

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΕΦΗΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»

«Η "ψηφιοποίηση" (digitization) του δημόσιου τομέα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση
(e-governance) και οι επιπτώσεις της στην κοινωνική ευημερία»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Χριστίνα Ραουζαίου
Α.Μ.: 0821Μ026

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής
Επιβλέπουσα: Χριστοφόρου Ασημίνα
Ντεγιαννάκης Σταύρος
Σιουρούνης Γρηγόριος

Αθήνα, 2023

Δήλωση για Copyright: Δηλώνω ότι η εργασία είναι προϊόν αποκλειστικά προσωπικής εργασίας και έχει γίνει σαφής αναφορά σε δουλειά τρίτων.

Ευχαριστίες

Στο τέλος της διαδρομής του Μεταπτυχιακού προγράμματος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτριά μου, Δρ. Ασημίνα Χριστοφόρου, η οποία με εμπιστεύτηκε για την εκπόνηση της Διπλωματικής μου Εργασίας και μου παρείχε πολύτιμη στήριξη και ενθάρρυνση, προκειμένου να ολοκληρώσω τη συγγραφή της, σύμφωνα με τα πρότυπα του ακαδημαϊκού προγράμματος, δίνοντάς μου συμβουλές και κατευθύνσεις.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την απλόχερη υποστήριξη το χρονικό διάστημα των σπουδών μου και όλους όσους στήριξαν την προσπάθειά μου αυτή.

Περίληψη

Η Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ) και οι λειτουργίες του κράτους, όπως και η σχέση του με τους πολίτες αλλάζουν τα τελευταία χρόνια, με γρήγορους ρυθμούς υποστηριζόμενα από τις τεχνολογικές εξελίξεις των ψηφιακών μέσων και του διαδικτύου. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (στο εξής ΗΔ) ως παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες, μέσω της αξιοποίησης του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού, έχει αλλάξει τον τρόπο με το οποίο κράτος και πολίτες αλληλεπιδρούν. Οι αλλαγές αυτές έχουν επιπτώσεις στη ζωή και την ευημερία των πολιτών.

Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να εξετάσει εάν και σε ποιο βαθμό η ΗΔ επιδρά στην κοινωνική ευζωία των πολιτών. Επιπλέον, διερευνά τους τομείς της ΗΔ που αναπτύσσονται τα τελευταία χρόνια, τις υπηρεσίες ΗΔ που χρησιμοποιούν οι πολίτες, τις στάσεις των πολιτών και των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα προς την ΗΔ, τα οφέλη της, την ασφάλεια των συναλλαγών στο διαδίκτυο, όπως και τις δυνατότητες και τους περιορισμούς της ΗΔ.

Στο πλαίσιο της εργασίας διενεργήθηκε ποσοτική συγχρονική έρευνα σε ένα δείγμα 111 εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες (ΔΥ) και σε ένα δείγμα 116 πολιτών με δομημένα διαδικτυακά ερωτηματολόγια (ένα για κάθε δείγμα). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι οικονομικές συναλλαγές με το κράτος (εφορία) είναι οι πλέον χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες της ΗΔ, ακολουθούμενες από τα ΚΕΠ, τις ιατρικές υπηρεσίες και την εκπαίδευση. Οι απόψεις των εργαζομένων και των πολιτών αποτυπώθηκαν θετικές για την ΗΔ. Ειδικότερα για τους πολίτες η θετική στάση ως προς την ΗΔ είναι θετικός προβλεπτικός παράγοντας για τις διαστάσεις της κοινωνικής τους ευζωίας (η οποία στην παρούσα εργασία ορίζεται ως Κοινωνική Συνεισφορά, Κοινωνική Συνοχή, Κοινωνική Ένταξη και Αποδοχή). Η συχνότητα χρήσης υπηρεσιών ΗΔ δεν αναδείχθηκε ως σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της ευζωίας. Οι συμμετέχοντες αξιολογούν την ασφάλεια των υπηρεσιών ΗΔ σε υψηλότερα επίπεδα σε σχέση με τις τραπεζικές συναλλαγές, το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα κοινωνικά δίκτυα.

Επιπροσθέτως, οι εργαζόμενοι του δείγματος αξιολόγησαν θετικά τις αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας μέσω ΗΔ για την Αξιοπιστία, Ευκολία στην πλοήγηση και την πρόσβαση, την Ποιότητα πληροφορίας και περιεχομένου και την Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι απαντήσεις των πολιτών και των εργαζομένων δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των δύο δειγμάτων, ως προς τις απόψεις τους για την θετική επίπτωση της ΗΔ για τους πολίτες, αλλά οι εργαζόμενοι θεωρούν ασφαλείς τις συναλλαγές ΗΔ σε σημαντικά υψηλότερο βαθμό από τους πολίτες. Οι λόγοι της διαζώσης επίσκεψης στις ΔΥ που αναφέρουν πολίτες και εργαζόμενοι δίστανται. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας αποκαλύπτουν επίσης τις δυσκολίες στη χρήση ΗΔ, όπως η αποτυχία ολοκλήρωσης των διαδικτυακών διαδικασιών. Στα συμπεράσματα προτείνουμε παρεμβάσεις και μέτρα για την αντιμετώπιση των δυσκολιών, όπως η απλούστευση των εφαρμογών και η διάθεση υποστηρικτικού υλικού για τους πολίτες, πολιτικές δια βίου μάθησης των πολιτών με στόχο τη βελτίωση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων και την προώθηση καινοτόμων ψηφιακών λύσεων για ασφαλή πρόσβαση από όλους στην ΗΔ.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, κοινωνική ευημερία, κοινωνική ευζωία, ψηφιοποίηση.

Abstract

Public Administration and the functions of the state, as well as its relationship with citizens, have been changing in recent years at a rapid pace supported by the technological developments of digital media and the internet. E-Government, such as the provision of government information and services from the state to citizens, through the use of the Internet and the World Wide Web, has changed the way in which the state and citizens interact. These changes have an impact on the lives and well-being of citizens.

The purpose of this dissertation is to examine whether and to what extent e-Government affects the social well-being of citizens. In addition, it explores the areas of e-Government that have been developing in recent years, the e-Government services that citizens use, the attitudes of citizens and public sector employees towards e-Government, its benefits, the security of online transactions, as well as the potential and the limitations of e-Government.

As part of the dissertation, a quantitative cross-sectional survey was conducted on a sample of 111 civil employees and on a sample of 116 citizens with structured online questionnaires (one for each sample). The results of the survey showed that financial transactions with the state (tax services) are the most used services of the e-Government, followed by the KEP (Centre of Citizen's Service), medical services and education. The views of employees and citizens were positive for e-Government. In particular, for citizens the attitude towards e-Government services is a positive predictive factor for the dimensions of their social well-being (which, in our study, is defined by Social Contribution, Social Cohesion, Social Integration and Acceptance). The frequency of use of e-Government services did not emerge as a significant predictor of well-being. Citizens rate the security of Internet services at higher levels compared to banking, e-commerce and social networks.

In addition, the sample of employees positively evaluated the changes in government services through IT for Reliability, Ease of navigation and access, Quality of information and content and Personalized service to citizens. The responses of citizens and workers do not differ significantly between the two samples in terms of their views on the positive impact of e-Government on citizens, but employees consider e-Government transactions to be safe to a significantly higher extent than citizens. Citizens and employees report different reasons for visiting the public centers in person instead of using e-Government services. The findings of our study also reveal the difficulties in the use of e-Government services, such as failure to complete online processes. In the conclusions we suggest ways to confront these difficulties, which include, among other things, simplifying applications and distributing supporting materials for citizens, lifelong learning policies for citizens to improve their digital skills and promote innovative digital solutions for securing access to all.

Keywords: E-Governance, social welfare, social well-being, digitization.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	3
Περίληψη	4
Abstract	5
1. Εισαγωγή.....	10
2. Επισκόπηση της Βιβλιογραφίας	13
2.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
2.2. Μοντέλα ΗΔ.....	14
2.3. Τα οφέλη και τα εμπόδια εφαρμογής της ΗΔ	15
2.4. ΗΔ προσανατολισμένη στον Πολίτη.....	18
2.5. Η ΗΔ στην Ελλάδα και η πολιτική της ΕΕ	19
2.6. Κοινωνική ευημερία και η σχέση της με την ΗΔ	21
2.7. Ερευνητικά δεδομένα για την ΗΔ	22
3. Μεθοδολογία της έρευνας.....	24
3.1. Εισαγωγικά.....	24
3.2. Είδος και Μέθοδος της Παρούσας Έρευνας	24
3.3. Ερευνητική στρατηγική/τεχνική	25
3.4. Συμμετέχοντες και μέθοδος δειγματοληψίας.....	27
3.5. Διαδικασία έρευνας και θέματα δεοντολογίας.....	29
3.6. Μέθοδοι Στατιστικής Ανάλυσης	30
4. Ευρήματα - Συζήτηση.....	30
4.1. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου κοινού	30
4.1.1. Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση.....	30
4.1.2. Συναλλαγές μέσω ΗΔ.....	31
4.1.3. Απόψεις - στάσεις των πολιτών ως προς την ΗΔ	32
4.1.4. Ασφάλεια συναλλαγών – επικοινωνιών.....	35
4.1.5. Απόψεις – στάσεις για τη χρήση της ΗΔ	36
4.1.6. Κοινωνική ευζωία και ευημερία	38
4.2. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου εργαζομένων	40
4.2.1. Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση.....	41
4.2.2. Χρήση δια ζώσης συναλλαγών	41
4.2.3. Ασφάλεια στις διαδικτυακές συναλλαγές	43
4.2.4 Απόψεις - στάσεις ως προς την ΗΔ - εργαζόμενοι	43

4.2.5 Αξιολόγηση των υπηρεσιών.....	45
4.3. Σύγκριση απαντήσεων μεταξύ κοινού και εργαζομένων.....	45
4.4. Έλεγχος συσχέτισης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά	48
4.5. Επίδραση της ΗΔ στην κοινωνική ευζωία και ευημερία	49
5. Συμπεράσματα	51
Βιβλιογραφία	56
Παράρτημα Α Ερωτηματολόγιο κοινού	59
Παράρτημα Β Ερωτηματολόγιο εργαζομένων	70

Πίνακας συντομογραφιών

EGDI	E-Government Development Index
e-ΕΦΚΑ	Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
G2B	Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις, Government to Business
G2C	Government to Citizen, Κυβέρνηση προς Πολίτη
G2E	Κυβέρνηση προς Υπάλληλο, Government to Employee
G2G	Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση , Government to Government
HCI	Human Capital Index
OSI	Online Services Index
SD	Standard Deviation Τυπική Απόκλιση
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
ΤΠ	Telecommunications Infrastructure Index
ΑΕ	Ανώνυμη Εταιρεία
ΑΕΙ	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΓΓΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΔΕ	Διπλωματική Εργασία
ΔΥ	Δημόσια Υπηρεσία
ΔΥΠΑ	Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης
ΕΔΥΤΕ	Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΤ	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
ΕΠΑΛ	Επαγγελματικά Λύκεια
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΗΔΙΚΑ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
ΙΕΚ	Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΤΕΙ	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών
Υ.Ψη.Δ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος εργαζομένων	27
Πίνακας 2. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος πολιτών	28
Πίνακας 3. Συχνότητα χρήσης Η/Υ	31
Πίνακας 4. Πρώτη επαφή με η/Υ	31
Πίνακας 5. Ψηφιακή πρόσβαση και κατάρτιση	31
Πίνακας 6. Χρήσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	32
Πίνακας 7. Συχνότητα χρήσης μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μετά και πριν την πανδημία.....	33
Πίνακας 8. Συχνότητα επίσκεψης δια ζώσης τη ΔΥ για την ολοκλήρωση της συναλλαγής ..	33
Πίνακας 9. Λόγοι επίσκεψης της υπηρεσίας	34
Πίνακας 10. Συχνότητα χρήσης ψηφιακών μέσων (εβδομαδιαία)	35
Πίνακας 11. Ασφάλεια συναλλαγών – επικοινωνιών – διαδικτυακή παραπλάνηση	36
Πίνακας 12. Απόψεις πολιτών ως προς τα οφέλη και τα εμπόδια της ΗΔ.....	37
Πίνακας 13. Ανάλυση παραγόντων του ερωτηματολογίου της κοινωνικής ευημερίας	38
Πίνακας 14. Περιγραφικά μέτρα παραγόντων κοινωνικής ευημερίας.....	40
Πίνακας 15. Συχνότητα χρήσης Η/Υ.....	41
Πίνακας 16. Ενίσχυση και πιστοποίηση γνώσεων	41
Πίνακας 17. Μεταβολή χρήσης δια ζώσης συναλλαγών προ και μετά Covid	42
Πίνακας 18. Λόγοι επίσκεψης στην Υπηρεσία	42
Πίνακας 19. Ασφάλεια συναλλαγών	43
Πίνακας 20. Οφέλη ΗΔ μέσω απόψεων εργαζομένων.....	44
Πίνακας 21. Τομείς βελτίωσης υπηρεσιών μέσω ΗΔ	45
Πίνακας 22. Έλεγχος Χ2 μεταξύ ομάδας και ερωτήσεων για την ασφάλεια των συναλλαγών	46
Πίνακας 23. Πίνακας διπλής εισόδου Ομάδα * ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο.....	46
Πίνακας 24. Πίνακας διπλής εισόδου Ομάδα * Λόγος επίσκεψης της υπηρεσίας.....	47
Πίνακας 25. Μη παραμετρικοί έλεγχοι διαφοροποίησης της στάσης ως προς την ΗΔ ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά	48
Πίνακας 26. Μοντέλα Γραμμικής παλινδρόμησης πρόβλεψης των διαστάσεων της κοινωνικής ευημερίας.....	50

1. Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια η εξέλιξη του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού γνωρίζει πολύ μεγάλη και ταχεία ανάπτυξη και έχει εισβάλλει στις περισσότερες πτυχές της ζωής των πολιτών. Οι εξελίξεις αυτές, κυρίως η πρόοδος του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού, έδωσαν τη δυνατότητα σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο να έχουν πρόσβαση, να μοιράζονται, να ανταλλάσσουν και να δημοσιεύουν πληροφορίες. Επιπλέον, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα εφαρμόζονται εξαιρετικά λειτουργικές και διαδραστικές εφαρμογές που βασίζονται στο Διαδίκτυο, και στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι όσοι διαθέτουν υπολογιστή, πρόγραμμα περιήγησης και σύνδεση στο Διαδίκτυο. Αυτές οι δυνατότητες επηρεάζουν όλες τις διαστάσεις της καθημερινής μας ζωής. Κάθε μέρα δημιουργούνται χιλιάδες νέοι ιστότοποι που παρέχουν προσβάσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, μειώνοντας τη γραφειοκρατία, υποστηρίζοντας προσωπική επαφή με τους χρήστες και πλήθος εντύπων/φορμών που πρέπει να συμπληρωθούν. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν εφαρμοστεί σε πολλούς τομείς, όπως στο εμπόριο, στις επιχειρήσεις, στην εκπαίδευση, στην υγεία, στην τραπεζική, στο μάρκετινγκ και σε άλλους τομείς (Markellos et al., 2007).

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (στο εξής ΤΠΕ) αξιοποιούνται σε ολοένα και μεγαλύτερο βαθμό από τον Δημόσιο Τομέα ως εργαλεία για την επικοινωνία των πολιτών με την Πολιτεία και για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε θέματα που σχετίζονται με τις ΔΥ. Για την αξιοποίηση των ΤΠΕ από τον δημόσιο τομέα χρησιμοποιείται ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Στη βιβλιογραφία εντοπίζονται ποικίλοι ορισμοί για τον όρο αυτό, όπως για παράδειγμα ο ορισμός της UNESCO (2005) που αναφέρει ότι η ΗΔ είναι η διακυβέρνηση με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων με σκοπό την ταχύτερη, πιο αποτελεσματική και με διαφάνεια διαδικασία διαμοιρασμού πληροφοριών από την Πολιτεία προς το κοινό και τις δραστηριότητες της ΔΔ. Επίσης το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (European Parliamentary Research Service, 2015) αναφέρει ότι η ΗΔ είναι η χρήση των ΤΠΕ στη ΔΔ, η οποία συνδυάζεται με νέες δεξιότητες και αλλαγές στην οργάνωση, αποσκοπώντας στη βελτίωση των ΔΥ και πολιτικών και την εφαρμογή δημοκρατικών διαδικασιών. Σύμφωνα επίσης με τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών (United Nations and ASPA, 2002, όπως αναφέρεται στο Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016, σελ. 155), η ΗΔ ορίζεται ως «η αξιοποίηση του διαδικτύου (*internet*) και του παγκόσμιου ιστού (*World Wide Web*) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες».

Η ΗΔ (στο εξής ΗΔ) δεν είναι απλά μια δημόσια παρουσία στο Διαδίκτυο, αλλά στοχεύει στη μετατροπή της φύσης της κυβερνητικής αρχής σε έναν διαδραστικό και ολοκληρωμένο θεσμό, παρέχοντας έτσι προστιθέμενη αξία στους πολίτες. Επιπλέον, υπάρχουν πολλά στρατηγικά, διοικητικά και λειτουργικά οφέλη που μπορούν να επιτευχθούν με αυτή τη μετάβαση από τον παραδοσιακό στον ηλεκτρονικό τρόπο διακυβέρνησης, όπως: καλύτερη κάλυψη των αναγκών των πολιτών αυξάνοντας έτσι την ικανοποίησή τους, μείωση κόστους και χρόνου απόκρισης, υποστήριξη νέων και βελτιωμένων συνεργασιών, αυτοματοποίηση διαδικασιών, αναβάθμιση του προφίλ της κυβέρνησης σε φιλικότερο για τους πολίτες, πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες, προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ τόσο από ιδιώτες όσο και από επιχειρήσεις και άλλους φορείς (Markellos et al., 2007).

Η έρευνα της παρούσας ΔΕ έχει ως αντικείμενο την ΗΔ, μέσω της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα και τις επιπτώσεις της στην κοινωνική ευημερία. Ο βασικός σκοπός

της εργασίας είναι να περιγράψει τις λειτουργίες της ΗΔ, τις μεθόδους και τις τεχνολογίες που αξιοποιεί και την εφαρμογή της σήμερα στην Ελληνική πραγματικότητα. Επιπλέον, μεταξύ των σκοπών της εργασίας συγκαταλέγεται η διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων σε ΔΥ για τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ΗΔ, τις αλλαγές μετά την πανδημία, και τη σχέση της με τη διευκόλυνση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο και με άλλους πολίτες. Βασικό στοιχείο των στόχων της ΔΕ είναι επίσης η διερεύνηση των απόψεων των ίδιων των πολιτών σχετικά με τις χρήσεις της ΗΔ, καθώς και τις ευκολίες που τους προσφέρει. Απώτερος σκοπός είναι η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ΗΔ και της κοινωνικής ευημερίας των πολιτών, το αν δηλαδή και με τι πρόσημο η ΗΔ επιδρά στην κοινωνική τους ευημερία. Ειδικότερα, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας η ΗΔ μελετάται σε σχέση με την κοινωνική ευζωία. Η έννοια της κοινωνικής ευζωίας αντανακλά το επίπεδο ποιότητας της ζωής των πολιτών και της σχέσης τους με την κοινότητα (Keynes, 1998, Keynes & Lopez, 2002). Περιλαμβάνει τις εξής διαστάσεις: (1) την Κοινωνική αποδοχή (Social acceptance), (2) την Κοινωνική ένταξη (Social integration), (3) την Κοινωνική συνοχή (Social coherence), (4) την Κοινωνική συνεισφορά (Social contribution), και (5) την Κοινωνική πραγμάτωση (Social actualization).

Μέσα από τη διερεύνηση της σχετικής βιβλιογραφίας, δεν εντοπίστηκαν έρευνες που να εξετάζουν την ΗΔ σε σχέση με την κοινωνική ευζωία, με τον τρόπο που μελετάται στην παρούσα ΔΕ, επομένως αυτό που επιδιώκεται είναι να καλυφθεί αυτό το ερευνητικό κενό και να διερευνηθούν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα.

Το βασικό ερευνητικό ερώτημα της εργασίας είναι εάν και σε τι βαθμό η ΗΔ επιδρά στην κοινωνική ευζωία των πολιτών. Για τη διερεύνηση της σχέσης ΗΔ και κοινωνικής ευζωίας τίθενται τα ακόλουθα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα:

- Ποιοι είναι οι τομείς της ΗΔ που αναπτύσσονται τα τελευταία χρόνια;
- Ποιες είναι οι πιο ευρέως χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες ΗΔ που απευθύνονται στους πολίτες;
- Σε ποιο βαθμό θεωρούν οι πολίτες ότι η ΗΔ συμβάλλει στην κοινωνική τους ευημερία;
- Ποιες είναι οι απόψεις και στάσεις των πολιτών, καθώς και των εργαζομένων στον Δημόσιο Τομέα, για τα οφέλη από την ΗΔ;
- Σε ποιο βαθμό θεωρούν οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα ότι η δια ζώσης εξυπηρέτηση στις ΔΥ είναι προτιμότερη από την ΗΔ;
- Ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι πολίτες επισκέπτονται δια ζώσης τις υπηρεσίες (σε αντιδιαστολή με τη χρήση της ΗΔ);
- Πώς αξιολογούν οι εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα τις υπηρεσίες ΗΔ που παρέχονται στους πολίτες και τις αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας ως προς την αξιοπιστία, την ποιότητα, την ευκολία και γενικά την εξυπηρέτηση των πολιτών;
- Ποια είναι η άποψη των πολιτών και των εργαζομένων για την ασφάλεια στο διαδίκτυο σε ότι αφορά τις συναλλαγές με το Δημόσιο και άλλες συναλλαγές;
- Εάν και σε τι βαθμό τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων συσχετίζονται με τις απόψεις τους για την ΗΔ;
- Ποιες είναι οι δυνατότητες και οι περιορισμοί της ΗΔ;
- Με ποιους τρόπους, και με ποιες παρεμβάσεις του Δημοσίου Τομέα, θα μπορούσαμε να αξιοποιήσουμε τις δυνατότητες και να ελαχιστοποιήσουμε τους περιορισμούς της ΗΔ;

Η συμβολή της ΔΕ στην κοινωνία σχετίζεται με την καταγραφή της αντιληπτής αξίας (perceived value) της ΗΔ και του τρόπου με τον οποίο ωφελούνται (ή βλάπτονται) οι πολίτες από την εφαρμογή της ΗΔ. Μέσω της σχεδιαζόμενης έρευνας επιδιώκεται να εντοπιστούν οι παράγοντες που συμβάλλουν στην ευημερία των πολιτών, όπως επίσης και τα τυχόν κενά που διαπιστώνονται στην εφαρμογή των πολιτικών ΗΔ. Επιπλέον, μέσω της έρευνας επιδιώκεται να γίνει μια αποτίμηση του επιπέδου βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας των υπηρεσιών, σε σχέση με τις παροχές στους πολίτες, από άποψη αξιοπιστίας, ποιότητας και εξυπηρέτησης των πολιτών. Το στοιχείο αυτό προσδίδει στην έρευνα της ΔΕ μια επιπρόσθετη σημαντικότητα, καθώς απεικονίζει το βαθμό στον οποίο οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αξιολογούν τις αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της ΔΔ, στοιχείο που θα μπορούσε να αξιοποιηθεί σε ενδεχόμενες αναθεωρήσεις και προσαρμογές των εμπλεκόμενων φορέων, θεσμών και συστημάτων τεχνικής υποστήριξης και διακυβέρνησης για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Μέσω των ευρημάτων της έρευνας αναμένεται να αναδειχτούν τα σημεία που θα μπορούσαν να γεφυρώσουν πιθανά κενά στις υπηρεσίες προς τον πολίτη, τα σημεία που οι πολίτες θεωρούν ότι θα μεγιστοποιούσαν την αξία των αγαθών που προέρχονται από την ΗΔ. Τα αναμενόμενα αυτά ευρήματα από την έρευνα, θεωρείται ότι αποτελούν τη συμβολή της εργασίας στις σχεδιαζόμενες πολιτικές που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και της ΗΔ.

Από πλευράς συμβολής στην οικονομία, η εργασία αναμένεται να αναδείξει τους τρόπους με τους οποίους η ΗΔ μπορεί να βελτιώσει την οικονομική ευημερία των πολιτών και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας, μέσω της εξοικονόμησης πόρων από την πλευρά της διοίκησης, αλλά και από την πλευρά των πολιτών, μέσω της εφαρμογής ορθών πρακτικών ΗΔ. Από την πλευρά της κοινωνίας, εξετάζουμε κατά πόσο η ΗΔ μπορεί να συμβάλλει στην ενδυνάμωση της δημοκρατικής συμμετοχής και το αίσθημα της κοινωνικής ευθύνης των πολιτών στο Δημόσιο Τομέα και στην άσκηση πολιτικής, καθώς και στη διαφάνεια και τη λογοδοσία των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων απέναντι στους πολίτες.

Η παρούσα εργασία είναι δομημένη σε πέντε ενότητες. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει μια βιβλιογραφική επισκόπηση, με αποσαφήνιση των όρων της ΗΔ και Ψηφιοποίησης του Δημόσιου Τομέα, καθώς και της έννοιας της Κοινωνικής Ευημερίας. Στην ενότητα αυτή γίνονται αναφορές στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο, όπως και σε πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που σχετίζονται με την ΗΔ.

Στη τρίτη ενότητα περιγράφεται ο σχεδιασμός και η μεθοδολογία της έρευνας που πλαισιώνει την ΔΕ. Στην ενότητα αυτή τεκμηριώνονται οι επιλογές για το είδος και τον τύπο της έρευνας, καθώς και για την ερευνητική προσέγγιση που ακολουθήθηκε. Περιγράφεται το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για τους σκοπούς της έρευνας, καθώς και το δείγμα της έρευνας. Στην τέταρτη ενότητα περιγράφονται και σχολιάζονται τα ευρήματα της έρευνας, μετά από την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν, μέσω των ερωτηματολογίων. Η πέμπτη και τελευταία ενότητα αποτελεί τη συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας, σε σχέση με τα όσα έχουν αναφερθεί στη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Επιπλέον, στην ενότητα αυτή συνοψίζονται τα συμπεράσματα της έρευνας, γίνεται αναφορά στις πρακτικές εφαρμογές και επιπτώσεις των ευρημάτων της ΔΕ και περιλαμβάνονται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα, καθώς και προτάσεις πολιτικής για την καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ΗΔ στο Δημόσιο Τομέα.

2. Επισκόπηση της Βιβλιογραφίας

2.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) ακούγεται όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα μετά τις αλλαγές που έφερε η πανδημία του κορωνοϊού. Δεδομένου ότι υπάρχουν διάφορες έννοιες της ΗΔ ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός κοινά αποδεκτού ορισμού για την ΗΔ δεν είναι ένα απλό θέμα. Γενικά, η ΗΔ χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες, ιδιαίτερα το Διαδίκτυο, για τη βελτίωση της πρόσβασης και της παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών από την Κυβέρνηση σε πολίτες, επιχειρήσεις, κρατικούς υπαλλήλους και άλλους φορείς (Hernon et al., 2002). Ένας περιεκτικός ορισμός που έχει δοθεί για την ΗΔ είναι αυτός που έχει δώσει ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (United Nations and ASPA, 2002, όπως αναφέρεται στο Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016), ως «η αξιοποίηση του διαδικτύου (internet) και του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες».

Από τεχνική άποψη, οι πρωτοβουλίες ΗΔ συνήθως περιλαμβάνουν διάφορους τύπους ηλεκτρονικών και πληροφοριακών συστημάτων (συμπεριλαμβανομένων βάσεων δεδομένων, δικτύων, πολυμέσων, αυτοματισμού, παρακολούθησης και εντοπισμού, τεχνολογίες προσωπικής ταυτοποίησης και άλλα). Ανάλογα με τη χώρα και τη δομή του Πολιτεύματος και της Κυβέρνησης, η ΗΔ μπορεί να εκτείνεται σε υπερεθνικό, εθνικό ή τοπικό επίπεδο, και να υλοποιείται αντίστοιχα από υπερεθνικές ενώσεις (για παράδειγμα η ΕΕ), ομοσπονδιακές κυβερνήσεις, κυβερνήσεις χωρών ή την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Σε υπερεθνικό επίπεδο, η ΕΕ μεριμνά για την ύπαρξη ενιαίου επιπέδου ΗΔ στα κράτη μέλη της (Jaeger, 2003).

Σκοπός της ΗΔ είναι να δημιουργήσει μια κυβέρνηση πιο προσιτή, αποτελεσματική και υπεύθυνη (World Bank, 2002, οπ. αν. στο Al-Hakim, 2007), μέσω της χρήσης των τεχνολογιών ΤΠΕ. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η διαδικασία μετασχηματισμού της διακυβέρνησης χρειάζεται να συνοδεύεται με οργανωτικές αλλαγές και ενδυνάμωση των δεξιοτήτων, προκειμένου να βελτιωθούν οι ΔΥ, να αυξηθεί η δημοκρατική συμμετοχή και να διαμορφωθούν ισχυρότερες δημόσιες πολιτικές (European Commission, 2005). Μέσα από αυτήν την οπτική, μέσω της ΗΔ δίνεται η δυνατότητα στην κυβέρνηση και στους πολίτες να βελτιώσουν τις σχέσεις μεταξύ τους (IPCS, 2003). Οι επιπτώσεις που θα έχει η ΗΔ εξαρτώνται όχι μόνο από τις τεχνολογικές εξελίξεις (οι οποίες είναι βεβαίως απαραίτητη βάση), αλλά και από τους οργανωτικούς πόρους και τους στρατηγικούς στόχους.

Τα τελευταία χρόνια, στις παγκόσμιες αγορές υπήρξαν τέσσερις τάσεις ιδιαίτερης σημασίας, άμεσα συνδεδεμένες μεταξύ τους, οι οποίες έφεραν την έννοια της ΗΔ στο προσκήνιο της πολιτικής και των κέντρων αποφάσεων σε θέματα διακυβέρνησης. Αυτές οι τάσεις είναι οι εξής:

Καινοτομία: Στη σύγχρονη εποχή οι συνεχείς καινοτομίες βασίζονται στην τεχνολογία και ειδικότερα στις ΤΠΕ. Τεχνολογίες όπως το Διαδίκτυο (internet), το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), ο Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web, www) και το κινητό εμπόριο (mobile commerce) έχουν επιφέρει τη συνεχή συνδεσιμότητα, την πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο και με χαμηλό κόστος ανταλλαγής μεγάλου όγκου πληροφοριών σε ελαχιστοποιημένους χρόνους. Μεμονωμένοι πολίτες, οργανισμοί, και κυβερνήσεις χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο αυτές τις νέες αυτές τεχνολογίες για ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών.

Κοινωνία της Πληροφορίας: Τις τελευταίες δεκαετίες, υπήρξε ένα πέρασμα από τη οικονομία της βιομηχανίας στην οικονομία της πληροφορίας. Τα δεδομένα και οι πληροφορίες είναι πλέον στρατηγικής σημασίας για τους οργανισμούς (Eckerson, 2002, *οπ. αν.* στο Al-Hakim, 2007). Με τον όρο Κοινωνία της Πληροφορίας εννοούμε μια κοινωνία όπου η δημιουργία, η διανομή και η διαχείριση πληροφοριών έχει γίνει η πιο σημαντική οικονομική και πολιτιστική δραστηριότητα.

Παγκοσμιοποίηση: Δεδομένων των συνεχώς μεταβαλλόμενων συνθηκών του ανταγωνισμού, οι οργανισμοί αναγκάζονται να χρησιμοποιούν μια πιο παγκόσμια στρατηγική. Όπως αναφέρουν και οι Lambert και Corper (2000), μια σημαντική αλλαγή στη σύγχρονη διοίκηση των επιχειρήσεων ήταν ότι οι μεμονωμένες επιχειρήσεις δεν ανταγωνίζονται πλέον στη σύγχρονη αγορά ως αυτόνομες οντότητες, αλλά περισσότερο ως αλυσίδες εφοδιασμού. Κάτι τέτοιο καθιστά απαραίτητο από τις επιχειρήσεις να έχουν συναλλαγές τόσο με τοπικούς όσο και με διεθνείς φορείς στην αλυσίδα εφοδιασμού τους ελαχιστοποιώντας τους περιορισμούς που θέτουν τα εθνικά σύνορα. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, το διεθνές εμπόριο, οι δυνατότητες δικτύωσης και το ηλεκτρονικό εμπόριο διευκολύνουν σε μεγάλο βαθμό την παγκοσμιοποίηση. Ακόμη και στις περιπτώσεις που οι επιχειρήσεις δεν συμμετέχουν σε επιχειρηματικές δραστηριότητες σε άλλες χώρες, η παρουσία ξένων εταιρειών στις εγχώριες αγορές έχει επίδραση στη δραστηριότητά τους και στο ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα. Οι κυβερνήσεις σε μια παγκοσμιοποιημένη οικονομία μπορούν να διαδραματίσουν ένα σημαντικό ρόλο και να ανταποκριθούν με διάφορους τρόπους στα νέα δεδομένα. Για παράδειγμα, η συμβολή τους μπορεί να επιτευχθεί με την απελευθέρωση των εμπορικών και τηλεπικοινωνιακών πολιτικών και την παροχή κατάλληλων κυβερνητικών ρυθμίσεων και νομοθεσίας για τη διαχείριση του κινδύνου (Al-Hakim, 2007).

Δημοκρατία: Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών για τη λήψη αποφάσεων έχουν ιδιαίτερη σημασία για τον εκσυγχρονισμό. Η δημοκρατία προϋποθέτει τη συμμετοχή των πολιτών προκειμένου να διαμορφωθεί και να εφαρμοστεί η πολιτική. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η διευρυμένη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων είναι ζωτικής σημασίας για τη δημοκρατία (European Commission, 2005). Προϋπόθεση για να ξεπεραστούν τα εμπόδια ανάμεσα στην κυβέρνηση και τους πολίτες είναι η επαρκής πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα και των συστημάτων ΤΠΕ.

2.2. Μοντέλα ΗΔ

Ως προσέγγιση, η ΗΔ περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογία διευκολύνει τη βαθύτερη δέσμευση μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης. Δεδομένου ότι αυτές οι αμφίδρομες σχέσεις είναι εγγενείς στον ίδιο τον ορισμό της ΗΔ, είναι χρήσιμο να τις αναλύσουμε στα τέσσερα κύρια μοντέλα που εμφανίζονται, και περιλαμβάνουν Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizen, G2C), Κυβέρνηση προς Υπάλληλο (Government to Employee, G2E), Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government, G2G) και Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business, G2B) (Barrenechea & Jenkins, 2014):

1. Κυβέρνηση προς πολίτη (Government to Citizen - G2C)

Το μοντέλο G2C αναφέρεται στις αλληλεπιδράσεις και τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης. Οι λειτουργίες που

εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνουν τη χρήση δημόσιων υπηρεσιών, όπως η πληρωμή φόρων (και γενικότερα οι συναλλαγές με τις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες), εξόφληση προστίμων, πιστοποιητικά ή επίσημα έγγραφα(ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης και άλλες συναλλαγές με γραφεία-κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών), συναλλαγές που σχετίζονται με την κοινωνική ασφάλιση, την υγεία, την παιδεία, τη δικαιοσύνη, την ασφάλεια. Σε αυτές τις συναλλαγές περιλαμβάνονται επίσης διαφόρων ειδών παροχές ή υπηρεσίες, όπως δημόσιες βιβλιοθήκες, φοιτητικές παροχές (επιδόματα-δάνεια κλπ).

Οι αλληλεπιδράσεις έχουν τη μορφή δημόσιας πληροφόρησης και διοικητικών διαδικασιών. Αυτή η μορφή αλληλεπίδρασης (G2C) μπορεί να υφίσταται σε επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης ή σε τοπικό επίπεδο – επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης (Περιφέρειες, Δήμοι, Κοινότητες).

2. Κυβέρνηση προς εργαζόμενο (Government to Employee - G2E)

Σε αυτό το μοντέλο καθορίζονται οι σχέσεις ανάμεσα στις κυβερνήσεις, τους εργαζομένους στις ΔΥ και τους συνεργαζόμενους φορείς/οργανισμούς. Σε αυτό το πλαίσιο η σχέση G2E αναφέρεται σε ανταλλαγή πληροφοριών σε διυπηρεσιακό επίπεδο μεταξύ των τμημάτων της διοίκησης και του προσωπικού. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν τα καθήκοντα της διοίκησης, τις επιδόσεις και ότι σχετίζεται με την αποστολή της εκάστοτε υπηρεσίας. Οι εφαρμογές περιλαμβάνουν διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διαχείριση απόδοσης, διαχείριση προγραμμάτων, διαχείριση διαδικασιών και ροής εργασιών, ανταλλαγή πληροφοριών, διαχείριση εγγράφων και αρχείων, συνεργασία και διαχείριση γνώσης.

3. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government - G2G)

Στο μοντέλο G2G ανταλλάσσονται πληροφορίες μεταξύ των κυβερνητικών αρχών που αφορούν τη διοίκηση, τους νόμους, την ανάπτυξη πολιτικών, τα προγράμματα και τα έργα. Περιλαμβάνει την περιγραφή των σχέσεων μεταξύ κυβερνητικών φορέων. Οι εφαρμογές περιλαμβάνουν διαχείριση αρχείων, ροή εργασιών, αυτοματοποίηση διαδικασιών, ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών, συνεργασία και διαχείριση γνώσης.

4. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B)

Σε αυτή τη σχέση περιγράφονται πληροφορίες και υπηρεσίες οι οποίες χρησιμοποιούνται από επιχειρηματίες, επιχειρήσεις και εταιρείες για εμπορική χρήση, συμπεριλαμβανομένης της υποβολής δηλώσεων σύστασης, λήψης επιχειρηματικών αδειών, τελωνειακών δηλώσεων, επιχειρηματικών νόμων και κανονισμών, αναφοράς μισθών, κατοχύρωσης διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας και εμπορικών σημάτων, επιχειρηματικών ή προγραμμάτων κινήτρων, επιχειρηματική πολιτική και πληροφορίες εργατικού δυναμικού. Πρόκειται για εμπορικές σχέσεις ανάμεσα στην κυβέρνηση και τον ιδιωτικό τομέα. Οι συναλλαγές κυμαίνονται από την απόκτηση και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, έως την τοποθέτηση και λήψη παραγγελιών, την παροχή και τη λήψη πληροφοριών και την ολοκλήρωση οικονομικών συναλλαγών. Οι εφαρμογές περιλαμβάνουν διαχείριση υποθέσεων, διαχείριση τιμολογίων (e-invoicing), ηλεκτρονικές προμήθειες, ανταλλαγή πληροφοριών, διαχείριση γνώσης και διαχείριση αρχείων.

2.3. Τα οφέλη και τα εμπόδια εφαρμογής της ΗΔ

Τα οφέλη της ΗΔ σε παγκόσμιο επίπεδο είναι πολλαπλά, καθώς η πρόσβαση στις κρατικές υπηρεσίες είναι πιο αποτελεσματική, μειώνονται οι κρατικές δαπάνες για διοικητικές λειτουργίες, αυξάνεται η πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες

κοινού ενδιαφέροντος και στις κρατικές λειτουργίες (IPCS, 2003). Όπως επισημαίνει η Παγκόσμια Τράπεζα, μέσω της ΗΔ προωθείται η συμμετοχή των πολιτών και η δυνατότητά τους να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση. Επιπλέον, με την ΗΔ δίνεται η δυνατότητα ακόμα και σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές και κοινότητες με χαμηλά επίπεδα υπηρεσιών να αναπτυχθούν (World Bank, 2002). Από τη σκοπιά της οικονομίας, με την ΗΔ το κόστος της πληροφόρησης καθώς και το κόστος διεκπεραίωσης συναλλαγών μειώνονται, κάνοντας δυνατή την εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων και παρέχοντας πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες, διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Παρέχεται έτσι η δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με μεγαλύτερη ευελιξία, καθώς εξυπηρετούνται και εκτός ωραρίου εργασίας των ΔΥ. Σε διεθνές επίπεδο η ΗΔ μιας χώρας χρησιμεύει ως η εικόνα της προς τα έξω στην παγκόσμια κοινότητα και ως μόνιμος υποστηρικτής των πολιτικών, πολιτιστικών και επιχειρηματικών στόχων της χώρας (Kostopoulos, 2003).

Οι Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος (2016) συνοψίζουν τα οφέλη που μπορούν να επέλθουν από την διευρυμένη εφαρμογή της ΗΔ σε τρεις ομάδες. Η πρώτη περιλαμβάνει την βελτίωση του επιπέδου της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφόρηση γίνεται ευκολότερη, πιο αποτελεσματική και με χαμηλότερο κόστος, κάτι που συμβάλλει στη δημιουργία ίσων ευκαιριών για τους πολίτες και αναβάθμιση της ποιότητας της ζωής τους. Για τις επιχειρήσεις η βελτίωση αυτή μπορεί να τονώσει την παραγωγικότητα και ως εκ τούτου την ανταγωνιστικότητά τους.

Η δεύτερη ομάδα αναφέρεται στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των φορέων της ΔΔ. Μέσω των τεχνολογιών που αξιοποιούνται στις διαδικασίες ΗΔ οι οργανισμοί μπορούν να παράγουν και να διαχειρίζονται την πληροφορία αποτελεσματικότερα. Οι καθημερινές εργασίες εντός των οργανισμών αλλά και μεταξύ τους οργανώνονται με καλύτερο τρόπο, αυτοματοποιούνται και η εργασία γίνεται περισσότερο ευχάριστη και ενδιαφέρουσα. Η δυνατότητα παραγωγής σύνθετης πληροφορίας με αυτοματοποιημένες διαδικασίες συμβάλλει στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την κάνει ταχύτερη. Τα στοιχεία αυτά έχουν θετικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα των οργανισμών, την εργασία των εργαζομένων σε αυτούς και στην εξοικονόμηση κρατικών δαπανών στη ΔΔ.

Η τρίτη ομάδα αφορά στην βελτίωση της διαφάνειας λειτουργίας των ΔΥ και της συμμετοχής των πολιτών. Μέσω των ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται στις διαδικασίες της ΗΔ βελτιώνεται η διαφάνεια και η λογοδοσία των κρατικών υπηρεσιών. Επίσης, καθίσταται δυνατή η αποτελεσματικότερη διαβούλευση των θεμάτων που απασχολούν Κυβέρνηση και πολίτες, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το κράτος.

Ένα ακόμα σημαντικό όφελος της ΗΔ, είναι η προώθηση του τουρισμού. Για παράδειγμα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνιστά στον ιδιωτικό τομέα και τις περιφερειακές αρχές των κρατών μελών τους να συνεργάζονται προκειμένου να καθορίζουν και να αναπτύσσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την παροχή πληροφοριών που θα είναι φιλικές προς τον χρήστη (Al-Hakim, 2007).

Ο Vyzirgiannakis (2015) αναφέρει μεταξύ των πλεονεκτημάτων της ΗΔ την εξοικονόμηση δαπανών από την ηλεκτρονική μορφή επικοινωνίας και αρχειοθέτησης, καθώς και από τα ηλεκτρονικά συστήματα προμηθειών, πετυχαίνοντας ταχύτητα, καλύτερες τιμές και ποιότητα, τη μείωση του προσωπικού και τη μείωση της διαφθοράς.

Παρόλα αυτά η επίδραση της ΗΔ στις ανά τον κόσμο οικονομίες δεν είναι βέβαιη. Το Κέντρο για την Δημοκρατία και την Τεχνολογία της Παγκόσμιας Τράπεζας (World Bank's Centre for Democracy and Technology, οπ. αν. στο Al-Hakim, 2007) θεωρεί ότι η ΗΔ μπορεί ενδεχομένως να επιφέρει μείωση των εισοδηματικών ανισοτήτων μεταξύ των χωρών ενώ μπορεί να αυξήσει τις αντίστοιχες ανισότητες εντός των χωρών. Βασική προϋπόθεση της ΗΔ είναι η προσεκτική μελέτη του πολιτιστικού, κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος. Υπό αυτό το πρίσμα, τα ζητήματα που έχουν ιδιαίτερη σημασία και που μπορούν να θέσουν όρια στην εφαρμογή της ΗΔ είναι τα εξής (Al-Hakim, 2007):

1. Ανασχεδιασμός διαδικασιών: Η εξελιγμένη τεχνολογία και η αυτοματοποίηση των κυβερνητικών διαδικασιών από μόνες τους δεν μπορούν να ενισχύσουν ούτε την ΗΔ, ούτε τη συμμετοχή των πολιτών, ούτε τη στάση των ΔΥ απέναντι στους πολίτες (IPCS, 2003). Αντιθέτως, η ΗΔ για να διαχειριστεί τις υποθέσεις μιας χώρας, εφαρμόζει έναν νέο τρόπο επικοινωνίας και σχέσης μεταξύ Κυβέρνησης και Πολιτών (G2C) Κυβέρνησης και Επιχειρήσεων (G2B) και τέλος μεταξύ των Κυβερνήσεων (G2G). Συγχρόνως με την τεχνολογική αναβάθμιση, βασική προϋπόθεση είναι να γίνει επανασχεδιασμός των διαδικασιών της εκάστοτε κυβέρνησης, προκειμένου αυτές να ταιριάζουν με τον νέο τρόπο επικοινωνίας, λειτουργιών και αλληλεπιδράσεων. Αυτός ο επανασχεδιασμός είναι απαραίτητος για την επίτευξη βελτιώσεων σε σημαντικά, μέτρα απόδοσης όπως είναι το κόστος, η ποιότητα των υπηρεσιών, η εξυπηρέτηση και η ταχύτητα (AlMashari & Zairi, 1999, οπ. αν. στο Al-Hakim, 2007).

2. Φυσικά όρια: Η ΗΔ προϋποθέτει ότι οι κυβερνήσεις αποκαλύπτουν πληροφορίες και διαμορφώνουν πολιτικές και στρατηγικές στον κυβερνοχώρο όπου τα εθνικά σύνορα δεν παίζουν ρόλο, ενώ σημαντικό ρόλο παίζουν οι παγκόσμιες δυνάμεις και τα ξένα νομικά συστήματα. Αυτό είναι εντελώς διαφορετικό από τις παραδοσιακές λειτουργίες των κυβερνήσεων, δίνοντας άλλο νόημα στα φυσικά όρια των κρατών.

3. Στάση και ανταπόκριση των εργαζομένων: Σκοπός της ΗΔ είναι η προώθηση καλύτερου επιπέδου υπηρεσιών και η δημιουργία καλύτερων σχέσεων μεταξύ των πολιτών και κυβέρνησης. Αυτό απαιτεί σημαντικές αλλαγές στη στάση των υπαλλήλων, με άλλα λόγια, οι εργαζόμενοι στις ΔΥ χρειάζεται πλέον να θεωρούν τους πολίτες ως χρήστες των υπηρεσιών ή ακόμα και ως συμπολίτη. Επιπλέον, η ΗΔ βασίζεται στην ενίσχυση της δέσμευσης και της συμβολής των εργαζομένων στις κυβερνητικές διαδικασίες και στη δημιουργία αντίστοιχων πολιτικών.

4. Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός: Η συμμετοχή στην ΗΔ προϋποθέτει όχι μόνο την ικανότητα του πολίτη να διαβάζει και να γράφει, αλλά και μια γνώση των ΤΠΕ. Στα πλαίσια του προγράμματος της ΗΔ θα πρέπει να δίνεται στους πολίτες η δυνατότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης στη χρήση των ΤΠΕ. Με τον όρο ψηφιακό γραμματισμό εννοούμε όχι μόνο τον αλφαριθμητισμό ΤΠΕ, αλλά και τον αλφαριθμητισμό στις πληροφορίες και τον συνδυασμό με άλλες γνώσεις που σχετίζονται με το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο (Al-Hakim, 2007).

5. Υποδομές: Αρμοδιότητα των κυβερνήσεων είναι να παρέχουν επαρκείς υποδομές ΤΠΕ στους πολίτες. Η επιτυχία της ΗΔ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την δυνατότητα και την ποιότητα της πρόσβασης στο Διαδίκτυο που διαθέτουν οι χρήστες.

6. Ειδικευμένοι επαγγελματίες: Η ΗΔ προϋποθέτει συγκεκριμένο ανθρώπινο δυναμικό το οποίο να είναι ικανό για τη λειτουργία, τη συντήρηση και τη συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση των κυβερνητικών ιστοσελίδων και γενικότερα των πληροφοριακών συστημάτων.

7. *Κοινή χρήση πληροφοριών:* Για την ορθή λειτουργία της ΗΔ απαιτείται οι υπηρεσίες της κυβέρνησης, καθώς και η κυβέρνηση με τους πολίτες να ανταλλάσσουν μεταξύ τους έγκαιρα πληροφορίες ηλεκτρονικά. Από τη μια πλευρά, οι γραφειοκρατικές συμπεριφορές και η έλλειψη κατάλληλης νομοθεσίας και, από τη άλλη πλευρά, η επίγνωση της σημασίας της ανταλλαγής πληροφοριών, η ασφάλεια των πληροφοριών, η εμπιστοσύνη, κ.λπ., είναι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την έγκαιρη και διαφανή ανταλλαγή πληροφοριών.

8. *Εμπιστοσύνη:* Μέσω των λειτουργιών ΗΔ ο πολίτης πρέπει να αποκαλύπτει τα προσωπικά του στοιχεία και να επικοινωνεί με τις Υπηρεσίες με πολύ απρόσωπο τρόπο σε σύγκριση με τις τηλεφωνικές κλήσεις και τις δια ζώσης συναντήσεις. Η εμπιστοσύνη παίζει σημαντικό ρόλο στο να εφαρμοστεί ένα επιτυχημένο πρόγραμμα ΗΔ.

9. *Έλεγχοι ασφάλειας και απορρήτου:* Με την εισαγωγή των υπηρεσιών της ΗΔ, τίθεται ζήτημα ασφάλειας, παραβίασης της ιδιωτικής ζωής και ακεραιότητας των πληροφοριών. Κάποιοι, ανησυχούν για την ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών, γεγονός που αποτελεί εμπόδιο στην ΗΔ. Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δεδομένα, ασφάλεια στο δίκτυο καθώς και έλεγχοι που να διασφαλίζουν ότι μόνο αυτοί που είναι εξουσιοδοτημένοι μπορούν να έχουν πρόσβαση ή να τροποποιούν τις πληροφορίες, ώστε να υπάρχει εμπιστοσύνη στην ακεραιότητα και το απόρρητο αυτών. Τα ζητήματα της ασφάλειας των πληροφοριών και της προστασίας των δεδομένων στην ΗΔ αναλύονται διεξοδικότερα στην επόμενη υποενότητα.

10. *Νομοθεσία και συμμόρφωση με τους κανονισμούς:* Για την πετυχημένη εφαρμογή της ΗΔ βασικός παράγοντας είναι και η νομοθεσία. Αν δεν υπάρχει επαρκές νομοθετικό πλαίσιο που να προστατεύει από απάτες, δολιοφθορές και εγκλήματα που σχετίζονται με εισβολή σε συστήματα πληροφοριών και παραβιάσεις της ασφάλειας και της ιδιωτικής ζωής, χάνεται η αξιοπιστία της ΗΔ.

2.4. ΗΔ προσανατολισμένη στον Πολίτη

Όπως αναφέρθηκε στην ενότητα για τα οφέλη της ΗΔ, ένα από τα βασικά της πλεονεκτήματα είναι η διευκόλυνση των πολιτών και η παροχή δυνατοτήτων εύκολης, γρήγορης και με μικρό κόστος πληροφόρησης και συναλλαγής με το κράτος. Επομένως, από τη σκοπιά του πολίτη, προκειμένου να είναι απρόσκοπτη η παροχή υπηρεσιών θα πρέπει αυτές να έχουν επίκεντρο τον ίδιο τον πολίτη και να είναι αποτελεσματικές και αποδοτικές. Συγκεκριμένα, τα χαρακτηριστικά που θέτουν τον πολίτη στο επίκεντρο της ΗΔ περιλαμβάνουν τα ακόλουθα (Mugellini, Pettenati & Khaled, 2007).

Εστίαση στις ανάγκες των χρηστών: Θα πρέπει οι παρεχόμενες υπηρεσίες να εστιάζουν κυρίως στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών και όχι στις προσδοκίες των ίδιων των διοικήσεων. Αυτό σημαίνει ότι οι ΔΥ δεν πρέπει επικεντρώνονται στις ανάγκες της ΔΔ, αλλά στις ανάγκες των πολιτών.

Φιλικές προς τον χρήστη υπηρεσίες: Θα πρέπει οι υπηρεσίες που παρέχονται να προσανατολίζονται στον πολίτη χωρίς να είναι πολύπλοκες και θα πρέπει η ΔΔ να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες για να συλλέξει πληροφορίες για την παροχή εύχρηστων υπηρεσιών. Για να νιώθει άνετα ο πολίτης, θα πρέπει να υπάρχει εργονομία των υπηρεσιών που προσφέρονται: οι εργασίες που πρέπει να γίνουν να είναι απλές, όπως και η ορολογία που χρησιμοποιείται, αλλά θα πρέπει να υπάρχει

και ομοιομορφία στις υπηρεσίες που παρέχονται από διάφορους τομείς. Επιπλέον, θα πρέπει παρόμοια δεδομένα να αποδίδονται με παρόμοια ονόματα και να παρουσιάζονται με τον ίδιο τρόπο.

Εξατομικευμένες υπηρεσίες: Με την πάροδο του χρόνου επέρχεται εξατομίκευση των υπηρεσιών, καθώς η κυβέρνηση προσαρμόζει τις υπηρεσίες που παρέχει στον μεμονωμένο πολίτη (Accenture, 2004). Έχοντας ως επίκεντρο τις ανάγκες του κάθε πολίτη, γίνεται εξατομικευμένη επεξεργασία μέσω της ΗΔ. Παρόλο που οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες αλλάζουν βάσει ορισμένων γεγονότων, οι υπηρεσίες ερμηνεύουν τα διαθέσιμα δεδομένα μέσα σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Πρόσβαση και προσβασιμότητα: Θα πρέπει οι διαθέσιμες υπηρεσίες να παρέχονται στους πολίτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, δηλαδή κάθε φορά που τις χρειάζονται, όπου κι αν βρίσκονται, αυξάνοντας τις δυνατότητες πρόσβασης και ταυτόχρονα μειώνοντας τις καθυστερήσεις. Σε οποιονδήποτε έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο θα πρέπει οι υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες.

Χειρισμός συναλλαγών: Πρέπει να παρέχονται απρόσκοπτες υπηρεσίες σε επίπεδο συναλλαγών γεγονός που απαιτεί ανταπόκριση σε πραγματικό χρόνο από τις κρατικές υπηρεσίες στη ζήτηση υπηρεσιών των πολιτών. Έτσι, παρέχονται στους πολίτες υψηλού επιπέδου υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να παρέχουν επανειλημμένα την ίδια τεκμηρίωση ή δεδομένα και χωρίς να χρειάζεται να μετακινούνται σε πολλές διοικήσεις.

Υποστήριξη της κινητικότητας σε διάφορες χώρες: Μετά την ένταξη των χωρών της Ευρώπης σε μια ενιαία αγορά, οι πολίτες των κρατών μελών της ΕΕ θα πρέπει να μπορούν να μεταναστεύσουν από τη μια Ευρωπαϊκή χώρα στην άλλη με όσο το δυνατόν λιγότερα προβλήματα. Ωστόσο, οι μετακινούμενοι Ευρωπαίοι πολίτες πρέπει να αντιμετωπίσουν διοικητικές διαδικασίες που απαιτούν χρόνο και χρήμα. Εάν σε μια χώρα η συλλογή των απαιτούμενων εγγράφων κοστίζει σε χρόνο και χρήμα για τους πολίτες που κατάγονται από την εν λόγω χώρα, για τους αλλοδαπούς πολίτες, η κατάσταση είναι ακόμη χειρότερη.

Ποιότητα εξυπηρέτησης: Οι πληροφορίες που παρέχονται στους πολίτες, θα πρέπει να είναι ενημερωμένες και να προσφέρουν σχετικές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, ώστε να επωφελούνται από αυτές. Οι διαδικασίες θα πρέπει να είναι απλουστευμένες, αποτρέποντας τη σπατάλη χρημάτων και χρόνου, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να βελτιώνουν τη ζωή των πολιτών. Επιπλέον, οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να ενημερώνονται για την κατάσταση των επίσημων εγγράφων τους ή την πρόοδο των αιτήσεών τους και θα πρέπει να αποφεύγεται η ανάγκη να παρέχουν οι χρήστες περιττές πληροφορίες που ήδη βρίσκονται στην κατοχή των αρχών (Mugellini et al., 2007).

2.5. Η ΗΔ στην Ελλάδα και η πολιτική της ΕΕ

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα, έχει γίνει σημαντική πρόοδος στην εξέλιξη της ΗΔ. Οι παράγοντες που οδήγησαν σε αυτήν την πορεία είναι πολλαπλοί. Από τη μια πλευρά η πανδημία και ο περιορισμός των μετακινήσεων και των επαφών επίσπευσε τις διαδικασίες ψηφιοποίησης υπηρεσιών και λειτουργιών. Επιπλέον, οι πολιτικές της ΕΕ (Ευρωπαϊκή Ένωση, 2022, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2017), έδωσαν κατευθυντήριες γραμμές για ψηφιοποίηση του Δημόσιου τομέα, σε μια κατεύθυνση ενοποίησης των ψηφιακών υπηρεσιών της ΕΕ και εφαρμογή πρακτικών της ΗΔ με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την εξοικονόμηση πόρων και τη

μεγαλύτερη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών. Σύμφωνα με τις οδηγίες αυτές, τα κράτη θα πρέπει να επανεξετάσουν τις διαδικασίες και τις συμπεριφορές με στόχο την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για να μπορούν να αλληλεπιδρούν ευκολότερα και με μικρότερο κόστος με την κυβέρνηση.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σε ψήφισμά του το 2017 (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2017) παρέχει τις κατευθύνσεις για την ψηφιοποίηση των δημοσίων διοικήσεων στα κράτη-μέλη. Σύμφωνα με αυτές, η ΔΔ σε κάθε χώρα θα πρέπει να υποστηρίζει την διαφάνεια με αποτελεσματικές διαδικασίες, χωρίς αποκλεισμούς και να παρέχει στους πολίτες ψηφιακές υπηρεσίες χωρίς σύνορα, με πρόσβαση για όλους (πολίτες και επιχειρήσεις) και φιλικές προς τους χρήστες. Σύμφωνα με τις αποφάσεις αυτές καθιερώνεται η αρχή «μόνο άπαξ» για την αποφυγή χρονοβόρων διαδικασιών, αφού ο χρήστης θα χρειάζεται να δίνει μόνο μια φορά τις απαραίτητες πληροφορίες, οι οποίες θα πρέπει στο εξής να είναι διαθέσιμες σε άλλες εφαρμογές. Επιπλέον, τάσσεται υπέρ της απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη δημιουργία μιας συνεκτικής δέσμης επιγραμμικών υπηρεσιών σε εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο και προτρέπει τα κράτη μέλη να δράσουν στην κατεύθυνση της εφαρμογής και της ολοκλήρωσης των διαδικασιών της διασυνοριακής σύνδεσης αξιοποιώντας βέλτιστες πρακτικές που είναι σε εφαρμογή σε κάποια από τα κράτη. Με αυτόν τον τρόπο προτείνεται μια ενιαία, επίσημη δικτυακή πύλη για την ΕΕ, με τη συμμετοχή των κρατών μελών, των οποίων οι διαδικτυακές πύλες θα πρέπει να λειτουργούν ως «υπηρεσίες μιας στάσης». Στο ίδιο πλαίσιο κάνει πρόταση προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να προωθήσει επιπλέον ψηφιακά εργαλεία για τις επιχειρήσεις (υποβολή εγγράφων, δημιουργία ψηφιακών μητρώων, διασύνδεσής τους κ.α.) με νομική υποστήριξη. Επίσης υπογραμμίζει την αναγκαιότητα της πρόσβασης στις υπηρεσίες χωρίς αποκλεισμούς.

Σε αυτό το πλαίσιο, στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια πραγματοποιήθηκαν σημαντικές αλλαγές στην ΗΔ (Σπινέλλης κ. ά., 2021). Η ΗΔ υπάγεται στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.Ψη.Δ.)¹, ενώ εποπτεύεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) και άλλους φορείς². Επίσης, σε αυτό το διάστημα έγινε σαφής διατύπωση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021), που προβλέπει τη μεθοδολογία για την ΗΔ και τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επιπλέον δρομολογείται η δημιουργία του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, ο οποίος θα λειτουργήσει ως οδηγός για ΔΥ και πολίτες και στον οποίο θα εντάσσονται υπηρεσίες νέφους στο δημόσιο τομέα (Σπινέλλης κ. ά., 2021).

Στη διάρκεια της πανδημίας, και λόγω των έκτακτων αναγκών, οι μεταρρυθμίσεις στην ΗΔ περιέλαβαν νέες παρεμβάσεις σε πολυάριθμους τομείς της ΔΔ. Στον τομέα της ΔΔ μπήκαν σε εφαρμογή τηλεδιασκέψεις, καθιερώθηκε σε μεγαλύτερο φάσμα η τηλεργασία, εφαρμόστηκε η έκδοση εγγράφων από την πύλη gov.gr με μοναδική αυθεντικοποίηση του χρήστη για πολλαπλές λειτουργίες, μπήκε σε εφαρμογή η Ψηφιακή υπογραφή των πρακτικών και των γνωμοδοτήσεων, έγινε η υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ.

Στον τομέα της υγείας εφαρμόστηκε η άυλη Συνταγογράφηση, λειτούργησαν οι πλατφόρμες emvolio.gov.gr και self-testing.gov.gr για ραντεβού για εμβόλια για τον

¹ Το Υ.Ψη.Δ επανασυστάθηκε το 2019, αντικαθιστώντας το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής (ΦΕΚ 119, 08/07/2019).

² Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ (ΚτΠ), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (ΗΔΙΚΑ), Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ (ΕΔΥΤΕ), Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ), Ελληνικό Κτηματολόγιο ΑΕ και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Covid-19 και καταχώρηση αποτελεσμάτων διαγνωστικών τεστ, όπως επίσης λειτούργησε και το Εθνικό Μητρώο Ασθενών από τον κορωνοϊό. Στην κοινωνική ασφάλιση δημιουργήθηκε ο e-ΕΦΚΑ (Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης) (Σπινέλλης κ. ά., 2021).

Στην εκπαίδευση έγιναν μαθήματα εξ αποστάσεως και επιμόρφωση των στελεχών, ηλεκτρονική εγγραφή στα νηπιαγωγεία, ψηφιακές βεβαιώσεις και πιστοποιητικά στα σχολεία, και ενημέρωση με γραπτό μήνυμα των υποψηφίων στις πανελλαδικές εξετάσεις για τη βαθμολογία και τη σχολή εισαγωγής. Όλες αυτές οι αλλαγές (και κάποιες λιγότερο γνωστές που έγιναν στον τομέα του πολιτισμού της οικονομίας και του τουρισμού) άλλαξαν το τοπίο της ΗΔ με διαδικασίες, οι οποίες επισπεύστηκαν λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της υγειονομικής κρίσης (Σπινέλλης κ. ά., 2021).

2.6. Κοινωνική ευημερία και η σχέση της με την ΗΔ

Η ΗΔ στην παρούσα εργασία μελετάται σε συνάφεια με μία από τις έννοιες της κοινωνικής ευημερίας. Στη βιβλιογραφία των οικονομικών επιστημών η κοινωνική ευημερία (social welfare) χρησιμοποιείται με τη σημασία της αποτελεσματικότητας κατά Pareto, σύμφωνα με την οποία μια κατανομή των πόρων στην οικονομία είναι αποτελεσματική ή άριστη όταν δεν υπάρχει άλλη εφικτή κατανομή πόρων, η οποία μπορεί να βελτιώσει τη θέση ενός ατόμου χωρίς να χειροτερεύει τη θέση κάποιου άλλου (Perloff, 2015). Σε παρόμοια κατεύθυνση, σύμφωνα με την ΕΕ και τον προσανατολισμό της σε πολιτικές με επίκεντρο τον πολίτη, η οικονομία της ευημερίας θεωρείται συνδυασμός της ευημερίας και της οικονομικής ανάπτυξης (ΕΕ, 2019).

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιούμε μία ευρύτερη έννοια της κοινωνικής ευημερίας που εγκαινιάζεται από τον Keynes (1998) και αργότερα αναπτύχθηκε από τους Keynes & Lopez (2002). Περιλαμβάνει πέντε κοινωνικές διαστάσεις ως μέτρα κοινωνικής ευημερίας σε σχέση με τη ζωή των πολιτών, που αντανακλούν την ποιότητα της σχέσης του ατόμου με την κοινωνία και την κοινότητα. Οι διαστάσεις αυτές περιλαμβάνουν: (1) την Κοινωνική αποδοχή (Social acceptance), (2) την Κοινωνική ένταξη (Social integration), (3) την Κοινωνική συνοχή (Social coherence), (4) την Κοινωνική συνεισφορά (Social contribution), και (5) την Κοινωνική πραγμάτωση (Social actualization). Η κοινωνική αποδοχή απεικονίζει τη θετική στάση και την εμπιστοσύνη των ατόμων προς τους άλλους, καθώς πιστεύουν ότι οι άλλοι έχουν θετικά χαρακτηριστικά και τους αποδέχονται. Η κοινωνική ένταξη είναι η αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης κάποιου με την κοινωνία και την κοινότητα ή η αίσθηση ότι είναι μέρος της κοινωνίας. Έτσι, η ένταξη είναι ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι αισθάνονται ότι έχουν κάτι κοινό με άλλους που αποτελούν τον κοινωνικό τους περίγυρο (π.χ. τη γειτονιά τους), καθώς και ο βαθμός στον οποίο αισθάνονται ότι ανήκουν στις κοινότητές τους και στην κοινωνία τους. Η κοινωνική συνοχή είναι η αντίληψη της ποιότητας, της οργάνωσης και της λειτουργίας του κοινωνικού κόσμου. Η κοινωνική συνεισφορά είναι η αξιολόγηση της κοινωνικής αξίας κάποιου. Περιλαμβάνει την πεποίθηση ότι κάποιος είναι ένα ζωτικό μέλος της κοινωνίας, με κάτι πολύτιμο να δώσει σε αυτήν. Η κοινωνική συνεισφορά αντικατοπτρίζει εάν και σε ποιο βαθμό οι άνθρωποι αισθάνονται ότι οτιδήποτε κάνουν στον κόσμο εκτιμάται από την κοινωνία και συμβάλλει στην κοινότητα. Η κοινωνική πραγματοποίηση

είναι η αξιολόγηση των δυνατοτήτων και της πορείας της κοινωνίας. Αντανακλά την πίστη στην εξέλιξη της κοινωνίας και την αίσθηση ότι η κοινωνία έχει δυνατότητες που υλοποιούνται μέσω των θεσμών και των πολιτών της. Φανερώνει το βαθμό στον οποίο οι (θετικοί) άνθρωποι είναι αισιόδοξοι για την κατάσταση και το μέλλον της κοινωνίας και μπορούν να αναγνωρίσουν τις δυνατότητές της (Keynes, 1998).

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η έννοια της κοινωνικής ευημερίας περιλαμβάνει επίσης την ίση πρόσβαση στην παροχή υπηρεσιών βασικών αναγκών (όπως νερό, τροφή, στέγη, υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης). Ως εκ τούτου, η κοινωνική ευημερία μπορεί να οριστεί ως η αξιολόγηση των κοινωνικών σχέσεων και των συνθηκών διαβίωσης των πολιτών (Keyes and Shapiro, 2004). Οι όροι «κοινωνική ευημερία» και «κοινωνική ευζωία» χρησιμοποιούνται στη συνέχεια της εργασίας ως έχοντες την ίδια (προαναφερόμενη) έννοια και περιεχόμενο.

Η ΗΔ μπορεί να λειτουργήσει ως παράγοντας βελτίωσης της κοινωνικής ευημερίας των πολιτών όπως ορίζεται εδώ. Η βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών (Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016) μπορεί να δημιουργήσει τις συνθήκες για ευκολότερη, ταχύτερη και πιο αποτελεσματική τους πληροφόρηση. Επιπλέον, η ΗΔ μέσω ποιοτικών, εξατομικευμένων και φιλικών προς τον πολίτη υπηρεσιών, μπορεί να ενισχύσει τις δυνατότητες ίσων ευκαιριών και βελτίωση της ποιότητας ζωής του. Επομένως, το ερώτημα που τίθεται προς απάντηση είναι αν και σε ποιο βαθμό η ΗΔ που προσανατολίζεται στον πολίτη μπορεί να έχει επίδραση στις διαστάσεις της κοινωνικής του ευημερίας (κοινωνικής αποδοχής, ένταξης, συνοχής, συνεισφοράς και πραγμάτωσης), κάτι που είναι σημαντικό για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του.

2.7. Ερευνητικά δεδομένα για την ΗΔ

Η μελέτη της βιβλιογραφίας έδειξε ότι υπάρχουν κάποιες έρευνες που μελετούν την ΗΔ, από διαφορετικές πτυχές (βλ. Carter και Bélanger, 2005 . Im et al., 2012 . Piehler, Wirtz και Daiser, 2014 . UN, 2022). Καθόσον γνωρίζει η ερευνήτρια, δεν υπάρχουν μέχρι στιγμής έρευνες που να εξετάζουν την ΗΔ σε σχέση με την κοινωνική ευημερία, με την έννοια που χρησιμοποιείται στην παρούσα εργασία. Αυτό το ερευνητικό κενό αποσκοπεί να καλύψει η έρευνα που διεξήχθη και παρουσιάζεται στα επόμενα κεφάλαια.

Η έρευνα των Piehler, Wirtz και Daiser (2014) εξέτασε τις προθέσεις συνέχισης χρήσης των ιστότοπων ΗΔ στη Γερμανία. Στα πορίσματα της μελέτης αναφέρεται ότι οι προσδοκίες των χρηστών για τη χρησιμότητα και η θετική διάψευση (εμπειρία που υπερβαίνει τις προσδοκίες) είναι οι κύριοι μοχλοί ικανοποίησης και συνεχούς χρήσης των υπηρεσιών ΗΔ. Επιπλέον, τα ευρήματά τους ανέφεραν ότι παράλληλα με τις πτυχές που σχετίζονται με το σύστημα ΗΔ, τα μεμονωμένα χαρακτηριστικά των χρηστών παίζουν επίσης σημαντικό ρόλο στις πεποιθήσεις τους. Από τη σκοπιά των επαγγελματιών, ο σχεδιασμός, η ευκολία χρήσης, η αξιοπιστία και η ποιότητα του αποτελέσματος παρουσιάζονται ως παράγοντες που επηρεάζουν τις σχέσεις μεταξύ θετικής και αρνητικής επιβεβαίωσης προσδοκιών.

Η έρευνα των Im et al., (2012), εξετάζοντας τον βαθμό στον οποίο ο χρόνος που αφιερώνουν οι πολίτες στο Διαδίκτυο επηρεάζει την εμπιστοσύνη τους στην κυβέρνηση, έδειξε ότι η αυξημένη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους

πολίτες, μπορεί να μετριάσει την αρνητική επίπτωση της χρήσης του Διαδικτύου στην εμπιστοσύνη τους.

Οι Carter και Bélanger(2005) εξέτασαν τους παράγοντες επηρεάζουν την υιοθέτηση πρωτοβουλιών ΗΔ από τους πολίτες, στις ΗΠΑ. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η συμβατότητα (ο βαθμός με τον οποίο μια καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, πεποιθήσεις, εμπειρίες και ανάγκες των χρηστών) και η αξιοπιστία αποτελούν σημαντικούς προγνωστικούς παράγοντες της πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ΗΔ.

Έρευνα που έγινε στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής το 2009 (Morgeson & Mithas, 2009) εξέτασε την ποιότητα των υπηρεσιών ΗΔ από την οπτική γωνία των τελικών χρηστών των ιστοσελίδων της κυβέρνησης, μέσω ενός δείκτη ικανοποίησης των χρηστών και τις συνέκρινε με αντίστοιχους ιστότοπους του ιδιωτικού τομέα. Τα αποτελέσματά της αναφέρουν ότι οι ιστότοποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν παρείχαν ακόμη, συνολικά, το ίδιο επίπεδο ποιότητας με τους αντίστοιχους ιδιωτικούς, όπως επίσης και ότι εμφάνιζαν μεγάλη διακύμανση στην ποιότητα.

Η έρευνα των Ηνωμένων Εθνών (2022) για την ΗΔ παρουσιάζει μια ανάλυση της εξέλιξης των τάσεων της ΗΔ σε παγκόσμιο, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, χρησιμοποιώντας τον δείκτη ανάπτυξης της ΗΔ EGDI (E-Government Development Index). Ο δείκτης αυτός είναι ένα σύνθετο σημείο αναφοράς για την ανάπτυξη της ΗΔ και αποτελείται από το σταθμισμένο μέσο όρο τριών ανεξάρτητων συνιστωσών: τον δείκτη Online Services Index (OSI), τον δείκτη τηλεπικοινωνιών Telecommunications Infrastructure Index (TII) και του ανθρώπινου κεφαλαίου - Human Capital Index (HCI). Η έρευνα αυτή δείχνει μια βελτίωση στις παγκόσμιες τάσεις για τον δείκτη EGDI, με 60 χώρες να έχουν πολύ υψηλό δείκτη, σε σχέση με 50 χώρες το 2020. Μεταξύ των ετών 2020 και 2022 ο μέσος δείκτης EGDI αυξήθηκε από 0.5988 σε 0.6102.

Η έρευνα αναφέρει ότι η Ευρώπη έχει (μεταξύ των άλλων ηπειρών) τον υψηλότερο δείκτη EGDI (0,8602 για το 2022), όπως επίσης και τους υψηλότερους HCI και TII (0,9030 και 0,8648, αντίστοιχα). Η Ελλάδα στην εν λόγω έρευνα κατέχει τη θέση 33 (από συνολικά 58 χώρες στην Ευρώπη) σε ότι αφορά την ανάπτυξη της ΗΔ (δείκτης EGDI), με τιμή του δείκτη 0,8455 (ενώ το 2020 ήταν 0,80210), που θεωρείται ένα καλό επίπεδο. Ο δείκτης OSI για τις υπηρεσίες online έχει τιμή 0,7753 (στο ίδιο περίπου επίπεδο με την Ιρλανδία και την Ελβετία). Ο δείκτης του ανθρώπινου κεφαλαίου (HCI) είναι 0,9405 (στα ίδια περίπου επίπεδα με τη Γερμανία) και ο δείκτης των τηλεπικοινωνιών TII είναι 0,8206.

Στην έρευνα αναφέρεται ότι από το ξεκίνημα της πανδημίας COVID-19 στις αρχές του 2020, οι ψηφιακές τεχνολογίες και η ΗΔ επέτρεψαν στις κυβερνήσεις να διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην αντιμετώπιση των προκλήσεων της παγκόσμιας κρίσης υγείας και να δημιουργήσουν ή να ενισχύσουν τις συνδέσεις με τους πολίτες, τη διευκόλυνση της συνεργατικής έρευνας, την ανταλλαγή γνώσεων και την παροχή διαφανούς καθοδήγησης σε ένα ευρύ φάσμα τομέων. Οι κυβερνήσεις συνδέθηκαν με το κοινό μέσω του διαδικτύου, παρέχοντας πληροφορίες και υπηρεσίες, όπως επίσης και ανάπτυξη εφαρμογών για την παρακολούθηση της εξέλιξης της πανδημίας και τον συντονισμό της και πολλές άλλες υπηρεσίες. Η ΗΔ έγινε αυτήν περίοδο ένα ουσιαστικό εργαλείο για την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ Πολιτείας και Κοινωνίας.

3. Μεθοδολογία της έρευνας

3.1. Εισαγωγικά

Στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας παρουσιάζεται η μεθοδολογική προσέγγιση και ο ερευνητικός σχεδιασμός της έρευνας που διενεργήθηκε σε δείγμα συμμετεχόντων εργαζομένων σε Δημόσιους Φορείς και σε δείγμα πολιτών. Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται αναφορά στο είδος και τον τύπο της έρευνας, την ερευνητική προσέγγιση, το ερευνητικό εργαλείο (ερωτηματολόγιο) που δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας, τον ερευνητικό σχεδιασμό και τις μεταβλητές που εξετάστηκαν, το δείγμα και τη δεοντολογία της έρευνας.

3.2. Είδος και Μέθοδος της Παρούσας Έρευνας

Το είδος της έρευνας αναφέρεται στο πως εξετάζει τα φαινόμενα και τα υπό διερεύνηση θέματα. Η περιγραφική έρευνα (descriptive research) έχει ως στόχο τον προσδιορισμό και την περιγραφή των χαρακτηριστικών ενός φαινομένου ή μιας κατάστασης. Βασική προϋπόθεση στην περιγραφική έρευνα είναι η αποστασιοποίηση του ερευνητή και η απαλλαγή από κάθε μεροληψία, με τρόπο ώστε να γίνει καταγραφή των γεγονότων ως μια αποτύπωση της πραγματικότητας (Johnson, 1994). Αυτό το είδος έρευνας περιορίζεται στο να δώσει μια εκτενή περιγραφή των φαινομένων και των χαρακτηριστικών τους, χωρίς να υπεισέρχεται στο πως και το γιατί υπάρχουν αυτά τα χαρακτηριστικά.

Η αιτιολογική έρευνα (causal research) είναι το είδος έρευνας η οποία χρησιμοποιείται από τους ερευνητές προκειμένου να προσδιορίσουν τις σχέσεις μεταξύ μεταβλητών ενός πληθυσμού ή ενός φαινομένου και το είδος αυτών των σχέσεων (Johnson, 1994). Σε μια αιτιολογική έρευνα παρατηρούνται και καταγράφονται ανεξάρτητες και εξαρτημένες μεταβλητές και οι μεταβολές τους, καθώς και ο περιορισμός των επιδράσεων που ενδεχομένως να προκαλούνται από τρίτους παράγοντες.

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας το είδος της έρευνας που ακολουθήθηκε είναι η περιγραφική έρευνα, η οποία έχει επίσης στοιχεία αιτιολογικής έρευνας. Από τη μια πλευρά, η έρευνα επιχειρεί να περιγράψει την κατάσταση και τις απόψεις των συμμετεχόντων για τη ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα (digitization) και την ΗΔ (e-governance). Από την άλλη πλευρά, η έρευνα επιχειρεί να δώσει απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που σχετίζονται με τις επιπτώσεις της ΗΔ στην κοινωνική ευημερία.

Ως εκ τούτου, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα εργασία είναι κυρίως μια ποσοτική έρευνα. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω δομημένων ερωτηματολογίων κλειστών ερωτήσεων αποτελούν ποσοτικά δεδομένα, καθώς οι απαντήσεις αναπαρίστανται σε αριθμητικές κλίμακες. Η επεξεργασία τους έγινε με στατιστικές μεθόδους (περιγραφικές και επαγωγικές, όπως θα περιγραφεί στη συνέχεια).

Σε μια ποσοτική έρευνα γίνεται συλλογή και επεξεργασία ποσοτικών δεδομένων. τα δεδομένα αυτά οργανώνονται, ταξινομούνται, επεξεργάζονται και αναλύονται με μαθηματικά και στατιστικά εργαλεία για την περιγραφή των μεγεθών που εξετάζονται και τις μεταξύ τους σχέσεις (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009). Κατά

τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων, ο ερευνητής αποσκοπεί να απαντήσει σε ερωτήματα σχετικά με το «τι» και το «πόσο». Μέσω της επεξεργασίας των δεδομένων σε μια ποσοτική έρευνα, μπορούν να διερευνηθούν υφιστάμενες συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών, όπως και σχέσεις αιτίου-αποτελέσματος. Όπως αναφέρθηκε, είναι σημαντικό σε μια ποσοτική έρευνα να υπάρχει ακριβής μέτρηση των δεδομένων και αντικειμενική καταγραφή τους, ούτως ώστε τα στοιχεία της έρευνας να είναι απαλλαγμένα από οποιαδήποτε μεροληψία και να είναι εφικτή η γενίκευση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από αυτά (Bryman, 2011, Saunders, Lewis & Thornhill, 2009).

Επιπροσθέτως, στην παρούσα έρευνα τα αποτελέσματα ερμηνεύονται μέσα από το θεσμικό πλαίσιο του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, που επηρεάζεται και από τη νομοθεσία και τις πολιτικές της ΕΕ, καθώς και μέσα από το πλαίσιο πολύπλευρων διαστάσεων της κοινωνικής ευημερίας, όπως αναπτύσσονται στην πρώτη ενότητα της παρούσας εργασίας και βασίζονται σε επιστημονικά συγγράμματα, νομικά κείμενα, αναφορές στην άσκηση πολιτικής, και το δημόσιο διάλογο σε επίπεδο διεθνών οργανισμών. Με αυτόν τον τρόπο, λαμβάνονται υπόψη και οι επιδράσεις ποιοτικών – κοινωνικών και πολιτικών παραγόντων – στη χρήση και τις επιπτώσεις της ΗΔ. Μια ποιοτική έρευνα εστιάζει στη μελέτη του «πώς» και του «γιατί» των κοινωνικών και άλλων των φαινομένων (Creswell, 2002). Γενικά, ενώ η ποσοτική έρευνα επιδιώκει να μελετήσει τα φαινόμενα σε εύρος, η ποιοτική τα μελετά σε βάθος.

3.3. Ερευνητική στρατηγική/τεχνική

Η έννοια της στρατηγικής της έρευνας αναφέρεται σε ένα γενικό σχέδιο που καταστρώνει ο ερευνητής, για να προσεγγίσει τα ερευνητικά ερωτήματα που έχει θέσει. Με άλλα λόγια, πρόκειται για ένα σχέδιο και έναν γενικότερο προσανατολισμό, σύμφωνα με τον οποίο προχωρά και υλοποιείται η έρευνα (Saunders et al., 2009). Οι συχνότερες τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην έρευνα είναι η δειγματοληπτική έρευνα, η έρευνα δράσης, η μελέτη περίπτωσης και η θεμελιωμένη θεωρία, η πειραματική έρευνα, η εθνογραφική έρευνα (Saunders et al., 2009).

Η δειγματοληπτική έρευνα (Survey Research) είναι η ερευνητική τεχνική που χρησιμοποιείται επί το πλείστον για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων έρευνας, από ένα δείγμα συμμετεχόντων. Στη συγκεκριμένη τεχνική έρευνας χρησιμοποιούνται συνήθως ερωτηματολόγια που περιλαμβάνουν ένα καθορισμένο αριθμό ερωτήσεων απευθυνόμενων σε ένα δείγμα υποκειμένων. Η στρατηγική της έρευνας δειγματοληψίας είναι σχετικά απλή και ευέλικτη, παρέχοντας συγχρόνως αντικειμενικότητα στη συλλογή των δεδομένων. Στις δυσκολίες της μεθόδου συγκαταλέγεται το χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτώμενων, λόγω αδυναμίας να αφιερώσουν χρόνο, ή άγνοιας, ή ανασφάλειας και έλλειψης εμπιστοσύνης, ή γενικά απροθυμίας και αμέλειας (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011).

Στην έρευνα της παρούσας ΔΕ θεωρήθηκε ότι η καταλληλότερη ερευνητική στρατηγική για τη διερεύνηση των πολιτών και των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα είναι η έρευνα δειγματοληψίας, καθώς μέσω αυτής μπορεί να γίνει η συλλογή των δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων, παρέχοντας ευκολία και ταχύτητα.

Για το σκοπό της έρευνας, έγινε σχεδιασμός δύο ερωτηματολογίων με βάση τους στόχους και τα ερευνητικά ερωτήματα που διατυπώθηκαν. Να θυμίσουμε στο σημείο αυτό ότι ο βασικός σκοπός της έρευνας είναι να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ της ΗΔ και της κοινωνικής ευημερίας των πολιτών, το αν δηλαδή και με τι πρόσημο η ΗΔ επιδρά στην κοινωνική τους ευημερία. Επίσης σκοπός είναι να διερευνηθούν οι στάσεις και οι απόψεις των πολιτών και των εργαζομένων του Δημόσιου Τομέα για την ΗΔ. Το πρώτο από τα ερωτηματολόγια απευθύνεται στους πολίτες και το δεύτερο σε εργαζομένους του Δημόσιου Τομέα.

Το ερωτηματολόγιο για το κοινό/πολίτες περιλαμβάνει 5 κύρια μέρη.

- 1) Δημογραφικά στοιχεία
- 2) Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση
- 3) Συναλλαγές μέσω ΗΔ
- 4) Ασφάλεια και εμπιστοσύνη στην ΗΔ
- 5) Διευκόλυνση πολιτών μέσω ΗΔ και κοινωνική ευημερία

Συγκεκριμένα, στο πρώτο μέρος συλλέγονται δεδομένα για τα δημογραφικά και κοινωνικοοικονομικά στοιχεία των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, επίπεδο μόρφωσης, οικογενειακή κατάσταση, επάγγελμα, εισόδημα). Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις οι οποίες καταγράφουν την ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση των συμμετεχόντων (ενδεικτική ερώτηση αυτού του μέρους είναι «Πόσες φορές στη διάρκεια μιας εβδομάδας χρησιμοποιείτε μέσα ΗΔ;»). Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου διερευνά τις συναλλαγές των συμμετεχόντων μέσω ΗΔ (ενδεικτική ερώτηση αυτού του μέρους είναι «Ποιες από τις ακόλουθες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; Εφορία, ασφαλιστικά ταμεία, ΚΕΠ, ΟΑΕΔ, κλπ) . Στο τέταρτο μέρος συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια/ εμπιστοσύνη στην ΗΔ (ενδεικτική ερώτηση «Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο; - για τραπεζικές συναλλαγές, κλπ»). Τέλος, το πέμπτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις για τη διευκόλυνση των πολιτών μέσω της ΗΔ και την κοινωνική ευημερία (ενδεικτική ερώτηση αυτού του μέρους είναι «Η ΗΔ και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διευκολύνουν τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο»). Το τμήμα των ερωτήσεων για την κοινωνική ευημερία βασίζεται στην Αγγλική έκδοση του ερωτηματολογίου της Steeger (2014), σε έρευνα που έκανε στα Ολλανδικά.

Η εσωτερική συνάφεια του ερωτηματολογίου εξετάστηκε μέσω του δείκτη Cronbach alpha και βρέθηκε $\alpha=0,901$. Ο δείκτης αξιοπιστίας alpha του Cronbach αποτιμά την εσωτερική συνάφεια ενός ερωτηματολογίου, το κατά πόσο δηλαδή οι απαντήσεις στις ερωτήσεις είναι αξιόπιστες. Παίρνει τιμές μεταξύ 0 και 1 και αποδεκτές τιμές του είναι $> 0,7$, ενώ τιμές $>0,8$ θεωρούνται καλές και τιμές $> 0,9$ είναι εξαιρετικές (Gliem & Gliem, 2003). Ο έλεγχος αυτός εξασφαλίζει τη δυνατότητα ομαδοποίησης των ερωτήσεων μιας κλίμακας, για τη δημιουργία μιας μεταβλητής που να αντιπροσωπεύει την κλίμακα.

Το ερωτηματολόγιο για τους εργαζομένους περιλαμβάνει 4 κύρια μέρη.

- 1) Δημογραφικά στοιχεία
- 2) Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση
- 3) Οφέλη από υπηρεσίες ΗΔ
- 4) Αξιολόγηση υπηρεσιών ΗΔ

Ειδικότερα, στο πρώτο μέρος συλλέγονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και τη θέση τους στη υπηρεσία. Το δεύτερο τμήμα διερευνά την

πρόσβαση σε ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή κατάρτιση (ενδεικτική ερώτηση αυτού του μέρους είναι «Έχετε πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης Η/Υ και παρεμφερών ηλεκτρονικών μέσων και εφαρμογών;»). Το τρίτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με την ΗΔ που παρέχεται από την υπηρεσία που εργάζονται οι συμμετέχοντες και τα αντιληπτά οφέλη για τους πολίτες («Σε τι βαθμό συμφωνείτε: Είναι πολύ βολικό οι πολίτες να έχουν όλες τις υπηρεσίες που χρειάζονται στον κινητό ή τον υπολογιστή τους»). Τέλος συλλέγονται πληροφορίες για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρει το τμήμα ή η υπηρεσία στην οποία απασχολούνται οι συμμετέχοντες (ενδεικτική ερώτηση «Οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας που βασίζεται στην ΗΔ τα τελευταία χρόνια, έχουν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση στους ακόλουθους τομείς - Αξιοπιστία υπηρεσιών και συναλλαγών»).

Η εσωτερική συνάφεια του ερωτηματολογίου εξετάστηκε μέσω του δείκτη Cronbach alpha και βρέθηκε $\alpha=0,712$ (με τη διαγραφή μιας ερώτησης). Το αποτέλεσμα αυτό για το δείκτη σημαίνει ότι το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται για τη συλλογή των δεδομένων δίνει αξιόπιστα στοιχεία.

3.4. Συμμετέχοντες και μέθοδος δειγματοληψίας

Η έρευνα περιλαμβάνει δύο δείγματα / ομάδες συμμετεχόντων. Το πρώτο δείγμα αποτελείται από $N_1=111$ εργαζόμενους στο Δημόσιο Τομέα (κυρίως στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΦΚΑ, στον οποίο εργάζεται η ερευνήτρια, και άλλους φορείς όπως ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού ΟΑΕΔ πλέον Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης - ΔΥΠΑ, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – ΚΕΠ, κ.α.). Το δεύτερο δείγμα αποτελείται από $N_2=116$ ενήλικους πολίτες, ανεξαρτήτως ηλικίας και φύλου.

Τα χαρακτηριστικά του δείγματος των εργαζομένων παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Από αυτόν φαίνεται 19,8% είναι άνδρες και 79,3% είναι γυναίκες. Αναφορικά με την κατανομή της ηλικίας τους, ένα ποσοστό 34,2% είναι 36-45 ετών, 55% είναι 46-55 ετών και 9% είναι 56-65 ετών.

Σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση 18 άτομα (16,2%) είναι άγαμοι/ες, 85 άτομα (76,6%) είναι έγγαμοι/ες και 8 άτομα (7,2%) είναι διαζευγμένοι/ες. Η κατανομή ανά επίπεδο εκπαίδευσης δείχνει ότι 18 εργαζόμενοι (16,2%) είναι απόφοιτοι Λυκείου/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ, 38 εργαζόμενοι (34,2%) είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ οι μισοί περίπου εργαζόμενοι (55 άτομα, ποσοστό 49,5%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού τίτλου. Επιπλέον, αναφορικά με τη θέση τους στην υπηρεσία, 92 άτομα (82,9%) είναι υπάλληλοι, 16 άτομα (14,4%) είναι προϊστάμενοι/ες και 3 άτομα (2,7%) είναι διευθυντές/τριες.

Πίνακας 1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος εργαζομένων

Δημογραφική μεταβλητή	N	%
Φύλο		
Άνδρας	22	19,8%
Γυναίκα	88	79,3%
δεν απάντησαν	1	0,9%
Ηλικία		

26-35	2	1,8%
36-45	38	34,2%
46-55	61	55,0%
56-65	10	9,0%
Οικογενειακή κατάσταση		
Άγαμος/η	18	16,2%
Έγγαμος/η-Συζώ	85	76,6%
Διαζευγμένος/η	8	7,2%
Επίπεδο εκπαίδευσης		
Λύκειο / ΕΠΑΛ / ΙΕΚ	18	16,2%
ΑΕΙ / ΤΕΙ	38	34,2%
Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	55	49,5%
Θέση στην υπηρεσία		
Υπάλληλος	92	82,9%
Προϊστάμενος/η	16	14,4%
Διευθυντής/τρια	3	2,7%

Τα χαρακτηριστικά του δείγματος των πολιτών παρουσιάζονται στον Πίνακα 2. Το δείγμα των πολιτών αποτελείται από 43,6% άνδρες και 55,6% γυναίκες. Η κατανομή της ηλικίας τους δείχνει ότι 6,8% είναι ηλικίας 18-25 ετών, 7,7% είναι 26-35 ετών, 27,4% είναι 36-45 ετών, 40,2% (που είναι και η πολυπληθέστερη ομάδα) είναι 46-55 ετών, 17,1% είναι 56-65 ετών και 1 άτομο είναι άνω των 65. Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, 19,7% απάντησαν ότι είναι άγαμοι, 71,8% είναι έγγαμοι, 5,1% είναι Διαζευγμένοι/ες και 1,7% είναι χήροι/ες. Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης 4,3% έχουν ολοκληρώσει υποχρεωτική εκπαίδευση, 26,5% είναι απόφοιτοι Λυκείου/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ, 37,6% έχουν ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ) και 31,6% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού.

Σε ότι αφορά το επάγγελμα των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι (70,1%) είναι μισθωτοί, το 13,7% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 9,4% είναι συνταξιούχοι, το 3,4% ασχολούνται με οικιακές υποχρεώσεις και το 3,4% είναι φοιτητές/τριες. Σχετικά με το ετήσιο εισόδημα των συμμετεχόντων πολιτών, 5,1% έχουν εισόδημα έως 6000€, το 10,3% 6001€-12000€, το 29,9% 12001€-20000€, το 29,1% έχει ετήσιο εισόδημα 20001€-35000€ και το 16,2% έχει εισόδημα πάνω από 35000€.

Πίνακας 2. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος πολιτών

Δημογραφική μεταβλητή	N	%
Φύλο		
δεν απάντησαν	1	0,9%
Άνδρας	51	43,6%
Γυναίκα	65	55,6%
Ηλικία		
18-25	8	6,8%
26-35	9	7,7%
36-45	32	27,4%
46-55	47	40,2%
56-65	20	17,1%
66+	1	0,9%

Οικογενειακή κατάσταση		
δεν απάντησαν	2	1,7%
Άγαμος/η	23	19,7%
Διαζευγμένος/η	6	5,1%
Έγγαμος/η	84	71,8%
Χήρος/α	2	1,7%
Επίπεδο εκπαίδευσης		
Υποχρεωτική	5	4,3%
Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	31	26,5%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	44	37,6%
Μεταπτυχιακό	37	31,6%
Επάγγελμα		
Ελεύθερος/η επαγγελματίας	16	13,7%
Μισθωτός/η	82	70,1%
Οικιακές υποχρεώσεις	4	3,4%
Συνταξιούχος	11	9,4%
Φοιτητής/τρια	4	3,4%
Οικογενειακό ετήσιο εισόδημα		
	N	%
Έως 6000€	6	5,1%
6001€-12000€	12	10,3%
12001€-20000€	35	29,9%
20001€-35000€	34	29,1%
πάνω από 35000€	19	16,2%
Δεν επιθυμώ να απαντήσω	11	9,4%

Η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε είναι με μη πιθανά δείγματα. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία ευκολίας, σε συνδυασμό με δειγματοληψία χιονοστιβάδας (Saunders et al., 2009, Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011). Το αρχικό δείγμα ευκολίας αποτελείται από συμμετέχοντες (πολίτες και εργαζόμενους) που προέρχονται από τον ευρύτερο κύκλο της ερευνήτριας. Η δειγματοληψία ευκολίας για το αρχικό δείγμα επιλέχτηκε καθώς η έρευνα απευθύνθηκε σε άτομα στα οποία υπήρχε πρόσβαση. Μια δειγματοληψία πιθανότητας (η οποία δίνει τα πλέον αξιόπιστα δείγματα) δεν ήταν εφικτή, καθώς δεν υπήρχε η πληροφορία για τον πληθυσμό, ούτε πρόσβαση σε όλα τα υποκείμενα του πληθυσμού. Η δειγματοληψία ολοκληρώθηκε με τη μέθοδο της χιονοστιβάδας, σύμφωνα με την οποία το αρχικό δείγμα προώθησε την έρευνα και σε επιπρόσθετους συμμετέχοντες.

3.5. Διαδικασία έρευνας και θέματα δεοντολογίας

Η διαδικασία της έρευνας ξεκίνησε με τη διαμόρφωση των ερευνητικών ερωτημάτων και στη συνέχεια με τη δημιουργία του ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν στο ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκαν μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Στη συνέχεια, τα ερωτηματολόγια διαμορφώθηκαν σε Google Forms και ο σύνδεσμος της κάθε φόρμας απεστάλη στους αρχικούς συμμετέχοντες, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μέσω κοινωνικής δικτύωσης στον κοινωνικό και επαγγελματικό κύκλο της ερευνήτριας. Στη συνέχεια οι αρχικοί συμμετέχοντες

πρότειναν την έρευνα σε επιπρόσθετους συμμετέχοντες, αποστέλλοντάς τους τον σύνδεσμο του εκάστοτε ερωτηματολογίου.

Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν, μέσω εισαγωγικού σημειώματος στο ερωτηματολόγιο για τους σκοπούς της έρευνας και για το ότι αυτή είναι εθελοντική και ανώνυμη. Επίσης, ενημερώθηκαν ότι μπορούν να αποχωρήσουν από την έρευνα σε όποιο σημείο επιθυμούν, χωρίς να χρειάζεται να αιτιολογήσουν την αποχώρησή τους. Από τους συμμετέχοντες ζητήθηκε να επιβεβαιώσουν ότι συναινούν να συμμετάσχουν στην έρευνα. Οι απαντήσεις της έρευνας είναι ανώνυμες, η διαδικασία υλοποιήθηκε με απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των συμμετεχόντων και στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα δεδομένα χειρίστηκαν με απόλυτη εχεμύθεια, και προστατεύτηκαν από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση με κωδικό ασφαλείας στον υπολογιστή που αποθηκεύτηκαν.

Αφού συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια, οι απαντήσεις μεταφορτώθηκαν σε υπολογιστικό φύλλο και στη συνέχεια στο στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences), όπου και έγινε η επεξεργασία τους. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε μέσω περιγραφικών και επαγωγικών στατιστικών τεχνικών.

3.6. Μέθοδοι Στατιστικής Ανάλυσης

Για την ανάλυση των απαντήσεων στα δύο ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Η ανάλυση περιλάμβανε περιγραφικές και επαγωγικές στατιστικές μεθόδους. Οι περιγραφικές τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν περιλαμβάνουν κατανομές συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων (και τα αντίστοιχα ραβδογράμματα), μέση τιμή και τυπική απόκλιση. Οι περιγραφικές τεχνικές σκοπό έχουν να δώσουν μια εικόνα για τις απαντήσεις των δειγμάτων. Οι επαγωγικές τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν ήταν έλεγχος συσχέτισης, και έλεγχος διαφοράς μέσω ανεξάρτητων δειγμάτων. Επίσης, έγινε ανάλυση παραγόντων με τη μέθοδο των κυρίων συνιστωσών, προκειμένου να δομηθούν μεταβλητές που αντιπροσωπεύουν διαστάσεις της κοινωνικής ευημερίας. Τα δεδομένα από τα δύο ερωτηματολόγια αναλύθηκαν σε ξεχωριστά αρχεία. Στη συνέχεια δημιουργήθηκε ένα αρχείο που περιλάμβανε τις κοινές ερωτήσεις των ερωτηματολογίων και από τα δύο δείγματα (εργαζομένων και πολιτών-κοινού) έτσι ώστε να γίνουν εφικτές οι μεταξύ τους συγκρίσεις.

4. Ευρήματα - Συζήτηση

4.1. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου κοινού

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στο κοινό ή στους πολίτες.

4.1.1. Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου διερευνά το επίπεδο της ψηφιακής πρόσβασης και της ψηφιακής κατάρτισης των συμμετεχόντων.

Σχεδόν το 70% δήλωσε ότι χρησιμοποιεί συχνά τον Η/Υ στην εργασία, ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό, σχεδόν 50%, που δηλώνει ότι χρησιμοποιεί συχνά τον

H/Y στο σπίτι. Η πρόσβαση των πολιτών σε H/Y στην εργασία παρά στο σπίτι εμφανίζεται ικανοποιητική, αλλά όχι απόλυτα ικανοποιητική. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι ένα μεγάλο μέρος του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 46-55, και ενώ το επίπεδο εκπαίδευσής τους είναι υψηλό και πάνω από το 90% έχει στην κατοχή του smartphone, δεν υπάρχει απόλυτα ικανοποιητική εξοικειώσή τους με τους H/Y. Μάλιστα, περίπου το 1/3 του δείγματος δηλώνει πως γνώρισε τους H/Y ως φοιτητής/τήτρια, σε μια ώριμη δηλαδή ηλικία, και ίσως αυτό να αλλάξει, καθώς οι νεότερες γενιές να είναι πιο εξοικειωμένες με τους H/Y.

Πάντως φαίνεται ότι η παρέμβαση του κράτους για την ενίσχυση της πρόσβασης σε μέσα H/Y αρχίζει να υφίσταται καθώς ένα μικρό βέβαια ποσοστό, περίπου το 15% του δείγματος, έχει αρχίσει να αξιοποιεί την κρατική ενίσχυση, που μπήκε σε λειτουργία πρόσφατα. Ιδιαίτερα η εποχή της πανδημίας, οι πιέσεις στην οικονομία και τα εισοδήματα, και οι αυξημένες ανάγκες για διαδικτυακή επικοινωνία, εξυπηρέτηση, και εργασία, έδειξαν πόσο σημαντική είναι η ενίσχυση του δημόσιου τομέα, όχι μόνο σε εθνικό επίπεδο, αλλά και σε υπερεθνικό, όπως δείχνουν και οι ψηφιακές πολιτικές της ΕΕ που είδαμε στην προηγούμενη ενότητα (Πίνακες 3-5).

Πίνακας 3. Συχνότητα χρήσης H/Y

Συχνότητα χρήσης H/Y	Στο σπίτι		Στην εργασία	
	N	%	N	%
Ποτέ	7	6,0%	7	6,0%
Σπάνια	7	6,0%	5	4,3%
Μερικές φορές	25	21,4%	12	10,3%
Συχνά	19	16,2%	9	7,7%
Πολύ συχνά	57	48,7%	74	63,2%

Πίνακας 4. Πρώτη επαφή με H/Y

	N	%
Ποτέ	3	2,6%
Ως μαθητής/τρια	46	39,3%
Ως φοιτητής/τρια	34	29,1%
Στην εργασία μου	30	25,6%
Δεν θυμάμαι	4	3,4%

Πίνακας 5. Ψηφιακή πρόσβαση και κατάρτιση

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Έχετε smartphone κινητό;	7	6,00%	109	93,20%
Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι;	1	0,90%	115	98,30%
Έχετε λάβει κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων;	99	84,60%	18	15,40%
Έχετε πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης H/Y ;	47	40,20%	69	59,00%

4.1.2. Συναλλαγές μέσω ΗΔ

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται οι χρήσεις που κάνουν οι πολίτες σε υπηρεσίες ΗΔ.

Πίνακας 6. Χρήσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Χρήσεις ΗΔ	Απαντήσεις		
	N	Ποσοστό επί των απαντήσεων	Ποσοστό επί των περιπτώσεων
Χρήσεις ΗΔ: ΔΟΥ – Εφορία	99	18,7%	86,8%
Χρήσεις ΗΔ: Ασφαλιστικά ταμεία	64	12,1%	56,1%
Χρήσεις ΗΔ: Ιατρικά ραντεβού – συνταγογράφηση – ιατρούς	82	15,5%	71,9%
Χρήσεις ΗΔ: Ηλεκτρονικά πιστοποιητικά – ΚΕΠ	87	16,4%	76,3%
Χρήσεις ΗΔ: ΟΑΕΔ	38	7,2%	33,3%
Χρήσεις ΗΔ: Πρόνοια – επιδόματα	35	6,6%	30,7%
Χρήσεις ΗΔ: Εκπαίδευση	69	13,0%	60,5%
Χρήσεις ΗΔ: Τεχνικά θέματα – ΚΤΕΟ – Μεταφορές- Συγκοινωνίες	30	5,7%	26,3%
Χρήσεις ΗΔ: Δικαιοσύνη	25	4,7%	21,9%
Σύνολο	529	100,0%	

Περίπου εννιά στους δέκα πολίτες χρησιμοποιούν την ΗΔ για συναλλαγές με τις οικονομικές υπηρεσίες του κράτους, ενώ υψηλά είναι και τα ποσοστά των συμμετεχόντων που την χρησιμοποιούν για ηλεκτρονικά πιστοποιητικά –ΚΕΠ (76,3%) και ιατρικά ραντεβού (71,9%). Σε κάπως χαμηλότερα επίπεδα είναι οι συναλλαγές με τα ασφαλιστικά ταμεία και η χρήση για εκπαίδευση, με περίπου 6 στους 10 συμμετέχοντες να απαντούν ότι κάνουν χρήση. Για τις υπόλοιπες υπηρεσίες της ΗΔ η χρήση είναι σε χαμηλά επίπεδα.

Τα στοιχεία αυτά δείχνουν μια υψηλή χρήση της ΗΔ για κάποιους τομείς, και χαμηλότερη για κάποιους άλλους. Η φύση της υπηρεσίας είναι σε πολλές περιπτώσεις αυτή που υπαγορεύει τη χρήση της ΗΔ. Για παράδειγμα, λίγες μόνο χρήσεις της Δικαιοσύνης ή τεχνικών θεμάτων, όπως ΚΤΕΟ, μπορούν να διεκπεραιωθούν από την αρχή μέχρι το τέλος μέσω διαδικτύου, επομένως η χρήση των μέσων ΗΔ για αυτές είναι σε χαμηλότερα επίπεδα. Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις η ίδια η υπηρεσία απαιτεί τη χρήση ΗΔ από τους πολίτες (π.χ. η υποβολή φορολογικών δηλώσεων στην εφορία). Επίσης, τα στοιχεία δείχνουν ότι η χρήση για υπηρεσίες υγείας είναι αυξημένη, σε σχέση με άλλες υπηρεσίες, γεγονός που ενδέχεται να φανερώνει ότι οι πολίτες έχουν αρχίσει να αξιοποιούν τις δυνατότητες ΗΔ σε αυτόν τον τομέα, κλείνοντας ηλεκτρονικά ραντεβού, υποβάλλοντας ηλεκτρονικά δικαιολογητικά (π.χ. για αποζημιώσεις) ή κάνοντας χρήση της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης.

4.1.3. Απόψεις - στάσεις των πολιτών ως προς την ΗΔ

Στην ενότητα αυτή εξετάζεται η συχνότητα χρήσης των μέσων της ΗΔ πριν και μετά την πανδημία Covid-19. Τα δεδομένα δείχνουν ότι η συχνότητα χρήσης μέσων ΗΔ

έχει αυξηθεί αν συγκρίνουμε με την εποχή πριν την πανδημία, σύμφωνα με τις απόψεις των πολιτών. Το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν σπανιότερα (λιγότερο από μια φορά την εβδομάδα) τις λειτουργίες της ΗΔ υποδιπλασιάστηκε, ενώ το ποσοστό εκείνων που την χρησιμοποιούν 3 φορές την εβδομάδα ή περισσότερο αυξήθηκε από περίπου 24% πριν την πανδημία, σε 36% μετά, κάτι που δείχνει 50% αύξηση της συχνής χρήσης.

Η πανδημία και η υποχρεωτική, λόγω των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης χρήση της ΗΔ για τους περισσότερους από τους παραπάνω τομείς, έδωσαν μια ώθηση στη χρήση της ΗΔ, καθώς οι πολίτες ήρθαν αναγκαστικά σε επαφή με αυτές τις υπηρεσίες, γνώρισαν δυνατότητες που δεν ήξεραν πριν και πολλές από αυτές τις συνέχισαν, είτε λόγω επιλογής είτε επειδή ήταν αναγκασμένοι.

Πίνακας 7. Συχνότητα χρήσης μέσων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μετά και πριν την πανδημία

	Τώρα		Πριν την πανδημία	
	N	%	N	%
Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα	36	30,8%	67	57,3%
1-2 φορές την εβδομάδα	36	30,8%	20	17,1%
3-4 φορές την εβδομάδα	17	14,5%	6	5,1%
Καθημερινά	25	21,4%	22	18,8%
Δεν απάντησαν	3	2,6%	2	1,7%

Στην συνέχεια, διερευνάται η συχνότητα της δια ζώσης επίσκεψης στις ΔΥ προκειμένου οι συναλλασσόμενοι να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή. Οι απαντήσεις δείχνουν μικρή συχνότητα, καθώς ποσοστό μεγαλύτερο του 50% του δείγματος απαντά ποτέ ή σπάνια, ενώ είναι ελάχιστοι (6%) εκείνοι που επισκέπτονται την υπηρεσία συχνά. Το αποτέλεσμα αυτό συνάδει με τα προηγούμενα, σε ότι αφορά τη χρήση των υπηρεσιών ΗΔ και την μεταβολή των συνηθειών των πολιτών μετά την πανδημία. Δεδομένου ότι οι πολίτες, κυρίως από την εποχή της καραντίνας και μετά, χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπηρεσίες ΗΔ, μειώνουν τις δια ζώσης επισκέψεις στο χώρο των ΔΥ και ολοκληρώνουν τις συναλλαγές διαδικτυακά.

Πίνακας 8. Συχνότητα επίσκεψης δια ζώσης τη ΔΥ για την ολοκλήρωση της συναλλαγής

	N	%
Ποτέ	11	9,4%
Σπάνια	55	47,0%
Μερικές φορές	40	34,2%
Συχνά	7	6,0%
Πολύ συχνά	4	3,4%

Κατόπιν, εξετάζονται οι λόγοι επίσκεψης στην υπηρεσία. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων πολιτών (61,5%) απάντησαν ότι η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία τους κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος.

Μικρότερα ποσοστά πολιτών απάντησαν ότι στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχαν να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα, ή ότι δεν έλαβαν το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ή ότι δεν καταλάβαιναν την διαδικτυακή διαδικασία. Αποδίδουν, δηλαδή οι πολίτες την επίσκεψή τους σε ΔΥ δια ζώσης, σε θέματα για τα οποία δεν ευθύνονται οι ίδιοι αλλά αναγκάστηκαν από διάφορους λόγους. Όπως θα δούμε στη συνέχεια, οι απόψεις αυτές δεν είναι συμβατές με τις απόψεις των δημόσιων υπαλλήλων για αυτό το θέμα, καθώς οι τελευταίοι είναι περισσότερο της άποψης ότι οι πολίτες δεν καταλαβαίνουν απόλυτα τη διαδικτυακή διαδικασία (βλ. πίνακες 18 και 22). Βλέπουμε από τις απαντήσεις αυτές, ότι οι πολίτες, αν και δεν είναι ιδιαίτερα καταρτισμένοι στη χρήση των ψηφιακών μέσων, δεν αποδίδουν την όποια δυσκολία σε αυτόν τον λόγο, αλλά στη φύση της συναλλαγής και στα ηλεκτρονικά εργαλεία, δείχνοντας μια σχετική δυσπιστία προς αυτά.

Πίνακας 9. Λόγοι επίσκεψης της υπηρεσίας

	N	%
Στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχα να προχωρήσω στο επόμενο βήμα	12	10,3%
Δεν έλαβα το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής	16	13,7%
Η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία με κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος	72	61,5%
Δεν γνώριζα/ δεν καταλάβαινα τη διαδικτυακή διαδικασία	7	6,0%
Δεν απάντησαν	10	8,5%

Στον ακόλουθο πίνακα 10 παρουσιάζονται οι απαντήσεις των πολιτών σχετικά με τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου και των ψηφιακών μέσων για άλλες υπηρεσίες και συναλλαγές εκτός της ΗΔ. Για Τραπεζικές συναλλαγές παρατηρείται μια ισοκατανομή των ποσοστών μεταξύ των εναλλακτικών απαντήσεων, που κυμαίνονται μεταξύ του 22,2% και 28,2%, ενώ στις υπόλοιπες ηλεκτρονικές συναλλαγές υπάρχουν μεγαλύτερες διακυμάνσεις μεταξύ τους. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες (61 άτομα) δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν λιγότερο από μια φορά την εβδομάδα το Ηλεκτρονικό εμπόριο και τις διαδικτυακές αγορές-πωλήσεις. Στην ερώτηση για τη χρήση των ψηφιακών μέσων για ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέσων κοινωνικής δικτύωσης και συνομιλίες μέσω εφαρμογών -chat, skype, viber, η επικρατέστερη απάντηση είναι «καθημερινά», με ποσοστά 62,4%, 66,7% και 60,7% αντίστοιχα. Μεγάλο ποσοστό, της τάξεως του 63,2% (74 άτομα) χρησιμοποιεί λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα τα ψηφιακά μέσα για την οργάνωση ταξιδιών (κλείσιμο ξενοδοχείου, εισιτηρίων κτλ), ενώ τα ποσοστά στη συχνότητα χρήσης τηλεργασίας ή τηλεεκπαίδευσης κυμαίνονται μεταξύ 37,6% και 11,1% με τη δεσπόζουσα τιμή να εμφανίζεται στο «Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα».

Συγκρίνοντας τα δεδομένα αυτά με τη συχνότητα χρήσης για υπηρεσίες ΗΔ (21,4% καθημερινή χρήση) βλέπουμε ότι οι πολίτες χρησιμοποιούν καθημερινά σε μεγαλύτερο ποσοστό τις υπηρεσίες ΗΔ από ότι κάνουν χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου (8,5%), οργάνωση ταξιδιών (6%) και τηλεργασία ή τηλεεκπαίδευση (11,1%) και περίπου στο ίδιο ποσοστό με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (22,2%).

Από την άλλη πλευρά είναι φαίνεται ότι η χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης οι συνομιλίες μέσω εφαρμογών chat και η ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι μέρος της καθημερινότητας των πολιτών και η χρήση τους υπερτερεί κατά πολύ της χρήσης των λειτουργιών της ΗΔ με περισσότερους από το 60% να κάνει καθημερινή χρήση..

Πίνακας 10. Συχνότητα χρήσης ψηφιακών μέσων (εβδομαδιαία)

		Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα	1-2 φορές την εβδομάδα	3-4 φορές την εβδομάδα	Καθημερινά
Τραπεζικές συναλλαγές	N	33	29	26	26
	%	28,2%	24,8%	22,2%	22,2%
Ηλεκτρονικό εμπόριο / διαδικτυακές αγορές- πωλήσεις	N	61	20	16	10
	%	52,1%	17,1%	13,7%	8,5%
Ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	N	9	16	16	73
	%	7,7%	13,7%	13,7%	62,4%
Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης	N	7	10	18	78
	%	6,0%	8,5%	15,4%	66,7%
Συνομιλίες μέσω εφαρμογών -chat, skype, viber	N	12	12	18	71
	%	10,3%	10,3%	15,4%	60,7%
Οργάνωση ταξιδιού (κλείσιμο ξενοδοχείου, εισιτηρίων κτλ);	N	74	18	7	7
	%	63,2%	15,4%	6,0%	6,0%
Τηλεργασία ή τηλεκπαίδευση;	N	44	26	18	13
	%	37,6%	22,2%	15,4%	11,1%

4.1.4. Ασφάλεια συναλλαγών – επικοινωνιών

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι να διερευνήσει τις απόψεις των πολιτών για την ασφάλεια των συναλλαγών – επικοινωνιών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι περισσότεροι από τρεις στους τέσσερις συμμετέχοντες θεωρούν τις συναλλαγές με το δημόσιο ασφαλείς και περίπου η ίδια αναλογία ισχύει για εκείνους που θεωρούν τις τραπεζικές συναλλαγές ασφαλείς. Από την άλλη πλευρά, οι μισοί μόνο τις θεωρούν ασφαλείς σε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται ασφαλή μόνο από ένα ποσοστό μικρότερο του 20%. Τα στοιχεία αυτά δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη από την πλευρά των πολιτών σε συναλλαγές και επικοινωνίες που είναι κάτω από την ομπρέλα θεσμικών οργάνων της ΗΔ ή αξιόπιστων οργανισμών όπως είναι οι τράπεζες και μικρότερη για άλλες εφαρμογές και κοινωνικά δίκτυα.

Οι πολίτες φαίνεται να δείχνουν μια επιφυλακτικότητα για την ασφάλεια των συναλλαγών, αν και όπως φαίνεται από το δεύτερο μέρος του πίνακα 11 ένα μικρότερο ποσοστό γύρω στο 20% δηλώνει πως δεν έχει πέσει θύματα εξαπάτησης ή δεν έχει κάνει χρήση των υπηρεσιών της δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος. Βεβαίως, περίπου 8 στους 10 χρησιμοποιούν λογισμικό προστασίας από ιούς και κακόβουλα προγράμματα, καθώς κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο για την ασφάλεια του υλικού, του λογισμικού και των δεδομένων τους.

Πίνακας 11. Ασφάλεια συναλλαγών – επικοινωνιών – διαδικτυακή παραπλάνηση

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο;	25	21,4%	90	76,9%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές;	31	26,5%	86	73,5%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο;	57	48,7%	60	51,3%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;	93	79,5%	23	19,7%
Έχετε παραπλανηθεί ή εξαπατηθεί σε διαδικτυακές συναλλαγές;	92	78,6%	24	20,5%
Έχετε επισκεφτεί τη δίωξη ηλεκτρονικού εγκλήματος για υπόθεσή σας;	94	80,3%	22	18,8%
Χρησιμοποιείτε εφαρμογές για προστασία από ιούς και κακόβουλα προγράμματα;	27	23,1%	89	76,1%

4.1.5. Απόψεις – στάσεις για τη χρήση της ΗΔ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης των απαντήσεων στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σχετικά με τις απόψεις και τις στάσεις των πολιτών για την ΗΔ.

Μέσα από τις απαντήσεις (Πίνακας 12) φαίνεται ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν τα οφέλη της ΗΔ για τους ίδιους και την ευκολία που τους παρέχουν για να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους σε σχέση με τη διακυβέρνηση. Σε ποσοστά που υπερβαίνουν το 90% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η ΗΔ και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους διευκολύνουν να εξοικονομούν χρόνο (91,5%), να αποφύγουν τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία (93,2%) και ότι είναι πολύ βολικό για αυτούς να έχουν όλες τις υπηρεσίες που χρειάζονται στον κινητό ή τον υπολογιστή τους (92,3%). Επιπλέον, σε κάπως μικρότερο βαθμό (64,1%) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτως ότι δεν χρειάζονται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, δείχνοντας με αυτόν τον τρόπο ότι θεωρούν ότι κάποιες γνώσεις είναι απαραίτητες. Επίσης, δείχνουν μια τάση να διαφωνούν με το ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι δύσκολες στο χειρισμό, με 6 στους 10 να διαφωνούν ή να διαφωνούν απόλυτα και σε περίπου το ίδιο ποσοστό να

διαφωνούν με το ότι η δια ζώσης εξυπηρέτηση είναι καλύτερη από τα ηλεκτρονικά συστήματα. Τέλος, διαφωνούν σε ποσοστό που ξεπερνά το 80% ότι έχουν δυσκολία (τους μπερδεύει) να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την εξυπηρέτησή τους στις ΔΥ. Οι απαντήσεις αυτές δείχνουν ότι οι πολίτες ενστερνίζονται τα οφέλη της ΗΔ, όπως αυτά αναφέρονται στη βιβλιογραφία (Al-Hakim, 2007, Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016). Βλέπουμε λοιπόν, ότι αφενός η χρήση των υπηρεσιών ΗΔ έχει αυξηθεί σε σχέση με την προ Covid εποχή και αφετέρου οι πολίτες αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της, δείχνοντας γενικότερα μι ολοένα και πιο θετική στάση απέναντι στη ΗΔ. Στο ίδιο μήκος κύματος είναι οι απαντήσεις σε σχέση με τα εμπόδια στην εφαρμογή της ΗΔ που τους αφορούν (ευκολία - δυσκολία χειρισμού), καθώς δεν τα θεωρούν σημαντικά.

Πίνακας 12 Απόψεις πολιτών ως προς τα οφέλη και τα εμπόδια της ΗΔ

		Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διευκολύνουν τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο.	N	3	1	5	43	64
	%	2,6%	0,9%	4,3%	36,8%	54,7%
2. Μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών μπορώ να αποφύγω τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία.	N	2	2	1	45	64
	%	1,7%	1,7%	0,9%	38,5%	54,7%
3. Είναι πολύ βολικό να έχω όλες τις υπηρεσίες που χρειάζομαι στον κινητό ή τον υπολογιστή μου.	N	3	1	4	41	67
	%	2,6%	0,9%	3,4%	35,0%	57,3%
4. Δεν χρειάζεται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διεκπεραιώσω τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο.	N	5	12	23	49	26
	%	4,3%	10,3%	19,7%	41,9%	22,2%
5. Νομίζω ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι δύσκολες στο χειρισμό.	N	34	38	26	13	2
	%	29,1%	32,5%	22,2%	11,1%	1,7%
6. Καλύτερη είναι η δια ζώσης εξυπηρέτηση από τα ηλεκτρονικά συστήματα	N	41	34	25	8	5
	%	35,0%	29,1%	21,4%	6,8%	4,3%
7. Με μπερδεύει πολύ να χρησιμοποιώ το διαδίκτυο για την εξυπηρέτησή μου.	N	55	40	9	5	4
	%	47,0%	34,2%	7,7%	4,3%	3,4%

4.1.6. Κοινωνική ευζωία και ευημερία

Το τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου για τους πολίτες περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την κοινωνική τους ευζωία και ευημερία. Συνολικά περιλήφθηκαν 24 ερωτήσεις, οι οποίες, μεταξύ άλλων, περιέχουν στοιχεία κοινωνικής ευζωίας που σχετίζονται με την ΗΔ. Για τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ανάλυση κυρίων συνιστωσών (Principal Components Analysis) προκειμένου να διερευνηθεί αν οι ερωτήσεις μπορούν να δημιουργήσουν παράγοντες που περιγράφουν την κοινωνική ευζωία και ευημερία. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν έναν καλό δείκτη επάρκειας δειγματοσμού (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy MKO=0,866). Η ανάλυση ανέδειξε 5 παράγοντες με ιδιοτιμές άνω της μονάδας, από τους οποίους αξιοποιήθηκαν μόνο οι 4, λόγω του ότι στον 5^ο υπήρχε μόνο μια ερώτηση με υψηλή φόρτιση. Οι τέσσερις παράγοντες που αναδείχτηκαν είναι οι ακόλουθοι (με τις αντίστοιχες τιμές του δείκτη αξιοπιστίας Cronbach's alpha) για την κάθε υποκλίμακα.

- Κοινωνική ευζωία σε σχέση με την ΗΔ $\alpha=0,900$
- Κοινωνική Συνεισφορά $\alpha=0,897$
- Κοινωνική Συνοχή $\alpha=0,834$
- Κοινωνική Ένταξη και Κοινωνική Αποδοχή $\alpha=0,846$

Οι φορτίσεις των παραγόντων παρουσιάζονται στον Πίνακα 13 (φορτίσεις κάτω του 0,4 δεν εμφανίζονται).

Πίνακας 13. Ανάλυση παραγόντων του ερωτηματολογίου της κοινωνικής ευημερίας

	Παράγοντες				
	1	2	3	4	5
Κοινωνική ευζωία σε σχέση με την ΗΔ $\alpha=0,900$					
16. Μέσω της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα, νιώθω ότι με καταλαβαίνουν οι οργανώσεις πρόνοιας (εργασία, φροντίδα υγείας, κλπ)	0,860				
24. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους με βοηθούν να βελτιώσω τη θέση μου στην κοινωνία	0,756				
15. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη διαφάνεια, ώστε να μπορώ να εμπιστευτώ το κράτος και τους θεσμούς αν χρειαστεί	0,755				

14. Μέσω της ψηφιοποίησης του Δημόσιου τομέα μπορώ να βρω από ποιον οργανισμό μπορώ να λάβω βοήθεια αν τη χρειαστώ	0,725		
11. Λαμβάνω την κατάλληλη βοήθεια από οργανισμούς εάν τη χρειάζομαι	0,654		
9. Λόγω του νόμου και των κανόνων της κυβέρνησης είναι δυνατόν να ζούμε ως κοινότητα	0,593		
20. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει τις δράσεις μου στην κοινωνική συνεισφορά	0,592	0,526	
8. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στις ίσες ευκαιρίες στην πρόσβαση στις υπηρεσίες	0,538		
Ιδιοτιμή	10,354		
% Διακύμανσης που ερμηνεύει	43,14%		
Κοινωνική Συνεισφορά $\alpha=0,897$			
19. Λαμβάνω επαρκή βοήθεια από τους φίλους ή την οικογένειά μου εάν τη χρειαστώ		0,811	
22. Έχω εμπιστοσύνη στους ανθρώπους του περιβάλλοντός μου		0,804	
18. Βοηθάω ευχαρίστως άλλους ανθρώπους αν χρειάζονται τη βοήθειά μου		0,752	
23. Η εργασιακή μου κατάσταση συμβάλλει στην ευημερία μου		0,727	
21. Είμαι ικανοποιημένος με την κοινωνική μου θέση		0,664	
17. Συμβάλλω επαρκώς στην κοινωνία	0,479	0,589	
12. Υπάρχουν αρκετοί άνθρωποι στους οποίους μπορώ να βασιστώ σε περίπτωση προβλήματος		0,561	
Ιδιοτιμή		2,670	
% Διακύμανσης που ερμηνεύει		11,11%	
Κοινωνική Συνοχή $\alpha=0,834$			
2. Οι άνθρωποι στη γειτονιά μου αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον με θετικό τρόπο		0,825	
10. Ζω σε μια κοινωνική γειτονιά με συνοχή		0,762	
1. Είμαι ικανοποιημένος με τη σχέση με τους γείτονές μου		0,713	0,435
4. Έχω στενή επαφή με τους άμεσους γείτονές μου		0,607	0,500
Ιδιοτιμή		1,720	
% Διακύμανσης που ερμηνεύει		7,18%	

Κοινωνική Ένταξη και Κοινωνική Αποδοχή $\alpha=0,846$		
3. Το κοινωνικό μου περιβάλλον με δέχεται όπως είμαι		0,549
7. Συμμετέχω με χαρά σε δραστηριότητες στη γειτονιά μου		0,640
5. Νομίζω ότι είναι σημαντικό να είσαι μέλος μιας συλλογικότητας		0,830
6. Βλέπω τον εαυτό μου ως μέρος της κοινωνίας	0,438	0,745
Ιδιοτιμή		1,230
% Διακύμανσης που ερμηνεύει		5,13%
13R. Οι άνθρωποι γνωρίζουν πολύ λίγο ο ένας τον άλλον στο περιβάλλον μου		0,666
Μέθοδος: Principal Component Analysis		
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.		

Για τον κάθε έναν από τους παραπάνω παράγοντες υπολογίστηκαν για τον κάθε συμμετέχοντα οι τιμές ως αριθμητικός μέσος των ερωτήσεων που υπάγονται στον παράγοντα. Τα περιγραφικά μέτρα των παραγόντων (μέσος και τυπική απόκλιση) εμφανίζονται στον ακόλουθο Πίνακα 14. Τα μέτρα δείχνουν μέτριο προς υψηλό επίπεδο κοινωνικής ευημερίας και ευζωίας. Συγκεκριμένα, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνει ο παράγοντας «Κοινωνική Ένταξη και Αποδοχή» ($M=3,98$, $SD=0,75$), στη συνέχεια ο παράγοντας «Κοινωνική Συνεισφορά» ($M=3,87$, $SD=0,80$), κατόπιν ο παράγοντας «Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με την ΗΔ» ($M=3,48$, $SD=0,82$) και τέλος ο παράγοντας «Κοινωνική Συνοχή» ($M=3,44$, $SD=0,80$).

Πίνακας 14. Περιγραφικά μέτρα παραγόντων κοινωνικής ευημερίας

	M	S.D.
Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με την ΗΔ	3,48	0,82
Κοινωνική Συνεισφορά	3,87	0,80
Κοινωνική Συνοχή	3,44	0,80
Κοινωνική Ένταξη και Αποδοχή	3,98	0,75

Σε ότι αφορά την ερώτηση «Οι άνθρωποι γνωρίζουν πολύ λίγο ο ένας τον άλλον στο περιβάλλον μου» είναι η μόνη που δεν εντάχτηκε σε κάποιον από τους παράγοντες, κάτι που δείχνει ότι το στοιχείο αυτό, αν και ενδέχεται να είναι ένας σημαντικός δείκτης κοινωνικής ευζωίας, δεν έχει επαρκή συνάφεια με κανέναν από τους παράγοντες.

4.2. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου εργαζομένων

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο των εργαζομένων στις ΔΥ.

4.2.1. Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση

Οι απαντήσεις των εργαζομένων σχετικά με την ψηφιακή πρόσβαση, δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα χρησιμοποιούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι (81% συχνά και πολύ συχνά) και η χρήση του στην εργασία είναι σχεδόν καθολική (93%). Αναφορικά με την κατάρτισή τους, οι περισσότεροι (85,6%) έχουν πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης Η/Υ και παρεμφερών ηλεκτρονικών μέσων και εφαρμογών. Κάτι τέτοιο είναι αναμενόμενο, όχι μόνο λόγω της διάδοσης της χρήσης των ψηφιακών συσκευών, αλλά κυρίως διότι ο διορισμός σε ΔΥ προαπαιτεί την πιστοποίηση των γνώσεων αυτών. Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων απάντησαν ότι δεν έχουν λάβει κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων. Αν και κατά τη διάρκεια της καραντίνας και της τηλεργασίας πολλοί εργαζόμενοι στις ΔΥ εργάστηκαν από το σπίτι τους, οι υπηρεσίες δεν τους χορήγησαν το απαραίτητο εξοπλισμό, ούτε τους επιδότησαν για την απόκτησή του. Εξάιρεση σε αυτό αποτέλεσαν οι εκπαιδευτικοί, οι οποίοι επιδοτήθηκαν σε κάποιο βαθμό για την απόκτηση εξοπλισμού.

Πίνακας 15. Συχνότητα χρήσης Η/Υ

	Στο σπίτι		Στην εργασία	
	N	%	N	%
Ποτέ	1	0,9%		
Σπάνια	5	4,5%	1	0,9%
Μερικές φορές	15	13,5%	7	6,3%
Συχνά	24	21,6%	3	2,7%
Πολύ συχνά	66	59,5%	100	90,1%

Πίνακας 16. Ενίσχυση και πιστοποίηση γνώσεων

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Έχετε λάβει κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων;	105	94,6%	6	5,4%
Έχετε πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης Η/Υ και παρεμφερών ηλεκτρονικών μέσων και εφαρμογών;	16	14,4%	95	85,6%

4.2.2. Χρήση δια ζώσης συναλλαγών

Σχετικά με την εμπειρία των συμμετεχόντων για τη συχνότητα των δια ζώσης συναλλαγών στην μετά Covid εποχή σε σχέση με την προ Covid, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το 62,1% (αθροιστικά) θεωρεί ότι αυτή έχει μειωθεί σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, ενώ μόνο το 28,8% (αθροιστικά) απάντησε ότι έχει αυξηθεί πολύ και έχει αυξηθεί λίγο (Πίνακας 17). Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι αποτυπώνουν μια μείωση των δια ζώσης συναλλαγών, κάτι που σημαίνει ότι η χρήση των υπηρεσιών ΗΔ αυξάνεται. Το συμπέρασμα αυτό συμπίπτει με τα αντίστοιχα συμπεράσματα από τις απαντήσεις των πολιτών που αναλύθηκαν σε προηγούμενη ενότητα. Βλέπουμε ως εκ τούτου, από διαφορετικές συνιστώσες της έρευνας ότι μετά την πανδημία η χρήση της ΗΔ έχει αυξηθεί.

Πίνακας 17. Μεταβολή χρήσης δια ζώσης συναλλαγών προ και μετά Covid

	N	%
Αυξηθεί πολύ	28	25,2%
Αυξηθεί λίγο	4	3,6%
Μείνει στα ίδια επίπεδα	10	9,0%
Μειωθεί λίγο	42	37,8%
Μειωθεί πολύ	27	24,3%

Στην ερώτηση «Για ποιο λόγο οι πολίτες επισκέπτονται κυρίως την υπηρεσία», η επικρατέστερη απάντηση με ποσοστό 51,4% είναι ότι δεν γνωρίζουν/δεν καταλαβαίνουν τη διαδικτυακή διαδικασία, Το 28,8% απάντησε ότι η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία τους κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος και το 15,3% ότι στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχαν να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα, ενώ μόνο το 4,5% απάντησε ότι δεν έλαβαν το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής (Πίνακας 18). Όπως αναφέρθηκε και στην ενότητα των αποτελεσμάτων των απαντήσεων των πολιτών, οι απαντήσεις των εργαζομένων διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό από αυτές των εργαζομένων. Έλεγχος για το αν οι διαφορές αυτές είναι στατιστικά σημαντικές γίνεται στην ενότητα 4.3.

Πίνακας 18. Λόγοι επίσκεψης στην Υπηρεσία

	N	%
Δεν γνωρίζουν/δεν καταλαβαίνουν τη διαδικτυακή διαδικασία,	57	51,4%
Στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχαν να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα,	17	15,3%
Δεν έλαβαν το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής,	5	4,5%

Η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία τους κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος. 32 28,8%

4.2.3. Ασφάλεια στις διαδικτυακές συναλλαγές

Σχετικά με την ασφάλεια στις διαδικτυακές συναλλαγές το μεγαλύτερο ποσοστό, 91,0%, θεωρεί ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο στις συναλλαγές με το δημόσιο. Θετικά απάντησε και το 83,8% για την ασφάλεια στο διαδίκτυο στις τραπεζικές συναλλαγές, ενώ μικρότερο ποσοστό 55,9% θεωρεί ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Τέλος, το 82,0% απάντησε ότι δεν υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Πίνακας 19). Οι απαντήσεις δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι, όπως και οι πολίτες θεωρούν τις συναλλαγές της ΗΔ και τις τραπεζικές συναλλαγές ασφαλείς σε μεγάλο ποσοστό, ενώ οι απόψεις μοιράζονται σε ότι αφορά στο ηλεκτρονικό εμπόριο και σχεδόν καθόλου για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι και στις απαντήσεις των εργαζομένων, όπως και αυτές των πολιτών αναδεικνύεται μια εμπιστοσύνη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εποπτεύονται από μια δημόσια αρχή.

Πίνακας 19. Ασφάλεια συναλλαγών

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο;	10	9,0%	101	91,0%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές;	18	16,2%	93	83,8%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο;	49	44,1%	62	55,9%
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;	91	82,0%	19	17,1%

4.2.4 Απόψεις - στάσεις ως προς την ΗΔ - εργαζόμενοι

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει ερωτήσεις για τη διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων γύρω από τις επιπτώσεις που θα μπορούσε να έχει η ΗΔ για τους πολίτες. Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι συμφωνούν σε μεγάλο ποσοστό ότι οι πολίτες μπορούν να ωφεληθούν από τη χρήση της ΗΔ. Η συντριπτική

τους πλειοψηφία που ξεπερνά το 90% θεωρεί ότι η ΗΔ διευκολύνει τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο, οι πολίτες μπορούν να αποφύγουν τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία και ότι είναι βολικό οι πολίτες να έχουν όλες τις υπηρεσίες που χρειάζονται στον κινητό ή τον υπολογιστή τους. Σχετικά με το αν χρειάζονται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διεκπεραιώσουν οι πολίτες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο οι απόψεις των εργαζομένων είναι αρκετά μοιρασμένες, με περισσότερους να συμφωνούν (45,9%), παρά να διαφωνούν (35,1%). Βλέπουμε λοιπόν, ότι οι εργαζόμενοι στις ΔΥ, όπως και οι πολίτες (και ακόμα περισσότερο) αναγνωρίζουν τα οφέλη της ΗΔ για τους πολίτες και τη συμβολή που έχουν για την βελτίωση της καθημερινότητάς τους. Όπως αναφέρει η σχετική βιβλιογραφία (IPCS, 2003), μέσω της ΗΔ αυξάνεται η πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες κοινού ενδιαφέροντος και στις κρατικές λειτουργίες. Επίσης οι πολίτες μπορούν να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία, δεδομένου ότι εξυπηρετούνται και εκτός ωραρίου εργασίας των ΔΥ. Αυτό είναι ορατό τόσο από τους ίδιους τους πολίτες, αλλά και από τους δημόσιους λειτουργούς.

Πίνακας 20. Οφέλη ΗΔ μέσω απόψεων εργαζομένων

		Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διευκολύνουν τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο.	N %		2 1,8%	2 1,8%	32 28,8%	75 67,6%
2. Μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών οι πολίτες μπορούν να αποφύγουν τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία.	N %	1 0,9%	3 2,7%	4 3,6%	30 27,0%	73 65,8%
3. Είναι πολύ βολικό οι πολίτες να έχουν όλες τις υπηρεσίες που χρειάζονται στον κινητό ή τον υπολογιστή τους.	N %		4 3,6%	6 5,4%	40 36,0%	61 55,0%
4. Δεν χρειάζεται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διεκπεραιώσουν οι πολίτες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.	N %	7 6,3%	32 28,8%	20 18,0%	38 34,2%	13 11,7%
5. Νομίζω ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι δύσκολες στο χειρισμό για μεγάλη μερίδα των πολιτών .	N %	5 4,5%	34 30,6%	25 22,5%	36 32,4%	11 9,9%
6. Καλύτερη είναι η διαζώσης εξυπηρέτηση από τα	N	21	43	29	15	3

ηλεκτρονικά συστήματα.	%	18,9%	38,7%	26,1%	13,5%	2,7%
------------------------	---	-------	-------	-------	-------	------

4.2.5 Αξιολόγηση των υπηρεσιών

Στην τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου των εργαζομένων εξετάζεται το πώς αξιολογούν οι εργαζόμενοι τις αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας μέσω ΗΔ. Όσον αφορά τους τομείς οι οποίοι έχουν σημειώσει θετικές αλλαγές από την ΗΔ, οι περισσότεροι συμφωνούν ότι σε όλους τους τομείς υπάρχει βελτίωση με επικρατέστερο τομέα την εξυπηρέτηση των πολιτών με ποσοστό 82% (αθροιστικά συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα). Επίσης, το 71,2% συμφωνεί ότι η αξιοπιστία υπηρεσιών και συναλλαγών και η ευκολία στην πλοήγηση και την πρόσβαση παρουσιάζουν βελτίωση. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των εργαζομένων που βλέπουν βελτίωση στην ποιότητα πληροφορίας και περιεχομένου (62,2%) και στην προσωποποιημένη εξυπηρέτηση (57,6%) (Πίνακας 21).

Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι έχουν μια θετική άποψη για την βελτίωση των υπηρεσιών τους μέσω ΗΔ, σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών, γενικότερα. Δείχνουν ένα κάπως μικρότερο βαθμό συμφωνίας αναφορικά με τη βελτίωση της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης. Αυτό συμβαίνει διότι οι ψηφιακές πλατφόρμες είναι δύσκολο να παρέχουν προσωποποιημένες υπηρεσίες, καθώς συνήθως υπάρχει μια φόρμα που χρησιμοποιείται από όλους. Μια μικρή επιφύλαξη σημειώνεται επίσης στην ποιότητα πληροφορίας και περιεχομένου, κάτι που υποδεικνύει την ανάγκη βελτίωσης σε αυτό τον τομέα.

Πίνακας 21. Τομείς βελτίωσης υπηρεσιών μέσω ΗΔ

		Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
Αξιοπιστία υπηρεσιών και συναλλαγών	N %		5 4,5%	27 24,3%	60 54,1%	19 17,1%
Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση	N %	5 4,5%	19 17,1%	23 20,7%	50 45,0%	14 12,6%
Ευκολία στην πλοήγηση και την πρόσβαση	N %		13 11,7%	18 16,2%	60 54,1%	20 18,0%
Ποιότητα πληροφορίας και περιεχομένου	N %		12 10,8%	29 26,1%	56 50,5%	13 11,7%
Εξυπηρέτηση πολιτών	N %		4 3,6%	15 13,5%	69 62,2%	22 19,8%

4.3. Σύγκριση απαντήσεων μεταξύ κοινού και εργαζομένων

Για τις ερωτήσεις που ήταν κοινές σε πολίτες και εργαζόμενους, εξετάστηκε αν υπήρχαν σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο ομάδων. Μια σειρά ερωτήσεων που απευθύνθηκε και στις 2 ομάδες ήταν οι ερωτήσεις για τις απόψεις των συμμετεχόντων γύρω από την ασφάλεια στις διαδικτυακές συναλλαγές. Ο έλεγχος για διαφορές έγινε με το κριτήριο X^2 (chi square) μέσω του οποίου εξετάζεται η μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των απαντήσεων και της ομάδας (κοινό ή εργαζόμενοι) των συμμετεχόντων. Τα αποτελέσματα των ελέγχων παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα 22.

Από τα αποτελέσματα (Πίνακας 22) προκύπτει ότι γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση για την ανεξαρτησία των μεταβλητών που αναπαριστούν την ομάδα συμμετεχόντων (εργαζόμενοι ή κοινό) και τον κίνδυνο για την ασφάλεια στις τραπεζικές συναλλαγές ($X^2(1)= 3,567$, $p=0,059>0,05$), για την ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο ($X^2(1)= 0,479$, $p=0,489>0,05$) και για την ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ($X^2(1)= 0,244$, $p=0,622>0,05$). Αντίθετα, η μηδενική υπόθεση για τη ανεξαρτησία των μεταβλητών δεν μπορεί να γίνει δεκτή για την ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο ($X^2(1)= 6,993$, $p=0,008<0,05$) οπότε προκύπτει ότι οι απαντήσεις για το αν θεωρούν ότι υπάρχει ασφάλεια στις συναλλαγές με το δημόσιο δεν είναι ανεξάρτητες από την ομάδα (εργαζόμενοι ή πολίτες) που απαντά (υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ τους). Συγκεκριμένα, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 23, η ομάδα των εργαζομένων απάντησε με συγκριτικά περισσότερες θετικές απαντήσεις (Ναι - υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο) σε σχέση με την ομάδα των πολιτών, κάτι που δείχνει ότι οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου με το δημόσιο είναι ασφαλείς.

Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο, καθώς οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τις λειτουργίες, τα συστήματα ασφαλείας, τη χρήση κωδικών ή κρυπτογράφησης, έχουν ενημερωθεί για κάποιες από τις διαδικασίες κατοχύρωσης της ασφαλείας συναλλαγών και οι ίδιοι μέσα από την καθημερινότητά τους στην εργασία τους μπορούν να διακρίνουν τα παραπάνω στοιχεία.

Πίνακας 22. Έλεγχος X^2 μεταξύ ομάδας και ερωτήσεων για την ασφάλεια των συναλλαγών

Ερωτήσεις για την ασφάλεια	Pearson X^2	p
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο;	6,993	0,008
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές;	3,567	0,059
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο;	0,479	0,489
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;	0,244	0,622

*Πίνακας 23. Πίνακας διπλής εισόδου Ομάδα * ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο*

			Ομάδα		Σύνολο
			Κοινό	Εργαζόμενοι	
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο;	Όχι	Πλήθος	25	10	35
		Αναμενόμενο	17,8	17,2	35,0
	Ναι	Πλήθος	90	101	191
		Αναμενόμενο	97,2	93,8	191,0
Σύνολο		Πλήθος	115	111	226
		Αναμενόμενο	115,0	111,0	226,0

Η δεύτερη σύγκριση που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των δύο ομάδων είναι στις απαντήσεις τους στην ερώτηση για ποιο λόγο επισκέπτονται οι πολίτες την υπηρεσία (ενώ θα μπορούσαν θεωρητικά να χρησιμοποιήσουν τις λειτουργίες της ΗΔ). Η ερώτηση αυτή έγινε και στις δύο ομάδες. Στην παρούσα ενότητα εξετάζεται η μηδενική υπόθεση ότι οι λόγοι που αναφέρονται είναι ανεξάρτητοι από την ομάδα που απαντάει. Η μηδενική υπόθεση για τη ανεξαρτησία των μεταβλητών δεν μπορεί να γίνει δεκτή ($\chi^2(3) = 61,018, p < 0,001$), επομένως υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των απαντήσεων και της ομάδας που τις δίνει.

Πίνακας 24. Πίνακας διπλής εισόδου Ομάδα * Λόγος επίσκεψης της υπηρεσίας

Για ποιο λόγο επισκεφτήκατε την υπηρεσία;		Ομάδα		Σύνολο
		Κοινό	Εργαζόμενοι	
Δεν γνώριζα/ δεν καταλάβαινα τη διαδικτυακή διαδικασία	Πλήθος	7	57	64
	Αναμενόμενο	31,4	32,6	64,0
Στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχα να προχωρήσω στο επόμενο βήμα	Πλήθος	12	17	29
	Αναμενόμενο	14,2	14,8	29,0
Δεν έλαβα το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής	Πλήθος	16	5	21
	Αναμενόμενο	10,3	10,7	21,0
Η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία με κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος	Πλήθος	72	32	104
	Αναμενόμενο	51,0	53,0	104,0
Σύνολο	Πλήθος	107	111	218
	Αναμενόμενο	107,0	111,0	218,0

Από τον Πίνακα 24 φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι απάντησαν σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από τους πολίτες ότι οι πολίτες επισκέφτηκαν την υπηρεσία επειδή δεν γνώριζαν/δεν καταλάβαιναν τη διαδικασία, ενώ οι πολίτες απάντησαν με μεγαλύτερη συχνότητα από το ποσοστό τους στο δείγμα ότι επισκέφτηκαν την υπηρεσία επειδή

δεν έλαβαν το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο για την ολοκλήρωση της συναλλαγής ή επειδή η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία τους κάλεσε σε διαζώσης διευθέτηση του ζητήματος.

Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι από την πλευρά των εργαζομένων η αδυναμία ολοκλήρωσης των συναλλαγών οφείλεται στους πολίτες, ενώ οι πολίτες θεωρούν ότι οφείλεται στις διαδικασίες και τα συστήματα. Κάτι τέτοιο μπορεί να οφείλεται στο ότι οι διαδικασίες της ΗΔ δεν είναι ευκρινείς ή επικαιροποιημένες. Οι εργαζόμενοι δεν είναι της άποψης ότι το σύστημα ή η διαδικασία επιβάλλει την διαζώσης εξυπηρέτηση, ενδεχομένως επειδή η χρήση των συστημάτων είναι μέρος της καθημερινής τους εργασίας.

Τέλος εξετάζεται αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο ομάδων για το πως αντιλαμβάνονται την θετική επίπτωση της ΗΔ για τους πολίτες. Η διερεύνηση γίνεται με τον έλεγχο για σημαντικές διαφορές στη μεταβλητή της Συνολικής Στάσης ως προς την ΗΔ μεταξύ των δύο ομάδων. Οι δύο ομάδες συνιστούν ανεξάρτητα δείγματα, επομένως γίνεται έλεγχος ανεξάρτητων δειγμάτων. Προηγουμένως έγινε έλεγχος κανονικότητας της κατανομής της μεταβλητής «Συνολικής Στάσης», για τις δύο ομάδες, μέσω του Κριτηρίου Kolmogorov-Smirnov ο οποίος έδειξε ότι η κατανομή για καθεμιά από τις ομάδες δεν ακολουθεί σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την κανονική κατανομή. Συγκεκριμένα η τιμή του κριτηρίου ήταν 0,176 ($p < 0,001$) για την ομάδα του κοινού και 0,175 ($p < 0,001$) για την ομάδα των εργαζομένων. Επομένως, λόγω της μη κανονικότητας των κατανομών ο έλεγχος έγινε μέσω του Mann Whitney U test. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υφίστανται στατιστικά σημαντικές διαφορές στην «Συνολικής Στάσης» απέναντι στην ΗΔ μεταξύ των δύο ομάδων ($U=5808,500$, $Z=-1,285$, $p=0,199$). Επομένως το αποτέλεσμα δείχνει ότι και οι δύο ομάδες δείχνουν την ίδια περίπου (θετική) στάση ως προς την ΗΔ. Άρα, στο σημείο αυτό βλέπουμε την καθολική αποδοχή των θετικών στοιχείων της ΗΔ. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι εργαζόμενοι στις ΔΥ κατανοούν και ενστερνίζονται τα οφέλη που προκύπτουν από την ΗΔ για τους πολίτες και τη βελτίωση της ζωής τους.

4.4. Έλεγχος συσχέτισης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Σε αυτήν την ενότητα εξετάζεται αν η στάση των συμμετεχόντων ως προς την ΗΔ (και για τις δύο ομάδες) διαφοροποιείται ως προς τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης). Δεδομένου ότι η κατανομή της μεταβλητής που εκφράζει τη συνολική στάση ως προς την ΗΔ δεν κατανέμεται κανονικά για καμία από τις δύο ομάδες του δείγματος, χρησιμοποιήθηκαν μη παραμετρικοί έλεγχοι για την ανάλυση (Mann Whitey για την ανάλυση ως προς το φύλο, καθώς έχει 2 επίπεδα και Kruskal Wallis για την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης, καθώς έχουν πάνω από 2 επίπεδα). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η στάση ως προς την ΗΔ δεν διαφοροποιείται σε σημαντικό βαθμό από καμία από τις δημογραφικές μεταβλητές (Πίνακας 25).

Πίνακας 25. Μη παραμετρικοί έλεγχοι διαφοροποίησης της στάσης ως προς την ΗΔ ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Συνολική στάση ως προς την ΗΔ	Κοινό		Εργαζόμενοι	
	Τιμή κριτηρίου	p-value	Τιμή κριτηρίου	p-value
Φύλο Mann Whitney				

	U	1544,000		758,500	
	Z	-0,502	0,616	-1,583	0,113
Ηλικία					
	H	3,573	0,612	0,480	0,923
Επίπεδο εκπαίδευσης					
	H	5,180	0,159	4,185	0,123

Είναι, ως εκ τούτου εμφανές, ότι οι θετικές απόψεις των συμμετεχόντων για τα οφέλη της ΗΔ κινούνται στα ίδια επίπεδα σε όλες τις ομάδες, ανεξάρτητα από δείγμα (κοινό ή εργαζόμενοι), φύλο, ηλικία και επίπεδο εκπαίδευσης. Ακόμα, δηλαδή και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία συμμετέχοντες, που δεν κάνουν ιδιαίτερη χρήση των ψηφιακών συστημάτων ή δεν έχουν μεγαλώσει μέσα στην τεχνολογία, δείχνουν να αποδέχονται αυτά τα οφέλη στο ίδιο επίπεδο με τις νεότερες γενιές.

4.5. Επίδραση της ΗΔ στην κοινωνική ευζωία και ευημερία

Προκειμένου να διερευνηθεί η επίδραση της ΗΔ στην κοινωνική ευημερία των πολιτών, εξετάστηκε η δημιουργία οικονομετρικών μοντέλων (γραμμικής παλινδρόμησης) με εξαρτημένες μεταβλητές τις διαστάσεις της κοινωνικής ευημερίας (Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με την ΗΔ, Κοινωνική Συνεισφορά, Κοινωνική Συνοχή και Κοινωνική Ένταξη και Αποδοχή) και ανεξάρτητες μεταβλητές – προβλεπτικούς παράγοντες τις ακόλουθες:

- (α) τη συχνότητα χρήσης της ΗΔ (η συχνότητα διαμορφώθηκε σε διχότομη ψευδομεταβλητή 0-1 με 1 να αντιστοιχεί σε συχνή χρήση της ΗΔ – καθημερινά ή 3-4 φορές την εβδομάδα και 0 να αντιστοιχεί σε λιγότερο συχνή) και
- (β) τη συνολική στάση ως προς την ΗΔ. Η μεταβλητή αυτή δημιουργήθηκε από τις ερωτήσεις που αφορούν τις απόψεις των πολιτών για τα οφέλη της ΗΔ (Πίνακας 12), ως άθροισμα των απαντήσεων στις επιμέρους ερωτήσεις.
- (γ) τα δημογραφικά στοιχεία (Ηλικία, φύλο, επίπεδο εκπαίδευσης)
- (δ) Πότε χρησιμοποίησαν για πρώτη φορά Η/Υ
- (ε) Αν έχουν Smartphone, πιστοποιητικό γνώσεων και κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων.

Από τις παραπάνω ερωτήσεις που αναπαριστούν τους προβλεπτικούς παράγοντες οι διχότομες (φύλο, αν έχουν Smartphone, πιστοποιητικό γνώσεων και κρατική ενίσχυση), κωδικοποιήθηκαν ως ψευδομεταβλητές (το φύλο=άνδρας και η απάντηση ναι για τις άλλες ερωτήσεις έχουν τιμή=10. Από τις ερωτήσεις με περισσότερα επίπεδα (δημογραφικά, πότε χρησιμοποίησαν για πρώτη φορά Η.Υ) δημιουργήθηκαν αντίστοιχες ψευδομεταβλητές.

Αρχικά, εξετάστηκαν οι κατανομές των εξαρτημένων μεταβλητών ως προς την κανονικότητα. Η «Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με την ΗΔ» κατανέμεται κανονικά (Kolmogorov-Smirnov Statistic = 0,074, p=0,171) ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές τα κατάλοιπα (residuals) της παλινδρόμησης κατανέμονται κανονικά (για την κοινωνική συνεισφορά Kolmogorov-Smirnov Statistic = 0,059, p=0,200, για την Κοινωνική Συνοχή Kolmogorov-Smirnov Statistic = 0,065, p=0,200, για την κοινωνική ένταξη και αποδοχή Kolmogorov-Smirnov Statistic = 0,065, p=0,200). Οι κατανομές αυτές ικανοποιούν την προϋπόθεση της κανονικότητας, οπότε μπορεί να εξεταστεί ένα οικονομετρικό υπόδειγμα. Επίσης εξετάστηκε ο εκτιμητής μεγέθυνσης

της διασποράς (variance inflation factor - VIF) προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι δεν υπάρχει πρόβλημα συγγραμικότητας. Ο VIF αναδείχτηκε πολύ υψηλός (από 10,6 έως 15,9) για τις ερωτήσεις της ομάδας για το πότε χρησιμοποίησαν για πρώτη φορά Η/Υ, επομένως, αυτές εξαιρέθηκαν από τα μοντέλα.

Συνολικά, εξετάστηκαν 4 οικονομετρικά μοντέλα πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης, τα οποία ήταν σημαντικά (Πίνακας 26). Και για τα τέσσερα μοντέλα οι διαστάσεις της κοινωνικής ευημερίας έχουν ως στατιστικά σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα τη συνολική στάση των πολιτών ως προς την ΗΔ.

Συγκεκριμένα, για τη διάσταση «Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με την ΗΔ» σημαντικοί θετικοί προβλεπτικοί παράγοντες ήταν η Συνολική Στάση ως προς την ΗΔ και η Εκπαίδευση Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ. Η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ΗΔ και οι άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές δεν αναδείχτηκαν ως στατιστικά σημαντικοί παράγοντες. Επομένως, βλέπουμε ότι το να έχει κάποιος θετικότερη άποψη ως προς τα οφέλη που παρέχει η ΗΔ στους πολίτες επιδρά θετικά στην κοινωνική του ευζωία που συνδέεται με την ΗΔ. Παρόμοια, το να είναι απόφοιτος Λυκειακής ή μεταλυκειακής εκπαίδευσης μπορεί επίσης να αυξήσει το επίπεδο Κοινωνική ευζωίας σε σχέση με την ΗΔ. Με άλλα λόγια απολαμβάνει σε μεγαλύτερο βαθμό τα οφέλη που του παρέχει η ΗΔ.

Για τη διάσταση της Κοινωνικής Συνεισφοράς σημαντικός θετικός προβλεπτικός παράγοντες ήταν η Συνολική Στάση ως προς την ΗΔ και αρνητικός το φύλο=άνδρας, κάτι που σημαίνει ότι θετικότερη στάση δημιουργεί υψηλότερο επίπεδο κοινωνικής συνεισφοράς και ότι το να είναι κάποιος άνδρας μειώνει το επίπεδο ευζωίας που σχετίζεται με την κοινωνική συνεισφορά.

Επιπλέον, για τη διάσταση της Κοινωνικής Συνοχής η Συνολική Στάση ως προς την ΗΔ από τους πολίτες, η Εκπαίδευση Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ και η Εκπαίδευση ΑΕΙ/ΤΕΙ σημειώθηκαν ως στατιστικά σημαντικοί θετικοί προβλεπτικοί παράγοντες. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι η θετικότερη στάση ως προς την ΗΔ επιφέρει υψηλότερο επίπεδο Κοινωνικής Συνοχής, όπως επίσης και υψηλότερο επίπεδο πετυχαίνεται όταν το επίπεδο εκπαίδευσης είναι Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ ή ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Τέλος, για τη διάσταση της Κοινωνικής Ένταξης και Αποδοχής, ο μοναδικός σημαντικός θετικός προβλεπτικός παράγοντας αναδείχτηκε η Συνολική Στάση ως προς την ΗΔ. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι η θετικότερη στάση των πολιτών ως προς την ΗΔ και τα οφέλη που τους παρέχει μπορεί να αυξήσει το επίπεδο Κοινωνικής Ένταξης και Αποδοχής.

Επομένως, η αντιληπτή ευημερία των πολιτών επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από το αν οι ίδιοι πιστεύουν ότι η ΗΔ τους διευκολύνει, τελικά. Μια μονάδα αύξηση των θετικών στάσεων επιφέρει 0,6 μονάδες αύξηση της ευημερίας που σχετίζεται με την ΗΔ, 0,64 μονάδες στο επίπεδο κοινωνικής συνεισφοράς, 0,43 μονάδες στο επίπεδο κοινωνικής συνοχής και 0,5 μονάδες στο επίπεδο κοινωνικής ένταξης και αποδοχής.

Πίνακας 26. Μοντέλα Γραμμικής παλινδρόμησης πρόβλεψης των διαστάσεων της κοινωνικής ευημερίας

Εξαρτημένη μεταβλητή	Ανεξάρτητες μεταβλητές	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	SE	Beta	t	p
Κοινωνική ευζωία και ευημερία σε σχέση με	Σταθερά	0,831	0,414		2,006	0,047
	Συνολική Στάση ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-κοινό	0,602**	0,087	0,553	6,927	0,000

την ΗΔ	Εκπαίδευση Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	0,391*	0,151	0,214	2,579	0,011
		R= 0,539	R ² = 0,290	Adj R ² = 0,277	F= 21,698	p <0,001
Κοινωνική Συνεισφορά	Σταθερά	1,258	0,368		3,420	<,001
	Συνολική Στάση ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-κοινό Φύλο (άνδρας)	0,643**	0,084	0,590	7,664	<,001
		-0,258*	0,120	-0,166	-2,156	0,033
		R= 0,610	R ² = 0,373	Adj R ² = 0,361	F= 31477	p. <0,001
Κοινωνική Συνοχή	Σταθερά	1,409	0,447		3,154	0,002
	Συνολική Στάση ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-κοινό Εκπαίδευση Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	0,433**	0,096	0,407	4,492	<,001
	Εκπαίδευση ΑΕΙ/ΤΕΙ	0,386*	0,177	0,225	2,184	0,031
		0,321*	0,156	0,209	2,049	0,043
		R= 0,421	R ² = 0,177	Adj R ² = 0,153	F= 7,524	p. <0,001
Κοινωνική Ένταξη και Αποδοχή	Σταθερά	1,869	0,367		5,090	<,001
	Συνολική Στάση ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-κοινό	0,502**	0,084	0,498	5,945	<,001
		R= 0,498	R ² = 0,248	Adj R ² = 0,241	F= 35,388	p. <0,001

* Σημαντικό σε επίπεδο 0,05 ** σημαντικό σε επίπεδο 0,01

5. Συμπεράσματα

Η έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάστηκαν στις προηγούμενες ενότητες είχε ως βασικό σκοπό να εξετάσει το αν και σε ποιο βαθμό η ΗΔ επιδρά στην κοινωνική ευζωία των πολιτών. Η έρευνα διεξήχθη με τη συμμετοχή δύο δειγμάτων, ενός αποτελούμενου από εργαζόμενους σε Δημόσιους φορείς και ένα αποτελούμενο από πολίτες/χρήστες αυτών των φορέων. Το βασικό συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι τόσο οι πολίτες, όσο και οι εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα που έλαβαν μέρος στην έρευνα εκτιμούν ότι η ΗΔ είναι προς όφελος του πολίτη και συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην κοινωνική του ευζωία. Μέσω οικονομετρικών μοντέλων αναδείχτηκε ότι οι θετικές στάσεις των πολιτών ως προς την ΗΔ και τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν από αυτήν προβλέπει την κοινωνική τους ευζωία, κυρίως αυτήν που σχετίζεται με τις υπηρεσίες ΗΔ. Από την άλλη πλευρά, βέβαια, η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ΗΔ δεν βρέθηκε να επιδρά σε σημαντικό βαθμό στην κοινωνική ευζωία των ερωτώμενων. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι η ευημερία των πολιτών, με την έννοια που υιοθετήθηκε στην παρούσα εργασία, μπορεί να προβλεφθεί από τις θετικές τους απόψεις σε ότι αφορά τα οφέλη που αποκομίζουν.

Αν δηλαδή οι πολίτες θεωρούν ότι ωφελούνται από τις υπηρεσίες ΗΔ, τότε λαμβάνουν τα θετικά της οφέλη. Αν όμως δεν θεωρούν ότι τα οφέλη αυτά είναι σημαντικά για αυτούς, τότε δεν καρπώνονται τα θετικά αποτελέσματα της ΗΔ, τουλάχιστον στο βαθμό που αυτά γίνονται αντιληπτά στους ίδιους. Επιπλέον, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το ανδρικό φύλο σχετίζεται αρνητικά με την κοινωνική συνεισφορά, δηλαδή βιώνει σε μικρότερο βαθμό την λήψη και την παροχή βοήθειας προς το κοινωνικό σύνολο και τη συμβολή στην κοινωνία. Ενδεχομένως το έρημα αυτό να σχετίζεται με την μεγαλύτερη συμμετοχή των γυναικών σε κοινωνικές δράσεις αλληλεγγύης και συνεισφοράς.

Πέρα από το φύλο, η άλλη δημογραφική μεταβλητή που βρέθηκε να προβλέπει θετικά δυο διαστάσεις της κοινωνικής ευζωίας ήταν το επίπεδο εκπαίδευσης. Το να είναι κάποιος απόφοιτος λυκειακής ή μεταλυκειακής εκπαίδευσης αυξάνει την κοινωνική του ευζωία που συνδέεται με την ΗΔ. Επίσης, η Εκπαίδευση Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ και η Εκπαίδευση ΑΕΙ/ΤΕΙ σημειώθηκαν ως στατιστικά σημαντικοί θετικοί προβλεπτικοί παράγοντες για τη διάσταση της Κοινωνικής Συνοχής. Θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς ότι το πλέον χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (υποχρεωτική), όπως και το πλέον υψηλό (μεταπτυχιακό και διδακτορικό) δεν είναι σημαντικά στοιχεία για την κοινωνική συνοχή, ενώ ένα μέσο επίπεδο (δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας) εκπαίδευσης, που συνιστά το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος είναι αυτό που τελικά συνεισφέρει στην συνοχή του κοινωνικού ιστού.

Τα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στα πλαίσια της παρούσας εργασίας προσεγγίστηκαν μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της εμπειρικής έρευνας που περιγράφηκε. Σε ότι αφορά τους τομείς της ΗΔ που αναπτύσσονται τα τελευταία χρόνια, η βιβλιογραφία αναφέρει ότι περιλαμβάνουν την υγεία, την παιδεία, τη δικαιοσύνη, την ασφάλεια, αλλά και διαφόρων ειδών παροχές ή υπηρεσίες, όπως δημόσιες βιβλιοθήκες, φοιτητικές παροχές (Barrenechea & Jenkins, 2014). Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έδειξαν ότι ο τομέας που ανέφεραν περισσότερο ότι χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες είναι οι οικονομικές υπηρεσίες (ΔΟΥ – Εφορία). Σε μεγάλο βαθμό χρησιμοποιούνται υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη (ΚΕΠ) την υγεία-κοινωνική ασφάλιση και την εκπαίδευση. Οι υπηρεσίες που συνδέονται με τις οικονομικές συναλλαγές με το κράτος, όπως είναι η εφορία, υπαγορεύονται από σχετικές ρυθμίσεις, οπότε δεν εναπόκειται αποκλειστικά στον πολίτη να αποφασίσει να συναλλάσσεται με το δημόσιο, αλλά αυτό είναι μια υποχρέωση. Σε ότι αφορά την εκπαίδευση, παρατηρείται τα τελευταία χρόνια μια στροφή προς την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Δεδομένου ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε τρία περίπου χρόνια μετά το ξέσπασμα της πανδημίας που προξένησε η νόσος Covid-19 και που επέφερε την τηλεεκπαίδευση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες, η χρήση του διαδικτύου για εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι κάτι που είναι πλέον ευρέως διαδεδομένο. Τομείς που σημείωσαν μικρότερη συχνότητα χρήσης από τους συμμετέχοντες είναι η Δικαιοσύνη, τα τεχνικά θέματα, η πρόνοια και ο ΟΑΕΔ.

Σχετικά με το ερευνητικό ερώτημα για το βαθμό που θεωρούν οι πολίτες ότι η ΗΔ συμβάλλει στην κοινωνική τους ευζωία, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν τη συμβολή αυτή σε μεγάλο βαθμό. Μέσα από μια ανάλυση παραγόντων, η κοινωνική ευημερία μελετήθηκε σε τέσσερις διαστάσεις, αυτήν που σχετίζεται με την ΗΔ, την κοινωνική συνεισφορά, την κοινωνική συνοχή και την κοινωνική ένταξη και αποδοχή. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ότι η ερώτηση «Οι άνθρωποι γνωρίζονται πολύ λίγο ο ένας με τον άλλον στο περιβάλλον μου» δεν

συμπεριλήφθηκε από την διερευνητική διαδικασία σε κανέναν από τους προαναφερθέντες παράγοντες. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει μια διάσταση, αυτή της κοινωνικής συναναστροφής και κοινωνικής δικτύωσης – ή αντίθετα, της κοινωνικής αποξένωσης, που αν και σημαντική για την κοινωνική ευημερία, δεν συνδέεται αρκετά σημαντικά με τους άλλους παράγοντες. Κάτι τέτοιο ενδέχεται να συνδέεται με ανάλογα ερωτήματα που υπάρχουν στη βιβλιογραφία για το αν τα μέσα του Διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένης της σχέσης των πολιτών με το κράτος και μεταξύ τους με την ΗΔ, μπορούν να υποκαταστήσουν τη δια ζώσης επικοινωνία, κινητοποίηση, και δημόσιο διάλογο για το πώς θα πετύχουμε ευζωία και πώς θα προωθήσουμε τις κατάλληλες πολιτικές για να τη στηρίξουμε (Dahlgren, 2005, Vriens, & van Ingen, 2018). Το ζήτημα αυτό είναι ιδιαίτερος ενδιαφέρον και επίκαιρο και θα μπορούσε να αποτελέσει το αντικείμενο έρευνας σε μια μελλοντική ερευνητική εργασία.

Παρόλα αυτά, στη σύγκριση της δια ζώσης εξυπηρέτησης με την ΗΔ, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στις ΔΥ δεν θεωρούν ότι η δια ζώσης εξυπηρέτηση είναι προτιμότερη από την ΗΔ, αναγνωρίζοντας τα οφέλη της δεύτερης. Όπως αναφέρει ο Kostopoulos, (2003), η ΗΔ παρέχει την δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με μεγαλύτερη ευελιξία, χωρίς περιορισμό από μετακινήσεις ή χρονικά περιθώρια, κάτι που δείχνουν να ασπάζονται οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τα όσα αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, για την αξία της δια ζώσης επικοινωνίας και του δημόσιου διαλόγου. Αναγνωρίζεται στο σημείο αυτό, ότι τα ερωτήματα που τέθηκαν προς τους συμμετέχοντες, δεν περιλάμβαναν τις διαστάσεις της κοινωνικής αποξένωσης ή της κοινωνικής συναναστροφής που σχετίζονται με την ηλεκτρονική / διαδικτυακή επικοινωνία. Επομένως, η αξιολόγηση της ΗΔ από τους συμμετέχοντες δεν τα περιλαμβάνει, και επικεντρώνεται στο στοιχείο της διευκόλυνσης. Όπως λοιπόν προαναφέρθηκε, το στοιχείο αυτό της της κοινωνικής συναναστροφής και κοινωνικής δικτύωσης, θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο μιας μελλοντικής έρευνας.

Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι εκφράζουν την άποψη ότι σε μεγάλο βαθμό οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας μέσω ΗΔ έχουν βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ότι αφορά την αξιοπιστία των υπηρεσιών και των συναλλαγών, την ευκολία στην πλοήγηση και την πρόσβαση των ψηφιακών πόρων, την ποιότητα της πληροφορίας και του περιεχομένου και τη γενικότερη εξυπηρέτηση του κοινού. Αυτοί είναι και οι βασικοί στόχοι ενός συστήματος ΗΔ, σε ότι αφορά τους πολίτες και την αναβάθμιση των υπηρεσιών που τους παρέχονται (IPCS, 2003).

Στο ερώτημα που αφορά τους λόγους που οι πολίτες επισκέπτονται τις ΔΥ, οι απαντήσεις που δόθηκαν από του συμμετέχοντες στα δύο δείγματα δίνουν διαφορετικά αποτελέσματα. Από την μια πλευρά, οι πολίτες του δείγματος, στην πλειονότητα τους αναφέρουν ότι επισκέφθηκαν την ΔΥ (αντί της χρήσης ΗΔ) επειδή η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία με κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος. Σε πολύ μικρό βαθμό απάντησαν ότι απέτυχαν να προχωρήσουν στα βήματα της ηλεκτρονικής διαδικασίας ή δεν καταλάβαιναν τη διαδικασία. Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι υποστηρίζουν ότι οι πολίτες επισκέπτονται τις ΔΥ κυρίως επειδή δεν γνωρίζουν ή δεν καταλαβαίνουν τη διαδικτυακή διαδικασία και πολύ λιγότερο λόγω της φύσης της συναλλαγής. Κάτι τέτοιο αν και μπορεί να φανεί σε κάποιο βαθμό λογικό εύρημα, καθώς οι εργαζόμενοι στις ΔΥ είναι πολύ περισσότερο εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές διαδικασίες της υπηρεσίας τους, είναι ενδεικτικό του τρόπου με τον οποίο ερμηνεύονται με

διαφορετικό τρόπο οι δυσκολίες περάτωσης μια ηλεκτρονικής συναλλαγής. Επίσης, αυτό είναι ενδεικτικό της ανάγκης για ψηφιακό αλφαριθμητισμό των πολιτών, στοιχείο που αποτελεί ένα από τα εμπόδια εφαρμογής της ΗΔ (Al-Hakim, 2007).

Σε ότι αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών της ΗΔ, τόσο οι χρήστες των υπηρεσιών τους, όσο και οι εργαζόμενοι σε αυτές εξέφρασαν την άποψη ότι αυτή είναι σε υψηλότερα επίπεδα, συγκριτικά με την ασφάλεια που παρέχεται σε άλλου είδους συναλλαγές, όπως για παράδειγμα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αλλά ακόμα και σε σχέση με τις τραπεζικές συναλλαγές, σε μικρότερο βαθμό. Αυτό αντανακλά την πεποίθηση των πολιτών ότι η Πολιτεία λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι συναλλαγές να είναι ασφαλείς και απαλλαγμένες από τους κινδύνους που ενδέχεται να κρύβουν οι διαδικτυακές επικοινωνίες.

Συμπερασματικά, η ΗΔ παρέχει μεγάλες δυνατότητες τόσο από τη σκοπιά των πολιτών και των επιχειρήσεων, όσο και από τη σκοπιά της ίδιας της διοίκησης και των λειτουργών της (Al-Hakim, 2007, Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016). Από την πλευρά των χρηστών της ΗΔ, τα οφέλη αφορούν την καλύτερη, ταχύτερη, ευκολότερη και οικονομικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών με ασφάλεια και αξιοπιστία, όπως επίσης και ίσες ευκαιρίες στην πρόσβαση. Από την πλευρά του κράτους, τα οφέλη μπορούν να μεταφραστούν σε εξοικονόμηση πόρων, αύξηση της παραγωγικότητας και ανάπτυξη της περιφέρειας. Από πλευράς γενικότερου κοινωνικού συνόλου, η ΗΔ συμβάλλει στην βελτίωση της διαφάνειας, τη μείωση της γραφειοκρατίας και της ενίσχυσης της συμμετοχής στα κοινά (Καλογήρου και Παναγιωτόπουλος, 2016).

Ωστόσο, η ΗΔ αντιμετωπίζει και ορισμένους περιορισμούς, οι οποίοι αφορούν στην ανάγκη για επανασχεδιασμό ορισμένων λειτουργιών και διαδικασιών, με το αντίστοιχο κόστος, στη στάση των εργαζομένων απέναντι στις νέες διαδικασίες, στο επίπεδο γνώσεων των πολιτών για τη χρήση των υπηρεσιών ΗΔ, στα θέματα ασφάλειας και ιδιωτικότητας των πληροφοριών, και στην ενίσχυση των υποδομών που θα στηρίζουν το νέο οικοδόμημα.

Μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας, ένα από τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε είναι ότι οι πολίτες εξακολουθούν να επισκέπτονται τις ΔΥ, είτε λόγω δικής τους αδυναμίας να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές, είτε λόγω πολυπλοκότητας του συστήματος ή μη ολιστικής προσέγγισης που επιβάλλει κάποιες από τις διαδικασίες να πραγματοποιούνται δια ζώσης. Με βάση αυτά τα πορίσματα, οι προτάσεις που θεωρούνται ότι θα συνέβαλαν στην περεταίρω βελτίωση της ΗΔ προσανατολίζονται σε δυο άξονες.

Από τη μια πλευρά η ενίσχυση των δεξιοτήτων των πολιτών, ώστε να μπορούν με μεγαλύτερη ευκολία να χρησιμοποιούν τις εφαρμογές της ΗΔ θα μπορούσε να μετριάσει τις δυσκολίες τους. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να γίνει μέσω διαθέσιμων οδηγιών στις ιστοσελίδες της ΗΔ, με χρήση πολυμέσων, όπως αναλυτικά βίντεο που θα εξηγούν τη διαδικασία βήμα-βήμα, ακόμα και για τους πλέον αρχάριους. Μια γραμμή βοήθειας (help-desk) που θα απαντά σε πραγματικό χρόνο στις απορίες των πολιτών, θα μπορούσε επίσης να συνεισφέρει στην υποστήριξη των χρηστών. Επιπλέον, πολιτικές που προωθούν τη δια βίου μάθηση για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων μπορούν να συμβάλλουν στην καλύτερη αξιοποίηση των λειτουργιών ΗΔ. Κάτι τέτοιο περιλαμβάνεται και στις πολιτικές της ΕΕ για τη βελτίωση της ευημερίας των πολιτών (ΕΕ, 2019).

Από την πλευρά των ΔΥ και των αντίστοιχων συστημάτων, μια ολιστική προσέγγιση που θα εξάλειφε την ανάγκη της δια ζώσης συναλλαγής για κάποια ζητήματα θα ήταν προς όφελος όλων των πλευρών. Η απλούστευση των εφαρμογών και των

χρονοβόρων ηλεκτρονικών διαδικασιών θα μπορούσε επίσης να δράσει προς την ίδια κατεύθυνση.

Επίσης, μέσα από μια γενικότερη θεώρηση για τη βελτίωση της ευημερίας των πολιτών σε σχέση με την ΗΔ, και σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της ΕΕ (ΕΕ, 2019), οι κυβερνήσεις καλούνται να κατοχυρώσουν τα οφέλη της ψηφιοποίησης προκειμένου να ενισχυθεί η ευημερία των πολιτών, να προωθήσουν καινοτόμες ψηφιακές εφαρμογές, που θα παρέχουν ασφάλεια συναλλαγών, προστασία δεδομένων και πρόσβαση για όλους τους πολίτες σε όλους τους τομείς της ΗΔ.

Η παρούσα εργασία επιχείρησε να καλύψει αρκετές πτυχές της χρήσης και της χρησιμότητας της ΗΔ. Επικεντρώθηκε σε ζητήματα ευημερίας και ευζωίας των πολιτών. Μια ενδιαφέρουσα πτυχή που δεν καλύφθηκε πλήρως και θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο μιας μελλοντικής διερεύνησης σχετίζεται με τη διαφάνεια των διαδικασιών της ΗΔ και τη μείωση της γραφειοκρατίας στο Δημόσιο Τομέα.

Μια άλλη πτυχή είναι ότι η ΗΔ εξυπηρετεί τα άτομα με αναπηρία. Για παράδειγμα, στην περίπτωση των ατόμων με προβλήματα κινητικότητας, η ΗΔ βοηθάει καθώς δεν χρειάζεται να προσέρχονται στις δημόσιες υπηρεσίες για να εξυπηρετηθούν. Από την άλλη πλευρά, όμως, τα άτομα με προβλήματα όρασης και άλλες ασθένειες, δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν τα μέσα της ΗΔ. Για τις περιπτώσεις αυτές, θα πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη υποστήριξη μέσα από προσαρμοσμένες πλατφόρμες, ή ακόμα και η δια ζώσης εξυπηρέτηση (π.χ. γέροντες και ασθενείς). Εξ άλλου η τεχνολογία είναι σε μια διαρκή εξέλιξη και αυτό έχει επιπτώσεις στις ψηφιακές υπηρεσίες και κατ'επέκταση στην ΗΔ. Επομένως η ΗΔ δεν είναι κάτι στατικό, αλλά είναι δυναμική διαδικασία, η οποία εξελίσσεται με την τεχνολογία και χρήζει διαρκούς διερεύνησης.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Ευρωπαϊκή Ένωση (2022). eGovernment and digital public services. Διαθέσιμο στο <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment> (ανάκτηση 27/12/2022).
- ΕΕ, (2019). Συμπεράσματα του Συμβουλίου σχετικά με την οικονομία της ευημερίας. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διαθέσιμο στο [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG1126\(06\)&from=CS](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG1126(06)&from=CS)
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, (2017). Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 16ης Μαΐου 2017 σχετικά με το σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 (2016/2273(INI))
- Καλογήρου, Γ., & Παναγιωτόπουλος, Π. (2016). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* [Κεφάλαιο]. Στο Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α., Σιώκας, Ε., Καρούνος, Θ., Μάγκλαρης, Β., Τρούλος, Κ., Καλογεράς, Δ., Τσιαβός, Π., Κανέλλος, Ν., & Μερκεκούλιας, Β. 2016. *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης* [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις, κεφ 4. <http://hdl.handle.net/11419/6210>
- Κυριαζόπουλος, Π. & Σαμαντά, Ε. (2010), *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*, Αθήνα, Εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική
- Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετά-κορωνοϊό εποχή. *Διανέοσις, Οργανισμός έρευνας και ανάλυσης*.

Ξενόγλωσση

- Al-Hakim, L. (2007). *Global e-government : theory, applications and benchmarking*. Idea Group Publishing.
- Barrenechea, M.J. & Jenkins, T. (2014). *e-Government or Out of Government*. Ontario: Open Text Corporation.
- Bryman, A. (2004) *Social Research Methods* (second edition). Oxford University Press
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005).). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. doi:10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x
- Creswell, J. (2002). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (2nd edn). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dahlgren, P. (2005). The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation. *Political Communication*, 22(2), 147–162. doi:10.1080/10584600590933160
- Eckerson, W. W. (2002). *Data quality and bottom line: Achieving business success through high quality data* (TDWI Report Series). Seattle: The Data Warehousing Institute.

- European Commission. (2005). *Transforming government*.
https://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/010-egovernment.pdf
- European Parliamentary Research Service, (2015), *eGovernment, Using technology to improve public services and democratic participation*, Διαθέσιμο στο
https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf,
 προσπέλαση 22-09-2022.
- Gliem, J.A., Gliem, R.R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*.
- Hernon, P., Reylea, H. C., Dugan, R. E., & Cheverie, J. F. (2002). *United States government information: Policies and sources*. Westport, CT: Libraries Unlimited. p. 388
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2012).). Internet, Trust in Government, and Citizen Compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 741–763. doi:10.1093/jopart/mus037
- Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: e-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323–331. doi:10.1016/j.giq.2003.08.003
- Johnson D., (1994), *Research Methods in Educational Management*, Longman Group, Essex
- Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121–140. <https://doi.org/10.2307/2787065>
- Keyes, C. L. M., & Lopez, S. J. (2002). Toward a science of mental health: Positive directions in diagnosis and interventions. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 45–59). New York: Oxford University Press
- Keyes, C. L. M., & Shapiro, A. D. (2004). Social Well-Being in the United States: A Descriptive Epidemiology. In O. G. Brim, C. D. Ryff, & R. C. Kessler (Eds.), *How healthy are we?: A national study of well-being at midlife* (pp. 350–372). The University of Chicago Press.
- Kostopoulos, G. K. (2003, July 4-6). E-government: The Dubai experience. In Proceedings of the 2004 *International Business Information Management (IBIM) Conference*, Amman, Jordan (pp. 13-15).
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial Marketing Management*, 29, 65-83
- Markellos, K., Markellou, P., Panagiotaki, A., Tsakalidis, A. (2007). Semantic Web Mining for Personalized Public E-Services. In Al-Hakim, L., (ed) *Global e-government : theory, applications and benchmarking*. Idea Group Publishing
- Morgeson, F.V. and Mithas, S. (2009). Does e-government measure up to e-business? Comparing end user perceptions of U.S. federal government and e-business web sites. *Public Administration Review* 69(4): 740–752.
- Mugellini, E., Pettenati, M.C. & Khaled, O.A. (2007). Model of Seamless, Citizen-Oriented Service Delivery. In Al-Hakim, L., (ed) *Global e-government : theory, applications and benchmarking*. Idea Group Publishing
- Perloff, J.M. (2015). Μικροοικονομική. Φουσέκης, Π, Παναγιώτου Δ. (επιμ). Pearson Education.

- Piehler, R., Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2014). An Analysis of Continuity Intentions of eGovernment Portal Users. *Public Management Review*, 18(2), 163–198. doi:10.1080/14719037.2014.965270
- Saunders, N. K., Lewis, P., Thornhill, A., (2019). *Research Methods for Business Students* 8th Edition. Pearson
- Steeger, T. (2014). *Hoe is uw sociaal welbevinden? De constructie en validatie van een nieuw ontwikkelde vragenlijst over het sociaal welbevinden*. Universiteit Twente.
- UNESCO, (2005). *Defining E-Governance*, Διαθέσιμο στο https://webarchive.unesco.org/20161021003528/http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (προσπέλαση 15-09-2022).
- United Nations (2013). *Compendium of Innovative E-government Practices, Department of Economic and Social Affairs, United Nations*. Διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/Compendium%20Innovative%20EGovernment%20Practices%20Vol%20V.pdf>
- UNITED NATIONS (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, New York. Διαθέσιμο στο <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Report%20without%20annexes.pdf> (Ανάκτηση 23/01/2023).
- United Nations and American Society for Public Administration, (2002). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York, NY: U.N. Publications. Διαθέσιμο στο <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>
- Vriens, E., & van Ingen, E. (2018). Does the rise of the Internet bring erosion of strong ties? Analyses of social media use and changes in core discussion networks. *New Media & Society*, 20(7), 2432–2449. <https://doi.org/10.1177/1461444817724169>
- Vyzirgiannakis, Dimitrios. (2015). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ελληνικό Δημόσιο: Απελευθέρωση από το «σιδερένιο κλουβί» ή ηλεκτρονικός εγκλεισμός;. 10.13140/RG.2.1.4342.7601.
- World Bank (2002). *The e-government handbook for developing countries: a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology (English)*. infoDev Washington, D.C. : World Bank Group. <http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/The-e-government-handbook-for-developing-countries-a-project-of-InfoDev-and-the-Center-for-Democracy-and-Technology>

Παράρτημα Α Ερωτηματολόγιο κοινού

Ερωτηματολόγιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - κοινό
Αγαπητέ συμμετέχοντα,

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής μου στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος Εφηρμοσμένων Οικονομικών και Περιφερειακής Ανάπτυξης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, κάτω από την εποπτεία της Δρ. Ασημίνας Χριστοφόρου.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων της «ψηφιοποίησης» του δημόσιου τομέα και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κοινωνική ευημερία.

Θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι η έρευνα είναι εθελοντική και ανώνυμη, και πραγματοποιείται με απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των συμμετεχόντων και στην προστασία των δεδομένων. Τα δεδομένα χειρίζονται με απόλυτη εχεμύθεια. Έχετε το δικαίωμα να εγκαταλείψετε την έρευνα και τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, σε οποιοδήποτε σημείο του, χωρίς να χρειάζεται να αιτιολογήσετε την επιλογή σας αυτή. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις και ο καθένας χρειάζεται να απαντάει ανάλογα με το τι θεωρεί ότι ισχύει για τον ίδιο.

Εάν έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μου στο email raouzaίου@yahoo.gr.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας,
Με εκτίμηση,
Χριστίνα Ραουζαίου

Δημογραφικά Στοιχεία

Σε αυτήν την ενότητα συλλέγονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων

1. Φύλο

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

66+

3. Οικογενειακή κατάσταση

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Άγαμος/η

Έγγαμος/η - Συζώ

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

4. Επίπεδο εκπαίδευσης

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Υποχρεωτική
- Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ
- ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

5. Επάγγελμα

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Μισθωτός/η
- Ελεύθερος/η επαγγελματίας
- Συνταξιούχος
- Φοιτητής/τρια
- Οικιακές υποχρεώσεις

6. Οικογενειακό ετήσιο εισόδημα

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Έως 6000€
- 6001€-12000€
- 12001€-20000€
- 20001€-35000€
- πάνω από 35000€
- Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση

Αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου διερευνά την πρόσβαση σε ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή κατάρτιση

7. Στις παρακάτω ερωτήσεις παρακαλώ απαντήσετε πόσο συχνά χρησιμοποιείτε Η/Υ

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ συχνά
Χρησιμοποιείτε Η/Υ στο σπίτι;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρησιμοποιείτε Η/Υ στην εργασία σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Έχετε smartphone κινητό;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

9. Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

10. Έχετε λάβει κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

11. Έχετε πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης Η/Υ και παρεμφερών ηλεκτρονικών μέσων και εφαρμογών;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

12. Πότε χρησιμοποιήσατε για πρώτη φορά Η/Υ;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ως μαθητής/τρια
 Ως φοιτητής/τρια
 Στην εργασία μου
 Δεν θυμάμαι
 Ποτέ

Συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου, παρακαλώ απαντήστε σχετικά με τις συναλλαγές που κάνετε ηλεκτρονικά

13. Ποιες από τις ακόλουθες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- ΔΟΥ – Εφορία
 Ασφαλιστικά ταμεία
 Ιατρικά ραντεβού – συνταγογράφηση – ιατρούς
 Ηλεκτρονικά πιστοποιητικά – ΚΕΠ
 ΟΑΕΔ
 Πρόνοια – επιδόματα
 Εκπαίδευση
 Τεχνικά θέματα – ΚΤΕΟ – Μεταφορές-Συγκοινωνίες
 Δικαιοσύνη

14. Πόσες φορές στη διάρκεια μιας εβδομάδας χρησιμοποιείτε μέσα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- 3-4 φορές την εβδομάδα
- Καθημερινά

15. Πόσες φορές στη διάρκεια μιας εβδομάδας χρησιμοποιούσατε μέσα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πριν την πανδημία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- 3-4 φορές την εβδομάδα
- Καθημερινά

16. Πόσες συχνά χρειάστηκε να επισκεφτείτε δια ζώσης τη Δημόσια υπηρεσία προκειμένου να ολοκληρώσετε μια συναλλαγή;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ποτέ
- Σπάνια
- Μερικές φορές
- Συχνά
- Πολύ συχνά

17. Για ποιο λόγο επισκεφτήκατε την υπηρεσία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δεν γνώριζα/ δεν καταλάβαινα τη διαδικτυακή διαδικασία
- Στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχα να προχωρήσω στο επόμενο βήμα
- Δεν έλαβα το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής
- Η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία με κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος

18. Πόσες φορές στη διάρκεια μιας εβδομάδας χρησιμοποιείτε ψηφιακά μέσα για:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Λιγότερο από 1 φορά την εβδομάδα	1-2 φορές	3-4 φορές	Καθημερινά
Τραπεζικές συναλλαγές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονικό εμπόριο / διαδικτυακές αγορές-πωλήσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης (facebook, instagram, twitter, youtube, Tik tok, κτλ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνομιλίες μέσω εφαρμογών για ψυχαγωγία ή επαγγελματικούς λόγους (chat, skype, viber, facetime κτλ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οργάνωση ταξιδιού (κλείσιμο ξενοδοχείου, εισιτηρίων κτλ);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τηλεργασία ή τηλεκατάρτιση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Στις ακόλουθες ερωτήσεις παρακαλώ, απαντήστε **Ναι** ή **Όχι**

Να απαντάτε μόνο μία έλλογη από τα δύο

	Ναι	Όχι
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδικτυακό για συναλλαγές με τα δημόσια;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδικτυακό για τραπεζικούς συναλλαγές;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχετε παρατηρήσει ή κλησθηθεί σε διαδικτυακές συναλλαγές;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχετε αποκαταστήσει τη δίωξη ηλεκτρονικού εγκλήματος για απόθεσή σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρησιμοποιείτε εφαρμογές για προστασία από ιούς και κερδοσκοπία προγράμματος;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Στις ακόλουθες ερωτήσεις, παρακαλώ απαντήστε σε τι βαθμό συμφωνείτε:

Να επισημανθεί μόνο μία ελλείψη ανά σειρά.

	1=Διαφωνώ εντελώς	2=Διαφωνώ	3=Είμαι ουδέτερος/η	4=Συμφωνώ	5=Συμφωνώ απολύτως
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διασκαλύνουν τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών μπορώ να αποφύγω τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι πολύ βολικό να έχω όλες τις υπηρεσίες που χρειάζομαι στον κινητό ή τον υπολογιστή μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δεν χρειάζεται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διακπεραιώσω τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Νομίζω ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι δύσκολες στο χειρισμό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Καλύτερη είναι η διαζώσης εξυπηρέτηση από τα ηλεκτρονικά συστήματα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Με γοαρδεθεί πολύ να χρησιμοποιώ το διαδικτυο για την εξυπηρέτησή μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ερωτήσεις για την κοινωνική ευημερία

Στις ακόλουθες ερωτήσεις, παρακαλώ απαντήστε σε τι βαθμό συμφωνείτε:

	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
1. Είμαι ικανοποιημένος με τη σχέση με τους γείτονές μου					
2. Οι άνθρωποι στη γειτονιά μου αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον με θετικό τρόπο					
3. Το κοινωνικό μου περιβάλλον με δέχεται όπως είμαι					
4. Έχω στενή επαφή με τους άμεσους γείτονές μου					
5. Νομίζω ότι είναι σημαντικό να είσαι μέλος μιας συλλογικότητας					
6. Βλέπω τον εαυτό μου ως μέρος της κοινωνίας					
7. Συμμετέχω με χαρά σε δραστηριότητες στη γειτονιά μου					
8. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στις ίσες ευκαιρίες στην πρόσβαση στις υπηρεσίες					
9. Λόγω του νόμου και των κανόνων της κυβέρνησης είναι δυνατόν να ζούμε ως κοινότητα					
10. Ζω σε μια κοινωνική γειτονιά με συνοχή					
11. Λαμβάνω την κατάλληλη βοήθεια από οργανισμούς εάν τη χρειάζομαι					
12. Υπάρχουν αρκετοί άνθρωποι στους οποίους μπορώ να βασιστώ σε περίπτωση προβλήματος					
13. Οι άνθρωποι γνωρίζονται πολύ λίγο ο ένας τον άλλον στο περιβάλλον μου					
14. Μέσω της ψηφιοποίησης του Δημόσιου τομέα μπορώ να βρω από ποιον οργανισμό μπορώ να λάβω βοήθεια αν τη χρειαστώ					
15. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη διαφάνεια, ώστε να μπορώ να εμπιστευτώ το κράτος και τους θεσμούς αν χρειαστεί					
16. Μέσω της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα, νιώθω ότι με καταλαβαίνουν οι οργανώσεις πρόνοιας (εργασία, φροντίδα υγείας, κλπ)					
17. Συμβάλλω επαρκώς στην κοινωνία					
18. Βοηθάω ευχαρίστως άλλους ανθρώπους αν χρειάζονται τη					

βοήθειά μου					
19. Λαμβάνω επαρκή βοήθεια από τους φίλους ή την οικογένειά μου εάν τη χρειαστώ					
20. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει τις δράσεις μου στην κοινωνική συνεισφορά					
21. Είμαι ικανοποιημένος με την κοινωνική μου θέση					
22. Έχω εμπιστοσύνη στους ανθρώπους του περιβάλλοντός μου					
23. Η εργασιακή μου κατάσταση συμβάλλει στην ευημερία μου					
24. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους με βοηθούν να βελτιώσω τη θέση μου στην κοινωνία					

Παράρτημα Β Ερωτηματολόγιο εργαζομένων

Ερωτηματολόγιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - εργαζόμενοι
Αγαπητέ συμμετέχοντα,

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής μου στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος Εφαρμοσμένων Οικονομικών και Περιφερειακής Ανάπτυξης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, κάτω από την εποπτεία της Δρ. Ασημίνας Χριστοφόρου.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων της «ψηφιοποίησης» του δημόσιου τομέα και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κοινωνική ευημερία.

Θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι η έρευνα είναι εθελοντική και ανώνυμη, και πραγματοποιείται με απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των συμμετεχόντων και στην προστασία των δεδομένων. Τα δεδομένα χειρίζονται με απόλυτη εχεμύθεια. Έχετε το δικαίωμα να εγκαταλείψετε την έρευνα και τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, σε οποιοδήποτε σημείο του, χωρίς να χρειάζεται να αιτιολογήσετε την επιλογή σας αυτή. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις και ο καθένας χρειάζεται να απαντάει ανάλογα με το τι θεωρεί ότι ισχύει για τον ίδιο.

Εάν έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μου στο email raouzaiou@yahoo.gr.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας,

Με εκτίμηση,
Χριστίνα Ραουζαίου

Ερωτηματολόγιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - εργαζόμενοι

Αγαπητέ συμμετέχοντα,

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής μου στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος Εφηρμοσμένων Οικονομικών και Περιφερειακής Ανάπτυξης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, κάτω από την εποπτεία της Δρ. Ασημίνας Χριστοφόρου.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων της «ψηφιοποίησης» του δημόσιου τομέα και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κοινωνική ευημερία.

Θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι η έρευνα είναι εθελοντική και ανώνυμη, και πραγματοποιείται με απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των συμμετεχόντων και στην προστασία των δεδομένων. Τα δεδομένα χειρίζονται με απόλυτη εχεμύθεια. Έχετε το δικαίωμα να εγκαταλείψετε την έρευνα και τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, σε οποιοδήποτε σημείο του, χωρίς να χρειάζεται να αιτιολογήσετε την επιλογή σας αυτή. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις και ο καθένας χρειάζεται να απαντάει ανάλογα με το τι θεωρεί ότι ισχύει για τον ίδιο.

Εάν έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μου στο email raouzaίου@yahoo.gr.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

Με εκτίμηση,
Χριστίνα Ραουζαίου

Δημογραφικά Στοιχεία

Σε αυτήν την ενότητα συλλέγονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων

1. Φύλο

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
 Γυναίκα

2. Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65
 66+

3. Οικογενειακή κατάσταση

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άγαμος/η
 Έγγαμος/η - Συζώ
 Διαζευγμένος/η
 Χήρος/α

4. Επίπεδο εκπαίδευσης

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Λύκειο/ΕΠΑΛ/ΙΕΚ
 ΑΕΙ/ΤΕΙ
 Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

5. Θέση στην υπηρεσία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Υπάλληλος
 Προϊστάμενος/η
 Διευκτήρας/τρια

Ψηφιακή πρόσβαση και ψηφιακή κατάρτιση

Αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου διερευνά την πρόσβαση σε ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή κατάρτιση.

6. Στις παρακάτω ερωτήσεις παρακαλώ απαντήστε πόσο συχνά χρησιμοποιείτε Η/Υ

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ συχνά
Χρησιμοποιείτε Η/Υ στο σπίτι;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρησιμοποιείτε Η/Υ στην εργασία σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Έχετε λάβει κρατική ενίσχυση για την απόκτηση ψηφιακών μέσων;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

8. Έχετε πιστοποιητικά γνώσεων χρήσης ΗΥΥ και παραμετρών ηλεκτρονικών μέσων και εφαρμογών;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

Συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ερωτήσεις σχετικές με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που παρέχεται από την υπηρεσία σας

9. Σύμφωνα με την εμπειρία σας στην υπηρεσία, η συχνότητα των δια ζώσης συναλλαγών του κοινού στην μετά Covid εποχή σε σχέση με την προ Covid έχει:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Αυξήθει πολύ
 Αυξήθει λίγο
 Μείνει στα ίδια επίπεδα
 Μειωθεί λίγο
 Μειωθεί πολύ

10. Για ποιο λόγο οι πολίτες επισκέπτονται κυρίως την υπηρεσία ;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δεν γνωρίζουν/δεν καταλαβαίνουν τη διαδικτυακή διαδικασία,
 Στη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας απέτυχαν να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα,
 Δεν έλαβαν το αναμενόμενο μήνυμα ή έγγραφο από την υπηρεσία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής,
 Η φύση της συναλλαγής ήταν τέτοια που η υπηρεσία τους κάλεσε σε δια ζώσης διευθέτηση του ζητήματος.

11. Ασφάλεια συναλλαγών

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Ναι	Όχι
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδικτυακό για συναλλαγές με το δημόσιο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο διαδικτυακό για τραπεζικές συναλλαγές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι υπάρχει ασφάλεια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Στις ακόλουθες ερωτήσεις, παρακαλώ απαντήστε σε η βαθμό συμφωνείτε:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	1=Διαφωνώ εντελώς	2=Διαφωνώ	3=Είμαι ουδέτερος/η	4=Συμφωνώ	5=Συμφωνώ απολύτως
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διευκολύνουν τον πολίτη να εξοικονομεί χρόνο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών οι πολίτες μπορούν να αποφύγουν τις μετακινήσεις και την ταλαιπωρία.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι πολύ βολικό οι πολίτες να έχουν όλες τις υπηρεσίες που χρειάζονται στον κινητό ή τον υπολογιστή τους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δεν χρειάζεται ιδιαίτερες γνώσεις πληροφορικής για να διακπεραιώσουν οι πολίτες τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Νομίζω ότι οι ψηφιακές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

υπηρεσίες είναι δύσκολες στο χειρισμό για μεγάλη μερίδα των πολιτών .

Καλύτερη είναι η δια ζώσης εξυπηρέτηση από τα ηλεκτρονικά συστήματα

13. Αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουμε ως υπηρεσία -

Οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας που βασίζεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση τα τελευταία χρόνια, έχουν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση στους ακόλουθους τομείς

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	1=Διαφωνώ εντελώς	2=Διαφωνώ	3=Είμαι ουδέτερος/η	4=Συμφωνώ	5=Συμφωνώ απολύτως
Αξιοπιστία υπηρεσιών και συναλλαγών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ευκολία στην πλοήγηση και την πρόσβαση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ποιότητα πληροφορίας και περιεχομένου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εξυπηρέτηση πολιτών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Σε ποιον οργανισμό εργάζεστε; (π.χ. ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΚΕΠ, κλπ)

