 1η Νοεμβρίου 2020.

Η Ελληνική κυβέρνηση προχωρούν στην υλοποίηση δεσμεύσεων για τις οποίες είχαν δεσμευτεί από το 2017 και η πανδημία όχι μόνο δεν σταμάτησε αλλά φαίνεται να επιτάχυνε. Προχώρησαν στην εκ νέου είσπραξη δαπανών για την υγεία στο πλαίσιο του μηχανισμού αυτόματης επιστροφής (clawback) και συμφώνησαν να οριστικοποιήσουν τη νομοθεσία για την πρωτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη έως την έκδοση της 10ης έκθεσης της Ευρωπαϊκής επιτροπής. Καθορίστηκαν σαφή χρονοδιαγράμματα για τη μεταρρύθμιση των διαδικασιών αδειοδότησης επενδύσεων, τα οποία παρακολουθούνται στο πλαίσιο της ενισχυμένης εποπτείας, ενώ έχει σημειωθεί σταθερή πρόοδος όσον αφορά την εφαρμογή του χάρτη πορείας για την κατάρτιση κτηματολογίου.

Λόγω της πανδημίας κάποιες μεταρρυθμίσεις έμειναν πίσω. Συγκεκριμένα δυο από αυτές αποτελούν η αναθεώρηση των αντικειμενικών αξιών των ακινήτων σε όλη τη χώρα και η ολοκλήρωση του στοιχείου ενεργοποίησης του συστήματος ελάχιστου εγγυημένου εισοδήματος. Πλέον, ανεξάρτητα από τις δυσκολίες που ανέκυψαν λόγω της πανδημίας φαίνεται ότι επανεκκινούνται.

Μέσα από την πανδημία η Ελλάδα μπορεί να βγει πιο δυνατή. Αξιοποιώντας ικανοποιητικά τους διαθέσιμους πόρους του πλαισίου του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Φορολογικές υποχρεώσεις

Η πανδημία ώθησε την κυβέρνηση να λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση και τον διακανονισμό ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τα νέα μέτρα αφορούν την αναβολή της καταβολής φόρων που χορηγήθηκαν κατά την έναρξη της πανδημίας, προκειμένου να διευκολύνουν την επανένταξη σε σχέδια διακανονισμού για πληρωμές που διακόπηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας λόγω των αυστηρών κυρώσεων που διαφορετικά θα εφαρμόζονταν βάσει του πλαισίου που συμφωνήθηκε το 2019. Πέραν τούτου, έχει προβλεφθεί «δεύτερη ευκαιρία» και για τα σχέδια διακανονισμού που είχαν συμφωνηθεί πριν από την έναρξη ισχύος του πλαισίου διακανονισμού του 2019. Προκειμένου να υπάρξει συνέπεια των φορολογουμένων και να μπορέσει το κράτος να εισπράξει τις απαιτήσεις, βάζει σαν προϋπόθεση ότι όσοι αποχωρούν από αυτό το έκτακτο καθεστώς δεν θα είναι επιλέξιμοι για ένταξη σε άλλα καθεστάτα διακανονισμού και θα οδηγούνται σε αναγκαστική εκτέλεση. Οι διαδικασίες αυτής της αναγκαστικής εκτέλεσης θα παρακολουθούνται εκ του σύνεγγυς.

- Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η πρόοδος που συντελείται στο ψηφιακό κομμάτι είναι αξιόλογη και γρήγορη. Είναι απτή η πρόοδος που αφορά την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών και των δεδομένων του δημόσιου τομέα, τη διαλειτουργικότητα των δημόσιων συστημάτων και μητρώων, την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων και ζητήματα συνδεσιμότητας. Οι ενέργειες για την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών συνεχίζονται μέσα από την εφαρμογή του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, κυρίως στους τομείς των μεταφορών και της δικαιοσύνης. Οι αλλαγές προχωράνε γρήγορα. Σημαντικό κομμάτι των μεταρρυθμίσεων

αποτελεί η ανάπτυξη της διαδικτυακής πύλης ολοκληρωμένων συναλλαγών που αποτελεί το gov.gr<sup>37</sup> (gov.gr, 2021).

Ταυτόχρονα προχωράνε οι εργασίες για την ολοκλήρωση της διαλειτουργικότητας των δημόσιων μητρώων και συστημάτων και βρίσκεται σε εξέλιξη διαγωνισμός για την ψηφιοποίηση των γεωχωρικών δεδομένων για την κατάρτιση του ενιαίου ψηφιακού χάρτη και του Εθνικού Μητρώου Υποδομών.

Τα δίκτυα 5G αποτελούν πλέον μια πραγματικότητα. Ότι σχετίζεται με την συνδεσιμότητα αντιμετωπίζεται πλέον μέσω του πλειστηριασμού των πρωτοπόρων ζωνών 5G που έχει προγραμματιστεί για τα τέλη του 2020. Το κράτος πιστεύει ότι η κάλυψη θα φτάσει το 96 % με δίκτυο 5G, γεγονός που θα απαιτήσει μεγάλες επενδύσεις σε δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας. Το καινοτόμο πρόγραμμα προβλέπει ένα εθνικό ταμείο 5G στην Ελλάδα, το οποίο θεσπίστηκε με τον πρόσφατα εγκεκριμένο Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και αναμένεται να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο στην ανάπτυξη του οικοσυστήματος 5G.

- Δικαιοσύνη

Με σταθερούς ρυθμούς προχωρά η μετάβαση στην υποχρεωτική ηλεκτρονική κατάθεση και επεξεργασία δικογράφων, σε όλα τα δικαστικά κτίρια και συνεχίζονται οι ενέργειες για την απόδοση ηλεκτρονικών υπογραφών σε δικαστές και σε όσους ασχολούνται με νομικά επαγγέλματα. Οι αρμόδιοι δεσμεύτηκαν να υποβάλουν το συντομότερο ένα σχέδιο δράσης που θα αφορά πρωτοβουλίες σχετικές με την ηλεκτρονική κατάθεση, το οποίο θα περιέχει χαρτογράφηση της παρούσας κατάστασης και θα περιγράφει με κάθε λεπτομέρεια τις προγραμματισμένες δράσεις, συμπεριλαμβανομένου του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης. Σχετικά με την ηλεκτρονική έκδοση δικαστικών αποφάσεων, προβλέπεται να διανεμηθεί σε όλα τα δικαστήρια, μέχρι τα τέλη Ιανουαρίου 2021, ειδικό λογισμικό που έχει αναπτυχθεί για τον σκοπό αυτό από το Δικαστήριο Πειραιά. Παράλληλα, έχουμε περαιτέρω πρόοδο όσον αφορά την ηλεκτρονική έκδοση δικαστικών πιστοποιητικών. Ουσιαστικό εμπόδιο στην υλοποίηση των ενεργειών για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών των δικαστηρίων αποτελούσαν οι ανησυχίες αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Μετά την άρση των ανησυχιών σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, αναμένεται να ολοκληρωθεί η απόδοση ηλεκτρονικών υπογραφών στους δικαστές και τους δικαστικούς

---

<sup>37</sup> gov.gr, 2021

υπαλλήλους έως τον Νοέμβριο του 2020. Όλα αυτά βέβαια θα υλοποιηθούν μετά την ψήφιση των απαραίτητων νόμων<sup>38</sup> (ec.europa.eu, 2020).

- Εθνική Αρχή Διαφάνειας

Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας είναι πλήρως λειτουργική. Η λειτουργία της θα βελτιώσει τον συντονισμό και παράλληλα θα καταπολεμηθεί η διαφθορά στην πολιτική μέσω των μέτρων που έχουν ληφθεί. Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας επιβλέπει την εφαρμογή του Εθνικού Σχεδίου για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς, με πολύ ενθαρρυντικά αποτελέσματα. Μέσα από το πρόγραμμα προβλέπεται η χάραξη ειδικής στρατηγικής από το Υπουργείο Υγείας για την καταπολέμηση της διαφθοράς<sup>39</sup> (ec.europa.eu, 2020). Όσον αφορά την πολιτική, η καταπολέμηση της διαφθοράς έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο, μέσω της υλοποίησης σχεδίου κωδικοποίησης της νομοθεσίας για τη χρηματοδότηση των πολιτικών κομμάτων το 2021 και την έγκριση του νόμου για τις δραστηριότητες των ομάδων συμφερόντων που θα τεθεί σε ισχύ από τα μέσα του 2021. Ένα σημείο στο οποίο ακόμα δεν έχουν γίνει οι απαραίτητες βελτιώσεις είναι η προσβασιμότητα ορισμένων βάσεων δεδομένων από τους φορείς που είναι επιφορτισμένοι με τους ελέγχους των δηλώσεων περιουσιακών στοιχείων. Επίσης, δεν έχουν ακόμη ευθυγραμμίσει τον κατάλογο των πολιτικώς εκτεθειμένων προσώπων που υπόκεινται σε δήλωση περιουσιακών στοιχείων με τον επικαιροποιημένο ορισμό το ποια άτομα θεωρούνται πολιτικώς εκτιθέμενα. Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας εσπεύει μια σημαντική μεταρρύθμιση η οποία αποσκοπεί στην εφαρμογή υγιών συστημάτων εσωτερικού ελέγχου σε όλη την έκταση της δημόσιας διοίκησης και προβλέπεται να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην καταπολέμηση της διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση όπως και στον τομέα διαχείρισης των δημόσιων οικονομικών.

### **3.3. Έκτακτα μέτρα που αφορούν τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών λόγω του COVID-19.**

Σύμφωνα με εγκύκλιο του υπουργείου εσωτερικών της 8.1.2021<sup>40</sup> που αφορά έκτακτα μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας από την διασπορά κορωνοϊού COVID-19 και σχετίζονται με την λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών ελήφθησαν τα εξής μέτρα (Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στο ΦΕΚ παρατίθεται στο παράρτημα II):

---

<sup>38</sup> ec.europa.eu, 2020

<sup>39</sup> ec.europa.eu, 2020

<sup>40</sup> Αριθμ. Δ1α/ΓΠ.οικ.: 1293/8.1.2021 (ΦΕΚ Β΄ 30)

- Λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών με το αναγκαίο προσωπικό για την παροχή της υπηρεσίας ή την εκπλήρωση του. Προτείνεται στις περιπτώσεις υπαλλήλων που δεν είναι απαραίτητο να βρίσκονται στην υπηρεσία να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους εξ αποστάσεως.
- Οι αρμόδιες διευθύνσεις προσωπικού θα πρέπει να εφοδιάσουν το προσωπικό τους με τις απαραίτητες βεβαιώσεις κίνησης προκειμένου να μπορούν να μεταβούν στις υπηρεσίες που εργάζονται.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να προστατεύσουν το προσωπικό που ανήκει σε ευπαθείς ομάδες-ομάδες αυξημένου κινδύνου μέσω της χορήγησης ειδικών αδειών και τη δυνατότητα παροχής τηλεργασίας, εάν αυτό είναι εφικτό.
- Τηλεργασία στο μέγιστο δυνατό ποσοστό που επιτρέπει το αντικείμενο εργασίας
- Εξυπηρέτηση κοινού δια ζώσης μόνο σε επείγουσες περιπτώσεις και πάντα μετά από ραντεβού.
- Υποχρεωτική απόστασης ενάμισι μέτρου μεταξύ των υπαλλήλων.
- Η πραγματοποίηση συνεδριάσεων μέσω τηλεδιάσκεψης των συλλογικών οργάνων. Ακόμα και όταν χρειάζεται να γίνουν συνεντεύξεις προκειμένου να ολοκληρωθούν οι διαδικασίες του οργανισμού προβλέπεται αυτές να διενεργούνται με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων χωρίς τη δια ζώσης παρουσία του συνεντευξιαζόμενου. Σε τέτοιες περιπτώσεις το συλλογικό όργανο θα καθορίσει τους αναγκαίους κανόνες και προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας της διαδικασίας σε σχέση με τον έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του καλούμενου και την απαραίτητη επιτήρηση προκειμένου να μην υπάρξει υποβοήθησή του από εξωγενείς παράγοντες.
- Όταν απαιτείται η διενέργεια συναντήσεων εργασίας, θα πρέπει να τηρούνται οι αποστάσεις του ενάμισι μέτρου και να μην συμμετέχουν περισσότερα από επτά άτομα.

Τα συγκεκριμένα μέτρα τίθενται σε εφαρμογή και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

#### **Μέτρα που αφορούν την διευκόλυνση γονέων.**

Στην περίπτωση υπαλλήλων που έχουν μικρά παιδιά και προκειμένου να διευκολυνθούν για την φροντίδα των παιδιών με δεδομένο ότι πολλές εκπαιδευτικές δομές παραμένουν κλειστές, δύναται να χορηγηθούν άδειες ειδικού σκοπού ή εναλλακτικά η χρήση μειωμένου ωραρίου



έως 25%<sup>41</sup>. Οι άδειες χορηγούνται κατά το διάστημα που οι αντίστοιχες δομές (πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, ειδικής αγωγής κ.α.) παραμένουν κλειστές.

### **Έκτακτα μέτρα που αφορούν την λειτουργία δικαστηρίων, εισαγγελιών και στρατιωτικών δικαστηρίων.**

Οι αίθουσες των δικαστηρίων δύναται να λειτουργούν με την παρουσία μέχρι δεκαπέντε ατόμων. Ο πρόεδρος του δικαστηρίου μπορεί να επιτρέψει την παρουσία περισσότερων των δεκαπέντε ατόμων αν κρίνει ότι αυτό είναι απολύτως αναγκαίο για την ομαλή διεξαγωγή της δίκης και όταν αντιμετωπίζει περιπτώσεις παραγραφής καθώς ολοκληρώνεται ο ανώτατος χρόνος προσωρινής κράτησης.

Λόγω των έκτακτων μέτρων αναστέλλονται προσωρινά:

- Οι εργασίες δικαστικών σχηματισμών τακτικών διοικητικών δικαστηρίων.
- Οι δικαστικές νόμιμες προθεσμίες που αφορούν τη διενέργεια διαδικαστικών πράξεων και άλλων ενεργειών ενώπιον των υπηρεσιών τους.
- Οι δίκες που αφορούν τα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια

### **Έκτακτα μέτρα που αφορούν νοσοκομεία και κλινικές**

- Επιτρέπεται μόνο ένας συνοδός ανά ασθενή
- Τα προγραμματισμένα χειρουργεία περιορίζονται στο 80% (με εξαίρεση τα έκτακτα και κατ' επείγοντα περιστατικά).
- Τήρηση της προβλεπόμενης απόστασης του ενάμισι μέτρου με εξαίρεση την διενέργεια ιατρικών πράξεων.

### **3.4. Έκτακτα μέτρα στον ιδιωτικό τομέα για την προστασία από τον COVID-19**

**Έκτακτα μέτρα για κέντρα διασκέδασης, μπαρ, καφέ, εστιατόρια, κυλικεία, αναψυκτήρια, καντίνες, ζωντανά θεάματα, κινηματογράφοι και Internet καφέ.**

- Αναστολή λειτουργίας έως τις 2 Μαΐου 2021.
- Επιτρέπεται να λειτουργούν μόνο για take away από το κατάστημα, παράδοση στο σπίτι και καθ' οδόν εξυπηρέτηση.

---

<sup>41</sup> αρ. ΔΙΔΑΔ/Φ.69/126/16316/20.9.2020 (ΑΔΑ: ΩΩΔΩ46ΜΤΛ6-2ΞΧ)

- Εξαιρούνται από την απαγόρευση εστιατόρια και καφέ που λειτουργούν εντός των ξενοδοχείων με την προϋπόθεση ότι εξυπηρετούν άτομα που διαμένουν στο ξενοδοχείο και τηρούν τους κανονισμούς που έχουν επιβληθεί όπως χρήση μάσκας, τήρηση προβλεπόμενων αποστάσεων και κανόνων υγιεινής.

#### **Έκτακτα μέτρα για κέντρα υποδοχής και ταυτοποίησης, ανοιχτές δομές φιλοξενίας.**

- Αναστολή εξόδου λαμβάνοντας υπόψη των ιδιαιτεροτήτων της δομής

#### **Έκτακτα μέτρα για σχολεία και εκπαιδευτικές δομές**

- Αναστολή δια ζώσης λειτουργίας όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων, βρεφονηπιακών σταθμών, παιδικών σταθμών, δημοτικών, γυμνασίων, λυκείων και ανώτερων και ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων<sup>42</sup>. Εξαιρούνται της αναστολής λειτουργίας οι σχολικές μονάδες ειδικής αγωγής.
- Υποχρεωτική εξ αποστάσεως διδασκαλία σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες<sup>43</sup>
- Επιτρέπεται κατ' εξαίρεση η διεξαγωγή εξετάσεων για τελειόφοιτους μαθητές-φοιτητές όταν αυτές απαιτούνται από Πανεπιστήμια του εξωτερικού.
- Επιτρέπεται η δια ζώσης εκπαίδευση των Δοκίμων Αστυφυλάκων και Συνοριοφυλάκων.
- Τηλεκπαίδευση για όλα τα ανώτατα ιδρύματα της χώρας
- Αναστολή πρακτικής άσκησης και διενέργειας εξετάσεων με φυσική παρουσία.
- Αναστολή της λειτουργίας των βιβλιοθηκών, των αναγνωστηρίων και αθλητικών εγκαταστάσεων των Πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

#### **Έκτακτα μέτρα για χώρους λατρείας**

- Τέλεση λατρευτικών συνάξεων και ιεροπραξιών οποιουδήποτε δόγματος και θρησκείας με την παρουσία 9 ατόμων το πολύ και κατ' αναλογία 1 άτομο ανά 25τ.μ.

#### **Έκτακτα μέτρα για αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία**

- Αναστολή λειτουργίας όλων των αρχαιολογικών χώρων και μουσείων είτε είναι κλειστοί είτε ανοιχτοί χώροι.

<sup>42</sup> Δ1α/ΓΠ.οικ.69543/31.10.2020 (Β'4810)

<sup>43</sup> 120126/ΓΔ4/12.9.2020 (Β'3882)

### **Έκτακτα μέτρα για τηλεοπτικά και κινηματογραφικά γυρίσματα και πρόβες**

- Επιτρέπονται μετά από άδεια από την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, χωρίς παρουσία κοινού.
- Χρήση μάσκας όσων δεν συμμετέχουν στα γυρίσματα, καταγραφή εισερχομένων και εξερχομένων και τήρηση απόστασης δύο μέτρων για τους συντελεστές.
- Διενέργεια διαγνωστικού τεστ για τον COVID-19, στους συμμετέχοντες στις ψυχαγωγικές εκπομπές και προβολή, ανά δεκάλεπτο, σχετικού μηνύματος για την ενημέρωση του κοινού ότι τηρούνται όλα τα μέτρα προστασίας.

### **Έκτακτα μέτρα για μεταφορές**

- Λειτουργία μέσων μεταφοράς με πληρότητα 65%.
- Τα επιβατικά οχήματα δημοσίας και ιδιωτικής χρήσης να μεταφέρουν μέχρι 2 επιβάτες πλέον του οδηγού.
- Επιβατικά οχήματα ιδιωτικής χρήσης επιτρέπεται να μεταφέρουν να υπερβούν το όριο όταν στο όχημα βρίσκονται ανήλικα τέκνα ή άτομα που χρειάζονται βοήθεια από δεύτερο επιβάτη.
- Επίσης εξαιρούνται μαθητές που μετακινούνται με ταξί, σε μη αστικές περιοχές και πρέπει να μετακινηθούν προς ή από το σχολείο. Το όριο είναι τα 4 άτομα και θα πρέπει να διαθέτουν βεβαίωση του Διευθυντή του σχολείου.
- Πληρότητα σε πλοία 50% ή 55% αν πρόκειται για καμπίνες. Υποχρεωτική χρήση μάσκας εντός του πλοίου.

### **Έκτακτα μέτρα για χιονοδρομικά, κατασκηνώσεις, ζωολογικούς κήπους, συνέδρια, εκθέσεις, πίστες καρτ και γυμναστήρια.**

- Αναστολή λειτουργίας

### **Έκτακτα μέτρα για καταστήματα τροφίμων, pet shop, καθαριστήρια, φαρμακεία και καταστήματα πώλησης καπνικών.**

- Επιτρέπεται ένα άτομο ανά 25 τ.μ.
- Απόσταση ενάμισι μέτρου μεταξύ των ατόμων
- Ειδικά κατά την αναμονή στα ταμεία πρέπει να υπάρχει απόσταση 2 μέτρων

- Γνωστοποίηση στο κοινό του μέγιστου αριθμού ατόμων που επιτρέπονται εντός του καταστήματος
- Απολύμανση καθημερινή στα καρότσια-καλάθια που χρησιμοποιούνται.
- Απαγόρευση πώλησης προϊόντων με συγκεκριμένους κωδικούς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### 4.1. Επεξεργασία ερωτηματολογίων -Περιγραφική στατιστική

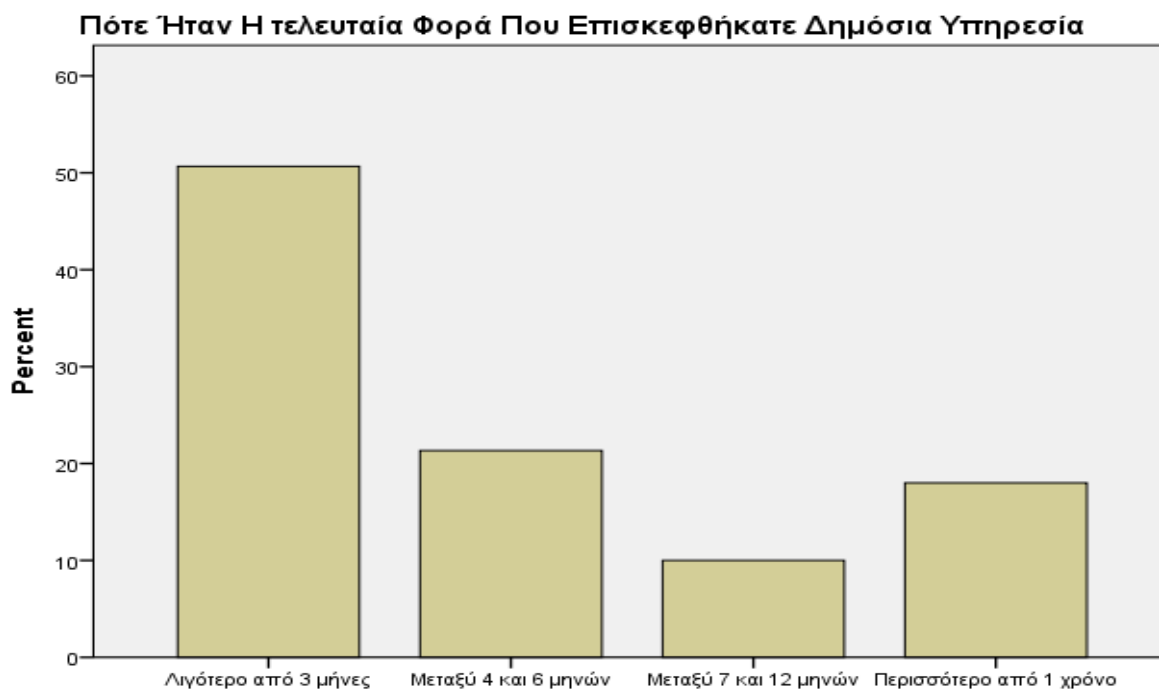
Η ανάλυση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αναφέρεται στις επιπτώσεις του κορωνοϊού στη δημόσια διοίκηση. Στην πρώτη ερώτηση που αναφέρεται στην πιο πρόσφατη επίσκεψη των ερωτηθέντων σε δημόσια υπηρεσία, το 50,7%, δηλαδή οι μισοί από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι επισκέφθηκαν κάποια δημόσια υπηρεσία μέσα στο τελευταίο τρίμηνο. Μόνο το 18% απάντησε ότι έχει πάνω από χρόνο να επισκεφτεί δημόσια υπηρεσία. Επομένως, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει βιώσει τις συνθήκες στις δημόσιες υπηρεσίες στην εποχή της πανδημίας (στοιχείο αρκετά σημαντικό για την έρευνά μας).

*Πίνακας 1: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ερώτηση «Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε δημόσια υπηρεσία;».*

#### Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε δημόσια υπηρεσία;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές				
Λιγότερο από 3 μήνες	76	50,7	50,7	50,7
Μεταξύ 4 και 6 μηνών	32	21,3	21,3	72,0
Μεταξύ 7 και 12 μηνών	15	10,0	10,0	82,0
Περισσότερο από 1 χρόνο	27	18,0	18,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 2 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία που αφορούν το πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκέφθηκαν οι ερωτηθέντες κάποια δημόσια υπηρεσία.



Γράφημα 2. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε δημόσια υπηρεσία;».

Στην επόμενη ερώτηση αν οι ερωτηθέντες κατά την επίσκεψή τους στη δημόσια υπηρεσία εξυπηρετήθηκαν άμεσα, οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν εξυπηρετήθηκαν άμεσα με ποσοστό 45,8%. Το 31,2% δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε άμεσα και ένα αρκετά υψηλό ποσοστό, 22,9%, δήλωσε ότι η εξυπηρέτηση δεν ήταν ούτε γρήγορη ούτε αργή. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 2 που ακολουθεί.

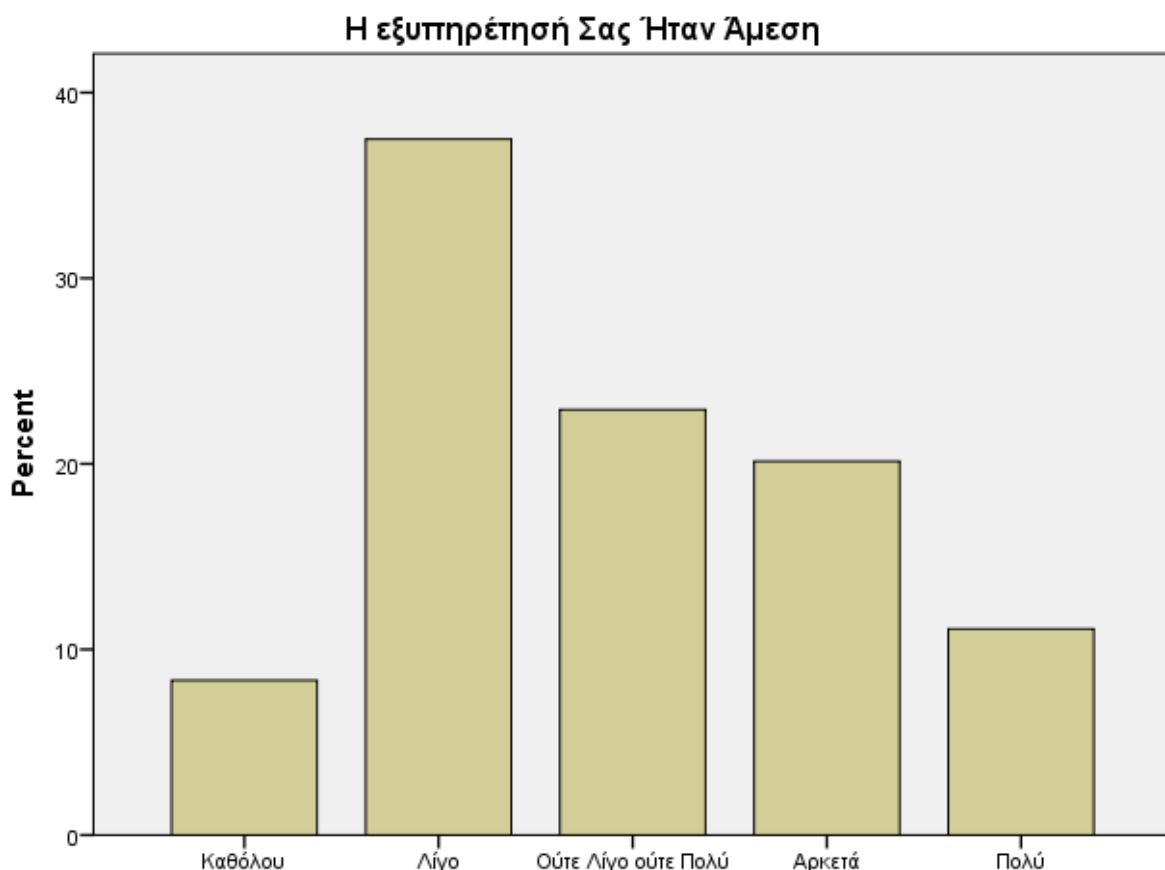
Πίνακας 2: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την επίσκεψή τους σε δημόσια υπηρεσία.

### Η εξυπηρέτησή σας ήταν άμεση;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	12	8,0	8,3	8,3
Λίγο	54	36,0	37,5	45,8
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	33	22,0	22,9	68,8

	Αρκετά	29	19,3	20,1	88,9
	Πολύ	16	10,7	11,1	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0		
Σύνολο		150	100,0		

Στο γράφημα 3 που ακολουθεί παρουσιάζονται τα στοιχεία για την ερώτηση «Η εξυπηρέτησή σας ήταν άμεση» όπου είναι εμφανής ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν είχε άμεση εξυπηρέτηση.



Γράφημα 3. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Η εξυπηρέτησή σας ήταν άμεση;».

Στην ερώτηση «Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε» το 43,8% απάντησε ότι δεν περίμενε πολύ, το 33,3% απάντησε ότι περίμενε αρκετά και ένα αρκετά υψηλό ποσοστό

22,9% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Σημαντικό στοιχείο και στην προηγούμενη ερώτηση αλλά και σε αυτή είναι το μεγάλο ποσοστό που συγκέντρωσαν οι ερωτήσεις στην απάντηση ούτε λίγο ούτε πολύ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 3 που ακολουθεί.

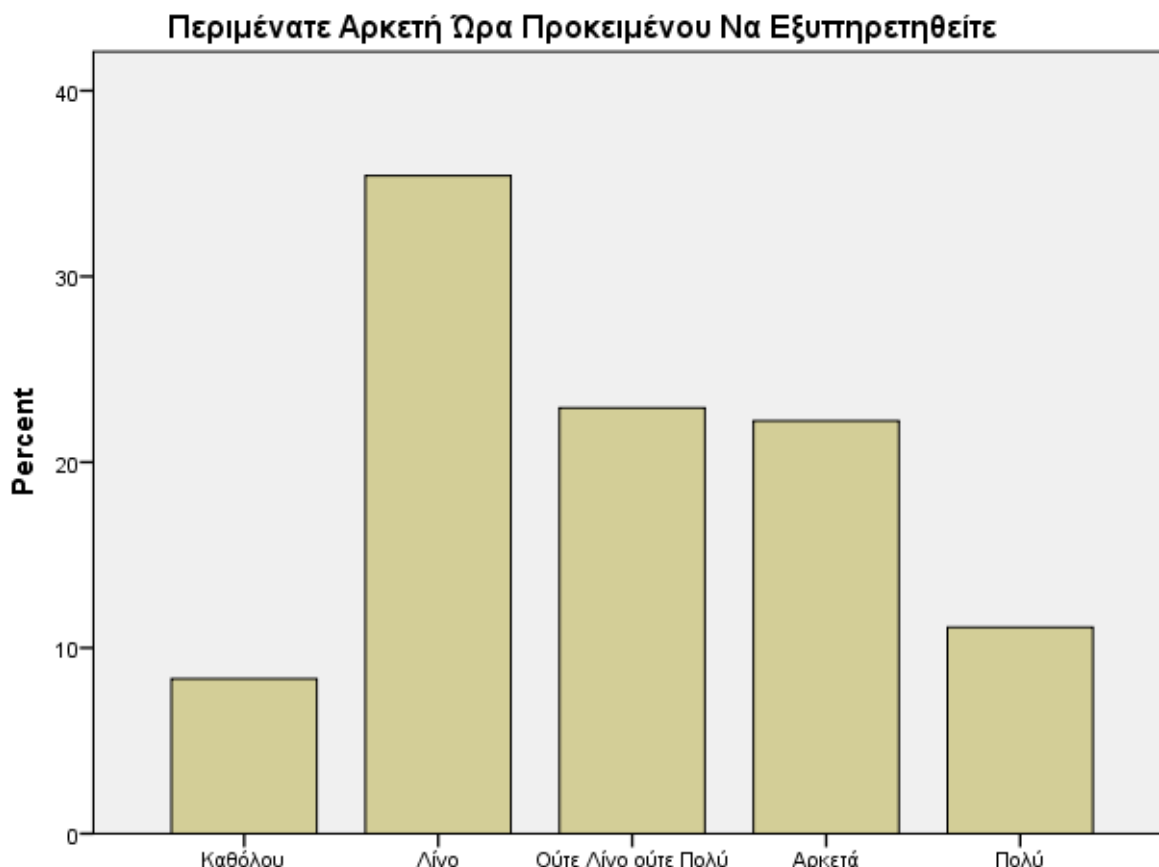
Πίνακας 3: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;».

**Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα% Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	12	8,0	8,3	8,3
Λίγο	51	34,0	35,4	43,8
Επιλογές Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	33	22,0	22,9	66,7
Αρκετά	32	21,3	22,2	88,9
Πολύ	16	10,7	11,1	100,0
Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν Κενό	6	4,0		
Σύνολο	150	100,0		

Στο γράφημα 4 που ακολουθεί παρουσιάζονται συγκεντρωμένες οι απαντήσεις που αφορούν την ερώτηση 3.





Γράφημα 4. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Περιμένετε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;».

Στην επόμενη ερώτηση που σχετίζεται άμεσα με την γραφειοκρατία που επικρατεί στις δημόσιες υπηρεσίες το 75,7% απάντησε ότι δεν χρειάστηκε να επισκεφτεί πολλά γραφεία. Μόνο το 10,4% απάντησε ότι χρειάστηκε να επισκεφτεί πολλά γραφεία. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 4 που ακολουθεί.

Πίνακας 4: Συχνότητες και αθροιστικές συχνότητες για την ερώτηση «Χρειάστηκε να επισκεφθείτε πολλά γραφεία για να ολοκληρωθεί η επίσκεψή σας;».

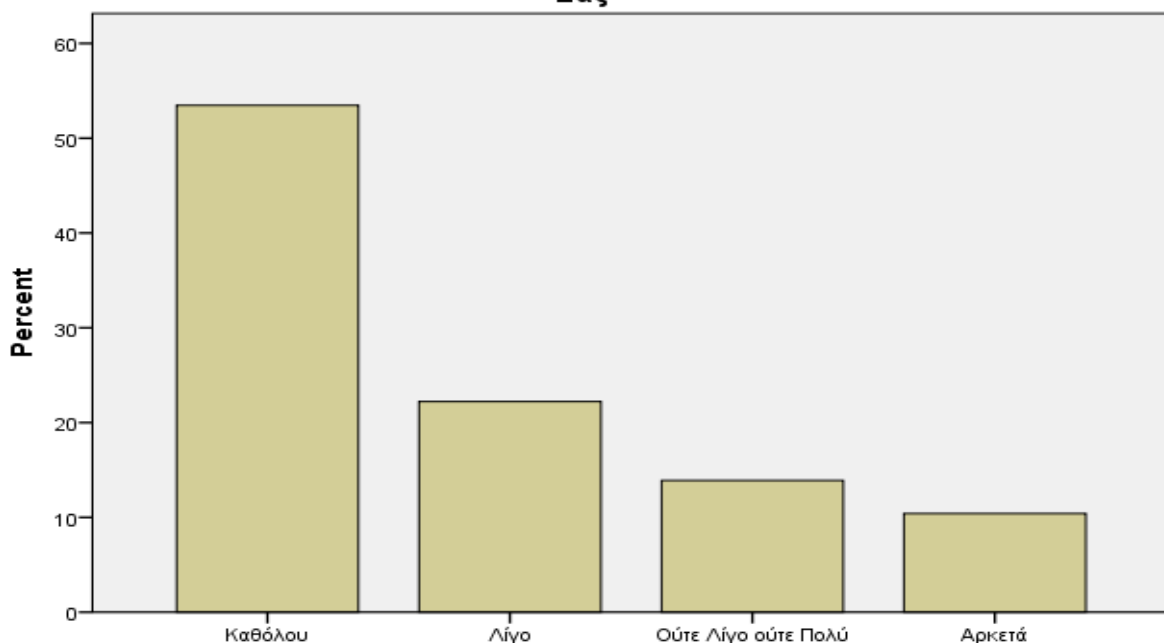
**Χρειάστηκε να επισκεφθείτε πολλά γραφεία για να ολοκληρωθεί η επίσκεψή σας;**

		Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	Καθόλου	77	51,3	53,5	53,5

	Λίγο	32	21,3	22,2	75,7
	Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	20	13,3	13,9	89,6
	Αρκετά	15	10,0	10,4	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0		
	Σύνολο	150	100,0		

Χαρακτηριστικό είναι το γράφημα 5 που ακολουθεί και φαίνεται η συγκέντρωση των απαντήσεων στο «καθόλου» και «λίγο».

**Χρειάστηκε Να Επισκεφθείτε Πολλά Γραφεία Για Να Ολοκληρωθεί Η επίσκεψή Σας**



*Γράφημα 5. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Χρειάστηκε να επισκεφθείτε πολλά γραφεία για να ολοκληρωθεί η επίσκεψή σας;».*

Όσον αφορά την ποιότητα της εξυπηρέτησης που προσέφεραν οι υπάλληλοι της υπηρεσίας μόνο το 15,3% απάντησε ότι οι υπάλληλοι ήταν λίγο εξυπηρετικοί. Το 71,5% δηλώνει ότι οι υπάλληλοι ήταν αρκετά έως πολύ εξυπηρετικοί. Εν μέσω πανδημίας αποδεικνύεται ότι οι

υπάλληλοι προσπάθησαν να εξυπηρετήσουν όσο το δυνατό καλύτερα τον κόσμο. Τα στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα 5 που ακολουθεί.

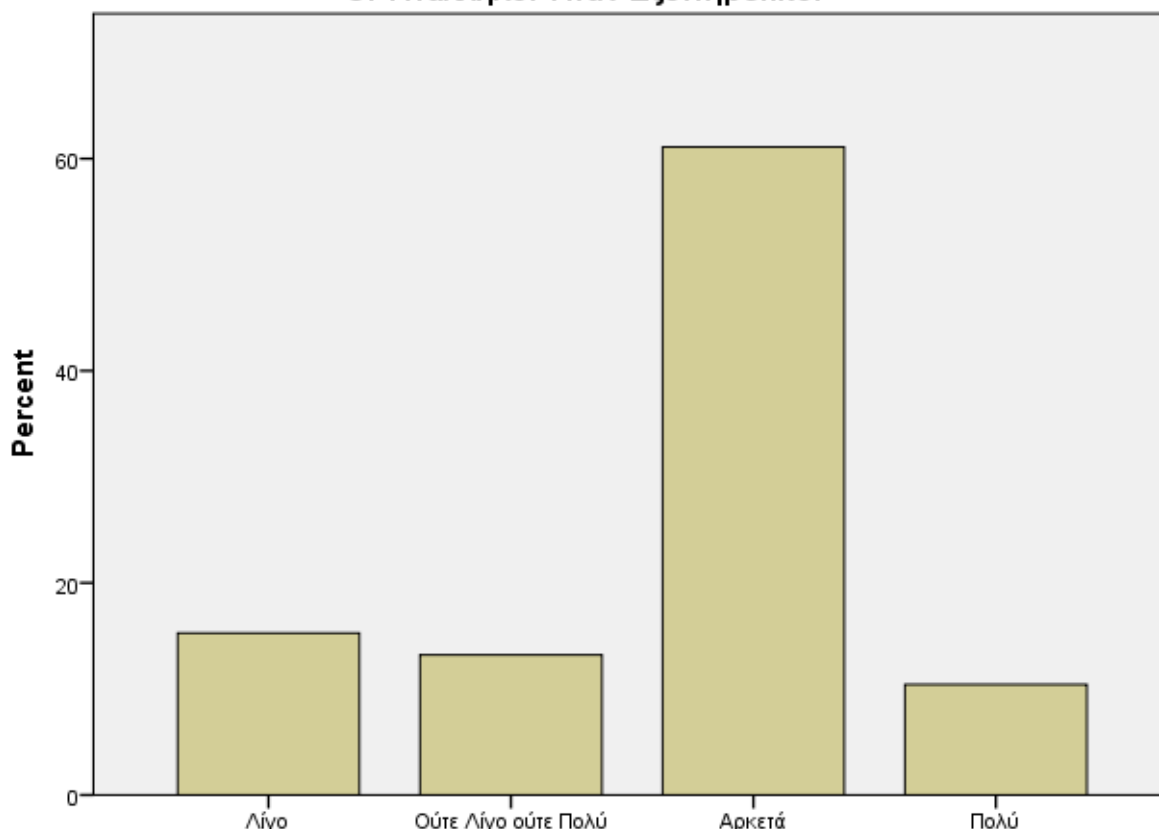
Πίνακας 5: Πίνακας συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;».

**Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	Λίγο	22	14,7	15,3
	Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	19	12,7	28,5
	Αρκετά	88	58,7	89,6
	Πολύ	15	10,0	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0	
Σύνολο		150	100,0	

Η θετική ανταπόκριση των υπαλλήλων και η ικανοποίηση των πολιτών φαίνεται καθαρά στο ραβδόγραμμα 6 που ακολουθεί.

### Οι Υπάλληλοι Ήταν Εξυπηρετικοί



Γράφημα 6. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;».

Στην ερώτηση αν οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, με ποσοστό 71,4% απάντησε ότι ήταν αρκετά έως πολύ καταρτισμένοι. Μόνο το 15,3% απάντησε ότι το προσωπικό ήταν λίγο καταρτισμένο και κανείς δεν απάντησε καθόλου. Η απάντηση ούτε λίγο ούτε πολύ συγκέντρωσε 13,2% όπως φαίνεται και στον πίνακα 6 που ακολουθεί.

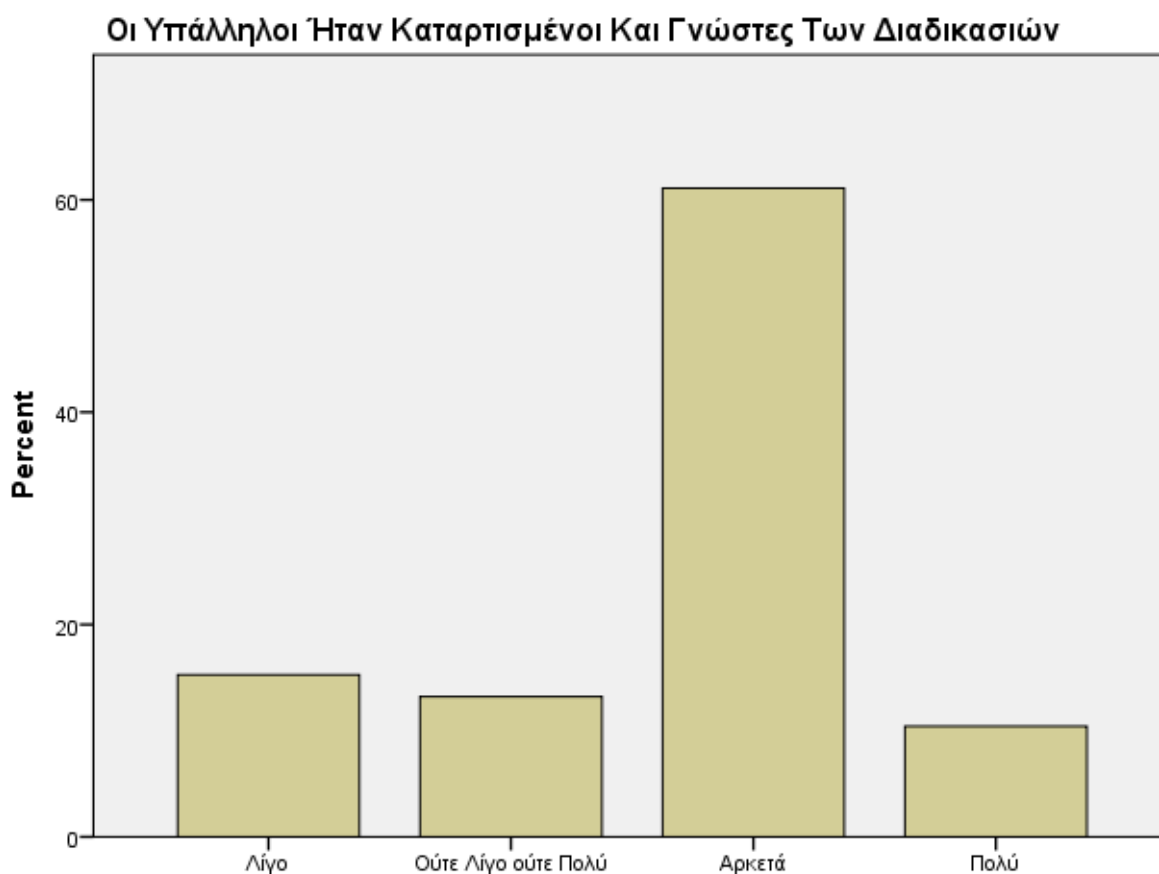
Πίνακας 6: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;».

#### Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	22	14,7	15,3	15,3
Λίγο	19	12,7	13,2	28,5
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ				

	Αρκετά	88	58,7	61,1	89,6
	Πολύ	15	10,0	10,4	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0		
Σύνολο		150	100,0		

Παρακάτω παρουσιάζεται το αντίστοιχο γράφημα 7 που δίνει μια συνολική εικόνα των απαντήσεων.



Γράφημα 7. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;».

Στην ερώτηση αν βίωσαν διαφορές σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή είναι σημαντικό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 46,5%, απάντησε αρκετά έως πολύ, το 31,3% απάντησε λίγο έως καθόλου και ένα αρκετά υψηλό ποσοστό, 22,2% απάντησε ούτε λίγο ούτε

πολύ. Οι περισσότεροι λοιπόν όπως φαίνεται και στον πίνακα 7 των συχνοτήτων που ακολουθεί θεωρεί ότι μέσα στην πανδημία επήλθαν αλλαγές στη δημόσια διοίκηση.

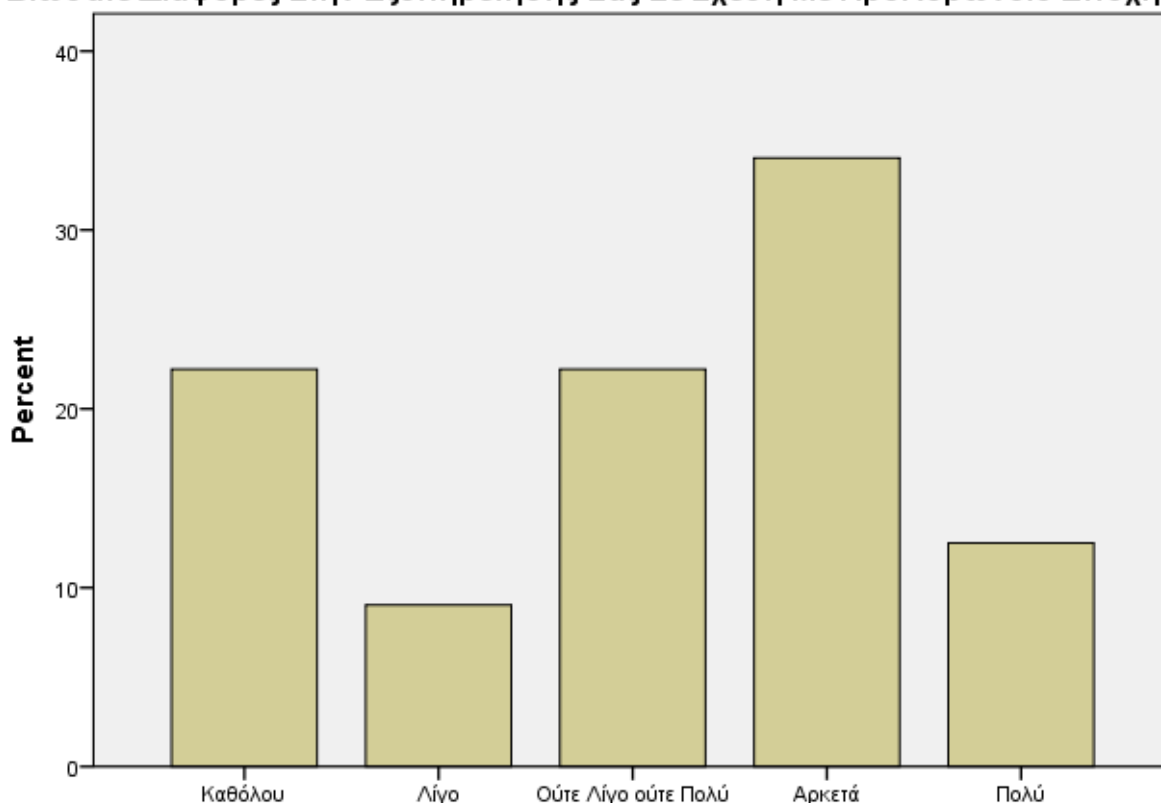
Πίνακας 7: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Βιώσατε διαφορές στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή;».

**Βιώσατε διαφορές στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	32	21,3	22,2	22,2
Λίγο	13	8,7	9,0	31,3
Επιλογές Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	32	21,3	22,2	53,5
Αρκετά	49	32,7	34,0	87,5
Πολύ	18	12,0	12,5	100,0
Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν Κενό	6	4,0		
Σύνολο	150	100,0		

Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στο γράφημα 8 που ακολουθεί και δείχνει ότι η πλειοψηφία πιστεύει ότι επήλθαν αλλαγές στη δημόσια διοίκηση.

### Βιώσατε Διαφορές Στην Εξυπηρέτησή Σας Σε Σχέση Με ΠροΚορωνοϊό Εποχή



Γράφημα 8. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Βιώσατε διαφορές στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή;»

Στην ερώτηση αν «Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;», η συντριπτική πλειοψηφία, με ποσοστό 85,3% πιστεύει ότι ο τρόπος λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών επηρεάστηκε από αρκετά έως πολύ. Μόνο το 10% απάντησε καθόλου και βέβαια κανείς δεν απάντησε το καθόλου. Η απάντηση ούτε λίγο ούτε πολύ συγκέντρωσε 4,7%. Άρα όπως φαίνεται και στον πίνακα 8 που ακολουθεί σχεδόν στο σύνολο τους οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι η πανδημία επέφερε αλλαγές στη δημόσια διοίκηση.

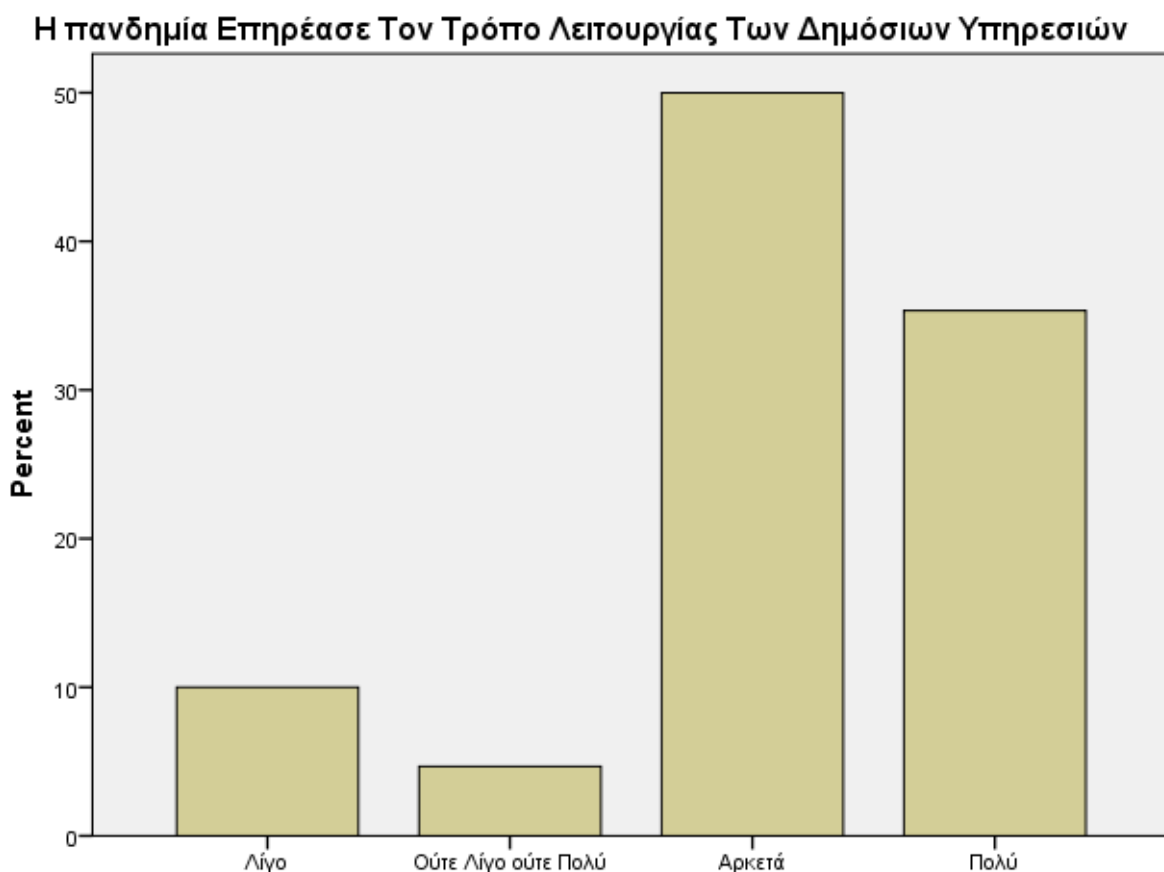
Πίνακας 8: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;».

#### Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %

Επιλογές	Λίγο	15	10,0	10,0	10,0
	Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	7	4,7	4,7	14,7
	Αρκετά	75	50,0	50,0	64,7
	Πολύ	53	35,3	35,3	100,0
	Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 9 που ακολουθεί φαίνεται ξεκάθαρα η συγκέντρωση των απαντήσεων στο «αρκετά» έως «πολύ».



Γράφημα 9. Ραβδόγραμμα με τις απαντήσεις για την ερώτηση «Η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών;».



Στην επόμενη ερώτηση η πλειοψηφία απάντησε ότι η «πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;» σε ποσοστό 67,3%. Το 28% απάντησε ότι δεν επέφερε επίσπευση αλλαγών η πανδημία και ένα μικρό ποσοστό, 4,7% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 9 που ακολουθεί.

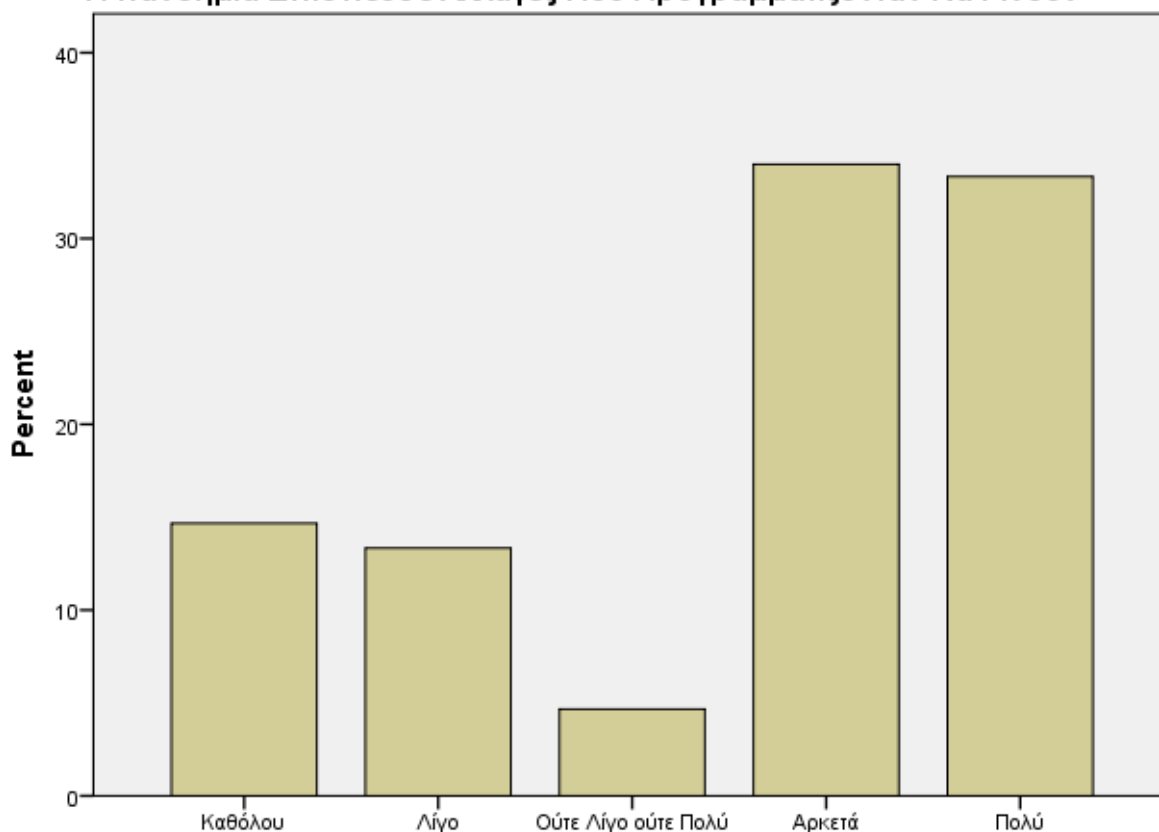
*Πίνακας 9: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;».*

**Η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	22	14,7	14,7	14,7
Λίγο	20	13,3	13,3	28,0
Επιλογές Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	7	4,7	4,7	32,7
Αρκετά	51	34,0	34,0	66,7
Πολύ	50	33,3	33,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το γράφημα 10 με την αναλυτική παρουσίαση των απαντήσεων.

### Η πανδημία Επίσπευσε Αλλαγές Που Προγραμματίζονταν Να Γίνουν



Γράφημα 10. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Η πανδημία επίσπευσε αλλαγές που προγραμματίζονταν να γίνουν;».

Όσον αφορά την ερώτηση για το αν γίνονται βήματα προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 85,3% απάντησε θετικά, ότι δηλαδή βλέπει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση. Μόνο το 4% απάντησε λίγο και το 10,4% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Ακολουθεί ο πίνακας 10 με τις συχνότητες και τις αθροιστικές συχνότητες των απαντήσεων.

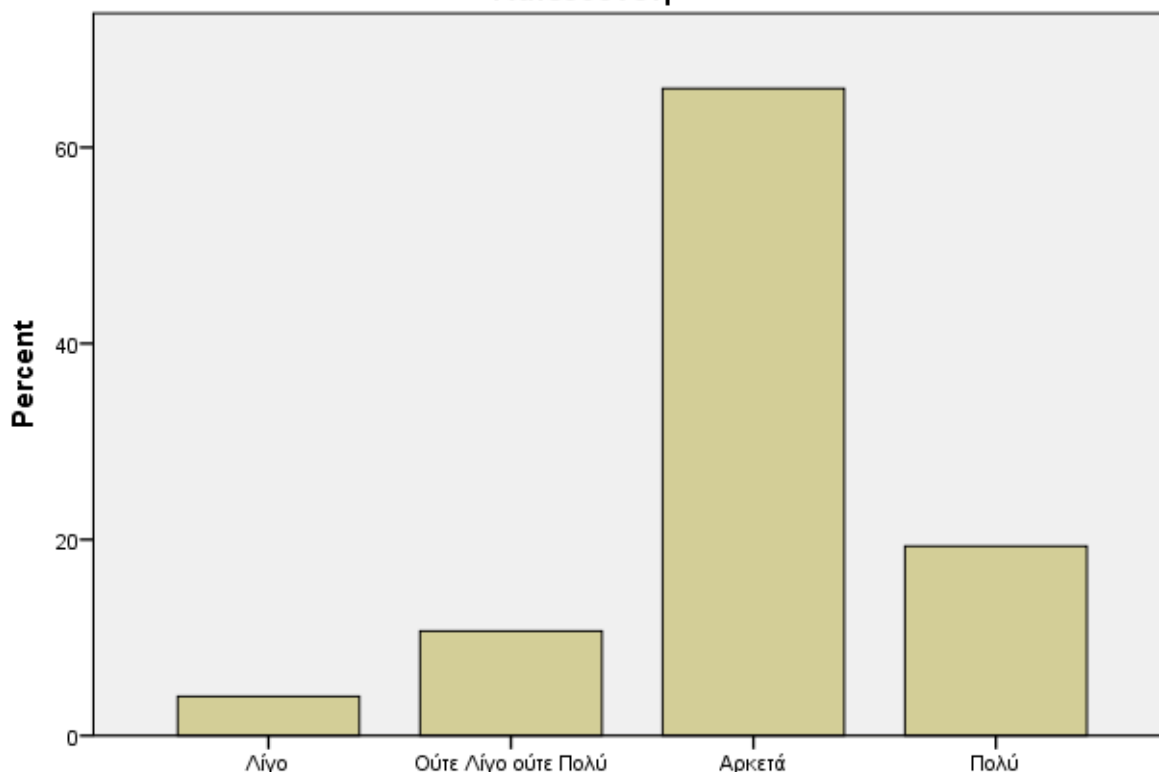
Πίνακας 10: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνονται βήματα σε αυτή την κατεύθυνση;».

**Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνονται βήματα σε αυτή την κατεύθυνση;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Λίγο	6	4,0	4,0	4,0
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	16	10,7	10,7	14,7
Επιλογές Αρκετά	99	66,0	66,0	80,7
Πολύ	29	19,3	19,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Παρακάτω παρουσιάζεται το γράφημα 11 με τις απαντήσεις για την ερώτηση που αφορά τα βήματα που γίνονται προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των δημοσίων υπηρεσιών.

### Όσον Αφορά Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Γίνονται Βήματα Σε Αυτή Την Κατεύθυνση



Γράφημα 11. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνονται βήματα σε αυτή την κατεύθυνση;».

Η επόμενη ερώτηση αναφέρεται στον περιορισμό της γραφειοκρατίας εν μέσω της πανδημίας. Το 56,7% απάντησε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας από αρκετά έως πολύ. Το 32,7% απάντησε από λίγο έως καθόλου και ένα 10,7% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 11 συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων που ακολουθεί.

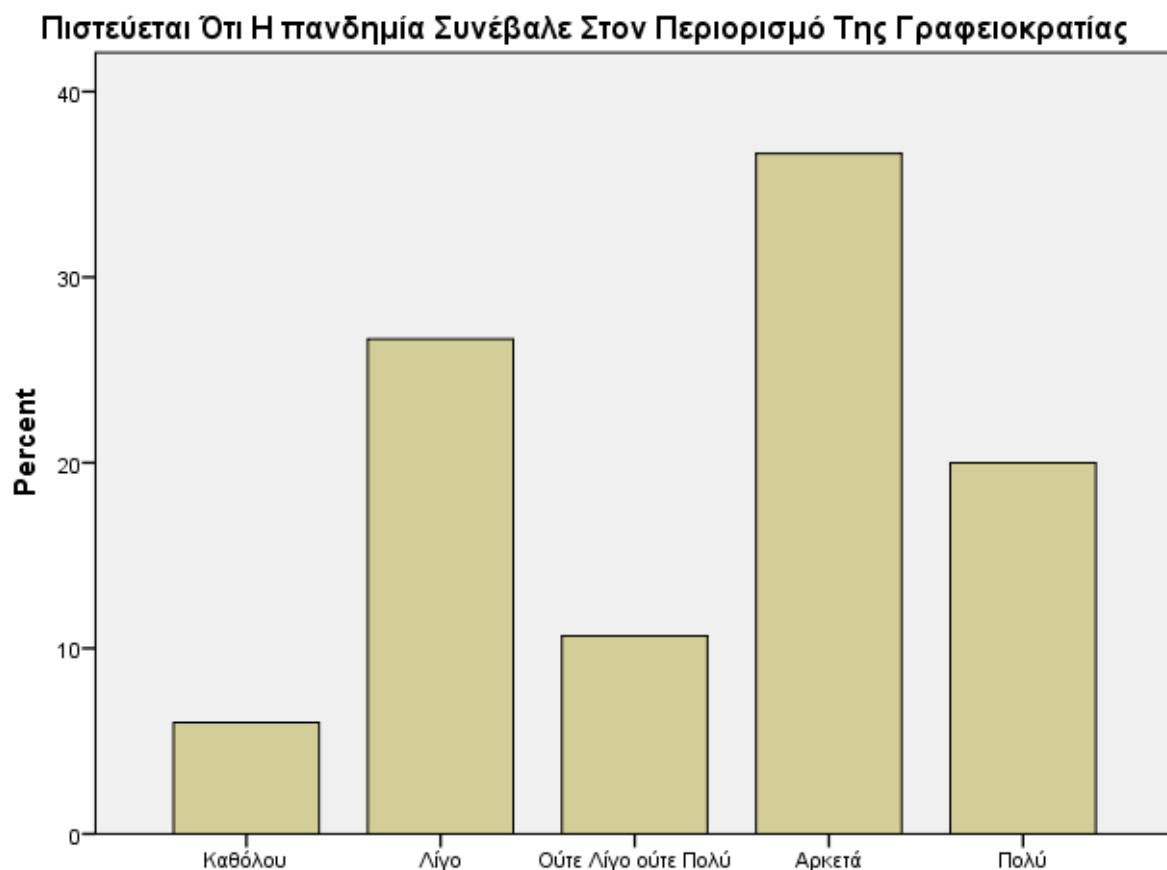
Πίνακας 11: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;».

#### Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	9	6,0	6,0	6,0
Λίγο	40	26,7	26,7	32,7

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	16	10,7	10,7	43,3
Αρκετά	55	36,7	36,7	80,0
Πολύ	30	20,0	20,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το αντίστοιχο γράφημα 12 στο οποίο παρουσιάζονται γραφικά οι απαντήσεις των ερωτηθέντων για την ερώτηση «Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;».



Γράφημα 12. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύεται ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;».

Όσον αφορά τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου το μεγαλύτερο ποσοστό 54,7% απάντησε ότι κάνει χρήση 1 έως 2 φορές το χρόνο, το 26,7% κάνει χρήση 1

έως 2 φορές το μήνα, το 12,7% σχεδόν καθημερινά και το 4% 4 με 5 φορές το χρόνο.  
Ακολουθεί ο πίνακας 12 με τα στατιστικά στοιχεία.

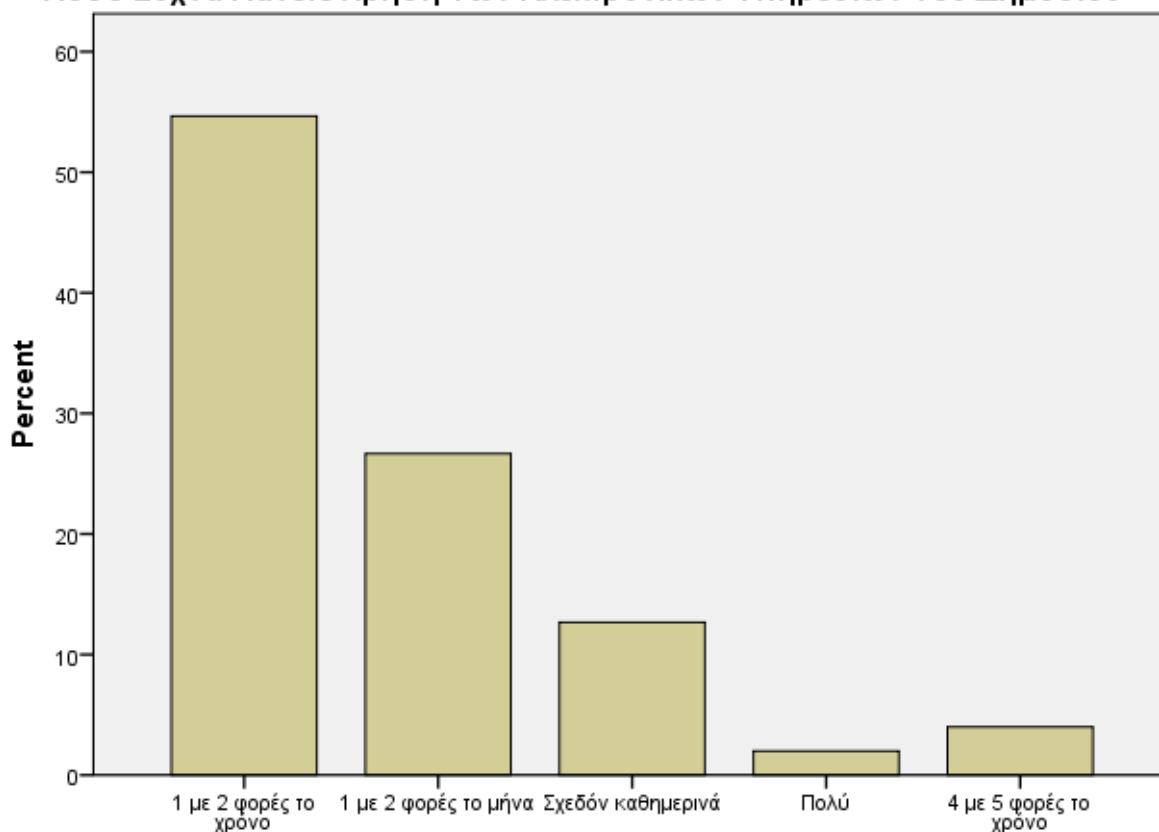
Πίνακας 12: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;».

**Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
1 με 2 φορές το χρόνο	82	54,7	54,7	54,7
1 με 2 φορές το μήνα	40	26,7	26,7	81,3
Σχεδόν καθημερινά	19	12,7	12,7	94,0
Πολύ	3	2,0	2,0	96,0
4 με 5 φορές το χρόνο	6	4,0	4,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το γράφημα 13, στο οποίο είναι εμφανής η κλιμάκωση της συχνότητας χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

### Πόσο Συχνά Κάνετε Χρήση Των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Του Δημοσίου



Γράφημα 13. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;».

Στην ερώτηση που αναφέρεται στην επίτευξη των διαδικασιών μέσω της χρήση του διαδικτύου, το 72,7% πιστεύει ότι η χρήση του διαδικτύου έχει επιταχύνει τις διαδικασίες. Το 12% απάντησε λίγο και το 15,3% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 13.



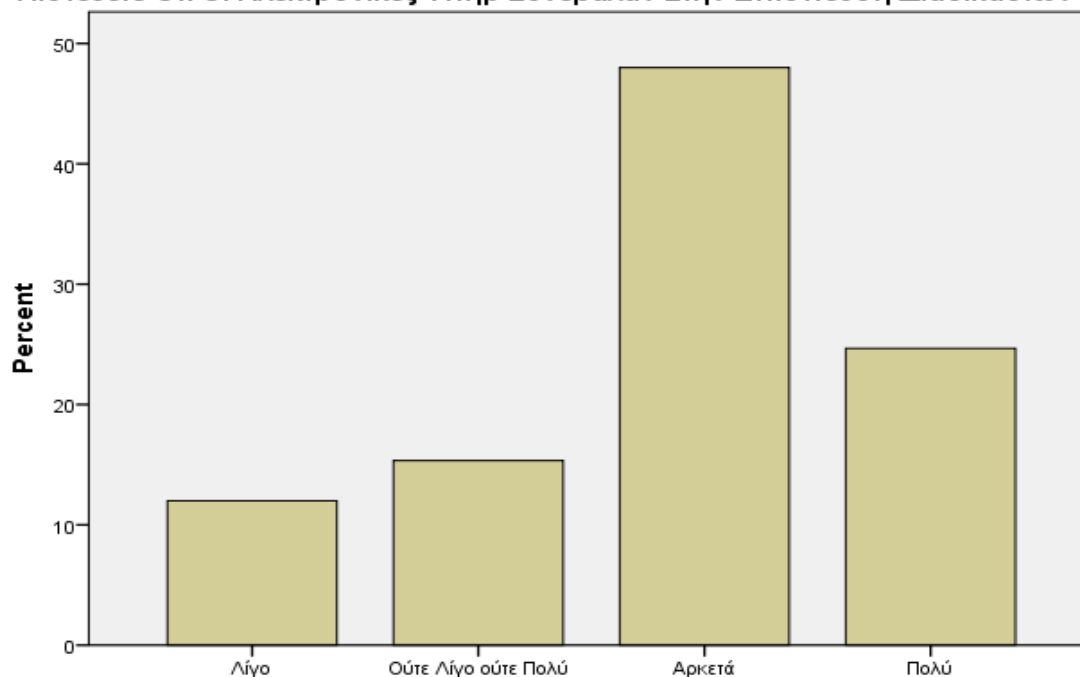
Πίνακας 13: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση διαδικασιών;»

**Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση διαδικασιών;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Λίγο	18	12,0	12,0	12,0
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	23	15,3	15,3	27,3
Αρκετά	72	48,0	48,0	75,3
Πολύ	37	24,7	24,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το αντίστοιχο γράφημα 14 που παρουσιάζει γραφικά τα στοιχεία που παρατίθενται παραπάνω.

**Πιστεύετε Ότι Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Συνέβαλαν Στην Επίσπευση Διαδικασιών**



Γράφημα 14. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση διαδικασιών;»

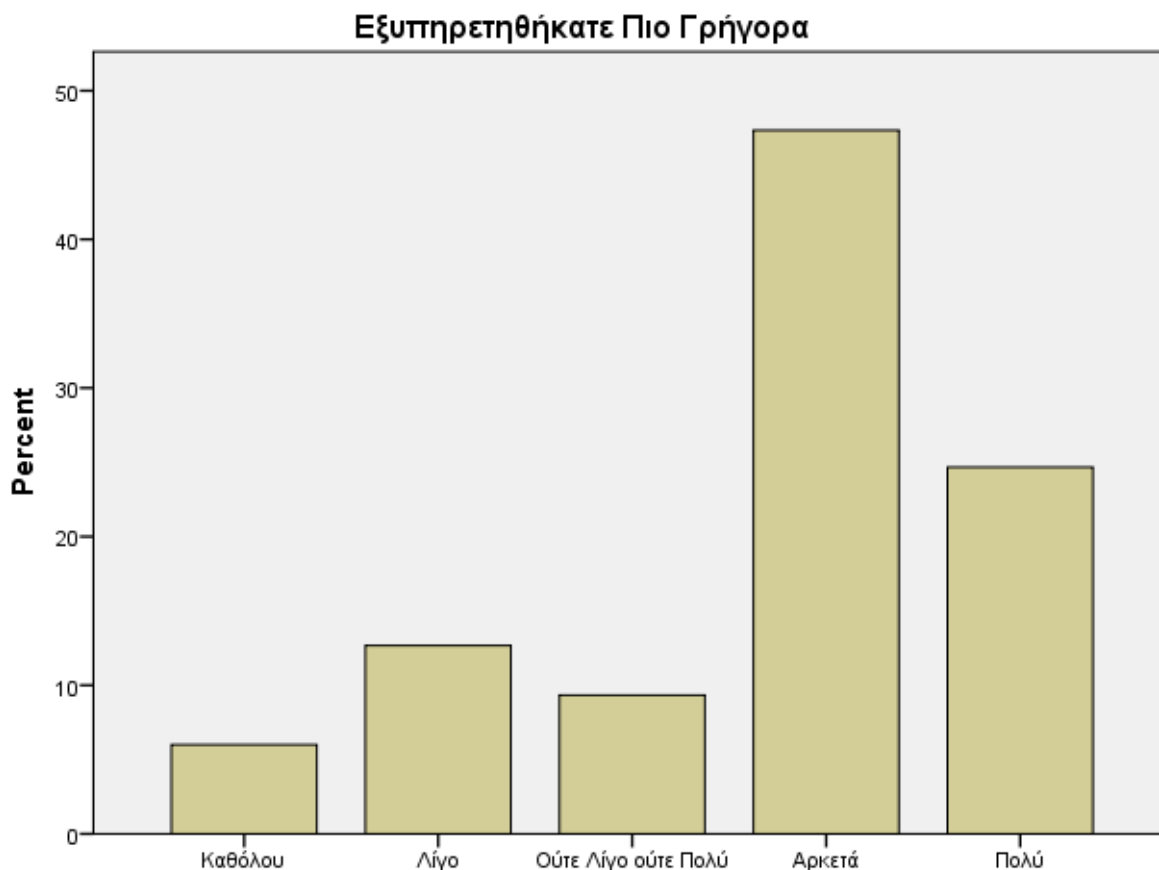
Όσον αφορά την ερώτηση αν εξυπηρετήθηκαν πιο γρήγορα, χάρις στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες το 72% απάντησε αρκετά έως πολύ, το 18,7% από καθόλου έως λίγο και ένα ποσοστό 9,3% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Είναι λοιπόν εμφανές ότι η πλειοψηφία των πολιτών πιστεύει ότι χάρις στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρετήθηκαν πιο γρήγορα. Τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 14 που ακολουθεί.

Πίνακας 14: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;».

#### Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα% Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	9	6,0	6,0	6,0
Λίγο	19	12,7	12,7	18,7
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	14	9,3	9,3	28,0
Αρκετά	71	47,3	47,3	75,3
Πολύ	37	24,7	24,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Η συγκέντρωση των απαντήσεων στο «αρκετά» και στο «πολύ» είναι εμφανής στο γράφημα 15 που ακολουθεί.



*Γράφημα 15. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;»*

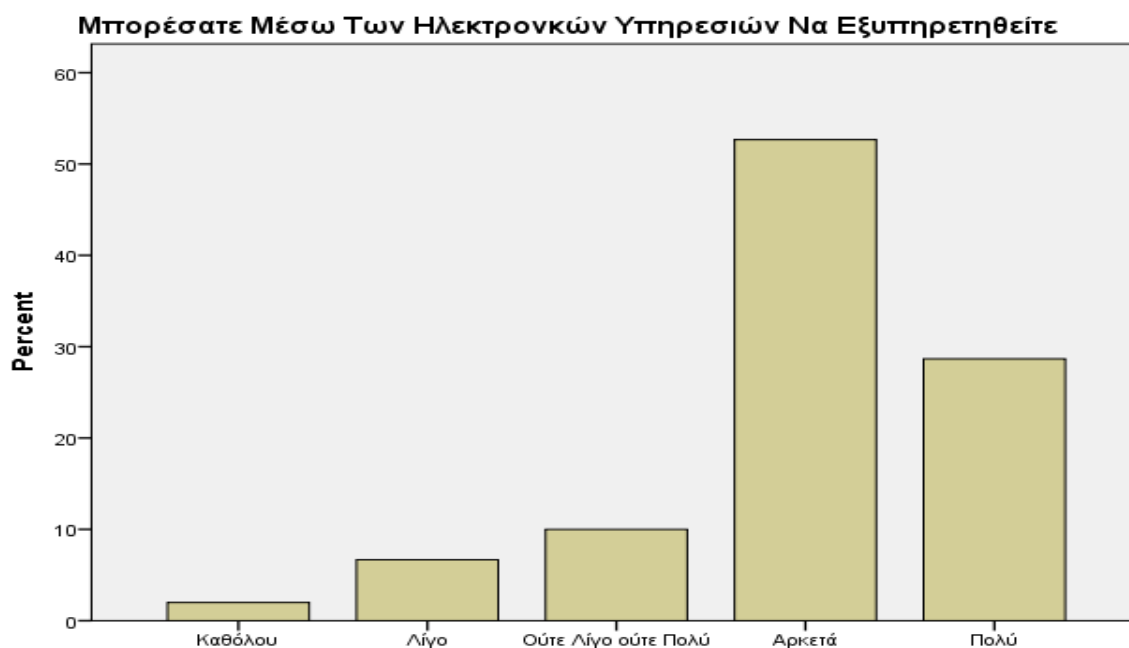
Στην ερώτηση σχετικά με το αν μπόρεσαν να εξυπηρετηθούν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών το 81,4% απάντησε ότι μπόρεσε να εξυπηρετηθεί. Το 8,7% ουσιαστικά δηλώνει ότι δεν μπόρεσε να εξυπηρετηθεί και το 10% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Επομένως, όπως φαίνεται και από τον πίνακα 15 που ακολουθεί η μεγάλη πλειοψηφία των πολιτών εξυπηρετήθηκε ηλεκτρονικά.

Πίνακας 15: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;».

**Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα% Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	3	2,0	2,0	2,0
Λίγο	10	6,7	6,7	8,7
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	15	10,0	10,0	18,7
Αρκετά	79	52,7	52,7	71,3
Πολύ	43	28,7	28,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το γράφημα 16 που παρουσιάζει γραφικά τις απαντήσεις για την ερώτηση «Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;».



Γράφημα 16. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;».

Στην επόμενη ερώτηση που αναφέρεται στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών το 73,3% απάντησε ότι θεωρεί τις ηλεκτρονικές συναλλαγές αρκετά έως πολύ ασφαλείς. Το 12% τις θεωρεί λίγο ασφαλείς και το 14,7% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ. Συνολικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 16 που ακολουθεί.

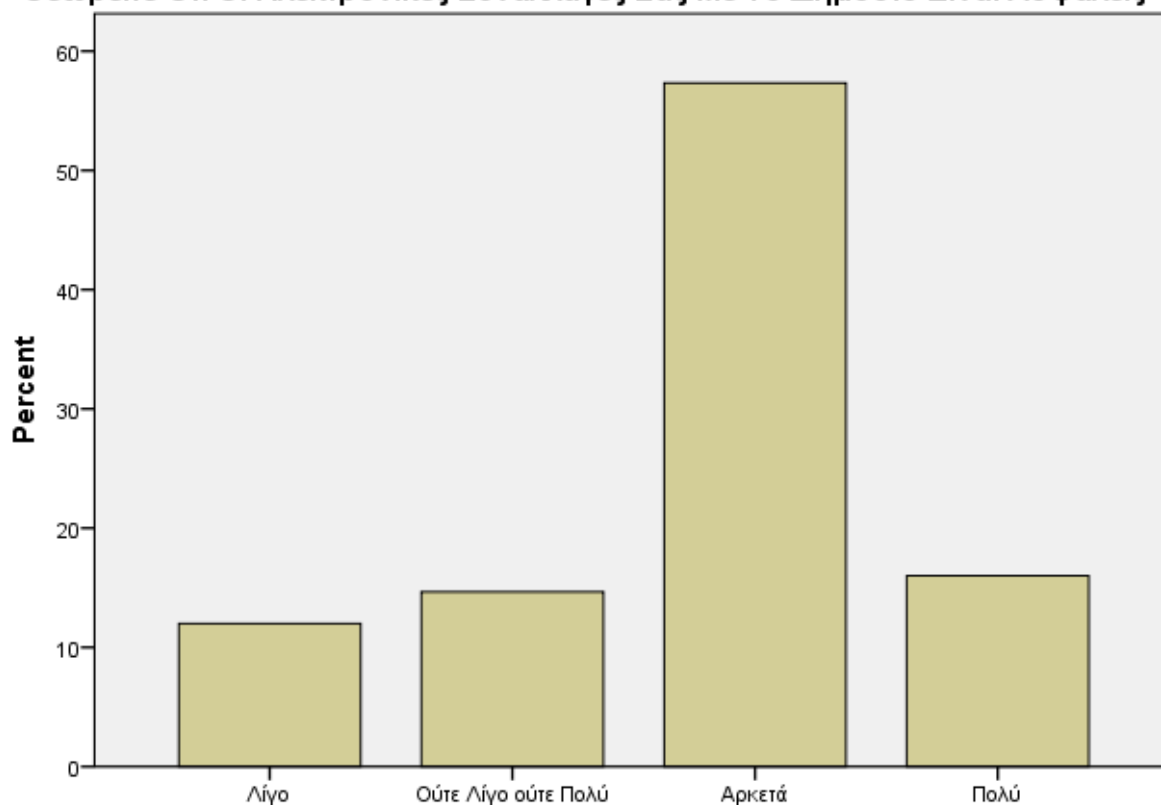
Πίνακας 16: . Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;»

**Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Λίγο	18	12,0	12,0	12,0
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	22	14,7	14,7	26,7
Αρκετά	86	57,3	57,3	84,0
Πολύ	24	16,0	16,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 17 που ακολουθεί είναι εμφανής η συγκέντρωση των απαντήσεων στο «αρκετά» έως «πολύ».

### Θεωρείτε Ότι Οι Ηλεκτρονικές Συναλλαγές Σας Με Το Δημόσιο Είναι Ασφαλείς



Γράφημα 17. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».

Στην επόμενη ερώτηση το 80% απάντησε ότι πιστεύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης από «αρκετά» έως «πολύ». Το 10% απάντησε λίγο και το 10% ούτε λίγο ούτε πολύ. Το σημαντικό στοιχείο είναι ότι η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 17 που ακολουθεί.

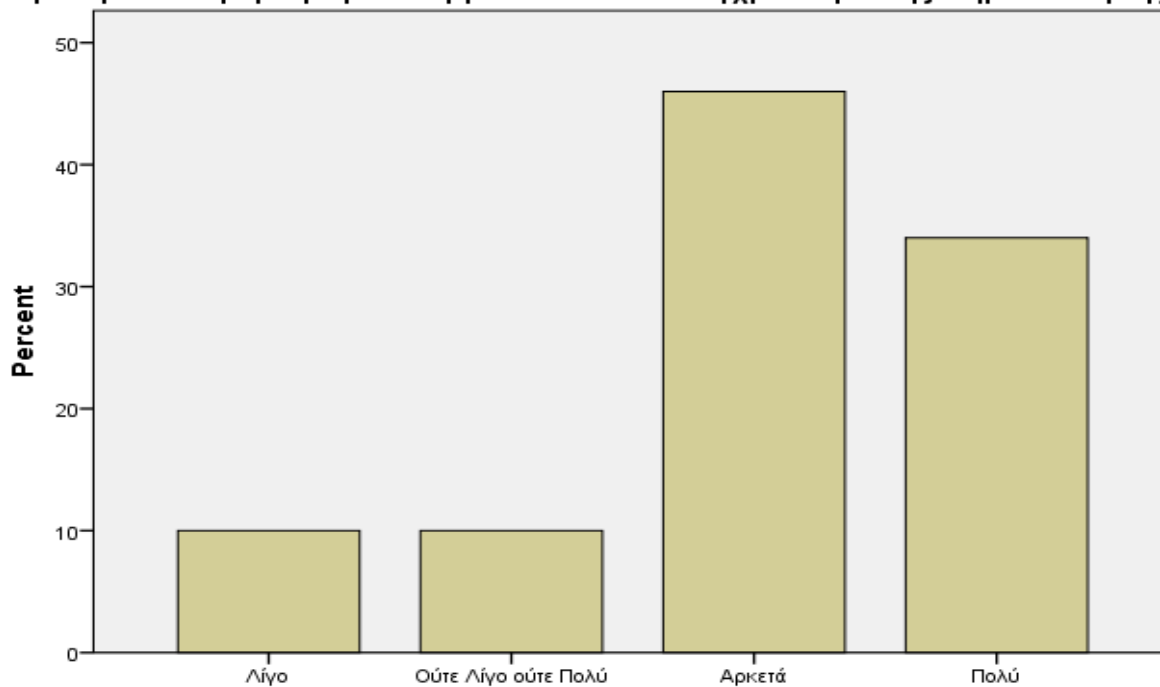
Πίνακας 17: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».

**Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημ. Διοίκησης;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Λίγο	15	10,0	10,0	10,0
Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	15	10,0	10,0	20,0
Αρκετά	69	46,0	46,0	66,0
Πολύ	51	34,0	34,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 18 παρουσιάζεται το ραβδόγραμμα με τις αντίστοιχες απαντήσεις.

**Ηλεκτρ. Διακυβέρνηση Θα Συμβάλλει Στον Εκσυγχρονισμό Της Δημ. Διοίκησης**



Γράφημα 18. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;».

Όσον αφορά την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;» το 35,3% απάντησε αρκετά έως πολύ. Το 33,3% απάντησε λίγο έως καθόλου και το 31,3% ούτε λίγο ούτε πολύ. Παρατηρούμαι εδώ ότι τα ποσοστά είναι μοιρασμένα στις τρεις επιλογές. Υπάρχουν λοιπόν αρκετοί άνθρωποι που θεωρούν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους. Συγκεντρωτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 18 που ακολουθεί.

Πίνακας 18: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;».

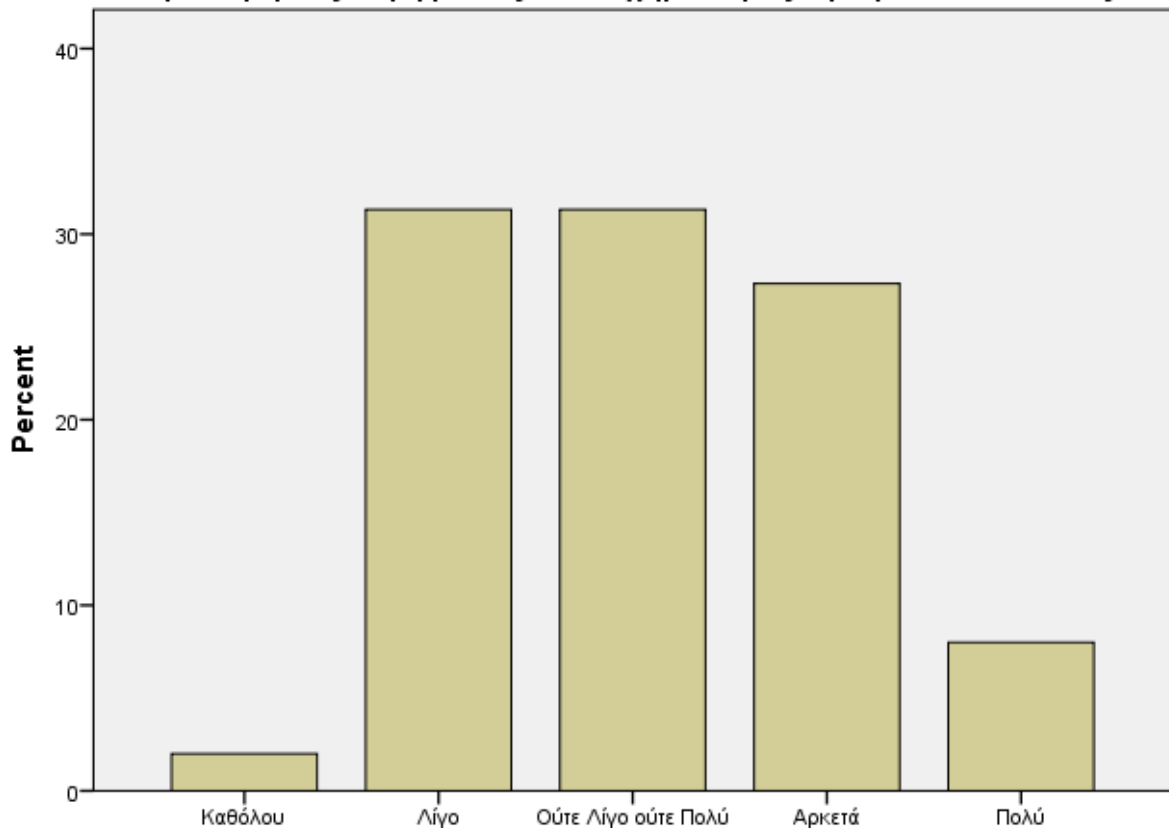
**Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	3	2,0	2,0	2,0
Λίγο	47	31,3	31,3	33,3
Επιλογές Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	47	31,3	31,3	64,7
Αρκετά	41	27,3	27,3	92,0
Πολύ	12	8,0	8,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το γράφημα 19 με τις απαντήσεις στο οποίο είναι αρκετά εμφανής ο ισόποσος καταμερισμός των απαντήσεων.



### Κατά Τη Γνώμη Σας Ο ψηφιακός Μετασχηματισμός Εγκυμονεί Κινδύνους



Γράφημα 19. Ραβδόγραμμα των απαντήσεων για την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;».

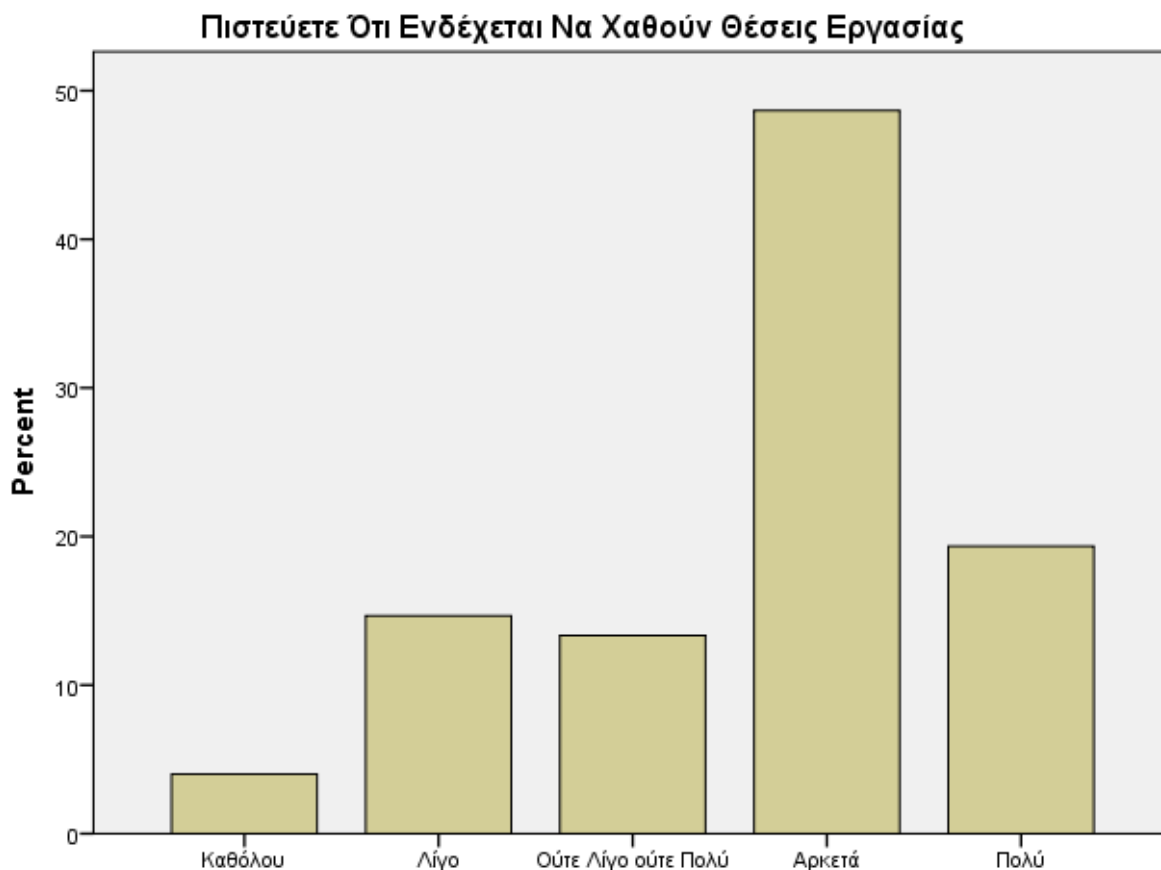
Στην επόμενη ερώτηση το 68% πιστεύει ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το ποσοστό είναι ιδιαίτερα υψηλό και αν συνδυαστεί με το 13,3% που απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ αναδεικνύει ότι υπάρχει ένα αρκετά υψηλό ποσοστό πολιτών που ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους φοβίζει. Μόνο το 18,7% απάντησε από λίγο έως καθόλου. Στον πίνακα 19 παρουσιάζονται συνολικά τα αποτελέσματα από την ταξινόμηση στον πίνακα συχνοτήτων.

Πίνακας 19: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;».

**Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;**

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
Λίγο	22	14,7	14,7	18,7
Επιλογές Ούτε Λίγο ούτε Πολύ	20	13,3	13,3	32,0
Αρκετά	73	48,7	48,7	80,7
Πολύ	29	19,3	19,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Ακολουθεί το γράφημα 20 με την γραφική αναπαράσταση των απαντήσεων.

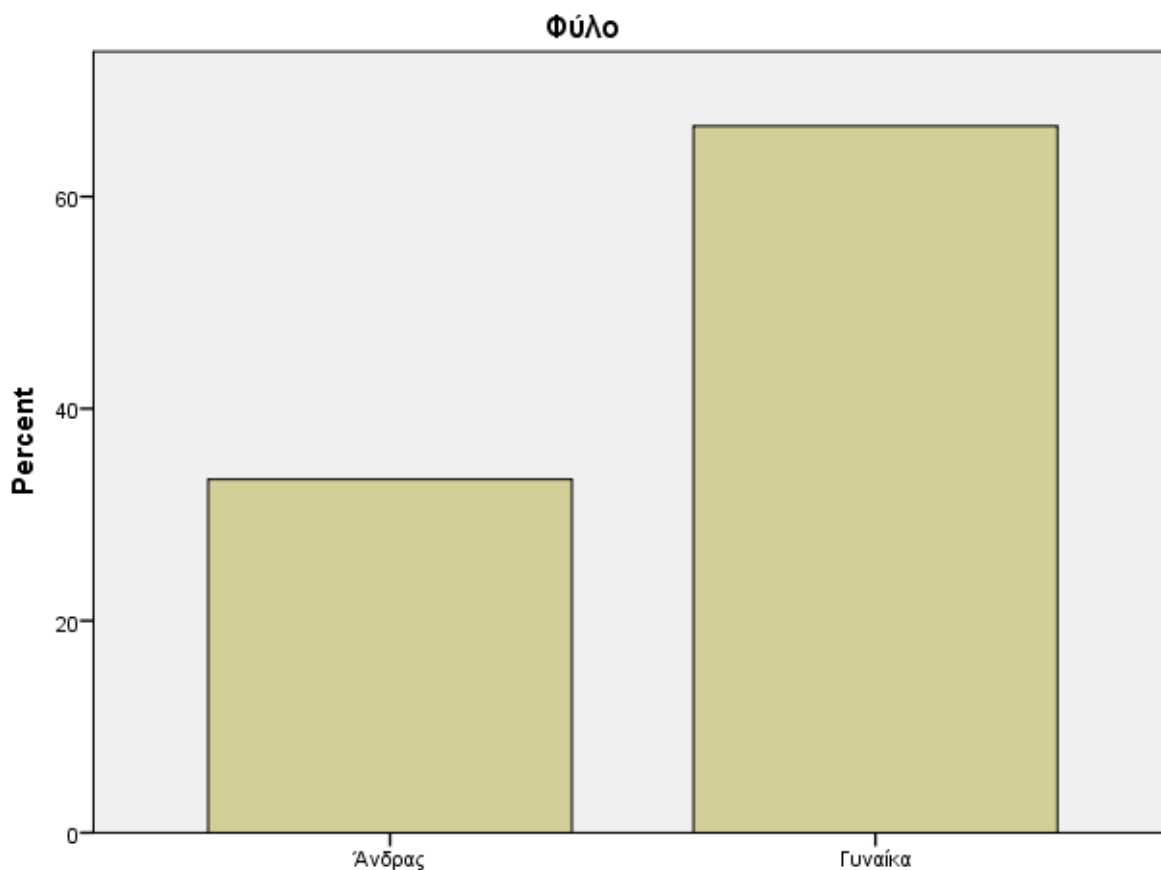


*Γράφημα 20. Ραβδόγραμμα για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;»*

Ακολουθεί η ανάλυση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου που αφορά δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Αποτελείται από 5 ερωτήσεις που αφορούν το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και το ετήσιο εισόδημα των ερωτηθέντων.

Όσον αφορά το φύλο των ερωτηθέντων το 66,7% είναι γυναίκες και το 33,3% είναι άντρες.

Τα στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στο γράφημα 21 που ακολουθεί.



*Γράφημα 21. Ραβδόγραμμα με το φύλο των ερωτηθέντων*

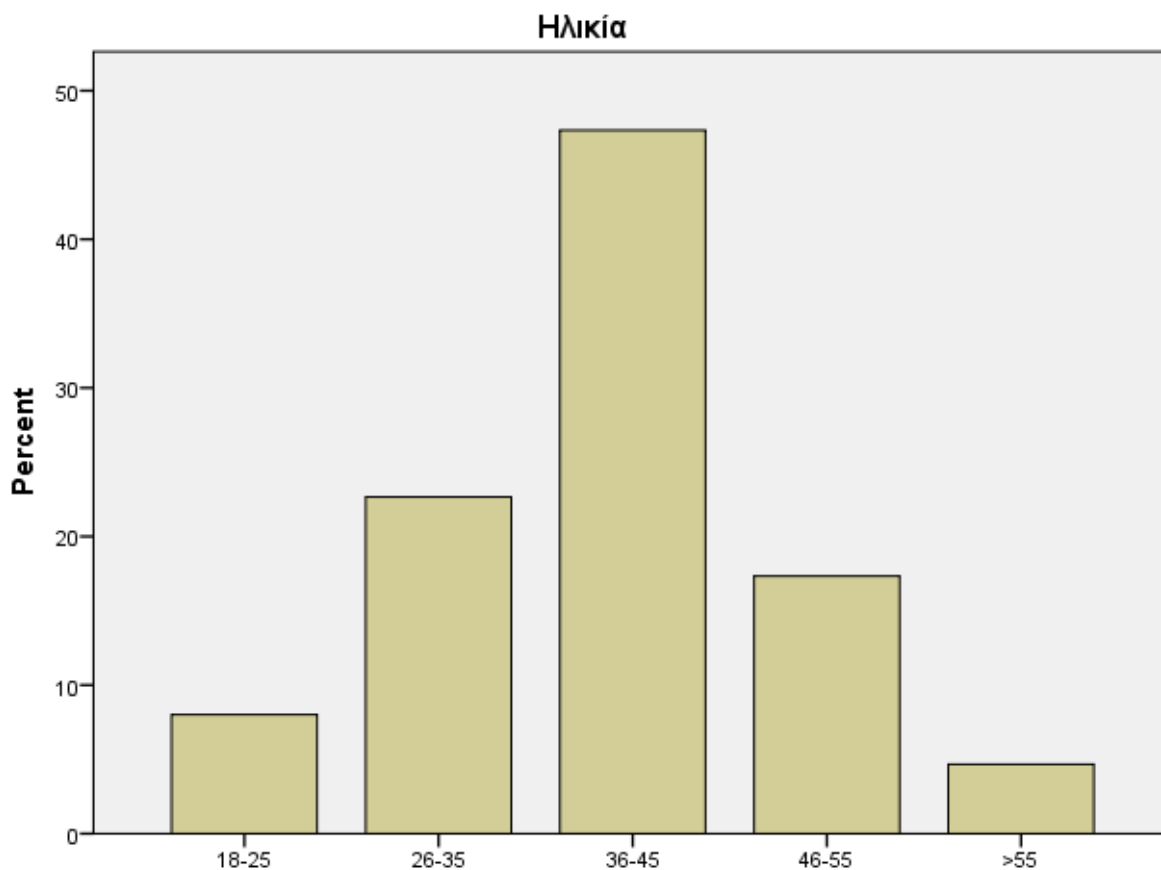
Στη συνέχεια στον πίνακα 20 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι ηλικίες των ερωτηθέντων. Μόνο το 8% είναι νέοι ηλικίας 18-25 ετών και μόνο το 4,7% είναι άνω των 55 ετών. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, με ποσοστό 47,3%, ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 36-45, το 22,7% είναι ηλικίας 26-35 και το 17,3% είναι ηλικίας 46-55.

Πίνακας 20: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για τις ηλικιακές ομάδες των ερωτηθέντων.

### Ηλικία

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα% Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
18-25	12	8,0	8,0	8,0
26-35	34	22,7	22,7	30,7
36-45	71	47,3	47,3	78,0
46-55	26	17,3	17,3	95,3
>55	7	4,7	4,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 22 παρουσιάζονται αναλυτικά οι ηλικιακές ομάδες των ερωτηθέντων.



*Γράφημα 22. Ραβδόγραμμα ηλικιακών ομάδων των ερωτηθέντων.*

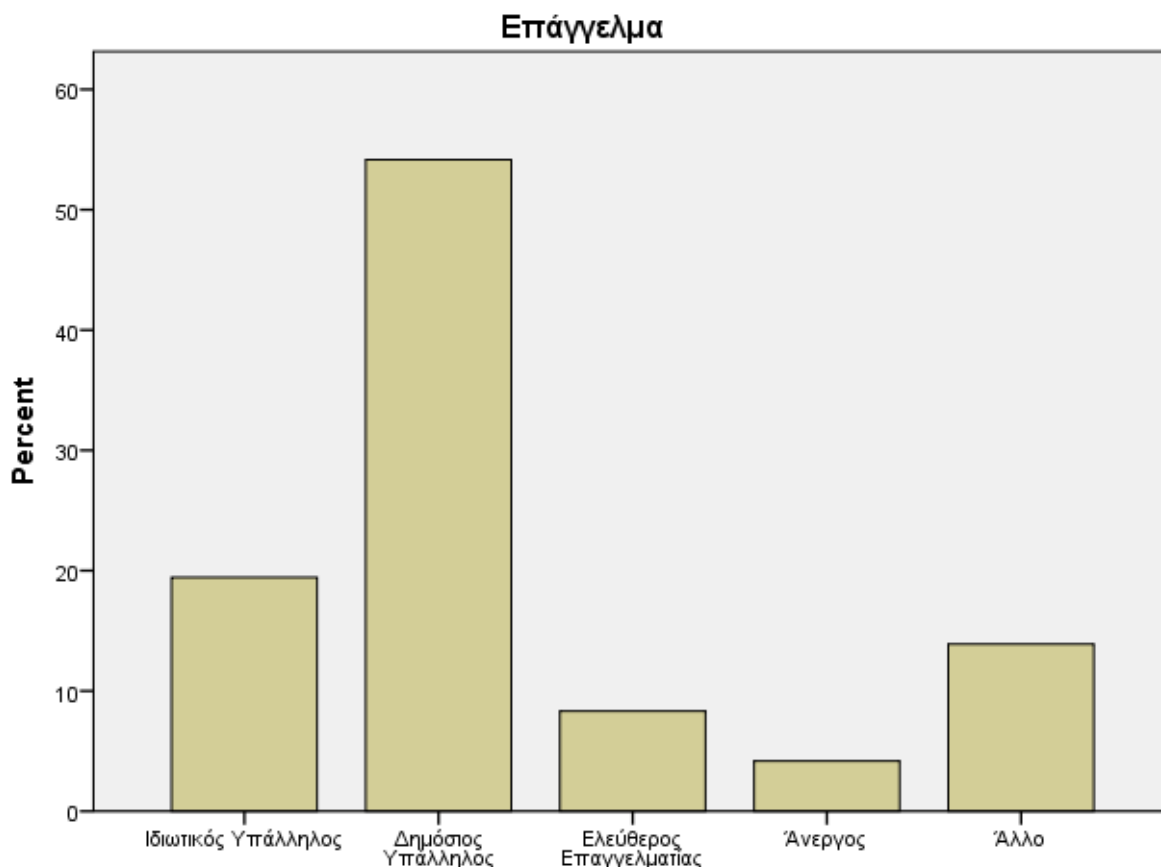
Όσον αφορά τα επαγγέλματα των ερωτηθέντων το 19,4% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 54,2% είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 8,3% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 4,2% είναι άνεργοι και το 13,9% απάντησε άλλο. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι δημόσιοι υπάλληλοι. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 21 που ακολουθεί.

Πίνακας 21: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για το επάγγελμα των ερωτηθέντων.

### Επάγγελμα

		Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	Ιδιωτικός Υπάλληλος	28	18,7	19,4	19,4
	Δημόσιος Υπάλληλος	78	52,0	54,2	73,6
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	12	8,0	8,3	81,9
	Άνεργος	6	4,0	4,2	86,1
	Άλλο	20	13,3	13,9	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0	
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0		
Σύνολο		150	100,0		

Στο γράφημα 23 που ακολουθεί παρουσιάζεται το ραβδόγραμμα των επαγγελμάτων των ερωτηθέντων στο οποίο είναι χαρακτηριστικό ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος.



*Γράφημα 23 . Ραβδόγραμμα συχνοτήτων για το επάγγελμα των ερωτηθέντων.*

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο ποσοστό, το 55,3% συγκεκριμένα είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου, το 20% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού, το 16,7% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 6% είναι κάτοχοι διδακτορικού και ένα μικρό ποσοστό 2% είναι απόφοιτοι γυμνασίου. Σημαντικό στοιχείο λοιπόν αποτελεί ότι το δείγμα μας, στην πλειοψηφία του είναι άτομα που κατέχουν τουλάχιστον πανεπιστημιακό τίτλο. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 22 που ακολουθεί.

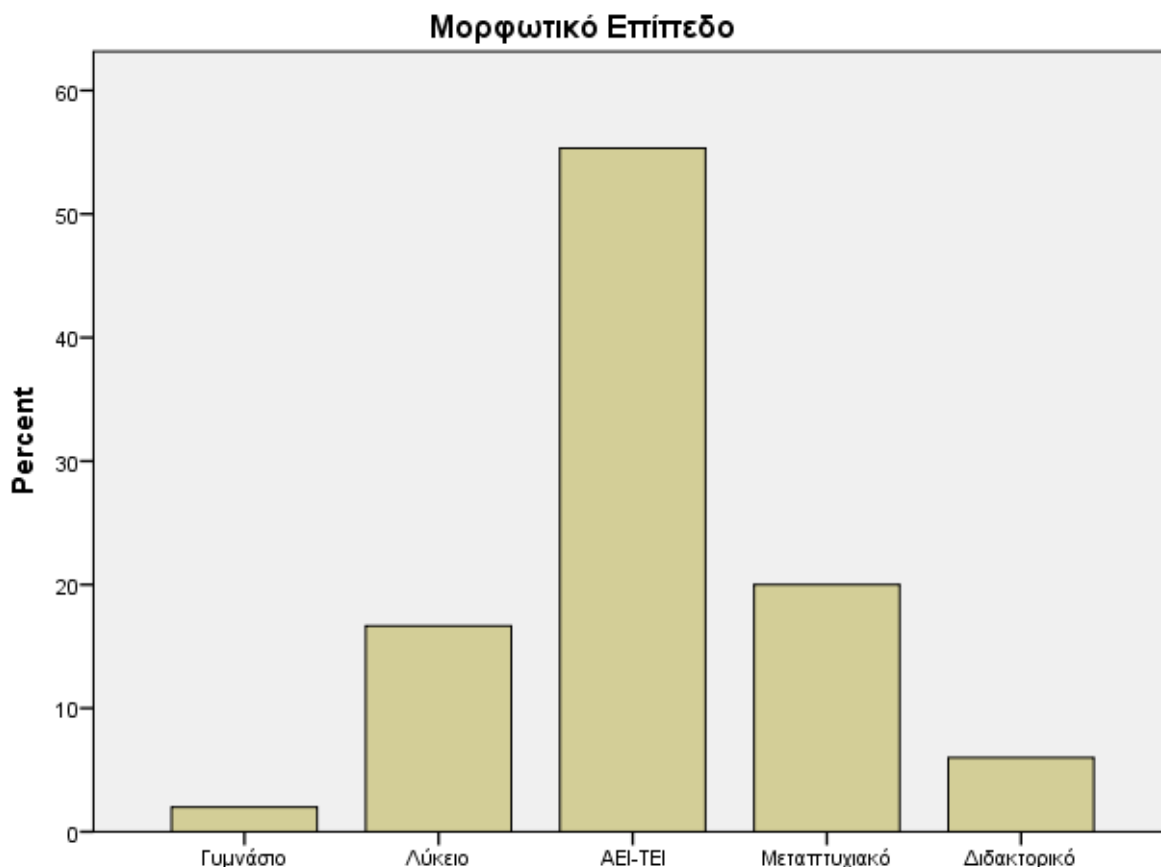


Πίνακας 22: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών συχνότητων για το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.

### Μορφωτικό Επίπεδο

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές				
Γυμνάσιο	3	2,0	2,0	2,0
Λύκειο	25	16,7	16,7	18,7
ΑΕΙ-ΤΕΙ	83	55,3	55,3	74,0
Μεταπτυχιακό	30	20,0	20,0	94,0
Διδακτορικό	9	6,0	6,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Στο γράφημα 24 που παρουσιάζεται παρακάτω είναι χαρακτηριστικό το υψηλό μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.



Γράφημα 24.Ραβδόγραμμα για το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.

Όσον αφορά το ετήσιο εισόδημα των ερωτηθέντων το 8,7% έχει εισόδημα κάτω των 10.000€, το 72,5% έχει ετήσιο εισόδημα από 10.001 έως 20.000€, το 13,8% έχει εισόδημα από 20.001 έως 30.000€ και το 5,1% έχει εισόδημα άνω των 30.000€. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 23 που ακολουθεί.

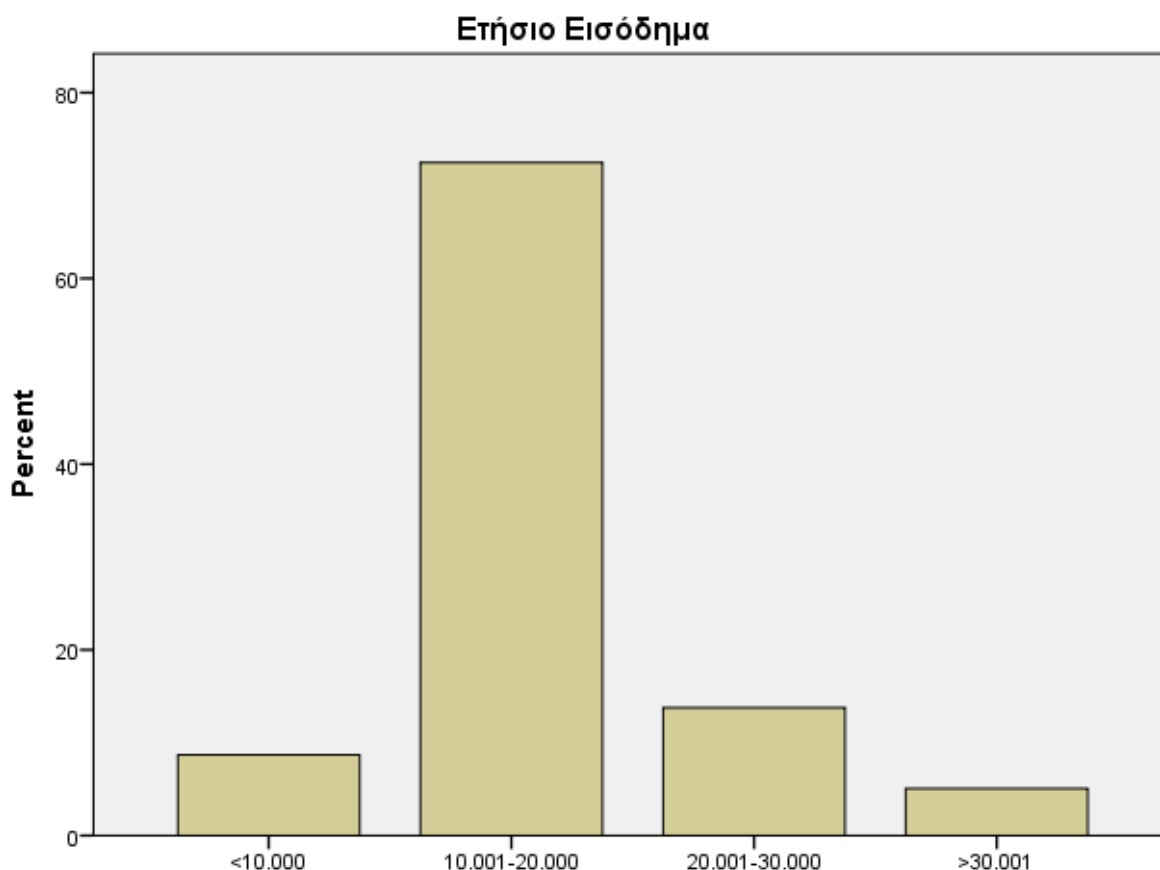
Πίνακας 23: Πίνακας συχνότητων και αθροιστικών για το εισόδημα των ερωτηθέντων.

### Ετήσιο Εισόδημα

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	<10.000	12	8,0	8,7
	10.001-20.000	100	66,7	81,2
	20.001-30.000	19	12,7	94,9

>30.001	7	4,7	5,1	100,0
Σύνολο	138	92,0	100,0	
Δεν απάντησαν	Κενό	12	8,0	
Σύνολο	150	100,0		

Στο γράφημα 25 που παρουσιάζεται παρακάτω παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι άτομα μεσαίων εισοδημάτων καθώς έχουν ετήσιο εισόδημα από 10.001 έως 20.000 ευρώ.



Γράφημα 25. Ραβδόγραμμα για το εισόδημα των ερωτηθέντων.

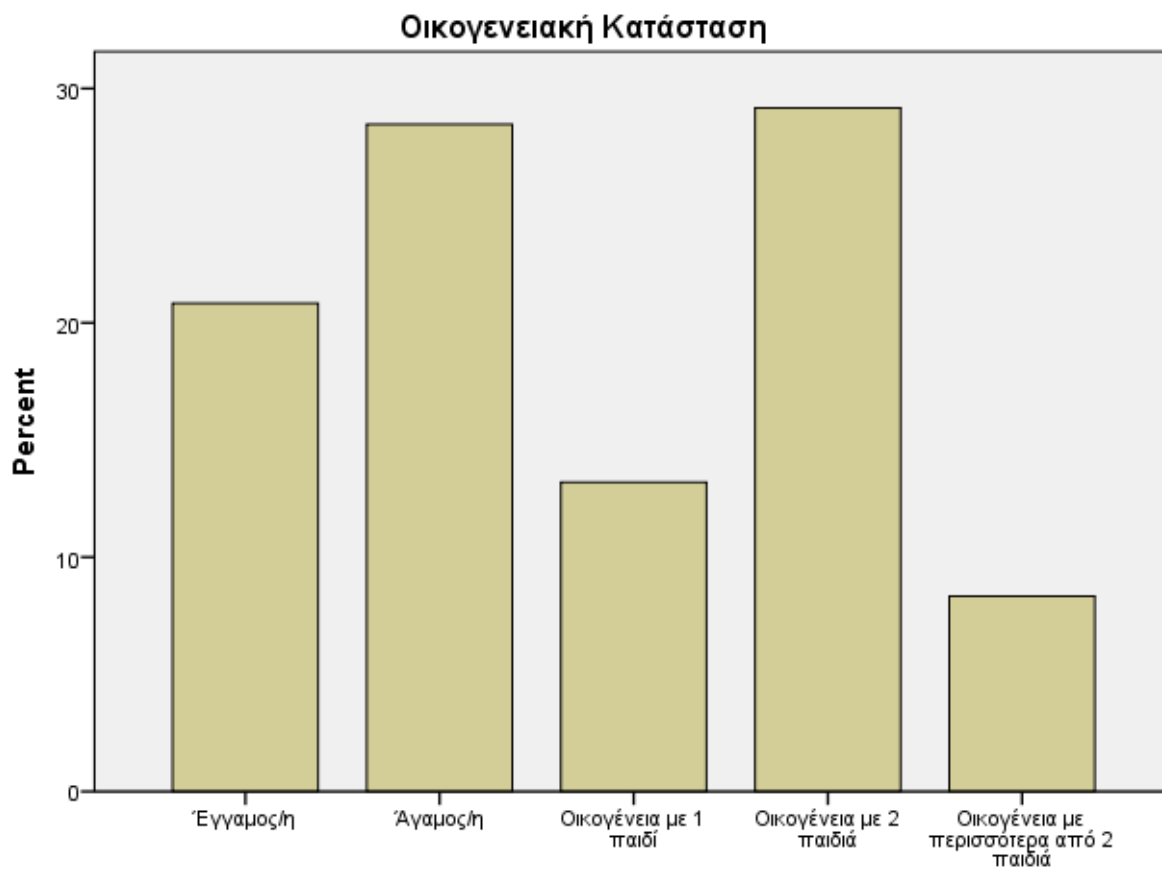
Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων το 20,8% είναι έγγαμοι, το 28,5% είναι άγαμοι, το 13,2% είναι οικογένειες με 1 παιδί, το 29,2% είναι οικογένειες με 2 παιδιά και το 8,3% είναι οικογένειες με περισσότερα από 2 παιδιά. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 24 που ακολουθεί.

Πίνακας 24: Πίνακας συχνοτήτων και αθροιστικών συχνοτήτων για την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.

### Οικογενειακή Κατάσταση

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα %	Σχετική Συχνότητα % Εγκύρων	Αθροιστική Συχνότητα %
Επιλογές	Έγγαμος/η	30	20,0	20,8
	Άγαμος/η	41	27,3	49,3
	Οικογένεια με 1 παιδί	19	12,7	62,5
	Οικογένεια με 2 παιδιά	42	28,0	91,7
	Οικογένεια με περισσότερα από 2 παιδιά	12	8,0	100,0
	Σύνολο	144	96,0	100,0
Δεν απάντησαν	Κενό	6	4,0	
Σύνολο	150	100,0		

Ακολουθεί το γράφημα 26 που αναφέρεται στην οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.



Γράφημα 26. Ραβδόγραμμα που παρουσιάζει την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.

#### 4.2. Επεξεργασία ερωτηματολογίων-Επαγωγική στατιστική

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών που παρουσιάστηκαν. Για τον έλεγχο συσχετίσεων χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής  $r$  του Spearman. Παρακάτω στον πίνακα 25 που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι τιμές του συντελεστή συσχέτισης για τις μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν.

Πίνακας 25: Πίνακας συσχετίσεων των μεταβλητών του ερωτηματολογίου με το συντελεστή του Spearman.

#### Συσχετίσεις

	Η εξυπηρέ τησή Σας Ήταν Άμεση	Περιμένα τε Αρκετή Ώρα Προκειμέ νου Να Εξυπηρετ ηθείτε	Χρειάστ ηκε Να Επισκεφ θείτε Πολλά Γραφεία Για Να Ολοκλη ρωθεί Η επίσκεψ ή Σας	Οι Υπάλλη λοι Ήταν Εξυπηρ ετικοί	Οι Υπάλληλ οι Ήταν Καταρτισ μένοι Και Γνώστες Των Διαδικασ ιών	Όσον Αφορά Την Ηλεκτρο νική Διακυβέ ρνηση Γίνονται Βήματα Σε Αυτή Την Κατεύθ υση	Πιστεύετ αι Ότι Η πανδημία Συνέβαλε Στον Περιορισ μό Της Γραφειοκ ρατίας	Πόσο Συχνά Κάνετε Χρήση Των Ηλεκτρο νικών Υπηρεσι ών Του Δημοσίο υ	Πιστε ύετε Ότι Ενδέχ εται Να Χαθο ύν Θέσει ς Εργα σίας	Φύ λο	Ηλι κία	Οικογεν ειακή Κατάστ αση
--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	----------	------------	-----------------------------------

Spearman's rho	Η εξυπηρέτησή σας ήταν Άμεση	Συντελεστές Συσχετίσεων	1,000**	-,281**	-,193**,*	,183**,*	,183**,*	,521**	,520**,*	,724**,*	-,051**	,125**	,098**	-,008**,*	
		Sig. (2-tailed)	.	,001	,021	,028	,028	,000	,000	,000	,534	,127	,234	,922	
		N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144	
	Περιμένατε Άρκετή Ωρα Προκειμένου Εξυπηρετηθείτε	Συντελεστές Συσχετίσεων	-,281**	1,000	,413**	-,226**	-,226**	-,308**	-,202*	-,426**,*	,379**	-,006**	,069	,139**,*	
		Sig. (2-tailed)	,001	.	,000	,007	,007	,000	,015	,000	,000	,006	,411	,104	
		N	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	138	

Χρειάστη κε	Να	Συντελε στές												
Επισκεφθ είτε	Συσχετί σεων													
Πολλά Γραφεία	Sig. (2- tailed)													
Για Να Ολοκληρ ωθεί Η	Ν													
επίσκεψή Σας														
Οι	Συντελε στές													
Υπάλληλ οι Ήταν	Συσχετί σεων													
Εξυπηρετι κοί	Sig. (2- tailed)													
	N													



Οι Υπάλληλοι Καταρτισμένοι Και Γνώστες Των Διαδικασιών	Συντελεστές Συσχετίσεων Sig. (2-tailed) N	,183***	-,226**	-,559**	1,000**	1,000	,450**	,349**	,210***	-,204*	,265**	,190*	-,165***
Όσον Αφορά Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Συντελεστές Συσχετίσεων Sig. (2-tailed) N	,521**	-,308**	-,270**	,450**	,450**	1,000	,522**	,547**	-,270**	,118	,013**	-,139***
		,028	,007	,000	.	.	,000	,000	,012	,014	,001	,023	,054
		144	144	144	144	144	144	144	144	144	14	144	138
											4		
											15	,875	,097
											2		

νηση													
Γίνονται													
Βήματα													
Σε Αυτή N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144	
Την													
Κατεύθυν													
ση													
Πιστεύει Συντελε													
αι Ότι Η στές													
πανδημία Συσχετί	,520**,*	-,202*	-,286**	,349**	,349**	,522**	1,000	,533**	-,103	,078	-,036**	-,193**,*	
Συνέβαλε σεων													
Στον Sig. (2-	,000	,015	,001	,000	,000	,000	.	,000	,210	,341	,661	,020	
Περιορισ μό Της													
Γραφειοκ N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144	
ρατίας													
Πόσο Συντελε													
Συχνά στές													
Κάνετε Συσχετί	,724**,*	-,426**,*	-,341**	,210**,*	,210**,*	,547**	,533**	1,000*	-,087*	,117	,052**,*	-,093**,*	
Χρήση σεων													

Των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,012	,012	,000	,000	.	,290	,155	,527	,270
	N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144
Πιστεύετε Ότι Ενδέχεται Να Χαθούν Θέσεις Εργασίας	Συντελεστές Συσχετίσεων	-,051**	,379**	,142	-,204*	-,204*	-,270**	-,103	-,087*	1,000	-,196*	,106	,187**,*
	N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144
Φύλο	Sig. (2-tailed)	,534	,000	,089	,014	,014	,001	,210	,290	.	,016	,195	,024
	Συντελεστές Συσχετίσεων	,125**	-,226**	-,446**	,265**	,265**	,118	,078	,117	-,196*	1,000	,037	,069**

	Sig. (2-tailed)	,127	,006	,000	,001	,001	,152	,341	,155	,016	.	,650	,411
	N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144
	Συντελεστές Συσχετίσεων	,098**	,069	-,031	,190*	,190*	,013**	-,036**	,052**,*	,106	,037	1,000**	,152**,*
Ηλικία	Sig. (2-tailed)	,234	,411	,708	,023	,023	,875	,661	,527	,195	,650	.	,070
	N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144
	Συντελεστές Συσχετίσεων	-,008**,*	,139**,*	,242**,*	-,165**,*	-,165**,*	-,139**,*	-,193**,*	-,093**,*	,187**,*	,069**	,152**,*	1,000**,*
Οικογενειακή Κατάσταση	Sig. (2-tailed)	,922	,104	,004	,054	,054	,097	,020	,270	,024	,411	,070	.
	N	150	144	144	144	144	150	150	150	150	150	150	144
	Συντελεστές Συσχετίσεων	-,008**,*	,139**,*	,242**,*	-,165**,*	-,165**,*	-,139**,*	-,193**,*	-,093**,*	,187**,*	,069**	,152**,*	1,000**,*

N	144	138	138	138	138	144	144	144	144	14	4	144	144
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	---	-----	-----

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

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα προέκυψε θετική συσχέτιση, σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01, μεταξύ των μεταβλητών «Η εξυπηρέτησή Σας Ήταν Άμεση» και «Πόσο Συχνά Κάνετε Χρήση Των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Του Δημοσίου» καθώς η τιμή του συντελεστή είναι  $r = 0,724$  και  $sig = 0,000$ . Η συσχέτιση των μεταβλητών υποδεικνύει ότι οι πολίτες που κάνουν συχνή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πιστεύουν ότι στην δια ζώσης εξυπηρέτησή τους εξυπηρετήθηκαν άμεσα.

Εμφανίζεται ασθενής θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «Όσον Αφορά Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Γίνονται Βήματα Σε Αυτή Την Κατεύθυνση» και της μεταβλητής «Η εξυπηρέτησή Σας Ήταν Άμεση» με τιμές του συντελεστή  $r = 0,521$  και  $sig = 0,000$ . Επίσης, ασθενής θετική συσχέτιση έχουμε μεταξύ των μεταβλητών «Η εξυπηρέτησή Σας Ήταν Άμεση» και «Πιστεύεται Ότι Η πανδημία Συνέβαλε Στον Περιορισμό Της Γραφειοκρατίας» με τιμές του συντελεστή  $r = 0,520$  και  $sig = 0,000$ .

Συνολικά από τις συσχετίσεις που αναφέρθηκαν προκύπτει ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας, έχουν γίνει βήματα ουσιαστικά στην αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και όλα αυτά σχετίζονται με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες καθώς θεωρούν ότι είχαν άμεση εξυπηρέτηση όταν χρειάστηκε να επισκεφτούν κάποια δημόσια υπηρεσία.

Παρουσιάστηκε ασθενής αρνητική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «Χρειάστηκε Να Επισκεφθείτε Πολλά Γραφεία Για Να Ολοκληρωθεί Η επίσκεψή Σας» και «Οι Υπάλληλοι Ήταν Καταρτισμένοι Και Γνώστες Των Διαδικασιών» καθώς ο συντελεστής του Spearman έδωσε  $r = -0,559$  και  $sig = 0,000$ . Η συσχέτιση λοιπόν αναδεικνύει το γεγονός ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι η ελλιπής κατάρτιση κάποιων υπαλλήλων έχει σαν αποτέλεσμα την ανάγκη να επισκέπτονται πολλά γραφεία προκειμένου να εξυπηρετηθούν. Οι πολίτες επίσης, συσχετίζουν την άμεση

εξυπηρέτησή τους με την προθυμία των υπαλλήλων να τους εξυπηρετήσουν καθώς αναδεικνύεται ασθενής αρνητική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «Οι Υπάλληλοι Ήταν Εξυπηρετικοί» και «Χρειάστηκε Να Επισκεφθείτε Πολλά Γραφεία Για Να Ολοκληρωθεί Η επίσκεψή Σας» με τιμές του συντελεστή  $r = -0,559$  και  $sig = 0,000$ . Δηλαδή η προθυμία των υπαλλήλων αποτελεί σημαντικό παράγοντα της άμεσης εξυπηρέτησης των υπαλλήλων.

Όσον αφορά τη συσχέτιση των δημογραφικών στοιχείων και των μεταβλητών του ερωτηματολογίου, δεν παρουσιάστηκαν συσχετίσεις στατιστικά σημαντικές.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### 5.1. Συμπεράσματα

Η πανδημία του COVID-19 πέρα από τις πολλές αρνητικές επιπτώσεις που επέφερε στη ζωή όλων, έδωσε ώθηση και επιτάχυνε διαδικασίες που κάτω από κανονικές συνθήκες θα αργούσαν αρκετά να γίνουν. Υπήρχαν αλλαγές που ήταν προγραμματισμένες να γίνουν και η πανδημία, εξαιτίας των ειδικών και έκτακτων συνθηκών που διαμορφώθηκαν στην αγορά, επέσπευσε σε σημαντικό βαθμό την υλοποίησή τους. Σημαντικός τομέας που ενισχύθηκε μέσα στην περίοδο της πανδημίας ήταν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας.

Για την Ελλάδα η βελτίωση και ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελεί ξεκάθαρη στρατηγική επιλογή, η οποία εντατικοποιήθηκε και διευρύνθηκε περαιτέρω εξαιτίας της πανδημίας του COVID-19. Ο τελευταίος ειδικά χρόνος της πανδημίας, επέφερε σημαντικές αλλαγές που σχετίζονται άμεσα με την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το κράτος προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βέβαια, η χώρα έχει ακόμα να διανύσει πολύ δρόμο αλλά όλα δείχνουν πως κινείται προς την σωστή κατεύθυνση και ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πλέον πραγματικότητα.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας έγινε διερεύνηση των επιπτώσεων της πανδημίας του covid-19, στη δημόσια διοίκηση. Προκειμένου να υλοποιηθεί η έρευνα μοιράστηκαν ερωτηματολόγια, μέσα από την επεξεργασία των οποίων έγινε προσπάθεια να καταγραφούν οι απόψεις των πολιτών σε σχέση με τις επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία στην δημόσια διοίκηση.

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψαν αρκετά σημαντικά ευρήματα που σχετίζονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν προέκυψε ότι η πλειοψηφία των πολιτών πιστεύουν ότι η πανδημία επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, από αρκετά έως πολύ με ποσοστό 85,3%. Στην ερώτηση αν η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν, η πλειοψηφία απάντησε θετικά, σε ποσοστό 67,3%. Στην ερώτηση αν βίωσαν διαφορές σε σχέση με την προ κορωνοϊού εποχή είναι σημαντικό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 46,5%, απάντησε αρκετά έως πολύ, το 31,3% απάντησε λίγο έως καθόλου και ένα αρκετά υψηλό ποσοστό, 22,2% απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ.

Στην ερώτηση για το αν γίνονται βήματα προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 85,3% απάντησε θετικά, ότι δηλαδή βλέπει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση. Επίσης, το 56,7% απάντησε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας από αρκετά έως πολύ.

*Γενικά οι πολίτες θεωρούν ότι η πανδημία, επέφερε ουσιαστικές και σημαντικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση και συνέβαλε στον ψηφιακό μετασχηματισμό της.*

Το 71,5% δηλώνει ότι οι υπάλληλοι ήταν αρκετά έως πολύ εξυπηρετικοί. Εν μέσω πανδημίας αποδεικνύεται ότι οι υπάλληλοι προσπάθησαν να εξυπηρετήσουν όσο το δυνατό καλύτερα τον κόσμο. Μάλιστα στην ερώτηση, αν οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, με ποσοστό 71,4% απάντησε ότι ήταν αρκετά έως πολύ καταρτισμένοι. Επίσης, από τον έλεγχο συσχετίσεων προέκυψε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών και των χαρακτηριστικών των υπαλλήλων καθώς φαίνεται ότι η προθυμία και καλή γνώση των διαδικασιών από τη μεριά των υπαλλήλων συμβάλλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

*Οι πολίτες συνδέουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης και την άμεση εξυπηρέτησή τους με την κατάρτιση και προθυμία των υπαλλήλων.*

Όσον αφορά τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου το μεγαλύτερο ποσοστό 54,7% απάντησε ότι κάνει χρήση 1 έως 2 φορές το χρόνο, το 26,7% κάνει χρήση 1 έως 2 φορές το μήνα, το 12,7% σχεδόν καθημερινά και το 4% 4 με 5 φορές το χρόνο.

Οι πολίτες πιστεύουν ότι η χρήση του διαδικτύου έχει επισπεύσει τις διαδικασίες στις δημόσιες υπηρεσίες σε ποσοστό 72,7%. Επίσης, πιστεύουν ότι εξυπηρετήθηκαν πιο γρήγορα, χάρις στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποσοστό 72%. Μεγάλος αριθμός των ερωτηθέντων έχει κάνει και συνεχίζει να κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και σε ποσοστό 81,4% απάντησαν ότι μπόρεσαν να εξυπηρετηθούν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών το 81,4% χωρίς να χρειαστεί να μεταβούν σε κάποια δημόσια υπηρεσία. Πολύ σημαντικό επίσης είναι ότι αισθάνονται ασφαλείς όταν χρειάζεται να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συναλλαγών σε ποσοστό 73,3%. Απάντησαν σε ποσοστό 80% ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης από «αρκετά» έως «πολύ». Από τον έλεγχο συσχετίσεων προέκυψε ότι υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στην άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και της βελτίωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

*Άρα οι πολίτες γενικά πιστεύουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την θεωρούν ασφαλή. Πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα βοηθήσει στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας και θα συμβάλλει στον περιορισμό της ταλαιπωρίας των πολιτών. Τα θετικά βήματα που γίνονται σε σχέση με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας έχουν συμβάλλει στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες*



Αρκετά υψηλό ποσοστό, το 68% πιστεύει ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το ποσοστό είναι ιδιαίτερα υψηλό και αν συνδυαστεί με το 13,3% που απάντησε ούτε λίγο ούτε πολύ αναδεικνύει ότι υπάρχει ένα αρκετά υψηλό ποσοστό πολιτών που ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους φοβίζει.

*Οι πολίτες φοβούνται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να προκαλέσει απώλεια θέσεων εργασίας.*

Όσον αφορά το βασικό ερευνητικό ερώτημα που αφορούσε το κατά πόσο η πανδημία του COVID-19, επηρέασε τις αλλαγές που επρόκειτο να συμβούν στην κρατικό μηχανισμό και αν συνέβαλλε στην επιτάχυνση των διαδικασιών του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους, προκύπτει ότι η πανδημία συνέβαλε ουσιαστικά στην επίσπευσή τους. Οι αλλαγές που επρόκειτο να γίνουν, έγιναν σε πολύ μικρότερο χρονικό διάστημα προκειμένου ο κρατικός μηχανισμός να διαχειριστεί τις συνέπειες της πανδημίας που ουσιαστικά επέβαλαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς ήταν υποχρεωτικό, προκειμένου να περιοριστεί η εξάπλωση της πανδημίας, οι πολίτες να περιορίσουν τις μετακινήσεις τους και την συγκέντρωσή τους σε κλειστούς χώρους.

## **5.2. Περιορισμοί της έρευνας**

Βασικό περιορισμό της έρευνας αποτελεί το γεγονός ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε στον νομό Αττικής. Επομένως, όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν αφορούν πολίτες που μένουν κυρίως στην Αθήνα, στον Πειραιά και τα γύρω προάστια. Άρα δεν μπορεί να υπάρχει συνολική εικόνα για τη χώρα και να γενικευτούν τα συμπεράσματα για το σύνολο της επικράτειας.

Τα ποσοστά των ερωτηθέντων όσον αφορά το φύλο, δεν είναι μοιρασμένα εξίσου, καθώς οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 66,7% του δείγματος. Επίσης, στο δείγμα η μεγάλη πλειοψηφία είναι άτομα, απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και στην πλειοψηφία τους δημόσιοι υπάλληλοι (σε ποσοστό 54,2%).

## **5.3. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Ένα από τα ενδιαφέροντα στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνά μας είναι το γεγονός ότι οι πολίτες αν και θεωρούν ότι οι αλλαγές που συμβαίνουν στην δημόσια διοίκηση είναι προς την σωστή κατεύθυνση φοβούνται ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας. Το συγκεκριμένο στοιχείο θα μπορούσε να αποτελέσει μια ουσιαστική πρόταση για μελλοντική έρευνα.

Ένα ακόμα στοιχείο που θα μπορούσε να διερευνηθεί σε μελλοντική έρευνα αποτελεί η επιλογή του προσωπικού των διαφόρων οργανισμών του δημοσίου καθώς φαίνεται ότι οι πολίτες συσχετίζουν την αποτελεσματικότητα αλλά και την βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται

από τους κρατικούς φορείς με την προθυμία, τη συμπεριφορά γενικότερα αλλά και την κατάρτιση των υπαλλήλων που απασχολούνται στον κάθε τομέα.

## Βιβλιογραφία

- diavgeia, 2021. <https://diavgeia.gov.gr/>. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <https://diavgeia.gov.gr/> [Πρόσβαση 25 Απρίλιος 2021].
- ec.europa.eu, 2020. <https://ec.europa.eu>. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: [https://ec.europa.eu/info/publications/enhanced-surveillance-report-greece-may2020\\_el3](https://ec.europa.eu/info/publications/enhanced-surveillance-report-greece-may2020_el3) [Πρόσβαση 5 Φεβρουάριος 2021].
- ec.europa.eu, 2020. *ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ. Ενισχυμένη εποπτεία – επικαιροποίηση – Ελλάδα, Μάιος 2020*. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2020/EL/COM-2020-529-F1-EL-MAIN-PART-1.PDF> [Πρόσβαση 30 Ιανουάριος 2021].
- Eurostat, 2020. *Eurostat- Statistics explain*. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_-\\_annual\\_statistics/el](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_-_annual_statistics/el) [Πρόσβαση 15 Δεκέμβριος 2020].
- gov.gr, 2021. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.gov.gr/>  
[Πρόσβαση 12 Φεβρουάριος 2021].
- Shmidt, V. & Radaelli, C., 2004. Policy change and discourse in Europe: Conceptual and Methodological Issues. *West European Politics*, 27(2), pp. 183-210.
- www.atlas.gov.gr, 2020. [www.atlas.gov.gr](http://www.atlas.gov.gr). [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/Home.aspx>  
[Πρόσβαση 30 Απρίλιος 2021].
- www.hellenicparliament.gr, 2021. <https://www.hellenicparliament.gr>. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6-aebdc768f4f7/11271050.pdf> [Πρόσβαση 30 Ιανουάριος 2021].
- www.opengov.gr, 2021. <http://www.opengov.gr>. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <http://www.opengov.gr/home/> [Πρόσβαση 15 Απρίλιος 2021].
- Ανέστη, Κ., 2020. *Ο Κυριάκος Πιερρακάκης στο iefimerida -Εξηγεί πως έκανε την ψηφιακή επανάσταση του ελληνικού κράτους -Τι λέει για την επιτήρηση του πολίτη*. [Ηλεκτρονικό]  
Available at: <https://www.iefimerida.gr/politiki/kyriakos-pierrakakis-koronoios-psifiako-kratos>  
[Πρόσβαση 22 Δεκέμβριος 2020].
- Βενιζέλος, Ε., 2020. *Κείμενο απομαγνητοφώνησης της συζήτησης «Οι θεσμικές προϋποθέσεις του εκσυγχρονισμού του κράτους και της ανάκαμψης της οικονομίας» (Κύκλος III) που*

πραγματοποιήθηκε στο συνέδριο του Κύκλου Ιδεών, «Η Ελλάδα Μετά IV: Η Ελλάδα Μετά την πανδημία». [Ηλεκτρονικό]

Available at: <https://ekyklos.gr/sb/760-transcript-kyklos-iii-oi-thesmikes-proypotheseis-tou-eksygchronismou-tou-kratous-kai-tis-anakampsis-tis-oikonomias-elladameta.html>

[Πρόσβαση 21 Δεκέμβριος 2020].

διαΝΕΟσις, 2018. <https://www.dianeosis.org>. [Ηλεκτρονικό]

Available at: [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov\\_Upd\\_090318.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf)

[Πρόσβαση 30 Απρίλιος 2021].

Διέλλας, Γ., 2020. Η δημόσια διοίκηση στην περίοδο της κρίσης. *Το Βήμα*.

ΕΚΔΔΑ, 2009. [www.ekdd.gr](http://www.ekdd.gr). [Ηλεκτρονικό]

Available at: [http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies\\_esdd/14/2/506.pdf](http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/14/2/506.pdf)

[Πρόσβαση 30 Απρίλιος 2021].

ΕΛΣΤΑΤ, 2016. [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr). [Ηλεκτρονικό]

Available at: [http://www.statistics.gr/documents/20181/51246a10-a5d9-44ae-9186-](http://www.statistics.gr/documents/20181/51246a10-a5d9-44ae-9186-d17d55a496a0)

[d17d55a496a0](http://www.statistics.gr/documents/20181/51246a10-a5d9-44ae-9186-d17d55a496a0) [Πρόσβαση 25 Απρίλιος 2021].

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 2020. *ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ. Ενισχυμένη εποπτεία – επικαιροποίηση – Ελλάδα, Μάιος 2020*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: [https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2020/EL/COM-2020-529-F1-EL-](https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2020/EL/COM-2020-529-F1-EL-MAIN-PART-1.PDF)

[MAIN-PART-1.PDF](https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2020/EL/COM-2020-529-F1-EL-MAIN-PART-1.PDF) [Πρόσβαση 12 Δεκέμβριος 2020].

Κουνάτζης, Σ.-Ι., 2020. *ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΝΕΠΕΙΩΝ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ*.

[Ηλεκτρονικό]

Available at: [https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6-](https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6-aebdc768f4f7/11271050.pdf)

[aebdc768f4f7/11271050.pdf](https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6-aebdc768f4f7/11271050.pdf) [Πρόσβαση 20 Ιανουάριος 2021].

Λαδής, Σ. & Νταλάκου, Β., 2008. *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση και Πολιτική. Τόμος Α*.

Πάτρα: Εκδόσεις Ελληνικό ανοικτό πανεπιστήμιο.

Λαζακίδου, Α., 2015. *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Λαζακίδου.

Μακρυδημήτρης, Α. & Σπηλιωτόπουλος, Ε., 2001. *Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα*. Αθήνα:

Εκδόσεις Σάκκουλα.

Ντάνος, Α., 2014. *Δημόσια Διοίκηση. Για μια σύγχρονη και λειτουργική Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, υπό το φως των εξελίξεων του 21ου αιώνα*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.

Παναγιωτοπούλου, Ρ., 1997. *Η επικοινωνία στις οργανώσεις , Κριτική, 1997*. Αθήνα : Εκδόσεις Κριτική.

Πιερρακάκης , Κ., 2020. *iefimerida.gr*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <https://www.iefimerida.gr/politiki/kyriakos-pierrakakis-koronoios-psifiako-kratos>  
[Πρόσβαση 23 Δεκέμβριος 2020].

Σκοπελίτης, Ε.-Μ., 2021. *Έρευνα ΕΥ: Μόλις το 2% των επιχειρήσεων ήταν προετοιμασμένες για τις επιπτώσεις της πανδημίας στις εφοδιαστικές αλυσίδες*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: [https://www.ey.com/el\\_gr/news/2021-press-releases/01/ereuna-ey-molis-to-2-ton-epixeiriseon-itan-proetoimasmenes-gia-tis-epiptoseis-tis-pandimias-stis-efodiastikes-alisides](https://www.ey.com/el_gr/news/2021-press-releases/01/ereuna-ey-molis-to-2-ton-epixeiriseon-itan-proetoimasmenes-gia-tis-epiptoseis-tis-pandimias-stis-efodiastikes-alisides)  
[Πρόσβαση 15 Φεβρουάριος 2021].

Σπανού, Κ., 2001. *Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2016. *www.eetaa.gr*. [Ηλεκτρονικό]

Available at:

[https://www.eetaa.gr/eu/programs/Creative\\_Europe/20102015\\_eetaa\\_pedkm/karv\\_European%20Programmes.pdf](https://www.eetaa.gr/eu/programs/Creative_Europe/20102015_eetaa_pedkm/karv_European%20Programmes.pdf) [Πρόσβαση 15 Απρίλιος 2021].

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### Επιπτώσεις του κορωνοϊού στη Δημόσια Διοίκηση. Η νέα πραγματικότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες και τους πολίτες

1. Πότε ήταν η τελευταία φορά που επισκεφθήκατε/επικοινωνήσατε με κάποια δημόσια υπηρεσία;

Λιγότερο από 3 μήνες

Μεταξύ 4 και 6 μηνών

Μεταξύ 7 και 12 μηνών

Περισσότερο από 1 χρόνο

2. Η εξυπηρέτησή σας ήταν άμεση;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

3. Περιμένατε αρκετή ώρα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

4. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε πολλά γραφεία προκειμένου να ολοκληρωθεί ο σκοπός της επίσκεψής σας;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

5. Οι υπάλληλοι ήταν εξυπηρετικοί;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

6. Οι υπάλληλοι ήταν καταρτισμένοι και γνώστες των διαδικασιών;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

7. Βιώσατε κάποια διαφορά όσον αφορά την εμπειρία εξυπηρέτησης σας σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

### **Επιπτώσεις Πανδημίας στη Δημόσια Διοίκηση**

8. Η πανδημία πιστεύεται ότι επηρέασε τον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

9. Πιστεύεται ότι η πανδημία επέσπευσε αλλαγές που προγραμματιζόνταν να γίνουν;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

10. Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχετε δει να γίνονται βήματα προς αυτή την κατεύθυνση π.χ. gov.gr, forma.gov.gr κ.λπ.;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

11. Πιστεύετε ότι η πανδημία συνέβαλε στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

12. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Σχεδόν ποτέ

1 με 2 φορές το χρόνο

1 με 2 φορές το μήνα

Σχεδόν καθημερινά

Άλλο...

13. Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην επίσπευση των διαδικασιών;



Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

14. Εξυπηρετηθήκατε πιο γρήγορα;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

15. Μπορέσατε μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εξυπηρετηθείτε;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

### **Ηλεκτρονικές συναλλαγές στο δημόσιο**

16. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο είναι ασφαλείς;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

17. Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

18. Κατά τη γνώμη σας ο ψηφιακός μετασχηματισμός εγκυμονεί κινδύνους;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

19. Πιστεύετε ότι ενδέχεται να χαθούν θέσεις εργασίας;

Καθόλου

Λίγο

Ούτε Λίγο ούτε Πολύ

Αρκετά

Πολύ

### **Δημογραφικά στοιχεία**

20. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

21. Ηλικία

18-25

26-35

36-45

46-55

>55

## 22. Επάγγελμα

Ιδιωτικός Υπάλληλος

Δημόσιος Υπάλληλος

Ελεύθερος Επαγγελματίας

Άνεργος

Συνταξιούχος

Άλλο...

## 23. Μορφωτικό Επίπεδο

Γυμνάσιο

Λύκειο

ΑΕΙ - ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

## 24. Ετήσιο Εισόδημα

<10.000

10.001-20.000

20.001-30.000

>30.001

## 25. Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος/η

Άγαμος/η

Οικογένεια με 1 παιδί

Οικογένεια με 2 παιδιά

Οικογένεια με περισσότερα από 2 παιδιά

Άλλο...