



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
UNIVERSITY *of the* PELOPONNESE

Σχολή Οικονομίας και Τεχνολογίας

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Η πλατφόρμα ret.gov.gr: Διερεύνηση της γνώσης και της χρήσης από

Ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα

Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται για τη μερική ικανοποίηση των απαιτήσεων

για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης

Δημόσια Διοίκηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός

ΚΑΛΟΝΑΚΗ ΕΙΡΗΝΗ

2026

Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας/Φοιτητή: ΚΑΛΟΝΑΚΗ ΕΙΡΗΝΗ

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Η πλατφόρμα ret.gov.gr: Διερεύνηση της γνώσης και της χρήσης από ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και εγκρίθηκε στις από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Καθηγητής/Καθηγήτρια ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

Καθηγητής/Καθηγήτρια ΛΙΑΡΓΚΟΒΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

Καθηγητής/Καθηγήτρια ΚΡΙΕΜΑΔΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, 2026

Διπλωματική Εργασία της εγκρίνεται και είναι αποδεκτή ως προς την ποιότητα και τη
μορφή της για δημοσίευση

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Υπεύθυνη Δήλωση

Η φοιτήτρια Καλονάκη Ειρήνη , γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα τα παρακάτω:

1. Η παρούσα εργασία αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας,
2. Όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές,
3. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή,
4. Για όποιο πνευματικά κατοχυρωμένο υλικό έχει συμπεριληφθεί αυτούσιο (όπως εικόνες, σχήματα, κ.α.) έχω λάβει τη σχετική άδεια αναπαραγωγής,
5. Δηλώνω ότι το κείμενο δεν έχει υποβοηθηθεί από εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης.

Η Δηλούσα

ΚΑΛΟΝΑΚΗ ΕΙΡΗΝΗ

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Την παρούσα διπλωματική εργασία την αφιερώνω στην οικογένειά μου για τη διαρκή στήριξή της και στο σκυλάκι μου Boem, που αποτέλεσε την έμπνευση για το θέμα και τη συντροφιά μου σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησής της.

Περίληψη

Η παρούσα εργασία εξετάζει την πλατφόρμα pet.gov.gr ως βασική ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την καταγραφή και διαχείριση των ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα. Η πλατφόρμα αναπτύχθηκε για να υποστηρίξει τη νομοθεσία για την ευημερία των ζώων, επιτρέποντας στους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να καταχωρούν τα ζώα τους, να ενημερώνουν τα αρχεία υγείας τους και να συμμορφώνονται με τις υποχρεωτικές απαιτήσεις ταυτοποίησης. Χρησιμοποιώντας μια μεθοδολογία βασισμένη στη βιβλιογραφία, η μελέτη διερευνά παράγοντες που επηρεάζουν την ευαισθητοποίηση και τη χρήση της πλατφόρμας από τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στο ευρύτερο πλαίσιο της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Βασιζόμενη σε καθιερωμένα θεωρητικά πλαίσια όπως το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας και η θεωρία διάχυσης καινοτομιών, η ανάλυση υπογραμμίζει τη σημασία της αντιληπτής χρησιμότητας, της ευκολίας χρήσης, του ψηφιακού γραμματισμού, της εμπιστοσύνης στους δημόσιους θεσμούς και της κοινωνικής επιρροής. Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι η περιορισμένη ευαισθητοποίηση, οι προκλήσεις χρηστικότητας και οι ψηφιακές ανισότητες μπορούν να εμποδίσουν την υιοθέτηση, παρά τη νομική σημασία της πλατφόρμας.

Η εργασία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η βελτίωση των στρατηγικών επικοινωνίας, η ενίσχυση της χρηστικότητας της πλατφόρμας, η αντιμετώπιση των ψηφιακών χάσμάτων και η εμπλοκή των κτηνιάτρων ως βασικών μεσαζόντων είναι απαραίτητες για την αύξηση της υιοθέτησης. Τελικά, η αποτελεσματική χρήση του pet.gov.gr μπορεί να ενισχύσει τα αποτελέσματα για την ευημερία των ζώων, τη δημόσια ασφάλεια και την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ψηφιακή διακυβέρνηση.

Abstract

This paper examines the pet.gov.gr platform as a key digital public service for the registration and management of companion animals in Greece. The platform was developed to support animal welfare legislation by enabling pet owners to register their animals, update health records, and comply with mandatory identification requirements. Using a literature-based methodology, the study explores factors influencing pet owners' awareness and use of the platform within the broader context of e-government adoption. Drawing on established theoretical frameworks such as the Technology Acceptance Model and diffusion of innovations theory, the analysis highlights the importance of perceived usefulness, ease of use, digital literacy, trust in public institutions, and social influence. The findings suggest that limited awareness, usability challenges, and digital inequalities can hinder adoption, despite the platform's legal significance.

The paper concludes that improving communication strategies, enhancing platform usability, addressing digital divides, and engaging veterinarians as key intermediaries are essential for increasing adoption. Ultimately, effective use of pet.gov.gr can strengthen animal welfare outcomes, public safety, and citizen trust in digital governance.

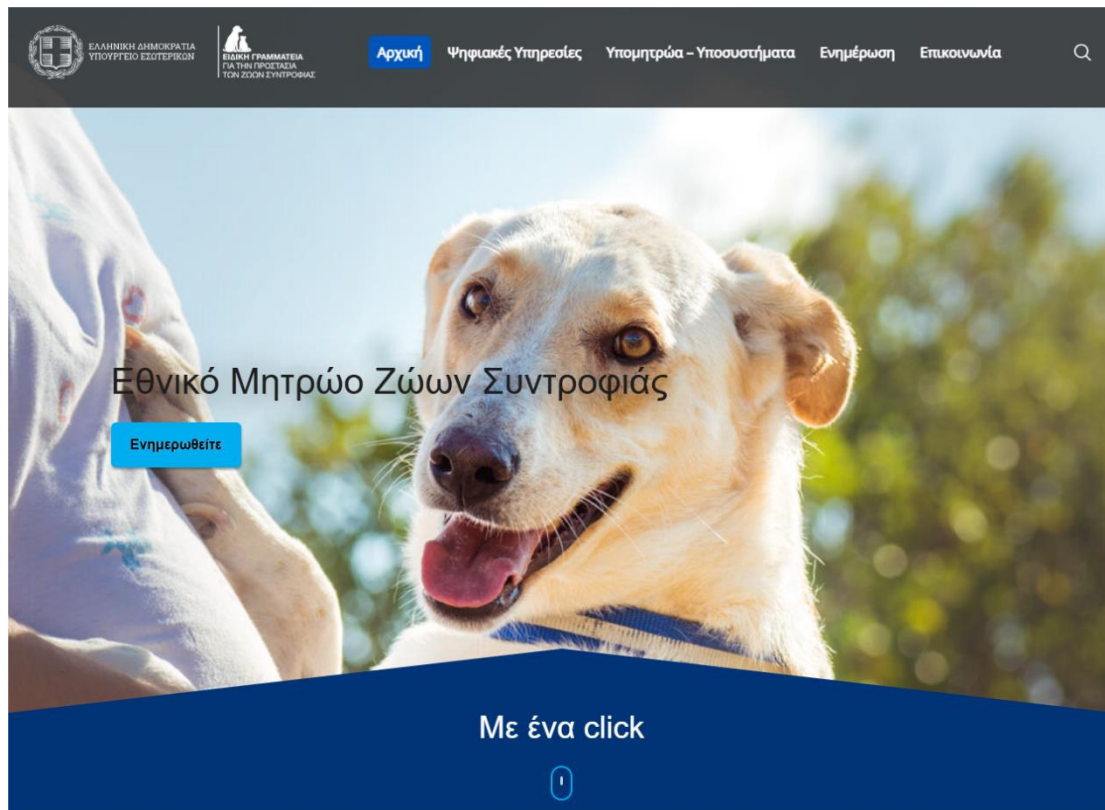
Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	I
Abstract	II
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή	1
1.1 Στόχοι και ερωτήματα της έρευνας.....	6
Κεφάλαιο 2: Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας.....	7
2.1 Πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση	7
2.2 Προστασία των ζώων και νομικές υποχρεώσεις στην Ελλάδα.....	11
2.3 Γνώση και υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών από τους πολίτες.....	15
2.4 Συμπεριφορά ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων και αναζήτηση πληροφοριών	18
Κεφάλαιο 3: Θεωρητικό πλαίσιο.....	23
3.1 Μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM)	23
3.2 Διάδοση καινοτομιών (Rogers).....	28
3.3 Θεωρία συμπεριφοράς.....	31
Κεφάλαιο 4: Εννοιολογικό μοντέλο / Υποθέσεις	33
4.1 Επιπτώσεις πολιτικής και συστάσεις για τη βελτίωση του pet.gov.gr	38
Κεφάλαιο 5: Μεθοδολογία έρευνας.....	43
5.1 Σκοπός της Έρευνας.....	43
5.2 Ερευνητικός Σχεδιασμός.....	44
5.3 Δείγμα και Μέθοδος Δειγματοληψίας	45
5.4 Ερευνητικό Εργαλείο	45
5.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων.....	46
5.6 Στατιστική Ανάλυση, Ηθικά Ζητήματα και Περιορισμοί.....	47
Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα	48

Συμπεράσματα	79
Βιβλιογραφία.....	85
Παράρτημα Α.....	93

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης έχει γίνει ένα καθοριστικό χαρακτηριστικό της σύγχρονης διακυβέρνησης, αναδιαμορφώνοντας τους τρόπους με τους οποίους οι πολίτες αλληλεπιδρούν με τους κρατικούς θεσμούς και έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Οι εξελίξεις στις ψηφιακές τεχνολογίες έχουν επιτρέψει στις κυβερνήσεις να βελτιστοποιήσουν τις διοικητικές διαδικασίες, να μειώσουν τις γραφειοκρατικές ανεπάρκειες και να προσφέρουν στο κοινό πιο προσβάσιμες και προσανατολισμένες στον χρήστη υπηρεσίες (Umbach & Tkalec, 2022). Στο πλαίσιο αυτού του ευρύτερου μετασχηματισμού, οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμεύουν ως βασικά μέσα για την ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας. Στην Ελλάδα, μια τέτοια πρωτοβουλία είναι η ανάπτυξη της πλατφόρμας pet.gov.gr, η οποία λειτουργεί ως ένα κεντρικό ψηφιακό σύστημα αφιερωμένο στην καταγραφή, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των ζώων συντροφιάς σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για την καλή διαβίωση των ζώων (Pet.gov, 2025).



Εικόνα 1. Αρχική σελίδα της πλατφόρμας.

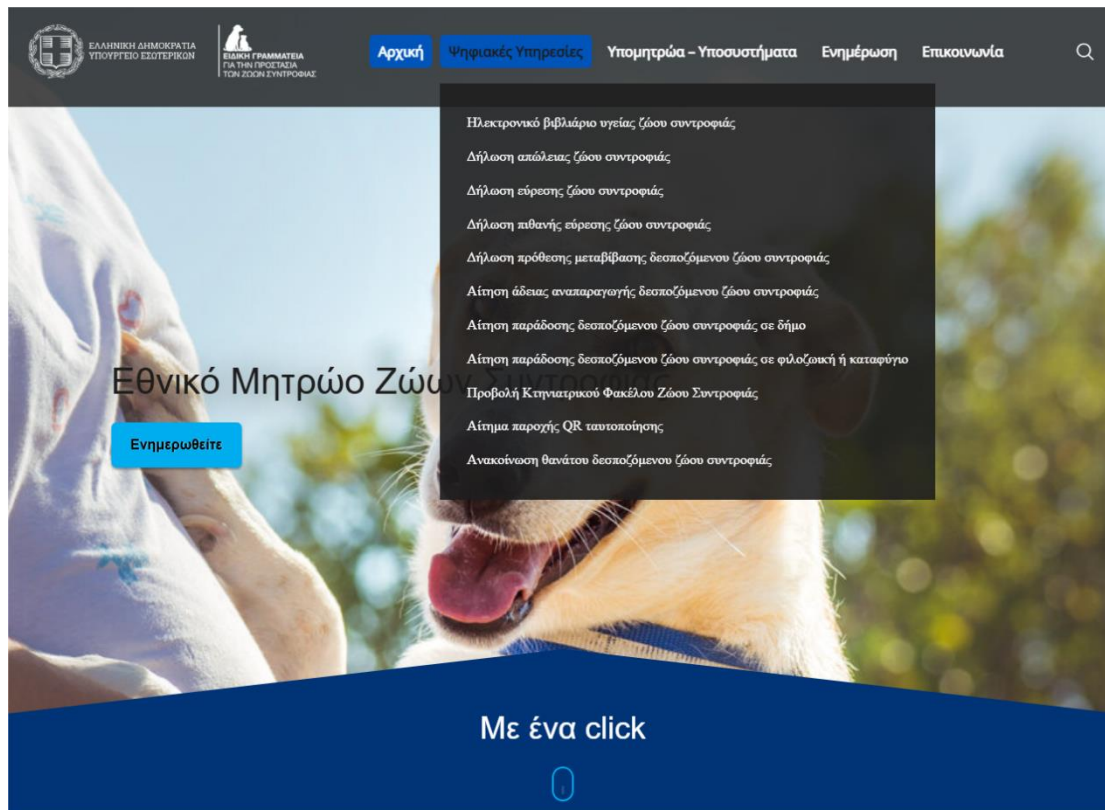
Πηγή: <https://pet.gov.gr/>.

Η πλατφόρμα pet.gov.gr εισήχθη στο πλαίσιο μιας ευρύτερης προσπάθειας για τον εκσυγχρονισμό της διακυβέρνησης της καλής διαβίωσης των ζώων και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις νομικές υποχρεώσεις που σχετίζονται με την ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων. Μέσω αυτού του ψηφιακού συστήματος, οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων μπορούν να καταχωρούν τα ζώα τους σε ένα επίσημο εθνικό μητρώο, να ενημερώνουν τα αρχεία εμβολιασμού και στείρωσης και να επαληθεύουν ότι πληρούνται οι υποχρεωτικές απαιτήσεις ταυτοποίησης, όπως η τοποθέτηση μικροτσιπ. Ενοποιώντας αυτές τις διαδικασίες σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον, η πλατφόρμα μειώνει τον διοικητικό κατακερματισμό και διευκολύνει τις πιο αποτελεσματικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών, κτηνιάτρων και δημόσιων αρχών. Υπό αυτή την έννοια, το pet.gov.gr λειτουργεί όχι απλώς ως διοικητική βάση

δεδομένων, αλλά ως ένα ολοκληρωμένο εργαλείο διακυβέρνησης που υποστηρίζει την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων και την κανονιστική εποπτεία.

Πέρα από τη διευκόλυνση της ατομικής συμμόρφωσης, η πλατφόρμα συμβάλλει σε ευρύτερους στόχους δημόσιας πολιτικής. Η ψηφιακή καταγραφή των κατοικίδιων ζώων ενισχύει τους μηχανισμούς ιχνηλασιμότητας, οι οποίοι είναι απαραίτητοι σε περιπτώσεις απώλειας, κλοπής ζώων ή έκτακτων περιστατικών δημόσιας υγείας, όπως επιδημίες ασθενειών. Η βελτιωμένη ιχνηλασιμότητα επιτρέπει στις αρχές να ανταποκρίνονται πιο αποτελεσματικά σε περιστατικά που αφορούν ζώα συντροφιάς, βελτιώνει τον συντονισμό μεταξύ των φορέων και υποστηρίζει προληπτικά μέτρα υγείας. Από την άποψη της καλής διαβίωσης των ζώων, τα κεντρικά ψηφιακά αρχεία επιτρέπουν την καλύτερη παρακολούθηση της εμβολιαστικής κάλυψης, των ποσοστών στείρωσης και της ευθύνης ιδιοκτησίας, υποστηρίζοντας έτσι την εφαρμογή της νομοθεσίας που αποσκοπεί στην πρόληψη της παραμέλησης, της εγκατάλειψης και της παράνομης αναπαραγωγής (Pet.gov, 2025).

Παρά τα επιδιωκόμενα οφέλη, ο βαθμός στον οποίο οι Έλληνες ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων γνωρίζουν και χρησιμοποιούν ενεργά την πλατφόρμα pet.gov.gr παραμένει ανεπαρκώς τεκμηριωμένος. Ενώ η πλατφόρμα έχει σαφή νομική και διοικητική σημασία, υπάρχουν περιορισμένα εμπειρικά στοιχεία σχετικά με τη γνώση των πολιτών για την ύπαρξή της, την κατανόηση των λειτουργιών της και την προθυμία τους να ασχοληθούν με αυτήν. Αυτή η έλλειψη γνώσης θέτει μια πρόκληση για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της πλατφόρμας ως μέσου δημόσιας πολιτικής. Χωρίς σαφή κατανόηση των προτύπων υιοθέτησης και των αντιλήψεων των χρηστών, είναι δύσκολο να αξιολογηθεί εάν η πλατφόρμα επιτυγχάνει τους στόχους της ή να εντοπιστούν τομείς που χρειάζονται βελτίωση.



Εικόνα 2. Φηφιακές υπηρεσίες πλατφόρμας.

Πηγή: <https://pet.gov.gr/>.

Αναλύοντας τα πρότυπα ευαισθητοποίησης και υιοθεσίας μεταξύ των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων, οι ερευνητές μπορούν να εντοπίσουν βασικά εμπόδια που περιορίζουν την εμπλοκή με την πλατφόρμα. Τέτοια εμπόδια μπορεί να περιλαμβάνουν ανεπαρκή διάδοση πληροφοριών, περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες, τεχνικές δυσκολίες ή χαμηλή αντιληπτή συνάφεια των υπηρεσιών της πλατφόρμας (San Jose et al., 2019). Για παράδειγμα, οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων που δεν γνωρίζουν τις νομικές συνέπειες της καταγραφής ή που αντιλαμβάνονται το σύστημα ως πολύπλοκο ή περιττό μπορεί να είναι λιγότερο διατεθειμένοι να το χρησιμοποιήσουν, ακόμη και όταν η συμμόρφωση είναι υποχρεωτική. Ομοίως, άτομα με περιορισμένη πρόσβαση σε ψηφιακές τεχνολογίες ή χαμηλή εμπιστοσύνη στις διαδικτυακές υπηρεσίες ενδέχεται να αντιμετωπίσουν πρακτικά εμπόδια που

αποθαρρύνουν τη συμμετοχή. Ο εντοπισμός αυτών των προκλήσεων είναι απαραίτητος για την κατανόηση του χάσματος μεταξύ του σχεδιασμού πολιτικής και της εφαρμογής στον πραγματικό κόσμο (O'Connor et al., 2016).

Η σημασία αυτής της έρευνας εκτείνεται πολύ πέρα από τη διοικητική πράξη καταγραφής. Οι ψηφιακές πλατφόρμες όπως το pet.gov.gr έχουν ευρύτερες επιπτώσεις στη διαχείριση της ευημερίας των ζώων, τη δημόσια υγεία και την αστική διακυβέρνηση. Τα ακριβή και ολοκληρωμένα δεδομένα καταγραφής επιτρέπουν στις αρχές να παρακολουθούν καλύτερα τους πληθυσμούς των ζώων συντροφιάς, να σχεδιάζουν αποτελεσματικά προγράμματα διαχείρισης αδέσποτων ζώων και να κατανέμουν τους πόρους πιο αποτελεσματικά. Σε αστικά περιβάλλοντα, όπου τα ζητήματα που σχετίζονται με τα αδέσποτα ζώα και τη δημόσια ασφάλεια είναι ιδιαίτερα έντονα, τέτοια εργαλεία διακυβέρνησης που βασίζονται σε δεδομένα είναι ανεκτίμητα. Επιπλέον, τα βελτιωμένα ποσοστά καταγραφής συμβάλλουν σε πιο υπεύθυνες πρακτικές ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων, μειώνοντας την επικράτηση των μη καταγεγραμμένων, εγκαταλελειμμένων ή ανεπαρκώς φροντισμένων ζώων.

Από την οπτική γωνία της δημόσιας διοίκησης, η υιοθέτηση και η αποτελεσματική χρήση του pet.gov.gr χρησιμεύουν επίσης ως δείκτες της ικανότητας του κράτους να εφαρμόσει με επιτυχία λύσεις ψηφιακής διακυβέρνησης. Η ευρεία εμπλοκή με την πλατφόρμα αντανακλά την προθυμία των πολιτών να ενσωματώσουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στην καθημερινότητά τους, γεγονός που με τη σειρά του ενισχύει την εμπιστοσύνη σε ευρύτερες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντίθετα, η περιορισμένη υιοθέτηση μπορεί να σηματοδοτεί βαθύτερες προκλήσεις που σχετίζονται με την εμπιστοσύνη, την επικοινωνία ή την συμπερίληψη, οι οποίες εκτείνονται πέρα από την ειδική περίπτωση της καταγραφής κατοικίδιων ζώων. Ως εκ τούτου, η μελέτη του pet.gov.gr προσφέρει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τη δυναμική της εμπλοκής των πολιτών με την ψηφιακή διακυβέρνηση στην Ελλάδα (Buller et al., 2020).

1.1 Στόχοι και ερωτήματα της έρευνας

Ο πρωταρχικός στόχος αυτής της θεωρητικής έρευνας είναι να διερευνήσει τη γνώση και τη χρήση της πλατφόρμας <https://pet.gov.gr/> από τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα, εξετάζοντας τους παράγοντες που διευκολύνουν ή εμποδίζουν την υιοθέτηση. Συγκεκριμένα, η μελέτη στοχεύει να:

- Αξιολογήσει το επίπεδο ευαισθητοποίησης μεταξύ των Ελλήνων ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων σχετικά με την πλατφόρμα και τις λειτουργίες της. Η κατανόηση του κατά πόσον οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων είναι ενημερωμένοι για την ύπαρξη της πλατφόρμας και τις νομικές της επιπτώσεις είναι θεμελιώδης για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της.
- Προσδιορίσει τα εμπόδια στη χρήση της πλατφόρμας, συμπεριλαμβανομένων τεχνολογικών, πληροφοριακών και αντιληπτικών εμποδίων που ενδέχεται να εμποδίσουν τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να αξιοποιήσουν πλήρως το σύστημα.
- Εξετάσει τον πιθανό αντίκτυπο των ψηφιακών πλατφορμών στην υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων, λαμβάνοντας υπόψη πώς η πρόσβαση σε διαδικτυακά εργαλεία μπορεί να επηρεάσει τη συμμόρφωση με τις νομικές υποχρεώσεις και την εμπλοκή με τις πρακτικές καλής διαβίωσης των ζώων.

Για να καθοδηγηθεί αυτή η έρευνα, διατυπώνονται διάφορα θεωρητικά ερωτήματα:

- 1) Πώς επηρεάζουν οι ψηφιακές πλατφόρμες τη συμμόρφωση με τις νομικές υποχρεώσεις; Αυτό το ερώτημα επιδιώκει να κατανοήσει τους μηχανισμούς μέσω των οποίων οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενθαρρύνουν την τήρηση των κανονισμών και προωθούν υπεύθυνες συμπεριφορές μεταξύ των πολιτών.

- 2) Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την υιοθέτηση πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων; Αυτή η ερώτηση διερευνά τους προσωπικούς, κοινωνικούς και τεχνολογικούς παράγοντες που διαμορφώνουν την προθυμία και την ικανότητα των χρηστών να ασχοληθούν με ψηφιακές υπηρεσίες.
- 3) Πώς μπορεί να βελτιωθεί η γνώση και η χρήση των ψηφιακών πλατφορμών για την υποστήριξη της καλής διαβίωσης των ζώων και των στόχων δημόσιας πολιτικής; Αυτή η ερώτηση εξετάζει πιθανές παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν τα ποσοστά υιοθέτησης και τη συνολική αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας.

Αντιμετωπίζοντας αυτούς τους στόχους και τα ερωτήματα, η μελέτη παρέχει μια ολοκληρωμένη θεωρητική βάση για την κατανόηση του ρόλου του <https://pet.gov.gr/> στο ελληνικό πλαίσιο. Αναδεικνύει τη διασταύρωση της τεχνολογίας, της συμπεριφοράς των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης, προσφέροντας γνώσεις που μπορούν να διαμορφώσουν την πολιτική, να βελτιώσουν τον σχεδιασμό της πλατφόρμας και να προωθήσουν την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων σε όλη την Ελλάδα.

Κεφάλαιο 2: Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

2.1 Πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση

2.1.1 Ορισμός και σκοπός των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ψηφιακά συστήματα που έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κυβερνητικών αρχών και των πολιτών, των επιχειρήσεων ή άλλων κυβερνητικών φορέων (AlAwadhi & Morris, 2009). Περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που βελτιστοποιούν τις διοικητικές διαδικασίες, μειώνουν τη γραφειοκρατία και βελτιώνουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα στη δημόσια διοίκηση. Ο πρωταρχικός σκοπός αυτών των πλατφορμών είναι η παροχή προσβάσιμων, έγκαιρων και φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών, ενισχύοντας παράλληλα τη

συμμετοχή των πολιτών και τη συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις (Heeks, 2002). Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φορολογικών δηλώσεων, της κοινωνικής ασφάλισης, των δημοτικών υπηρεσιών και των συστημάτων ταξινόμησης για διάφορες δραστηριότητες, όπως οι άδειες επιχειρήσεων, η ιδιοκτησία οχημάτων και η ταξινόμηση κατοικίδιων ζώων.

Με την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στοχεύουν στη μείωση των διοικητικών βαρών, στην πρόληψη σφαλμάτων και στην παροχή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο για τη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, προάγουν μεγαλύτερη λογοδοσία και διαφάνεια, επιτρέποντας στους χρήστες να παρακολουθούν την κατάσταση των αιτήσεών τους και τις αλληλεπιδράσεις τους με τις δημόσιες αρχές. Στο πλαίσιο της ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων, πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως η <https://pet.gov.gr/> χρησιμεύουν ως εργαλεία για την καταγραφή κατοικίδιων ζώων, την παρακολούθηση των αρχείων εμβολιασμού και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με την εθνική νομοθεσία σχετικά με την καλή διαβίωση των ζώων (Pet.gon, 2025).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, αρκετές χώρες έχουν εφαρμόσει πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να διευκολύνουν την εμπλοκή και τη συμμόρφωση των πολιτών. Για παράδειγμα, στη Δανία, το σύστημα NemID επιτρέπει την ασφαλή πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα κυβερνητικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της καταγραφής κατοικίδιων ζώων και ζώων (European Commission, 2022). Ομοίως, το Σύστημα Διαβατηρίων Κατοικίδιων Ζώων του Ηνωμένου Βασιλείου ενσωματώνει διαδικτυακές βάσεις δεδομένων για την παρακολούθηση των εμβολιασμών και των μετακινήσεων των κατοικίδιων ζώων, ενισχύοντας την παρακολούθηση της υγείας των ζώων και τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία (Animal & Plant Health Agency, 2025).

Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει επιταχυνθεί τα τελευταία χρόνια, ιδίως με τη δημιουργία της πύλης gov.gr, η οποία συγκεντρώνει μια

ποικιλία δημόσιων υπηρεσιών σε ψηφιακή μορφή. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες για τους πολίτες περιλαμβάνουν την εγγραφή οχημάτων, την ψηφιακή υποβολή φορολογικών εντύπων, τις αιτήσεις κοινωνικής ασφάλισης και, πιο πρόσφατα, την εγγραφή κατοικίδιων ζώων μέσω του <https://pet.gov.gr/>. Η πλατφόρμα επιτρέπει στους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να εγγράφουν τα ζώα τους, να ενημερώνουν την κατάσταση εμβολιασμού και να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις μικροτσιπ όπως ορίζει η ελληνική νομοθεσία (Νόμος 4039/2012) (Pet.gov, 2025). Παρά τη λειτουργικότητά της, η υιοθέτησή της παραμένει ασυνεπής, συχνά επηρεαζόμενη από παράγοντες όπως ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός, η προσβασιμότητα και οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης.

2.1.2 Παράγοντες επιτυχίας για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η έρευνα δείχνει ότι η αποτελεσματικότητα των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από διάφορους βασικούς παράγοντες:

- I. Προσβασιμότητα και Χρηστικότητα: Ο σχεδιασμός της πλατφόρμας θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες είναι εύκολες στην πλοήγηση, διαθέσιμες σε πολλαπλές συσκευές και συμπεριλαμβάνουν άτομα με αναπηρίες ή περιορισμένο ψηφιακό αλφαριθμητισμό (Carter & Bélanger, 2005). Η κακή χρηστικότητα είναι ένα από τα κύρια εμπόδια στην εμπλοκή των πολιτών με τις ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες.
- II. Εκστρατείες Ευαισθητοποίησης: Οι πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης του κοινού είναι απαραίτητες για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τα οφέλη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στοχευμένες εκστρατείες, συμπεριλαμβανομένης της προσέγγισης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και των συνεργασιών με επαγγελματικούς φορείς όπως οι κτηνίατροι στην περίπτωση της καταγραφής κατοικίδιων ζώων, μπορούν να αυξήσουν σημαντικά την εμπλοκή των χρηστών (AlAwadhi & Morris, 2009).

- III. Εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και την ασφάλεια δεδομένων: Οι πολίτες είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιούν ψηφιακές πλατφόρμες εάν εμπιστεύονται ότι τα προσωπικά τους δεδομένα είναι ασφαλή και ότι οι κυβερνητικές αρχές θα χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες κατάλληλα. Οι ανησυχίες σχετικά με την ιδιωτικότητα και τις παραβιάσεις δεδομένων μπορούν να εμποδίσουν την υιοθέτηση, ιδιαίτερα όταν εμπλέκονται ευαίσθητα δεδομένα, όπως στοιχεία κατοικίδιου ζώου και ιδιοκτήτη (Belanger & Carter, 2008).
- IV. Νομικές υποχρεώσεις και απαιτήσεις συμμόρφωσης: Η υποχρεωτική καταγραφή και η νομική συμμόρφωση δημιουργούν ένα ισχυρό κίνητρο για τους πολίτες να υιοθετήσουν ψηφιακές πλατφόρμες. Στο πλαίσιο της ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων, οι κανονισμοί που απαιτούν μικροσίπ και καταγραφή επηρεάζουν άμεσα τη χρήση της πλατφόρμας (European Commission, 2022).
- V. Ενσωμάτωση και διαλειτουργικότητα: Οι πλατφόρμες που ενσωματώνονται απρόσκοπτα με άλλες κυβερνητικές βάσεις δεδομένων και υπηρεσίες παρέχουν μεγαλύτερη αξία στους χρήστες. Για παράδειγμα, η σύνδεση των βάσεων δεδομένων καταγραφής κατοικίδιων ζώων με δημοτικά αρχεία και κτηνιατρικές υπηρεσίες ενισχύει την αποτελεσματικότητα και βελτιώνει την παρακολούθηση της συμμόρφωσης (Recupero et al., 2016).

2.1.3 Θεωρητικά Πλαίσια: TAM και UTAUT

Για την ανάλυση της υιοθέτησης πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχουν εφαρμοστεί ευρέως διάφορα θεωρητικά μοντέλα. Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) υποστηρίζει ότι η πρόθεση χρήσης μιας τεχνολογίας επηρεάζεται από την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης (Davis, 1989). Στο πλαίσιο του <https://pet.gov.gr/>, οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων είναι πιο πιθανό να καταχωρίσουν τα κατοικίδια τους εάν αντιλαμβάνονται την πλατφόρμα ως ωφέλιμη για τη συμμόρφωση και

την ευημερία των ζώων και την βρίσκουν εύκολη στην πλοήγηση (Pet.gov, 2025).

Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) επεκτείνει την TAM ενσωματώνοντας πρόσθετους παράγοντες όπως η κοινωνική επιρροή, οι συνθήκες διευκόλυνσης και η πρόθεση συμπεριφοράς. Για τις πλατφόρμες καταγραφής κατοικίδιων ζώων, η κοινωνική επιρροή μπορεί να εκδηλωθεί μέσω συστάσεων από κτηνιάτρους ή συναδέλφους, ενώ οι συνθήκες διευκόλυνσης περιλαμβάνουν την πρόσβαση σε συσκευές με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο και τεχνική υποστήριξη (Venkatesh et al., 2003). Εφαρμόζοντας αυτά τα μοντέλα, οι ερευνητές μπορούν να διερευνήσουν συστηματικά τους καθοριστικούς παράγοντες της υιοθέτησης και να σχεδιάσουν στρατηγικές για την ενίσχυση της εμπλοκής.

2.2 Προστασία των ζώων και νομικές υποχρεώσεις στην Ελλάδα

Η καλή διαβίωση των ζώων στην Ελλάδα διέπεται από μια σειρά νομοθετικών μέτρων που αντικατοπτρίζουν τόσο τις εθνικές προτεραιότητες όσο και τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) σχετικά με την ανθρώπινη μεταχείριση και διαχείριση των ζώων. Το πρωταρχικό πλαίσιο για την ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων και την προστασία τους θεσπίζεται με τον Νόμο 4039/2012 (ΦΕΚ Α' 15/02.02.2012), ο οποίος αργότερα τροποποιήθηκε και επεκτάθηκε με τον Νόμο 4235/2014 και τον Νόμο 4830/2021. Αυτά τα νομικά μέσα ρυθμίζουν τους όρους ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων, ορίζουν τις ευθύνες των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων και θεσπίζουν κυρώσεις για παραμέληση, εγκατάλειψη και κακοποίηση. Ο νόμος επιβάλλει την τοποθέτηση μικροσίπ και την καταγραφή όλων των ζώων συντροφιάς, διασφαλίζοντας την ιχνηλασιμότητα και την λογοδοσία της ιδιοκτησίας (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, 2021).

Σύμφωνα με τον Νόμο 4039/2012, κάθε κατοικίδιο ζώο πρέπει να φέρει ηλεκτρονική σήμανση με μικροσίπ και να καταχωρείται στο εθνικό μητρώο κατοικίδιων ζώων. Ο νόμος ορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων, συμπεριλαμβανομένης της

παροχής επαρκούς τροφής, στέγης και κτηνιατρικής φροντίδας, και απαγορεύει πράξεις σκληρότητας ή εκμετάλλευσης, όπως η χρήση ζώων για καυγάδες ή παράνομη αναπαραγωγή. Το 2021, η Ελλάδα εισήγαγε τον Νόμο 4830/2021, με τίτλο «Νέο Πλαίσιο για την Ευημερία των Ζώων Συντροφιάς—Πρόγραμμα ARION», ο οποίος εκσυγχρόνισε το νομοθετικό πλαίσιο σύμφωνα με τα πρότυπα της ΕΕ. Αυτός ο νόμος επέκτεινε τον ορισμό της ευημερίας των ζώων, δίνοντας έμφαση στις αρχές των «Πέντε Ελευθεριών»—ελευθερία από την πείνα, την ταλαιπωρία, τον πόνο, τον φόβο και την ελευθερία έκφρασης φυσιολογικής συμπεριφοράς (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2020). Επίσης, δημιούργησε την ψηφιακή πλατφόρμα pet.gov.gr, η οποία χρησιμεύει ως το επίσημο ηλεκτρονικό μητρώο για τα ζώα συντροφιάς στην Ελλάδα.

2.2.1 Ο ρόλος των πλατφορμών εγγραφής στη διασφάλιση της συμμόρφωσης και της ευημερίας των ζώων

Τα συστήματα ψηφιακής καταγραφής όπως το <https://pet.gov.gr/> διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην εφαρμογή και την παρακολούθηση της νομοθεσίας για την ευημερία των ζώων. Η πλατφόρμα εξυπηρετεί πολλαπλές λειτουργίες: επιτρέπει στους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να καταχωρούν και να ενημερώνουν τα στοιχεία των ζώων τους, στους κτηνιάτρους να καταγράφουν τους εμβολιασμούς και τις στείρωσεις και στις αρχές να παρακολουθούν τη συμμόρφωση. Αυτή η κεντρική βάση δεδομένων ενισχύει τη διαφάνεια, διευκολύνει τη χάραξη πολιτικής βάσει δεδομένων και βοηθά στην πρόληψη παράνομων δραστηριοτήτων όπως η εμπορία ζώων ή η εγκατάλειψη (Pet.gov, 2025).

Η ενσωμάτωση εργαλείων ψηφιακής διακυβέρνησης στη διαχείριση της ευημερίας των ζώων αντιπροσωπεύει μια ευρύτερη προσπάθεια του ελληνικού κράτους για τον εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών και την προώθηση της λογοδοσίας. Μέσω της ηλεκτρονικής καταγραφής, οι αρχές μπορούν να εντοπίζουν πιο αποτελεσματικά τα αδέσποτα ζώα, να επανενώνουν τα χαμένα κατοικίδια με τους ιδιοκτήτες τους και να

παρακολουθούν την εμβολιαστική κάλυψη, συμβάλλοντας τόσο στην ευημερία των ζώων όσο και στην προστασία της δημόσιας υγείας. Επιπλέον, η προσβασιμότητα της πλατφόρμας επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν άμεσα με το κράτος, προωθώντας την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων και αυξάνοντας την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις νομικές υποχρεώσεις (European Commission, 2022).

Η συμμόρφωση ενισχύεται επίσης μέσω της διαλειτουργικότητας με άλλες κυβερνητικές βάσεις δεδομένων, όπως δημοτικά αρχεία και κτηνιατρικούς συλλόγους. Οι κτηνίατροι υποχρεούνται νομικά να εισάγουν δεδομένα ζώων στην πλατφόρμα, διασφαλίζοντας ότι κάθε εγγεγραμμένο κατοικίδιο έχει επαληθευμένο ψηφιακό αρχείο. Αυτό δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ιχνηλασιμότητας, επιτρέποντας στις αρχές να επιβάλλουν πολιτικές στείρωσης και να ελέγχουν τους πληθυσμούς αδέσποτων πιο αποτελεσματικά. Επιπλέον, ψηφιοποιώντας αυτές τις διαδικασίες, η ελληνική κυβέρνηση έχει μειώσει τις διοικητικές ανεπάρκειες και έχει δημιουργήσει ένα πιο διαφανές, φιλικό προς το χρήστη σύστημα για τους πολίτες (Pinto et al., 2021).

Ωστόσο, παρά τις προόδους αυτές, οι προκλήσεις παραμένουν. Μελέτες και αναφορές υποδηλώνουν ότι η ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με την πλατφόρμα και τις νομικές υποχρεώσεις που αφορούν την ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων παραμένει περιορισμένη, ιδιαίτερα στις αγροτικές περιοχές ή μεταξύ των ηλικιωμένων πληθυσμών. Επιπλέον, το ψηφιακό χάσμα που προκύπτει από την άνιση πρόσβαση στην τεχνολογία, μπορεί να εμποδίσει τη συμμόρφωση μεταξύ των πολιτών που δεν διαθέτουν τον απαραίτητο ψηφιακό γραμματισμό ή σύνδεση στο διαδίκτυο (Pinto et al., 2021). Έτσι, οι συμπληρωματικές εκστρατείες δημόσιας ενημέρωσης και οι εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της επιτυχίας της πλατφόρμας.

2.2.2 Διεθνείς συγκρίσεις: Πρακτικές καταγραφής κατοικίδιων ζώων στις χώρες της ΕΕ

Σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, η ρύθμιση της ιδιοκτησίας και της καταγραφής κατοικίδιων ζώων ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών, αν και όλα λειτουργούν σύμφωνα με τις ευρύτερες αρχές της Οδηγίας 2010/63/ΕΕ και της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προστασία των Ζώων Συντροφιάς (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2010). Αυτά τα μέσα καθορίζουν ελάχιστα πρότυπα για την ευημερία και τη μεταχείριση των ζώων, απαιτώντας από τα κράτη μέλη να θεσπίσουν μέτρα που αποτρέπουν την κακοποίηση και διασφαλίζουν την ιχνηλασιμότητα.

Χώρες όπως η Γερμανία και η Γαλλία έχουν καθιερωμένα συστήματα καταγραφής κατοικίδιων ζώων. Στη Γερμανία, η τοποθέτηση μικροτσιπ και η καταγραφή κατοικίδιων ζώων είναι υποχρεωτικές στα περισσότερα ομοσπονδιακά κρατίδια, και βάσεις δεδομένων όπως η TASSO λειτουργούν ως εθνικά μητρώα που διευκολύνουν την ανάκτηση χαμένων κατοικίδιων ζώων. Η Γαλλία διατηρεί ομοίως ένα υποχρεωτικό εθνικό σύστημα αναγνώρισης που διαχειρίζεται το I-CAD (Identification des Carnivores Domestiques), το οποίο καταγράφει εκατομμύρια προφίλ κατοικίδιων ζώων και επιτρέπει στις αρχές να παρακολουθούν τις κινήσεις και το ιστορικό ιδιοκτησίας των ζώων (Europetnet, 2025). Και τα δύο συστήματα έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά στην προώθηση της λογοδοσίας και στη μείωση των πληθυσμών αδέσποτων ζώων.

Στην Ιταλία και την Ισπανία, οι περιφερειακές βάσεις δεδομένων διασυνδέονται μέσω εθνικών μητρώων, επιτρέποντας την αποτελεσματική διαπεριφερειακή παρακολούθηση των κατοικίδιων ζώων. Αυτά τα συστήματα συχνά συνδέονται με κτηνιατρικές πρακτικές, παρόμοια με την προσέγγιση της Ελλάδας, διασφαλίζοντας ότι τα αρχεία εμβολιασμού και στείρωσης ενημερώνονται αυτόματα. Η Ολλανδία προσφέρει ένα άλλο υποδειγματικό μοντέλο μέσω του κεντρικού συστήματος Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), το οποίο ενσωματώνει την καταγραφή κατοικίδιων ζώων με ευρύτερα συστήματα παρακολούθησης της καλής διαβίωσης των ζώων και της γεωργίας (RVO, 2025).

Σε σύγκριση με αυτές τις χώρες, το σύστημα καταγραφής κατοικίδιων ζώων της Ελλάδας είναι σχετικά νέο, αλλά ευθυγραμμίζεται με τις βέλτιστες ευρωπαϊκές πρακτικές. Η δημιουργία του <https://pet.gov.gr/> τοποθετεί την Ελλάδα μεταξύ του αυξανόμενου αριθμού κρατών της ΕΕ που χρησιμοποιούν την ψηφιακή διακυβέρνηση ως εργαλείο για την επιβολή της καλής διαβίωσης των ζώων (Pet.gov, 2025). Η επιτυχία του, ωστόσο, θα εξαρτηθεί από τις συνεχείς προσπάθειες για την αύξηση της ευαισθητοποίησης των πολιτών, τη διασφάλιση της ακρίβειας των δεδομένων και την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ δήμων, κτηνιάτρων και κεντρικών αρχών.

2.3 Γνώση και υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών από τους πολίτες

2.3.1 Θεωρίες διάχυσης γνώσης και υιοθέτησης τεχνολογίας

Η διάχυση και η υιοθέτηση της τεχνολογίας αποτελούν κεντρικά θέματα στην κατανόηση της εμπλοκής των πολιτών με τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πιο σημαντικό θεωρητικό πλαίσιο σε αυτόν τον τομέα είναι η Θεωρία Διάχυσης Καινοτομιών του Rogers (2003), η οποία εξηγεί πώς οι καινοτομίες εξαπλώνονται μέσα σε ένα κοινωνικό σύστημα με την πάροδο του χρόνου. Σύμφωνα με τον Rogers, ο ρυθμός και η έκταση της υιοθέτησης εξαρτώνται από πέντε βασικά χαρακτηριστικά: σχετικό πλεονέκτημα, συμβατότητα, πολυπλοκότητα, δυνατότητα δοκιμής και παρατηρησιμότητα. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν ψηφιακές πλατφόρμες εάν τις αντιλαμβάνονται ως χρήσιμες, εύχρηστες και ευθυγραμμισμένες με τις ανάγκες και τις αξίες τους. Επιπλέον, η διαδικασία διάχυσης επηρεάζεται από τα κανάλια επικοινωνίας, τα κοινωνικά συστήματα και τις ατομικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Rogers, 2003).

Συμπληρωματικά προς τη θεωρία διάχυσης, έχουν αναπτυχθεί πολλά μοντέλα υιοθέτησης τεχνολογίας για την ανάλυση της συμπεριφοράς των χρηστών σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) που προτάθηκε από τον Davis

(1989) επισημαίνει δύο κύριους παράγοντες πρόβλεψης της χρήσης της τεχνολογίας: την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Αυτές οι διαστάσεις διαμορφώνουν τις στάσεις των χρηστών απέναντι στην τεχνολογία και την πρόθεσή τους να τη χρησιμοποιήσουν. Επεκτεινόμενη στην TAM, η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) που αναπτύχθηκε από τους Venkatesh et al. (2003) ενσωματώνει πρόσθετες δομές, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής επιρροής και των συνθηκών διευκόλυνσης, για να παρέχει μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση της υιοθέτησης της τεχνολογίας. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αυτά τα μοντέλα υποδηλώνουν ότι η εμπλοκή των πολιτών εξαρτάται όχι μόνο από τις ατομικές τους ικανότητες αλλά και από παράγοντες πλαισίου όπως η κρατική υποστήριξη, η θεσμική εμπιστοσύνη και τα αντιληπτά οφέλη της ψηφιακής αλληλεπίδρασης.

Οι θεωρίες διάχυσης γνώσης τονίζουν ότι η επίγνωση και η κατανόηση μιας τεχνολογίας αποτελούν προϋποθέσεις για την υιοθέτηση (Rogers, 2003). Για πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως η <https://pet.gov.gr/>, αυτό σημαίνει ότι αποτελεσματικές επικοινωνιακές καμπάνιες και εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες είναι κρίσιμες για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ύπαρξη, τις λειτουργίες και τα οφέλη της πλατφόρμας (Pet.gov, 2025). Χωρίς επαρκή γνώση, ακόμη και τα καλά σχεδιασμένα ψηφιακά εργαλεία ενδέχεται να μην καταφέρουν να φτάσουν στους χρήστες-στόχους τους, με αποτέλεσμα περιορισμένο κοινωνικό αντίκτυπο.

Επιπρόσθετα, μια σειρά δημογραφικών, κοινωνικών και ψυχολογικών παραγόντων επηρεάζουν την υιοθέτηση πλατφορμών ψηφιακής διακυβέρνησης από τους πολίτες. Η ηλικία είναι ένας από τους σημαντικότερους καθοριστικούς παράγοντες: τα νεότερα άτομα τείνουν να είναι πιο ψηφιακά εγγράμματα και ανοιχτά στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία πολίτες μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες που σχετίζονται με τη χρησιμότητα και την ψηφιακή εμπιστοσύνη (Mitzner et al., 2010). Αυτό το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των γενεών μπορεί να επηρεάσει τα ποσοστά συμμετοχής και να τονίσει την

ανάγκη για συμπεριληπτικό σχεδιασμό και προσαρμοσμένες στρατηγικές επικοινωνίας.

Το επίπεδο εκπαίδευσης παίζει επίσης κρίσιμο ρόλο στην υιοθέτηση της τεχνολογίας. Τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο γενικά διαθέτουν μεγαλύτερο ψηφιακό γραμματισμό και είναι πιο πιθανό να κατανοήσουν τα οφέλη και τους κινδύνους των διαδικτυακών υπηρεσιών (van Dijk, 2020). Στην περίπτωση του pet.gov.gr, οι μορφωμένοι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων μπορεί να είναι πιο ενήμεροι για τις νομικές τους υποχρεώσεις και πιο ικανοί να πλοηγηθούν στις διαδικασίες ηλεκτρονικής εγγραφής, ενώ άλλοι μπορεί να χρειάζονται βοήθεια μέσω των τοπικών αρχών ή των κτηνιάτρων.

Το χάσμα μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών είναι ένας άλλος σημαντικός παράγοντας στην υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών. Οι κάτοικοι των αστικών κέντρων έχουν συχνά καλύτερη συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο, πρόσβαση σε ψηφιακές συσκευές και έκθεση σε δημόσιες ενημερωτικές εκστρατείες, ενώ οι αγροτικοί πληθυσμοί μπορεί να αντιμετωπίζουν περιορισμούς στις υποδομές που εμποδίζουν τη συμμετοχή τους (Helbig et al., 2009). Στην Ελλάδα, αυτές οι ανισότητες είναι ιδιαίτερα σημαντικές, καθώς η διαδικτυακή κάλυψη και η τεχνολογική ετοιμότητα ποικίλλουν σημαντικά μεταξύ μητροπολιτικών περιοχών όπως η Αθήνα και απομακρυσμένων περιοχών ή νησιών.

Ο ψηφιακός γραμματισμός περιλαμβάνει όχι μόνο τις τεχνικές δεξιότητες που απαιτούνται για τη χρήση ψηφιακών συσκευών, αλλά και τις γνωστικές και κοινωνικές ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αξιολόγηση των διαδικτυακών πληροφοριών και την αποτελεσματική συμμετοχή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι πολίτες με υψηλότερο ψηφιακό γραμματισμό έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στην πλοήγηση σε κυβερνητικούς ιστότοπους, στην κατανόηση των διοικητικών διαδικασιών και στη διαχείριση των ζητημάτων απορρήτου δεδομένων (Hargittai, 2010). Οι κυβερνήσεις μπορούν να προωθήσουν την υιοθέτηση προσφέροντας προγράμματα κατάρτισης, απλοποιημένες διεπαφές χρήστη και άμεση εξυπηρέτηση πελατών.

Ένας άλλος βασικός παράγοντας είναι η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και την

τεχνολογία. Σύμφωνα με τους Bélanger και Carter (2008), η προθυμία των πολιτών να ασχοληθούν με πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αντίληψή τους για την θεσμική αξιοπιστία, την προστασία των δεδομένων και τη διαφάνεια. Σε κοινωνίες όπου η εμπιστοσύνη στη δημόσια διοίκηση είναι χαμηλή, οι πολίτες μπορεί να διστάζουν να παρέχουν προσωπικές πληροφορίες ή να χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες. Για πλατφόρμες όπως η <https://pet.gov.gr/>, η διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων, της νομικής σαφήνειας και της διαφανούς επικοινωνίας είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού (Pet.gov, 2025).

Τέλος, η κοινωνική επιρροή μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την υιοθέτηση της τεχνολογίας. Τα άτομα συχνά καθοδηγούνται από τις απόψεις και τις συμπεριφορές συνομηλίκων, οικογένειας ή επαγγελματιών. Στην περίπτωση της καταχώρισης κατοικίδιων ζώων, οι κτηνίατροι, οι οργανισμοί ευημερίας των ζώων και οι δήμοι μπορούν να λειτουργήσουν ως βασικοί διαμορφωτές κοινής γνώμης, ενθαρρύνοντας τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις ψηφιακής καταχώρισης. Η έρευνα δείχνει ότι όταν σεβαστές προσωπικότητες της κοινότητας υποστηρίζουν μια τεχνολογία, το ποσοστό υιοθέτησής της αυξάνεται σημαντικά (Venkatesh et al., 2003).

2.4 Συμπεριφορά ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων και αναζήτηση πληροφοριών

Η κατανόηση της συμπεριφοράς των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων και των προτύπων αναζήτησης πληροφοριών είναι απαραίτητη για την ανάλυση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα αλληλεπιδρούν με τις ψηφιακές πλατφόρμες που σχετίζονται με τη φροντίδα και την ευημερία των κατοικίδιων ζώων. Η έρευνα δείχνει σταθερά ότι οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων βασίζονται σε ένα σύνθετο δίκτυο πηγών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων κτηνιάτρων, διαδικτυακών πλατφορμών, μέσων κοινωνικής δικτύωσης και κοινοτήτων συνομηλίκων, για να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την υγεία, την ευημερία και τις νομικές υποχρεώσεις των κατοικίδιων ζώων τους (Pun, 2020). Αυτές οι συμπεριφορές

επηρεάζουν άμεσα την προθυμία τους να υιοθετήσουν εργαλεία ψηφιακής διακυβέρνησης όπως το pet.gov.gr, καθώς και την ικανότητά τους να συμμορφώνονται με τους εθνικούς κανονισμούς για την ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων (Pet.gov, 2025).

Ένα κεντρικό εύρημα στη βιβλιογραφία είναι ότι η πλειοψηφία των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων στρέφεται σε διαδικτυακές πληροφορίες πριν συμβουλευτεί επαγγελματίες. Οι Kogan et al. (2018) δείχνουν ότι η χρήση του διαδικτύου για πληροφορίες σχετικά με την υγεία των κατοικίδιων ζώων έχει αυξηθεί σημαντικά, με τους ιδιοκτήτες να αναζητούν συχνά στην Google ή να επισκέπτονται ομάδες κοινωνικών μέσων όταν προκύπτει κάποια ανησυχία. Η ευκολία, η αμεσότητα και η αντίληψη της απόκτησης πολλαπλών απόψεων είναι σημαντικά κίνητρα για αυτή τη συμπεριφορά. Ωστόσο, η αξιοπιστία και η ακρίβεια των διαδικτυακών πληροφοριών για τα κατοικίδια παραμένουν ασυνεπείς. Όπως καταδεικνύουν οι Moran και Knesl (2025), η παραπληροφόρηση σχετικά με την υγεία των ζώων είναι ευρέως διαδεδομένη στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, η οποία μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις των ιδιοκτητών και ενδεχομένως να οδηγήσει σε ακατάλληλη φροντίδα. Αυτό υπογραμμίζει την αξία των επίσημων πηγών, όπως οι κυβερνητικές βάσεις δεδομένων για κατοικίδια ή οι πληροφορίες που έχουν επαληθευτεί από κτηνιάτρους, ειδικά σε χώρες που επιδιώκουν να ενισχύσουν την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων.

Οι κτηνίατροι παραμένουν η πιο αξιόπιστη και έγκυρη πηγή πληροφοριών για καθοδήγηση σχετικά με τα κατοικίδια. Μελέτες δείχνουν επανειλημμένα ότι οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων προτιμούν να επικυρώνουν τις διαδικτυακές πληροφορίες με τον κτηνίατρό τους και τους θεωρούν αξιόπιστους ειδικούς (Coe et al., 2008). Οι κτηνίατροι μπορούν επομένως να λειτουργήσουν ως βασικοί μεσάζοντες στην προώθηση ψηφιακών πλατφορμών, όπως το pet.gov.gr, ενθαρρύνοντας τους ιδιοκτήτες να ολοκληρώνουν τις εγγραφές, να διατηρούν ενημερώσεις εμβολιασμού και να ακολουθούν τις νόμιμες διαδικασίες (Pet.gov, 2025). Σε πολλές χώρες, η κτηνιατρική έγκριση έχει αποδειχθεί ότι ενισχύει σημαντικά τη συμμόρφωση με τους νόμους περί εγγραφής κατοικίδιων ζώων ή

μικροσίπ. Η επιρροή τους είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για πληθυσμούς με χαμηλότερο ψηφιακό αλφαριθμητισμό ή περιορισμένη εμπιστοσύνη στις κυβερνητικές ψηφιακές υπηρεσίες (Schultz et al., 2025).

Η ευθύνη και η συναισθηματική προσκόλληση παίζουν επίσης καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων. Έρευνες δείχνουν ότι τα υψηλότερα επίπεδα προσκόλλησης συσχετίζονται με μεγαλύτερη επένδυση στη φροντίδα των κατοικίδιων ζώων, αυξημένη αναζήτηση πληροφοριών και υψηλότερη τήρηση των προτύπων ευημερίας (Northrope et al., 2025). Οι ιδιοκτήτες που θεωρούν τα κατοικίδια τους ως μέλη της οικογένειας είναι πιο πιθανό να ασχοληθούν προληπτικά με πληροφορίες για την υγεία, να αναζητήσουν συμβουλές προληπτικής φροντίδας και να συμμορφωθούν με τις νομικές απαιτήσεις, όπως η τοποθέτηση μικροσίπ ή η αδειοδότηση. Από την άλλη πλευρά, η χαμηλή προσκόλληση ή η περιορισμένη αντίληψη ευθύνης μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλότερη συμμόρφωση, συμβάλλοντας σε ζητήματα όπως τα μη εγγεγραμμένα κατοικίδια, τα μη εμβολιασμένα ζώα ή η εγκατάλειψη (Orlando & Chin, 2025).

Το πολιτισμικό πλαίσιο επηρεάζει έντονα τον τρόπο με τον οποίο οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων αναζητούν και χρησιμοποιούν πληροφορίες. Όπως σημειώνουν οι Howell et al. (2016), οι στάσεις απέναντι στα ζώα συντροφιάς μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των περιοχών λόγω πολιτισμικών κανόνων, κοινωνικοοικονομικών συνθηκών και ιστορικών παραγόντων. Στις μεσογειακές χώρες, όπου η ευαισθητοποίηση σχετικά με τη νομοθεσία για την ευημερία των κατοικίδιων ζώων μπορεί να είναι άνισα κατανομημένη, οι περιφερειακές διαφορές μπορούν να διαμορφώσουν τη συμπεριφορά των ιδιοκτητών. Οι αγροτικές κοινότητες ενδέχεται να βασίζονται περισσότερο στην προφορική επικοινωνία και στα τοπικά δίκτυα παρά στα ψηφιακά εργαλεία, ενώ οι αστικοί πληθυσμοί επιδεικνύουν μεγαλύτερη υιοθέτηση διαδικτυακών υπηρεσιών λόγω καλύτερης συνδεσιμότητας και μεγαλύτερης έκθεσης σε εκστρατείες ψηφιακής παιδείας (Pasteur et al., 2024). Τέτοιες ανισότητες σχετίζονται άμεσα με μια εθνική πλατφόρμα όπως το pet.gov.gr, η οποία στοχεύει

στην τυποποίηση της καταγραφής κατοικίδιων ζώων σε διαφορετικές δημογραφικές ομάδες (Pet.gov, 2025).

Όλο και περισσότεροι ιδιοκτήτες βασίζονται πλέον στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όχι μόνο για πρακτικές συμβουλές αλλά και για συναισθηματική υποστήριξη και ανταλλαγή απόψεων με την κοινότητα. Πλατφόρμες όπως το Facebook, το TikTok και το Instagram έχουν γίνει κόμβοι περιεχομένου που σχετίζεται με τα κατοικίδια, συμπεριλαμβανομένων συμβουλών συμπεριφοράς, μεθόδων εκπαίδευσης, συζητήσεων για την υγεία, ακόμη και υπεράσπισης θεμάτων ευημερίας. Σύμφωνα με τον Ventola (2014), τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπουν την ταχεία διάδοση πληροφοριών για την υγεία των ζώων, αλλά επιταχύνουν επίσης την εξάπλωση λανθασμένων ή μη επαληθευμένων ισχυρισμών. Στις διαδικτυακές κοινότητες κατοικίδιων ζώων, οι ανεκδοτολογικές εμπειρίες συχνά έχουν σημαντικό βάρος, το οποίο μπορεί να έρχεται σε αντίθεση με τις συστάσεις που βασίζονται σε στοιχεία από επαγγελματίες (Ventola, 2014). Αυτή η δυναμική μπορεί να διαμορφώσει τις αντιλήψεις των ιδιοκτητών για τις κτηνιατρικές συμβουλές ή τους εθνικούς κανονισμούς και υπογραμμίζει τη σημασία των επίσημων πλατφορμών που παρέχουν ακριβείς, φιλικές προς το χρήστη πληροφορίες.

Η ψηφιακή φροντίδα κατοικίδιων ζώων γίνεται επίσης όλο και πιο συνηθισμένη. Οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο εφαρμογές για την παρακολούθηση εμβολιασμών, τον προγραμματισμό κτηνιατρικών ραντεβού ή την παρακολούθηση της συμπεριφοράς των κατοικίδιων. Όπως διαπίστωσαν ο Tokat (2024), τα εργαλεία αυτοπαρακολούθησης για κινητά ενισχύουν την αίσθηση ελέγχου και εμπλοκής, επιτρέποντας στους ιδιοκτήτες να καταγράφουν το ιστορικό υγείας και να λαμβάνουν υπενθυμίσεις. Αυτή η τάση υποδηλώνει ότι οι ιδιοκτήτες είναι δεκτικοί σε ψηφιακές λύσεις όταν αυτές παρέχουν απτή χρησιμότητα και είναι εύχρηστες, βασικά στοιχεία του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM). Μια καλά σχεδιασμένη πλατφόρμα όπως το pet.gov.gr μπορεί να αξιοποιήσει αυτές τις προτιμήσεις προσφέροντας βολικές λειτουργίες όπως κεντρικά

αρχεία, υπενθυμίσεις και εργαλεία επαλήθευσης (Pet.gon, 2025).

Ένας άλλος παράγοντας που διαμορφώνει την αναζήτηση πληροφοριών είναι η επίγνωση των νομικών υποχρεώσεων. Μελέτες δείχνουν ότι πολλοί ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων παγκοσμίως δεν είναι πλήρως ενημερωμένοι σχετικά με τους νόμους καταγραφής, τις απαιτήσεις μικροτσιπ ή τους κανονισμούς ευημερίας (Rohlf et al., 2010 - Zito et al., 2016). Η έλλειψη επίγνωσης αποτελεί σημαντικό εμπόδιο στη συμμόρφωση, ειδικά όταν τα νομικά πλαίσια αλλάζουν ή επεκτείνονται. Σε τέτοια πλαίσια, οι ενημερωτικές εκστρατείες, οι συνεργασίες με κτηνιάτρους και η κοινοτική προσέγγιση είναι απαραίτητες για να διασφαλιστεί η υιοθέτηση συστημάτων ψηφιακής καταγραφής. Η έρευνα δείχνει επίσης ότι η στάση των ιδιοκτητών απέναντι στους κανονισμούς επηρεάζει την πιθανότητα συμμόρφωσής τους: τα άτομα που αντιλαμβάνονται τους νόμους ως ωφέλιμους ή δίκαιους επιδεικνύουν μεγαλύτερη εμπλοκή, ενώ εκείνα που δεν εμπιστεύονται τους θεσμούς επιδεικνύουν χαμηλότερη συμμόρφωση (Gunaseelan et al., 2013).

Η εμπιστοσύνη είναι επομένως ένας κρίσιμος καθοριστικός παράγοντας της συμπεριφοράς αναζήτησης πληροφοριών. Σύμφωνα με τους Grand et al. (2013), η εμπιστοσύνη στους θεσμούς επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα ανταποκρίνονται στις πληροφορίες σχετικά με την υγεία και τον κίνδυνο. Όταν εφαρμόζεται αυτό στη διακυβέρνηση κατοικίδιων ζώων, οι ιδιοκτήτες που εμπιστεύονται τις κυβερνητικές αρχές ή τους κτηνιάτρους είναι πιο πρόθυμοι να ακολουθήσουν συμβουλές, να υιοθετήσουν νέα συστήματα αναφοράς ή να καταχωρίσουν ψηφιακά τα κατοικίδια τους. Αντίθετα, ο σκεπτικισμός απέναντι στις κυβερνητικές πλατφόρμες μπορεί να εμποδίσει την υιοθέτηση, ακόμη και αν τα εργαλεία είναι εύχρηστα.

Τέλος, συναισθηματικοί και ψυχολογικοί παράγοντες διαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων ερμηνεύουν και ενεργούν με βάση τις πληροφορίες. Η φροντίδα των ζώων συχνά συνεπάγεται αβεβαιότητα, άγχος και συναισθηματική επένδυση. Οι Trigg et al. (2016) διαπίστωσαν ότι οι ιδιοκτήτες συχνά

αναζητούν πληροφορίες όχι μόνο για να λύσουν πρακτικά προβλήματα αλλά και για να μετριάσουν το άγχος ή να λάβουν επιβεβαίωση από άλλους που μοιράζονται παρόμοιες εμπειρίες. Αυτή η συναισθηματική διάσταση μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο αξιολογούν τις πληροφορίες στο διαδίκτυο, την ταχύτητα με την οποία ενεργούν σύμφωνα με τις κτηνιατρικές συμβουλές και τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται τις επίσημες οδηγίες.

Συνολικά, η βιβλιογραφία υπογραμμίζει ότι η συμπεριφορά των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων και η αναζήτηση πληροφοριών διαμορφώνονται από έναν συνδυασμό ψηφιακού γραμματισμού, πολιτισμικών κανόνων, συναισθηματικών παραγόντων, εμπιστοσύνης στους θεσμούς και αντιλαμβανόμενης ευθύνης. Αυτοί οι παράγοντες με τη σειρά τους καθορίζουν την προθυμία των ιδιοκτητών να υιοθετήσουν εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως το pet.gov.gr (Pet.gov, 2025). Κατανοώντας αυτά τα πρότυπα συμπεριφοράς, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής μπορούν να σχεδιάσουν στοχευμένες παρεμβάσεις, όπως εκστρατείες με επικεφαλής κτηνιάτρους, προσέγγιση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και φιλικές προς το χρήστη ψηφιακές υπηρεσίες, για την αύξηση της ευαισθητοποίησης, της συμμόρφωσης και της εμπλοκής με τα εθνικά συστήματα διαχείρισης κατοικίδιων ζώων.

Κεφάλαιο 3: Θεωρητικό πλαίσιο

3.1 Μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM)

Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) είναι ένα από τα πιο σημαντικά θεωρητικά πλαίσια για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα υιοθετούν και χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Αναπτύχθηκε από τον Davis (1989), το TAM προτείνει ότι οι αποφάσεις των χρηστών να ασχοληθούν με ένα τεχνολογικό σύστημα διαμορφώνονται κυρίως από δύο γνωστικές αντιλήψεις: την Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU) και την Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU). Αυτές οι δομές επηρεάζουν τις στάσεις των χρηστών απέναντι σε ένα σύστημα, οι

οποίες με τη σειρά τους καθορίζουν την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. Τις τελευταίες τρεις δεκαετίες, το TAM έχει γίνει ένα θεμελιώδες μοντέλο σε μελέτες που εξετάζουν την υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών, υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συστημάτων πληροφοριών και εφαρμογών για κινητά (Pun, 2020). Η σημασία του είναι ιδιαίτερα ισχυρή στο πλαίσιο των ψηφιακών εργαλείων του δημόσιου τομέα, όπως η πλατφόρμα ret.gov.gr, όπου η κατανόηση της αποδοχής των χρηστών είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης σε μεγάλη κλίμακα και της επιτυχούς εφαρμογής του συστήματος.

Η Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU) ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο τα άτομα πιστεύουν ότι η χρήση μιας τεχνολογίας θα βελτιώσει την απόδοσή τους ή θα τα βοηθήσει να επιτύχουν συγκεκριμένες εργασίες πιο αποτελεσματικά (Davis, 1989). Στην περίπτωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η PU μπορεί να σχετίζεται με ταχύτερες υπηρεσίες, καλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες, μειωμένη γραφειοκρατία ή βελτιωμένη ακρίβεια και ευκολία. Πολυάριθμες μελέτες επιβεβαιώνουν την PU ως τον ισχυρότερο προγνωστικό παράγοντα αποδοχής της τεχνολογίας τόσο σε οργανωτικά όσο και σε δημόσια περιβάλλοντα. Οι Rana et al. (2013) παρατήρησαν ότι η PU είναι ένας κυρίαρχος παράγοντας για τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αναπτυσσόμενες και ανεπτυγμένες χώρες, αποδεικνύοντας την καθολική εφαρμογή της.

Η αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η αλληλεπίδραση με μια τεχνολογία θα είναι χωρίς προσπάθεια. Τα ζητήματα χρηστικότητας, όπως οι περίπλοκες διεπαφές, η τεχνική πολυπλοκότητα ή η κακή προσβασιμότητα, λειτουργούν ως σημαντικά εμπόδια στην υιοθέτηση της τεχνολογίας. Ο Davis (1989) τόνισε ότι οι χρήστες θα αποφεύγουν συστήματα που θεωρούνται δύσκολα στη λειτουργία, ανεξάρτητα από τα πιθανά οφέλη τους. Η μεταγενέστερη έρευνα έχει επανειλημμένα επικυρώσει τον ρόλο της PEOU, δείχνοντας ότι επηρεάζει την υιοθέτηση τόσο άμεσα όσο και έμμεσα επηρεάζοντας την PU. Μια μελέτη των Gefen και Straub (2000) έδειξε

ότι η ευκολία χρήσης προέβλεπε σημαντικά τις προθέσεις των χρηστών σε διαδικτυακά περιβάλλοντα, ιδιαίτερα όταν τα άτομα δεν ήταν εξοικειωμένα με την τεχνολογία. Στον δημόσιο τομέα, η σημασία της ΡΕΟΙ είναι ακόμη πιο έντονη: οι πολίτες συχνά έχουν ποικίλες ψηφιακές δεξιότητες και οι υπερβολικά πολύπλοκες πλατφόρμες μπορούν να αποξενώσουν τους ηλικιωμένους, τους αγροτικούς πληθυσμούς ή τα άτομα με περιορισμένο ψηφιακό αλφαριθμητισμό. Όπως υποστηρίζουν οι Shareef et al. (2011), η απλότητα και η σαφήνεια είναι βασικά χαρακτηριστικά για τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να διασφαλίσουν ισότιμη και καθολική πρόσβαση.

Η TAM περιλαμβάνει επίσης τη στάση απέναντι στη χρήση ενός συστήματος, η οποία μεσολαμβάνει στη σχέση μεταξύ των δύο κύριων δομών και της πρόθεσης συμπεριφοράς. Η στάση περιλαμβάνει τα θετικά ή αρνητικά συναισθήματα των χρηστών σχετικά με την ενασχόληση με μια τεχνολογία. Αν και οι μεταγενέστερες επεκτάσεις της TAM (όπως οι TAM2, UTAUT και UTAUT2) υποβάθμισαν τη στάση υπέρ των άμεσων σχέσεων μεταξύ των δομών, η αρχική TAM εξακολουθεί να αναγνωρίζει τη στάση ως έναν ουσιαστικό προγνωστικό παράγοντα (Venkatesh & Davis, 2000). Σε πλαίσια όπου οι πολιτισμικοί κανόνες, η εμπιστοσύνη στους θεσμούς ή οι προσωπικές πεποιθήσεις επηρεάζουν έντονα τη συμπεριφορά, όπως συμβαίνει με τα συστήματα δημόσιας διοίκησης, οι στάσεις μπορούν να διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο. Για παράδειγμα, οι Bélanger και Carter (2008) έδειξαν ότι οι στάσεις των πολιτών απέναντι στη διαφάνεια και την αξιοπιστία της κυβέρνησης επηρέασαν την αποδοχή τους από τα ηλεκτρονικά συστήματα, ακόμη και όταν η χρηστικότητα ήταν υψηλή.

Στο πλαίσιο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η TAM έχει υιοθετηθεί ευρέως για να διερευνηθούν τα κίνητρα των πολιτών να χρησιμοποιούν κυβερνητικές πλατφόρμες. Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαφέρουν από τις εμπορικές τεχνολογίες επειδή συχνά περιλαμβάνουν υποχρεωτικές διαδικασίες, νομικές υποχρεώσεις και αλληλεπιδράσεις με γραφειοκρατικούς θεσμούς. Παρ' όλα αυτά, η αποδοχή των πολιτών παραμένει

απαραίτητη: εάν τα άτομα δεν κατανοήσουν, δεν εμπιστευτούν ή δεν χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά μια πλατφόρμα, η δημόσια αξία του συστήματος μειώνεται. Μελέτες που εφαρμόζουν την TAM σε πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν εντοπίσει αρκετούς επαναλαμβανόμενους καθοριστικούς παράγοντες. Πρώτον, η σαφής επικοινωνία των οφελών ενός συστήματος ενισχύει την PU και αυξάνει την εμπλοκή. Δεύτερον, ο υψηλής ποιότητας σχεδιασμός διεπαφής βελτιώνει την ΡΕΟΙ και μειώνει τα εμπόδια που σχετίζονται με τον περιορισμένο ψηφιακό γραμματισμό. Τρίτον, η επιτυχημένη ενσωμάτωση με άλλες υπηρεσίες - όπως η επαλήθευση ψηφιακής ταυτότητας - μπορεί να βελτιώσει τόσο την PU όσο και την ΡΕΟΙ παρέχοντας απρόσκοπτες εμπειρίες χρήστη (Carter & Weerakkody, 2008).

Η TAM έχει επίσης επεκταθεί για να ενσωματώσει πρόσθετες δομές σχετικές με την υιοθέτηση δημόσιας τεχνολογίας. Μια σημαντική επέκταση είναι η έννοια της εμπιστοσύνης, η οποία έχει αποδειχθεί σταθερά ότι επηρεάζει τόσο την PU όσο και την πρόθεση συμπεριφοράς. Σύμφωνα με τους Warkentin et al. (2002), η εμπιστοσύνη στους κυβερνητικούς θεσμούς, η ασφάλεια των δεδομένων και η προστασία της ιδιωτικής ζωής αποτελούν προϋπόθεση για τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ομοίως, οι Carter et al. (2011) διαπίστωσαν ότι η αντιληπτή ασφάλεια συμβάλλει σημαντικά στην αποδοχή των ηλεκτρονικών συστημάτων υποβολής φορολογικών δηλώσεων. Καθώς οι κυβερνητικές πλατφόρμες συχνά απαιτούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, η εμπιστοσύνη των χρηστών καθίσταται άρρηκτα συνδεδεμένη με την αποδοχή της τεχνολογίας.

Μια άλλη επέκταση του TAM περιλαμβάνει την κοινωνική επιρροή, η οποία παίζει σημαντικό ρόλο σε καταστάσεις όπου οι αρχές, οι επαγγελματίες ή οι συνάδελφοι μπορούν να διαμορφώσουν αποφάσεις. Για παράδειγμα, μελέτες στους τομείς της υγείας και της κτηνιατρικής δείχνουν ότι οι συστάσεις των εμπειρογνομόνων αυξάνουν σημαντικά την υιοθέτηση της τεχνολογίας (Kogan et al., 2018). Όταν εφαρμόζεται σε μια πλατφόρμα καταγραφής κατοικίδιων ζώων όπως το pet.gov.gr, η κοινωνική επιρροή μπορεί να εκδηλωθεί μέσω συστάσεων κτηνιάτρων, δημοτικών υπενθυμίσεων ή εκστρατειών ενημέρωσης του

κοινού (Pet.gov, 2025). Αυτά τα σημάδια μπορούν να διαμορφώσουν τις αντιλήψεις για τη χρησιμότητα και την αναγκαιότητα, βελτιώνοντας έτσι τη συνολική αποδοχή (Pinto et al., 2021).

Παρά την ευρεία εφαρμογή του, το TAM δεν είναι χωρίς περιορισμούς. Οι επικριτές υποστηρίζουν ότι το μοντέλο υπερεκτιμά τους ατομικούς γνωστικούς παράγοντες, ενώ υποτιμά τις ευρύτερες κοινωνικές, πολιτιστικές και θεσμικές μεταβλητές (Bagozzi, 2007). Σε περιβάλλοντα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως η ψηφιακή ανισότητα, η ποιότητα των υποδομών, η κοινωνικοοικονομική κατάσταση και οι πολιτισμικές στάσεις απέναντι στην κυβέρνηση. Για αυτούς τους λόγους, οι ερευνητές ενσωματώνουν όλο και περισσότερο την TAM με συμπληρωματικά πλαίσια, όπως η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), η θεωρία Διάχυσης Καινοτομιών ή μοντέλα που βασίζονται στην εμπιστοσύνη, για να καταγράψουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της συμπεριφοράς των χρηστών (Bélanger & Carter, 2008).

Παρ' όλα αυτά, η TAM παραμένει εξαιρετικά σημαντική λόγω της απλότητας, της προβλεπτικής ισχύος και της προσαρμοστικότητάς της. Εστιάζοντας σε θεμελιώδεις αντιλήψεις για τη χρησιμότητα και την ευκολία χρήσης, το μοντέλο επιτρέπει στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να εντοπίσουν εφαρμόσιμες βελτιώσεις στο σχεδιασμό των ψηφιακών πλατφορμών (Bagozzi, 2007). Στην περίπτωση του pet.gov.gr, η TAM μπορεί να καθοδηγήσει την αξιολόγηση παραγόντων που ενθαρρύνουν ή εμποδίζουν τους Έλληνες ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων να ασχοληθούν με το σύστημα (Pet.gov, 2025). Για παράδειγμα, η βελτίωση της χρηστικότητας της πλατφόρμας, η απλοποίηση της εγγραφής λογαριασμού, η παροχή σαφών οδηγιών για τις διαδικασίες αναγνώρισης κατοικίδιων ζώων και η ενσωμάτωση κτηνιατρικών υπηρεσιών μπορούν να αυξήσουν άμεσα τόσο την ΡΕΟΙ όσο και την ΡΙ. Εξίσου σημαντική είναι η επικοινωνία των πλεονεκτημάτων του συστήματος, όπως η νομική συμμόρφωση, η ευκολότερη πρόσβαση στα αρχεία και η βελτιωμένη ευημερία των ζώων, για να ενισχυθεί η αντιληπτή χρησιμότητα των χρηστών (Carter et al., 2011).

3.2 Διάδοση καινοτομιών (Rogers)

Η θεωρία της Διάχυσης των Καινοτομιών (DOI), που αναπτύχθηκε από τον Everett M. Rogers (2003), παρέχει ένα εννοιολογικό πλαίσιο για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι νέες ιδέες, πρακτικές ή τεχνολογίες εξαπλώνονται μέσα σε ένα κοινωνικό σύστημα με την πάροδο του χρόνου. Στην περίπτωση της πλατφόρμας pet.gov.gr και της χρήσης της από ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα, η θεωρία του Rogers προσφέρει ένα πρίσμα για την εξέταση των παραγόντων που επηρεάζουν την υιοθέτηση, καθώς και των κοινωνικών και συμπεριφορικών μηχανισμών που μπορεί να ενθαρρύνουν ή να εμποδίσουν την υιοθέτησή της (Pet.gov, 2025). Σύμφωνα με τον Rogers, μια καινοτομία ορίζεται ως «μια ιδέα, μια πρακτική ή ένα αντικείμενο που γίνεται αντιληπτό ως νέο από ένα άτομο ή άλλη μονάδα υιοθέτησης» (Rogers, 2003).

Η διαδικασία διάχυσης περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο αυτή η καινοτομία επικοινωνείται μέσω συγκεκριμένων καναλιών με την πάροδο του χρόνου μεταξύ των μελών ενός κοινωνικού συστήματος. Ο Rogers (2003) εντόπισε πέντε στοιχεία που καθορίζουν τον ρυθμό και την επιτυχία της διάχυσης: την ίδια την καινοτομία, τα κανάλια επικοινωνίας, τον χρόνο, το κοινωνικό σύστημα και τα χαρακτηριστικά των υιοθετώντων. Επιπλέον, τα χαρακτηριστικά της καινοτομίας, σχετικό πλεονέκτημα, συμβατότητα, πολυπλοκότητα, δυνατότητα δοκιμής και παρατηρησιμότητα, παίζουν κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση των αποφάσεων υιοθέτησης.

Το σχετικό πλεονέκτημα αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο η καινοτομία γίνεται αντιληπτή ως καλύτερη από τις υπάρχουσες εναλλακτικές λύσεις, ενώ η συμβατότητα αφορά το πόσο καλά ευθυγραμμίζεται η καινοτομία με τις υπάρχουσες αξίες, εμπειρίες και ανάγκες. Η πολυπλοκότητα είναι η αντιληπτή δυσκολία κατανόησης και χρήσης της καινοτομίας, ενώ η δυνατότητα δοκιμής είναι ο βαθμός στον οποίο οι πιθανοί υιοθετητές μπορούν να πειραματιστούν με την καινοτομία πριν δεσμευτούν πλήρως. Η παρατηρησιμότητα αντικατοπτρίζει το πόσο ορατά είναι τα αποτελέσματα της καινοτομίας στους άλλους. Αυτά

τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν συλλογικά το αν τα άτομα προχωρούν στα στάδια της υιοθέτησης, τα οποία ο Rogers (2003) περιγράφει ως γνώση, πειθώ, απόφαση, εφαρμογή και επιβεβαίωση (Howell et al., 2016).

Ο Rogers (2003) κατηγοριοποιεί περαιτέρω τους υιοθετητές με βάση την προθυμία και τον χρόνο τους να υιοθετήσουν μια καινοτομία. Οι καινοτόμοι, που αντιπροσωπεύουν περίπου το 2,5% ενός πληθυσμού, είναι τολμηροί που αναλαμβάνουν ρίσκα και είναι πρόθυμοι να εξερευνήσουν νέες τεχνολογίες. Οι πρώιμοι υιοθετητές, που αποτελούν περίπου το 13,5% του πληθυσμού, συχνά λειτουργούν ως ηγέτες της κοινής γνώμης και έχουν επιρροή στο να πείσουν άλλους να υιοθετήσουν. Η πρώιμη πλειοψηφία, περίπου το 34%, υιοθετεί καινοτομίες πριν από τον μέσο άνθρωπο, βασιζόμενοι σε στοιχεία αποτελεσματικότητας από τους πρώιμους υιοθετητές. Η ύστερη πλειοψηφία, επίσης περίπου το 34%, είναι πιο σκεπτική και συνήθως υιοθετεί μόνο αφού η πλειοψηφία του πληθυσμού το έχει κάνει, ενώ οι καθυστερημένοι, περίπου το 16%, είναι οι πιο ανθεκτικοί στην αλλαγή και υιοθετούν μόνο όταν η υιοθέτηση καθίσταται απαραίτητη ή κοινωνικά αναπόφευκτη.

Η διαδικασία διάχυσης επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από το κοινωνικό σύστημα και τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων εξαπλώνεται η καινοτομία (Grand et al., 2013). Οι διαμορφωτές της κοινής γνώμης και οι παράγοντες αλλαγής, συμπεριλαμβανομένων των κτηνιάτρων, των οργανώσεων για την προστασία των ζώων και των δημοτικών αξιωματούχων στην περίπτωση του pet.gov.gr, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην προώθηση της ευαισθητοποίησης και στην ενθάρρυνση της υιοθέτησης (Pet.gov, 2025). Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης μπορούν να παρέχουν αρχική έκθεση στην καινοτομία, ενώ τα διαπροσωπικά δίκτυα επηρεάζουν έντονα την πειθώ και την επακόλουθη υιοθέτηση. Μια βασική έννοια στη θεωρία του Rogers είναι η κρίσιμη μάζα, η οποία αντιπροσωπεύει το σημείο στο οποίο αρκετά άτομα έχουν υιοθετήσει μια καινοτομία για περαιτέρω υιοθέτηση ώστε να γίνει αυτοσυντηρούμενη. Η επίτευξη κρίσιμης μάζας επιταχύνει τη διάχυση καθώς η κοινωνική

επιρροή και οι επιδράσεις του δικτύου ενισχύουν την αντιληπτή αξία της καινοτομίας (Bagozzi, 2007).

Η εφαρμογή του πλαισίου DOI στην πλατφόρμα pet.gov.gr επιτρέπει μια λεπτομερή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα θα μπορούσαν να υιοθετήσουν το σύστημα. Το αντιληπτό σχετικό πλεονέκτημα της πλατφόρμας εξαρτάται από την ευκολία και την αποτελεσματικότητα που παρέχει σε σύγκριση με τις παραδοσιακές, offline μεθόδους για την καταγραφή κατοικίδιων ζώων, την τοποθέτηση μικροσίπ και τις πληρωμές αδειών (Pet.gov, 2025). Η συμβατότητα με τις υπάρχουσες ρουτίνες, οι πολιτισμικές αντιλήψεις απέναντι στη γραφειοκρατία και η εμπιστοσύνη στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες επηρεάζουν επίσης σημαντικά την υιοθέτηση. Η πολυπλοκότητα, με τη μορφή τεχνικών εμποδίων ή μη φιλικών προς το χρήστη διεπαφών, μπορεί να αποτρέψει τους πιθανούς χρήστες, ενώ οι ευκαιρίες για δοκιμή, όπως η επίδειξη ή η μερική χρήση της πλατφόρμας, μπορούν να μειώσουν την αβεβαιότητα και να διευκολύνουν την υιοθέτηση. Η παρατηρησιμότητα, μέσω ορατών παραδειγμάτων επιτυχημένων εγγραφών και θετικών εμπειριών που κοινοποιούνται στα κοινωνικά δίκτυα, ενθαρρύνει περαιτέρω την υιοθέτηση (Coe et al., 2008).

Οι εμπειρικές μελέτες ενισχύουν τη σημασία του DOI στην υιοθέτηση τεχνολογίας στον δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα, σε περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η θεωρία του Rogers έχει εφαρμοστεί για να εξηγήσει την αποδοχή των ψηφιακών συστημάτων από τους χρήστες, τονίζοντας τη σημασία των αντιληπτών χαρακτηριστικών καινοτομίας και της κοινωνικής επιρροής στη συμπεριφορά υιοθέτησης (Holden & Karsh, 2009 - Frei-Landau et al., 2022). Αυτές οι περιπτώσεις καταδεικνύουν την εφαρμοσιμότητα του DOI στην κατανόηση της υιοθέτησης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών όπως το pet.gov.gr, όπου η υιοθέτηση εξαρτάται όχι μόνο από τα τεχνικά χαρακτηριστικά της πλατφόρμας αλλά και από κοινωνικούς, πολιτιστικούς και συμπεριφορικούς παράγοντες (Pet.gov, 2025).

3.3 Θεωρία συμπεριφοράς

Οι θεωρίες συμπεριφοράς παρέχουν ένα θεμελιώδες πλαίσιο για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα λαμβάνουν αποφάσεις και ενεργούν σε συγκεκριμένα πλαίσια, συμπεριλαμβανομένης της υιοθέτησης τεχνολογίας και της χρήσης ψηφιακών πλατφορμών (Venkatesh & Davis, 2000). Στο πλαίσιο της πλατφόρμας pet.gov.gr, η οποία διευκολύνει την εγγραφή, την αδειοδότηση και την τοποθέτηση μικροσίπ σε κατοικίδια ζώα στην Ελλάδα, η θεωρία συμπεριφοράς μπορεί να βοηθήσει στην εξήγηση του πώς οι στάσεις, οι αντιλήψεις και οι προθέσεις των ιδιοκτητών κατοικίδιων επηρεάζουν την εμπλοκή τους με το σύστημα (Pet.gov, 2025).

Μεταξύ των πιο ευρέως εφαρμοζόμενων πλαισίων συμπεριφοράς είναι η Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) που αναπτύχθηκε από τον Ajzen (1991). Η TPB υποστηρίζει ότι η συμπεριφορά ενός ατόμου καθορίζεται κυρίως από την πρόθεση συμπεριφοράς, η οποία επηρεάζεται από τρεις παράγοντες: τη στάση απέναντι στη συμπεριφορά, τους υποκειμενικούς κανόνες και τον αντιληπτό έλεγχο συμπεριφοράς. Η στάση αναφέρεται στη θετική ή αρνητική αξιολόγηση του ατόμου για την εκτέλεση της συμπεριφοράς. Στην περίπτωση του pet.gov.gr, οι στάσεις των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων μπορεί να διαμορφώνονται από την αντιληπτή χρησιμότητα της πλατφόρμας, όπως οι απλοποιημένες διαδικασίες αδειοδότησης, η μειωμένη γραφειοκρατία ή η βελτιωμένη πρόσβαση σε υπηρεσίες που σχετίζονται με κατοικίδια. Οι θετικές στάσεις είναι πιθανό να αυξήσουν την πρόθεση χρήσης της πλατφόρμας, ενώ οι αντιλήψεις για την πολυπλοκότητα ή την αναποτελεσματικότητα μπορεί να τη μειώσουν (Pet.gov, 2025).

Οι υποκειμενικοί κανόνες αναφέρονται στην κοινωνική πίεση που αισθάνονται τα άτομα σχετικά με το εάν πρέπει να εκτελέσουν μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (Run, 2020). Οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα μπορεί να επηρεάζονται από κτηνιάτρους, συνιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων, δημοτικές αρχές ή οργανισμούς ευημερίας των ζώων. Εάν βασικά πρόσωπα στα κοινωνικά ή επαγγελματικά τους δίκτυα εγκρίνουν τη χρήση του

pet.gov.gr, οι ιδιοκτήτες μπορεί να είναι πιο διατεθειμένοι να ασχοληθούν με την πλατφόρμα, τονίζοντας την κοινωνική συνιστώσα της λήψης αποφάσεων συμπεριφοράς (Pet.gov, 2025). Αντίθετα, εάν οι επιδραστικοί συνάδελφοι είναι αδιάφοροι ή σκεπτικοί σχετικά με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η υιοθέτηση μπορεί να παρεμποδιστεί.

Ο αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς αντιπροσωπεύει την αντίληψη ενός ατόμου για την ικανότητά του να εκτελέσει τη συμπεριφορά με επιτυχία. Για τις ψηφιακές πλατφόρμες, αυτό συνδέεται στενά με τον ψηφιακό γραμματισμό, την πρόσβαση στην τεχνολογία και την εμπιστοσύνη στην πλοήγηση σε διαδικτυακά συστήματα (Taylor & Todd, 1995). Οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων με περιορισμένη εμπειρία στη χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή ανεπαρκή πρόσβαση σε υπολογιστές ή smartphones μπορεί να αισθάνονται λιγότερο ικανοί να χρησιμοποιήσουν με επιτυχία το pet.gov.gr, μειώνοντας έτσι την πρόθεσή τους να υιοθετήσουν την υπηρεσία (Pet.gov, 2025). Αντίθετα, η παροχή φιλικών προς το χρήστη διεπαφών, εκπαιδευτικών βοηθημάτων και τεχνικής υποστήριξης μπορεί να ενισχύσει τον αντιληπτό έλεγχο και να διευκολύνει την υιοθέτηση.

Οι θεωρίες συμπεριφοράς υπογραμμίζουν επίσης την αλληλεπίδραση μεταξύ πρόθεσης και πραγματικής συμπεριφοράς. Ενώ οι θετικές στάσεις, οι υποστηρικτικοί κοινωνικοί κανόνες και ο υψηλός αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς αυξάνουν την πιθανότητα υιοθεσίας, συχνά υπάρχουν κενά μεταξύ πρόθεσης και δράσης λόγω εξωτερικών εμποδίων ή απρόβλεπτων περιορισμών (Bagozzi, 2007). Στην Ελλάδα, τέτοια εμπόδια θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν ασυνεπή πρόσβαση στο διαδίκτυο σε αγροτικές περιοχές, γραφειοκρατική αντίσταση στις ψηφιακές διαδικασίες ή έλλειψη επίγνωσης σχετικά με την ύπαρξη της πλατφόρμας. Η αντιμετώπιση αυτών των παραγόντων μέσω στοχευμένων παρεμβάσεων, δημόσιων εκστρατειών και εκπαίδευσης των χρηστών είναι κρίσιμη για τη μετατροπή των συμπεριφορικών προθέσεων σε πραγματική χρήση της πλατφόρμας (Pet.gov, 2025).

Μια άλλη σχετική συμπεριφορική προσέγγιση είναι η Κοινωνικογνωσιακή Θεωρία

που προτάθηκε από τον Bandura (2008), η οποία δίνει έμφαση στην παρατηρησιακή μάθηση, την αυτοαποτελεσματικότητα και τις προσδοκίες αποτελεσμάτων. Στο πλαίσιο του pet.gov.gr, η παρατήρηση άλλων ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων να εγγράφουν με επιτυχία τα κατοικίδια τους στο διαδίκτυο μπορεί να ενισχύσει τις πεποιθήσεις σχετικά με τη χρηστικότητα και τα οφέλη της πλατφόρμας. Η αυτοαποτελεσματικότητα, ή η εμπιστοσύνη στην ικανότητά κάποιου να χρησιμοποιεί την πλατφόρμα αποτελεσματικά, είναι ένας βασικός καθοριστικός παράγοντας της υιοθεσίας, καθώς οι ιδιοκτήτες που αισθάνονται ικανοί είναι πιο πιθανό να συμμετάσχουν και να επιμείνουν ακόμη και όταν αντιμετωπίζουν μικρές δυσκολίες (Pet.gov, 2025).

Κεφάλαιο 4: Εννοιολογικό μοντέλο / Υποθέσεις

Το εννοιολογικό μοντέλο αυτής της μελέτης αναπτύχθηκε για να εξηγήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο γνώσης και τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr από τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα. Βασιζόμενο στη βιβλιογραφία που εξετάστηκε σε προηγούμενα κεφάλαια, το μοντέλο ενσωματώνει στοιχεία από το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM), τη θεωρία Διάχυσης Καινοτομιών και συμπεριφορικές προσεγγίσεις που σχετίζονται με την εμπλοκή των πολιτών και την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων. Στόχος του μοντέλου δεν είναι να ελέγξει εμπειρικά τις σχέσεις, αλλά να παράσχει ένα συνεκτικό θεωρητικό πλαίσιο που εξηγεί πώς αλληλεπιδρούν διαφορετικές μεταβλητές για να διαμορφώσουν την ευαισθητοποίηση, την υιοθέτηση και τη χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας.

Στον πυρήνα του εννοιολογικού μοντέλου βρίσκεται η υπόθεση ότι η ευαισθητοποίηση και η χρήση του pet.gov.gr επηρεάζονται από έναν συνδυασμό τεχνολογικών, ατομικών, κοινωνικών και θεσμικών παραγόντων. Το μοντέλο υποθέτει ότι η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας ως εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται

όχι μόνο από τον τεχνικό της σχεδιασμό, αλλά και από τις αντιλήψεις, τα κίνητρα και τις εξωτερικές επιρροές των πολιτών.

Το εννοιολογικό μοντέλο δομείται γύρω από τρεις κύριες μεταβλητές αποτελεσμάτων:

- Επίγνωση της πλατφόρμας ret.gov.gr,
- Πρόθεση χρήσης της πλατφόρμας και
- Πραγματική χρήση της πλατφόρμας.

Αυτά τα αποτελέσματα επηρεάζονται από ένα σύνολο επεξηγηματικών μεταβλητών που προέρχονται από καθιερωμένα θεωρητικά πλαίσια.

Η αντιληπτή χρησιμότητα, όπως ορίζεται από το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας, αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων πιστεύουν ότι η χρήση του ret.gov.gr θα τους βοηθήσει να εκπληρώσουν τις νομικές τους υποχρεώσεις και να διαχειριστούν τα κατοικίδια τους πιο αποτελεσματικά. Στο πλαίσιο αυτής της μελέτης, η αντιληπτή χρησιμότητα περιλαμβάνει παράγοντες όπως η συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την ευημερία των ζώων, η ευκολία πρόσβασης στα αρχεία κατοικίδιων ζώων, η βελτιωμένη ιχνηλασιμότητα σε περιπτώσεις απώλειας ή κλοπής και η μειωμένη γραφειοκρατική επιβάρυνση.

Το εννοιολογικό μοντέλο υποθέτει ότι οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων που αντιλαμβάνονται σαφή οφέλη από την πλατφόρμα, όπως εξοικονόμηση χρόνου, νομική ασφάλεια και καλύτερη οργάνωση πληροφοριών που σχετίζονται με τα κατοικίδια, είναι πιο πιθανό να αναπτύξουν θετικές στάσεις απέναντι στη χρήση της. Αντίθετα, εάν οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων δεν αναγνωρίζουν απτά πλεονεκτήματα, μπορεί να αντιληφθούν την πλατφόρμα ως περιττή ή επαχθή, μειώνοντας τόσο την επίγνωση όσο και την πρόθεση χρήσης.

Η αντιληπτή ευκολία χρήσης αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο οι ιδιοκτήτες

κατοικίδιων ζώων πιστεύουν ότι η αλληλεπίδραση με το pet.gov.gr απαιτεί ελάχιστη προσπάθεια. Αυτό περιλαμβάνει τη σαφήνεια των οδηγιών, την εύχρηστη πλοήγηση, την προσβασιμότητα σε όλες τις συσκευές και την ενσωμάτωση με άλλες ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες. Το μοντέλο υποθέτει ότι η πολυπλοκότητα, οι τεχνικές δυσκολίες ή η έλλειψη φιλικού προς το χρήστη σχεδιασμού μπορούν να αποθαρρύνουν την εμπλοκή, ιδιαίτερα μεταξύ των ηλικιωμένων χρηστών ή των ατόμων με περιορισμένο ψηφιακό αλφαριθμητισμό.

Η ευκολία χρήσης θεωρείται ότι επηρεάζει την πρόθεση τόσο άμεσα όσο και έμμεσα, διαμορφώνοντας την αντιληπτή χρησιμότητα. Μια πλατφόρμα που θεωρείται δύσκολη στη χρήση μπορεί να θεωρηθεί λιγότερο χρήσιμη, ανεξάρτητα από τα πιθανά οφέλη της.

Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός και η πρόσβαση στην τεχνολογία θεωρούνται κρίσιμοι παράγοντες που επιτρέπουν τη χρήση του εννοιολογικού μοντέλου. Αυτοί περιλαμβάνουν την πρόσβαση στο διαδίκτυο, την εξοικείωση με τις διαδικτυακές πλατφόρμες και την εμπιστοσύνη στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών. Η βιβλιογραφία υπογραμμίζει ότι τα ψηφιακά χάσματα, ειδικά μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών ή μεταξύ ηλικιακών ομάδων, μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τη συμμετοχή σε πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το μοντέλο υποθέτει ότι τα υψηλότερα επίπεδα ψηφιακού αλφαριθμητισμού αυξάνουν την πιθανότητα τόσο της επίγνωσης όσο και της χρήσης του pet.gov.gr, ενώ η περιορισμένη πρόσβαση ή οι δεξιότητες λειτουργούν ως δομικά εμπόδια, ακόμη και όταν υπάρχει κίνητρο ή νομική υποχρέωση.

Η νομική επίγνωση αναφέρεται στην κατανόηση των υποχρεώσεων τους από τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων βάσει της ελληνικής νομοθεσίας για την καλή διαβίωση των ζώων, συμπεριλαμβανομένης της υποχρεωτικής τοποθέτησης μικροτσίπ και της καταγραφής. Το εννοιολογικό μοντέλο υποθέτει ότι η επίγνωση των νομικών απαιτήσεων λειτουργεί ως ισχυρό εξωτερικό κίνητρο για την υιοθέτηση της πλατφόρμας. Όταν οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων

ζώων κατανοούν ότι η εγγραφή είναι υποχρεωτική και συνδέεται με κυρώσεις ή διοικητικές συνέπειες, είναι πιο πιθανό να αναζητήσουν πληροφορίες σχετικά με την πλατφόρμα και να τη χρησιμοποιήσουν. Ωστόσο, το μοντέλο υποθέτει επίσης ότι η νομική υποχρέωση από μόνη της δεν επαρκεί εάν δεν συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες και υποστήριξη. Η κακή επικοινωνία των νομικών απαιτήσεων μπορεί να οδηγήσει σε ακούσια μη συμμόρφωση παρά σε σκόπιμη αντίσταση.

Η εμπιστοσύνη στους κυβερνητικούς θεσμούς και στους μηχανισμούς προστασίας δεδομένων θεωρείται ότι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των στάσεων απέναντι στο pet.gov.gr. Η πλατφόρμα απαιτεί την υποβολή προσωπικών δεδομένων, καθιστώντας ιδιαίτερα σημαντικές τις ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την ασφάλεια. Το εννοιολογικό μοντέλο υποθέτει ότι τα υψηλότερα επίπεδα θεσμικής εμπιστοσύνης αυξάνουν την προθυμία για συμμετοχή σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Αντίθετα, ο σκεπτικισμός απέναντι στα κυβερνητικά ψηφιακά συστήματα, ο φόβος της κακής χρήσης δεδομένων ή η έλλειψη διαφάνειας μπορεί να αποθαρρύνουν την υιοθέτηση, ακόμη και μεταξύ ψηφιακά ικανών χρηστών.

Η κοινωνική επιρροή, που αντλείται από το UTAUT και τη θεωρία διάχυσης, αναφέρεται στον αντίκτυπο των κτηνιάτρων, των δήμων, των οργανισμών ευημερίας των ζώων και των δικτύων ομοτίμων στη συμπεριφορά των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων. Το εννοιολογικό μοντέλο υποθέτει ότι οι κτηνίατροι διαδραματίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, καθώς είναι έμπιστοι επαγγελματίες και εμπλέκονται άμεσα σε διαδικασίες όπως η τοποθέτηση μικροσίπ και οι ενημερώσεις εμβολιασμού.

Οι συστάσεις, οι υπενθυμίσεις ή η βοήθεια από τους κτηνιάτρους θεωρείται ότι αυξάνουν την ευαισθητοποίηση, μειώνουν την αντιληπτή πολυπλοκότητα και νομιμοποιούν την πλατφόρμα στα μάτια των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων. Ομοίως, οι κοινωνικοί κανόνες εντός των κοινοτήτων ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων μπορούν είτε να ενισχύσουν τη συμμόρφωση είτε να ομαλοποιήσουν τη μη χρήση.

Στάσεις απέναντι στην υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων

Το μοντέλο ενσωματώνει τις στάσεις απέναντι στην υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων ως συμπεριφορική και συναισθηματική μεταβλητή. Οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων που αντιλαμβάνονται ισχυρή ηθική ευθύνη για την ευημερία των ζώων και τη δημόσια ασφάλεια θεωρείται ότι είναι πιο προληπτικοί στη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις εγγραφής και στη χρήση ψηφιακών εργαλείων που υποστηρίζουν αυτούς τους στόχους. Αντίστροφα, η χαμηλότερη συναισθηματική προσκόλληση ή η περιορισμένη αντίληψη ευθύνης μπορεί να μειώσει το κίνητρο για συμμετοχή στην πλατφόρμα, ανεξάρτητα από νομικούς ή τεχνολογικούς παράγοντες.

Υποθέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου

Με βάση το ολοκληρωμένο πλαίσιο, η μελέτη λειτουργεί με βάση αρκετές βασικές υποθέσεις:

1. Η επίγνωση του pet.gov.gr αποτελεί προϋπόθεση για τη χρήση του και η έλλειψη επίγνωσης αποτελεί πρωταρχικό εμπόδιο στην υιοθέτησή του.
2. Η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζουν θετικά την πρόθεση χρήσης της πλατφόρμας.
3. Ο ψηφιακός γραμματισμός και η πρόσβαση λειτουργούν ως προϋποθέσεις που επιτρέπουν ή περιορίζουν την πρόσβαση και όχι ως άμεσα κίνητρα.
4. Οι νομικές υποχρεώσεις αυξάνουν το κίνητρο για τη χρήση της πλατφόρμας, αλλά απαιτούν αποτελεσματική επικοινωνία για να μεταφραστούν σε δράση.

5. Η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και οι ανησυχίες για την ασφάλεια των δεδομένων επηρεάζουν σημαντικά την προθυμία των πολιτών να ασχοληθούν με τις ψηφιακές πλατφόρμες.
6. Οι κτηνίατροι και άλλοι μεσάζοντες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διάδοση πληροφοριών και στη διευκόλυνση της υιοθεσίας.
7. Οι υπεύθυνες στάσεις ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων ενισχύουν τη συμμόρφωση και την εμπλοκή με το pet.gov.gr.

Συνοψίζοντας, το εννοιολογικό μοντέλο παρουσιάζει την υιοθέτηση του pet.gov.gr ως αποτέλεσμα μιας αλληλεπίδρασης μεταξύ τεχνολογικών αντιλήψεων, ατομικών δυνατοτήτων, νομικού πλαισίου, κοινωνικής επιρροής και θεσμικής εμπιστοσύνης. Αντί να αντιμετωπίζει τη μη χρήση ως αντίσταση, το μοντέλο υποθέτει ότι η περιορισμένη επίγνωση, τα ζητήματα χρηστικότητας και τα διαρθρωτικά εμπόδια αποτελούν κεντρικές προκλήσεις. Αυτό το πλαίσιο παρέχει μια θεωρητική βάση για την κατανόηση των τρεχόντων προτύπων υιοθέτησης και διαμορφώνει τα συμπεράσματα και τις συστάσεις πολιτικής που παρουσιάζονται στο τελευταίο κεφάλαιο.

4.1 Επιπτώσεις πολιτικής και συστάσεις για τη βελτίωση του pet.gov.gr

Η αποτελεσματικότητα των ψηφιακών δημόσιων πλατφορμών εξαρτάται όχι μόνο από την τεχνική τους εφαρμογή, αλλά και από τον βαθμό στον οποίο οι πολίτες τις γνωρίζουν, τις εμπιστεύονται και τις χρησιμοποιούν ενεργά. Στην περίπτωση του pet.gov.gr, η πλατφόρμα αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό πολιτικό μέσο για την προώθηση της καλής διαβίωσης των ζώων, της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και της υπεύθυνης ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων στην Ελλάδα. Ωστόσο, όπως επισημαίνεται στο εννοιολογικό μοντέλο και στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, η υιοθέτηση τέτοιων πλατφορμών επηρεάζεται από μια σύνθετη αλληλεπίδραση τεχνολογικών, κοινωνικών και θεσμικών παραγόντων (Davis, 1989 - Venkatesh et al., 2003). Αυτό το κεφάλαιο μεταφράζει τις θεωρητικές γνώσεις της

μελέτης σε συγκεκριμένες πολιτικές επιπτώσεις και συστάσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της ευαισθητοποίησης, της υιοθέτησης και της αειφόρου χρήσης του pet.gov.gr μεταξύ των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων.

Το κεφάλαιο υποστηρίζει ότι η αυξανόμενη υιοθέτηση απαιτεί μια μετατόπιση από μια καθαρά κανονιστική προσέγγιση προς μια στρατηγική που επικεντρώνεται περισσότερο στον πολίτη και δίνει έμφαση στην επικοινωνία, τη χρηστικότητα, την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και την επαγγελματική διαμεσολάβηση. Αντιμετωπίζοντας τα εντοπισμένα εμπόδια και αξιοποιώντας τους παράγοντες που διευκολύνουν, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής μπορούν να ενισχύσουν τη δημόσια αξία που παράγεται από την πλατφόρμα και να ενισχύσουν την ευρύτερη ατζέντα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ελλάδας.

Βασικές Προκλήσεις Πολιτικής που Εντοπίστηκαν

Μία από τις κύριες προκλήσεις που επηρεάζουν την υιοθέτηση του pet.gov.gr είναι η περιορισμένη ευαισθητοποίηση του κοινού. Παρά τη νομική σημασία της πλατφόρμας, πολλοί ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων παραμένουν απληροφόρητοι για την ύπαρξή της ή δεν είναι σαφείς σχετικά με τον σκοπό και τα οφέλη της. Η έρευνα για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δείχνει σταθερά ότι η ευαισθητοποίηση αποτελεί προϋπόθεση για τη συμμετοχή. Χωρίς αυτήν, ακόμη και οι καλά σχεδιασμένες πλατφόρμες παραμένουν υποαξιοποιημένες (Rogers, 2003 - Carter & Bélanger, 2005). Στο ελληνικό πλαίσιο, οι κατακερματισμένες στρατηγικές επικοινωνίας και η εξάρτηση από την παθητική διάδοση πληροφοριών έχουν μειώσει την ορατότητα της πλατφόρμας.

Μια δεύτερη σημαντική πρόκληση είναι το ψηφιακό χάσμα, ιδιαίτερα μεταξύ των ηλικιωμένων πολιτών και των κατοίκων αγροτικών ή απομακρυσμένων περιοχών. Μελέτες δείχνουν ότι οι ανισότητες στον ψηφιακό γραμματισμό και την πρόσβαση στο διαδίκτυο επηρεάζουν άμεσα την ικανότητα των πολιτών να συμμετέχουν σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (van Dijk, 2020 - Helbig et al., 2009). Για το pet.gov.gr, αυτό σημαίνει ότι η

συμμόρφωση μπορεί να είναι άνιση, ενισχύοντας τις υπάρχουσες ανισότητες αντί να τις αντιμετωπίζει. Η χρηστικότητα και η αντιληπτή πολυπλοκότητα αποτελούν επίσης εμπόδια. Σύμφωνα με το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας, η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζει σημαντικά την πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιούν ψηφιακά συστήματα (Davis, 1989). Εάν οι διαδικασίες εγγραφής θεωρούνται περίπλοκες ή χρονοβόρες, οι χρήστες ενδέχεται να καθυστερήσουν ή να αποφύγουν τη συμμόρφωση, ακόμη και όταν υπάρχουν νομικές υποχρεώσεις.

Μια άλλη κρίσιμη πρόκληση αφορά την εμπιστοσύνη και την προστασία των δεδομένων. Οι πολίτες είναι πιο πιθανό να ασχοληθούν με πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όταν εμπιστεύονται δημόσιους θεσμούς και αισθάνονται σίγουροι ότι τα προσωπικά τους δεδομένα είναι ασφαλή (Bélanger & Carter, 2008). Δεδομένου ότι το pet.gov.gr περιλαμβάνει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και δεδομένα ιδιοκτησίας, οι ανησυχίες σχετικά με την ιδιωτικότητα ή την κακή χρήση δεδομένων μπορεί να αποθαρρύνουν τη συμμετοχή.

Τέλος, δεν υπάρχει επαρκής θεσμική διαμεσολάβηση, ιδίως όσον αφορά τον ρόλο των κτηνιάτρων και των δήμων. Παρόλο που οι κτηνίατροι συμμετέχουν νομικά στις διαδικασίες μικροτσιπ και εγγραφής, το δυναμικό τους ως μεσίτες πληροφοριών και διαμεσολαβητές υιοθεσίας παραμένει υποαξιοποιημένο. Η έρευνα δείχνει ότι η επαγγελματική υποστήριξη αυξάνει σημαντικά τη συμμόρφωση και την εμπιστοσύνη στα ρυθμιστικά συστήματα (Coe et al., 2008 - Kogan et al., 2018).

Συστάσεις Πολιτικής

Θα πρέπει να εφαρμοστεί μια εθνική, συντονισμένη στρατηγική ευαισθητοποίησης για τη βελτίωση της γνώσης σχετικά με το pet.gov.gr και τις λειτουργίες του. Οι επικοινωνιακές εκστρατείες θα πρέπει να ξεπεράσουν τους επίσημους ιστότοπους και να στοχεύσουν τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων μέσω πολλαπλών καναλιών, όπως η

τηλεόραση, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι δημοτικές υπηρεσίες και οι κτηνιατρικές κλινικές. Σύμφωνα με τη θεωρία διάχυσης, η επαναλαμβανόμενη έκθεση μέσω αξιόπιστων καναλιών επικοινωνίας αυξάνει τα ποσοστά υιοθέτησης (Rogers, 2003).

Οι εκστρατείες θα πρέπει να δίνουν έμφαση όχι μόνο στις νομικές υποχρεώσεις αλλά και στα πρακτικά οφέλη, όπως η ανάρρωση των κατοικίδιων ζώων, η παρακολούθηση εμβολιασμών και η διοικητική ευκολία. Η επισήμανση της αντιληπτής χρησιμότητας υποστηρίζει άμεσα την υιοθέτηση, όπως προτείνεται από μελέτες που βασίζονται στο TAM (Rana et al., 2013).

Η βελτίωση της εμπειρίας χρήστη του pet.gov.gr είναι απαραίτητη για την αύξηση της υιοθέτησης. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής θα πρέπει να δώσουν προτεραιότητα σε έναν σχεδιασμό με προτεραιότητα στα κινητά, σε μια απλοποιημένη γλώσσα και σε οδηγίες βήμα προς βήμα, προσαρμοσμένες σε χρήστες με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες. Τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας για ηλικιωμένους χρήστες και άτομα με αναπηρίες θα πρέπει να ενσωματωθούν σύμφωνα με τις αρχές της συμπεριληπτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Shareef et al., 2011).

Επιπλέον, η πιο απρόσκοπτη ενσωμάτωση του pet.gov.gr στο ευρύτερο οικοσύστημα gov.gr, όπως μέσω υπηρεσιών ενιαίας σύνδεσης ή αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων, θα μείωνε την προσπάθεια και θα αύξανε την αντιληπτή ευκολία χρήσης, ενισχύοντας έτσι την πρόθεση συμπεριφοράς (Carter & Weerakkody, 2008).

Για την πρόληψη του ψηφιακού αποκλεισμού, θα πρέπει να εισαχθούν συμπληρωματικοί μηχανισμοί υποστήριξης εκτός σύνδεσης. Τα δημοτικά κέντρα εξυπηρέτησης και τα σημεία υποστήριξης πολιτών θα μπορούσαν να παρέχουν καθοδήγηση ή υπηρεσίες υποβοηθούμενης εγγραφής για όσους δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα ανεξάρτητα. Η έρευνα δείχνει ότι τα μοντέλα μικτών υπηρεσιών αυξάνουν την συμπερίληψη και την εμπιστοσύνη στην ψηφιακή διακυβέρνηση (van Dijk, 2020). Οι στοχευμένες πρωτοβουλίες ψηφιακού γραμματισμού, ιδίως για ηλικιωμένους πολίτες και

αγροτικούς πληθυσμούς, θα ενίσχυαν περαιτέρω τη μακροπρόθεσμη εμπλοκή με τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι κτηνίατροι θα πρέπει να αναγνωρίζονται και να υποστηρίζονται επίσημα ως κεντρικοί μεσάζοντες στην προώθηση της υιοθέτησης του *pet.gov.gr*. Τα μέτρα πολιτικής θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν υποχρεωτική παροχή πληροφοριών κατά τη διάρκεια κτηνιατρικών επισκέψεων, τυποποιημένο ενημερωτικό υλικό και εκπαίδευση σχετικά με τις λειτουργίες της πλατφόρμας. Δεδομένου του υψηλού επιπέδου εμπιστοσύνης που απολαμβάνουν οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων, οι κτηνίατροι μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ευαισθητοποίηση, την αντιληπτή νομιμότητα και τη συμμόρφωση (Schultz et al., 2025). Τέτοια επαγγελματική διαμεσολάβηση ευθυγραμμίζεται με την έμφαση του UTAUT στην κοινωνική επιρροή και τις συνθήκες διευκόλυνσης (Venkatesh et al., 2003).

Τα μέτρα οικοδόμησης εμπιστοσύνης είναι κρίσιμα για τη βιώσιμη υιοθέτηση. Η σαφής επικοινωνία σχετικά με τις πολιτικές προστασίας δεδομένων, τη διακυβέρνηση της πλατφόρμας και τη χρήση δεδομένων θα πρέπει να προβάλλεται εμφανώς και να επικοινωνείται με απλή γλώσσα. Η διαφάνεια έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει θετικά την προθυμία των πολιτών να μοιράζονται δεδομένα και να ασχολούνται με ψηφιακές υπηρεσίες (Bélanger & Carter, 2008). Η τακτική δημόσια αναφορά σχετικά με τα αποτελέσματα της πλατφόρμας, όπως η βελτίωση των δεικτών καλής διαβίωσης των ζώων ή η μείωση των πληθυσμών αδέσποτων, θα μπορούσε να ενισχύσει περαιτέρω την θεσμική εμπιστοσύνη και να καταδείξει τη δημόσια αξία.

Η εφαρμογή αυτών των συστάσεων πολιτικής αναμένεται να αποφέρει σημαντικά οφέλη σε πολλαπλά επίπεδα. Για τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων, η βελτιωμένη χρηστικότητα, η υποστήριξη και η ευαισθητοποίηση θα μείωναν το διοικητικό βάρος και θα αύξαναν την ασφάλεια δικαίου. Για τα ζώα, τα υψηλότερα ποσοστά καταγραφής ενισχύουν την ιχνηλασιμότητα, την παρακολούθηση της ευημερίας και την προστασία από την εγκατάλειψη ή το παράνομο εμπόριο. Από την οπτική γωνία της δημόσιας διοίκησης, η

αυξημένη υιοθέτηση βελτιώνει την ποιότητα των δεδομένων, επιτρέποντας τη χάραξη πολιτικής βάσει τεκμηρίων και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των προγραμμάτων ευημερίας των ζώων. Γενικότερα, η επιτυχής εφαρμογή του `pet.gov.gr` μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ψηφιακή διακυβέρνηση και να χρησιμεύσει ως μοντέλο για μελλοντικές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Umbach & Tkalec, 2022).

Συμπερασματικά, η βελτίωση της υιοθέτησης του `pet.gov.gr` απαιτεί μια ολιστική πολιτική προσέγγιση που υπερβαίνει την επιβολή του νόμου. Αντιμετωπίζοντας τα κενά ευαισθητοποίησης, τις προκλήσεις χρηστικότητας, τις ψηφιακές ανισότητες και τα ζητήματα εμπιστοσύνης, ενώ παράλληλα εμπλέκονται ενεργά οι κτηνίατροι και οι τοπικές αρχές, η ελληνική κυβέρνηση μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας. Αυτά τα μέτρα ευθυγραμμίζονται με τις καθιερωμένες θεωρίες υιοθέτησης τεχνολογίας και δημόσιας διοίκησης, ενισχύοντας τον ρόλο του `pet.gov.gr` τόσο ως ρυθμιστικό εργαλείο όσο και ως ψηφιακή υπηρεσία που δημιουργεί δημόσια αξία.

Κεφάλαιο 5: Μεθοδολογία έρευνας

5.1 Σκοπός της Έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του επιπέδου γνώσης, της χρήσης και της συνολικής αντίληψης των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα σχετικά με την ψηφιακή πλατφόρμα `pet.gov.gr`. Η μελέτη εστιάζει στην αποτύπωση της αναγνωρισιμότητας

της πλατφόρμας, της εξοικείωσης των χρηστών με τις λειτουργίες της, καθώς και της συχνότητας και των λόγων χρήσης της από τους πολίτες.

Επιπλέον, η έρευνα αποσκοπεί στην καταγραφή της εμπειρίας των χρηστών ως προς την ευκολία χρήσης, τη χρησιμότητα και την αξιοπιστία της πλατφόρμας, καθώς και στην αξιολόγηση παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση ή τη μη χρήση της, όπως η ενημέρωση, η εμπιστοσύνη στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και οι ψηφιακές δεξιότητες. Παράλληλα, εξετάζονται τα βασικά εμπόδια που περιορίζουν την υιοθέτηση της πλατφόρμας, αλλά και οι προτεινόμενες από τους συμμετέχοντες παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να συμβάλουν στη βελτίωσή της.

Τέλος, η παρούσα μελέτη επιδιώκει να προσφέρει εμπειρικά δεδομένα τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση του σχεδιασμού και της εφαρμογής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στον τομέα της διαχείρισης ζώων συντροφιάς, ενισχύοντας τη χρηστικότητα, τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα της σχέσης μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης.

5.2 Ερευνητικός Σχεδιασμός

Η παρούσα έρευνα υιοθετεί ποσοτική ερευνητική προσέγγιση, με στόχο τη συστηματική συλλογή και ανάλυση δεδομένων από ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα. Ο ερευνητικός σχεδιασμός είναι συγχρονικός, καθώς τα δεδομένα συλλέχθηκαν σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο, χωρίς επαναλαμβανόμενες μετρήσεις.

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλάμβανε κλειστού τύπου ερωτήσεις, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και δηλώσεις τύπου Likert πέντε βαθμίδων. Η επιλογή της ποσοτικής μεθόδου κρίθηκε κατάλληλη, καθώς επιτρέπει την αποτύπωση τάσεων, αντιλήψεων και συμπεριφορών σε αριθμητική μορφή, διευκολύνοντας τη στατιστική επεξεργασία και τη συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Ο συγκεκριμένος σχεδιασμός επιλέχθηκε ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα της έρευνας, η δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων εντός των περιορισμών του δείγματος, καθώς και η σαφής σύνδεση των αποτελεσμάτων με τον σκοπό της μελέτης.

5.3 Δείγμα και Μέθοδος Δειγματοληψίας

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από 135 ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς που διαμένουν στην Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες περιλαμβάνουν άτομα διαφορετικού φύλου, ηλικιακών ομάδων, επιπέδων εκπαίδευσης και περιοχών κατοικίας, γεγονός που επιτρέπει την αποτύπωση ενός ετερογενούς δείγματος χρηστών και δυνητικών χρηστών της πλατφόρμας pet.gov.gr.

Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε με μη πιθανολογική δειγματοληψία ευκολίας, καθώς οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν βάσει της διαθεσιμότητάς τους και της προθυμίας τους να συμμετάσχουν στην έρευνα. Η συγκεκριμένη μέθοδος κρίθηκε κατάλληλη λόγω των περιορισμών πρόσβασης στον συνολικό πληθυσμό των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς, καθώς και λόγω του διερευνητικού χαρακτήρα της μελέτης.

Παρότι η μέθοδος δειγματοληψίας δεν επιτρέπει την πλήρη γενίκευση των αποτελεσμάτων στον συνολικό πληθυσμό, το μέγεθος και η ποικιλομορφία του δείγματος παρέχουν επαρκή βάση για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με τη γνώση, τη χρήση και την αντίληψη της πλατφόρμας από τους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς.

5.4 Ερευνητικό Εργαλείο

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο σχεδιάστηκε ειδικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε κλειστού τύπου ερωτήσεις, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, καθώς και

δηλώσεις αξιολόγησης σε κλίμακα Likert πέντε βαθμίδων, με εύρος από 1 («Διαφωνώ απόλυτα») έως 5 («Συμφωνώ απόλυτα»).

Η δομή του ερωτηματολογίου οργανώθηκε σε θεματικές ενότητες που αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, το επίπεδο γνώσης και χρήσης της πλατφόρμας *ret.gov.gr*, την αντίληψη των χρηστών σχετικά με τη χρησιμότητα, την ευχρηστία και την ασφάλεια της πλατφόρμας, καθώς και τους παράγοντες που λειτουργούν ως εμπόδια ή κίνητρα για τη χρήση της. Η επιλογή των ερωτήσεων βασίστηκε στον σκοπό της έρευνας και αποσκοπούσε στην ολοκληρωμένη αποτύπωση των στάσεων και εμπειριών των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς.

Πριν από τη διάθεσή του στο δείγμα, το ερωτηματολόγιο ελέγχθηκε ως προς τη σαφήνεια και την κατανόηση των ερωτήσεων, ώστε να διασφαλιστεί η ορθότητα και η αξιοπιστία των συλλεγόμενων δεδομένων.

5.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ανώνυμου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε σε ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική και οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της μελέτης πριν από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή (Google Forms) , γεγονός που διευκόλυνε την πρόσβαση των συμμετεχόντων και επέτρεψε τη συγκέντρωση επαρκούς αριθμού απαντήσεων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Δεν υπήρχε χρονικός περιορισμός κατά τη συμπλήρωσή του, ενώ οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να αποχωρήσουν από τη διαδικασία οποιαδήποτε στιγμή.

Μετά την ολοκλήρωση της συλλογής των δεδομένων, οι απαντήσεις ελέγχθηκαν ως προς την πληρότητα και την ορθότητά τους και στη συνέχεια καταχωρίστηκαν σε βάση δεδομένων για στατιστική ανάλυση.

5.6 Στατιστική Ανάλυση, Ηθικά Ζητήματα και Περιορισμοί

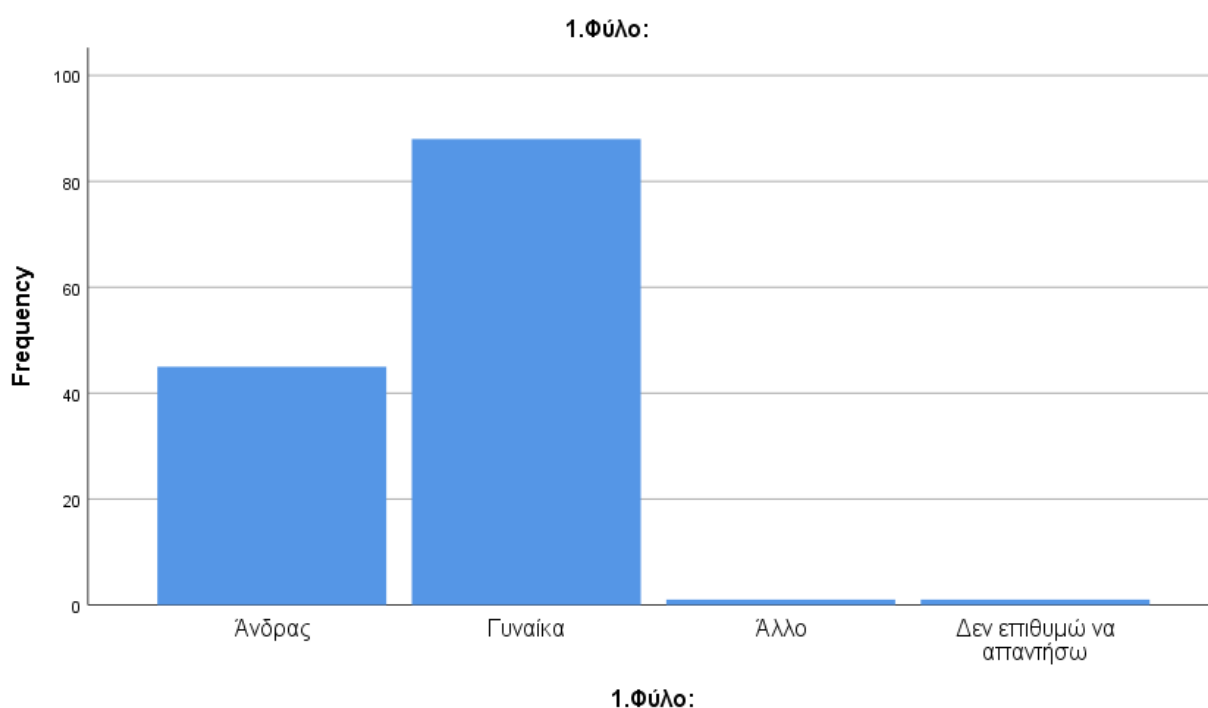
Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού SPSS. Αρχικά εφαρμόστηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση, με στόχο την παρουσίαση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος, καθώς και την αποτύπωση της κατανομής των απαντήσεων μέσω συχνοτήτων, ποσοστών, μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων. Οι αναλύσεις αυτές κρίθηκαν κατάλληλες για τη διερεύνηση του επιπέδου γνώσης, της χρήσης και των αντιλήψεων των συμμετεχόντων σχετικά με την πλατφόρμα pet.gov.gr.

Η έρευνα διεξήχθη σύμφωνα με τις βασικές αρχές της ερευνητικής δεοντολογίας. Διασφαλίστηκε η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα των συμμετεχόντων, ενώ δεν συλλέχθηκαν προσωπικά δεδομένα που να επιτρέπουν την ταυτοποίησή τους. Η συμμετοχή ήταν εθελοντική και οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να αποχωρήσουν από τη διαδικασία οποιαδήποτε στιγμή.

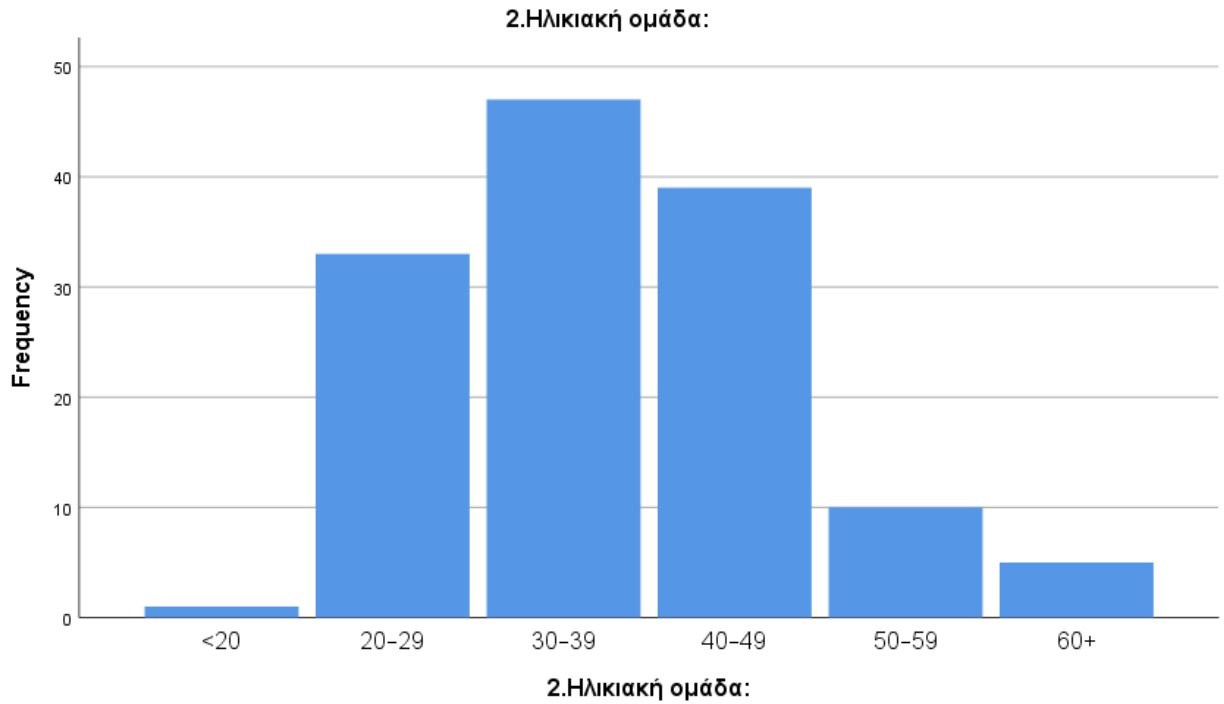
Ως βασικοί περιορισμοί της έρευνας αναγνωρίζονται η χρήση μη πιθανολογικής δειγματοληψίας και η συλλογή δεδομένων μέσω αυτοαναφοράς, παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάζουν τη γενικευσιμότητα των αποτελεσμάτων. Παρά τους περιορισμούς αυτούς, το μέγεθος και η ποικιλομορφία του δείγματος παρέχουν αξιόπιστη βάση για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη χρήση και την αντίληψη της πλατφόρμας από τους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς.

Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα

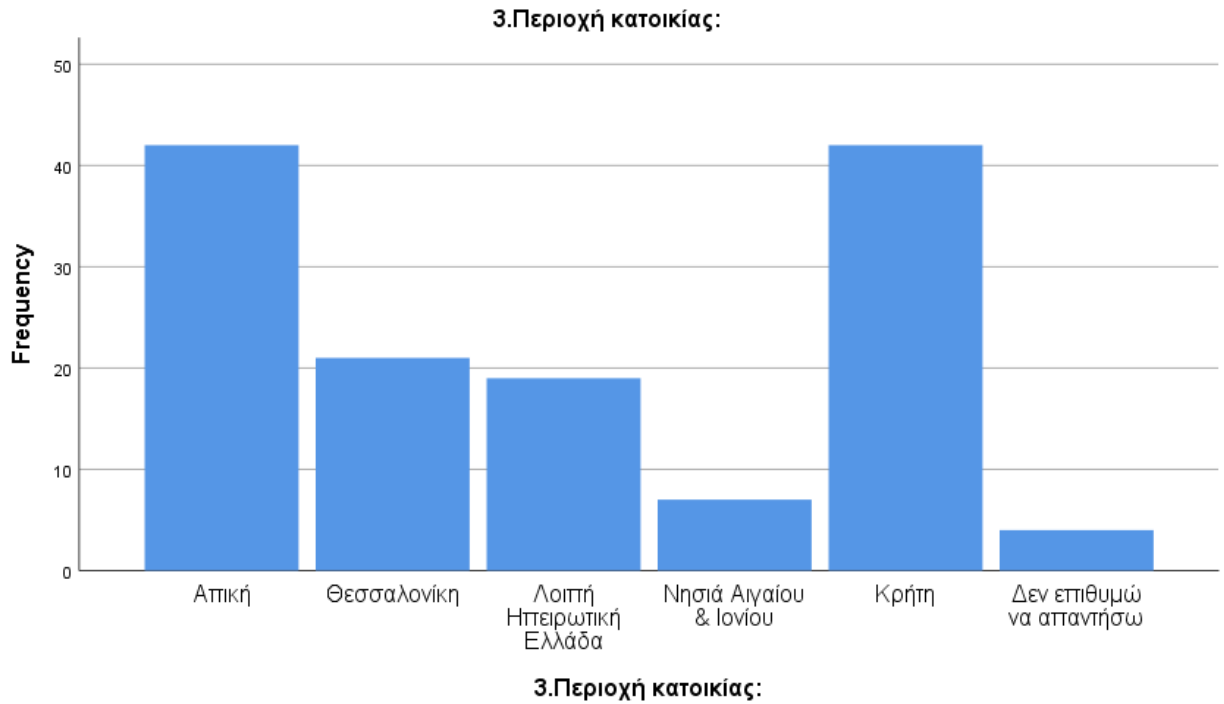
Για το φύλο των συμμετεχόντων, η πλειονότητα του δείγματος αποτελείται από γυναίκες (65,2%), ενώ οι άνδρες αντιστοιχούν στο 33,3% του συνολικού δείγματος. Οι επιλογές «Άλλο» και «Δεν επιθυμώ να απαντήσω» εμφανίζονται σε πολύ μικρό ποσοστό (0,7% η καθεμία), γεγονός που υποδηλώνει σαφή κυριαρχία του γυναικείου φύλου στη συμμετοχή στην έρευνα.



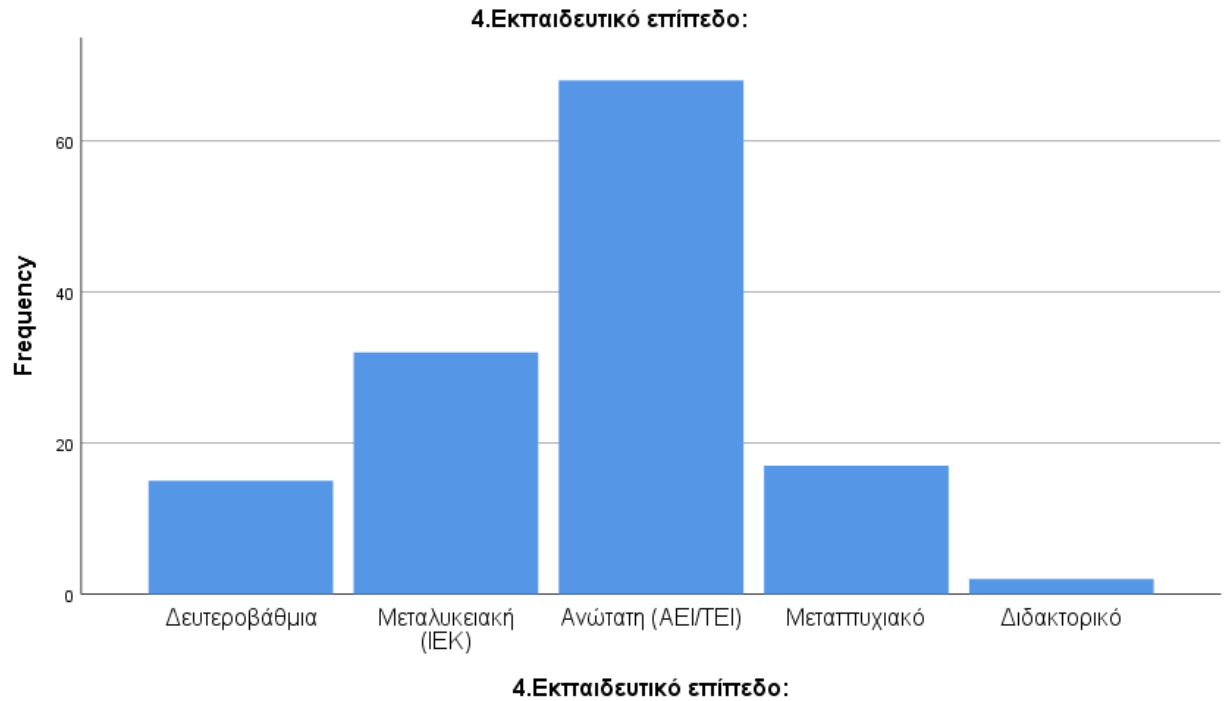
Αναφορικά με την ηλικιακή ομάδα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων εντοπίζεται στις ηλικίες 30–39 ετών (34,8%), ακολουθούμενο από την ομάδα 40–49 ετών (28,9%) και την ομάδα 20–29 ετών (24,4%). Οι ηλικιακές κατηγορίες κάτω των 20 και άνω των 60 ετών εμφανίζονται με ιδιαίτερα χαμηλή εκπροσώπηση.



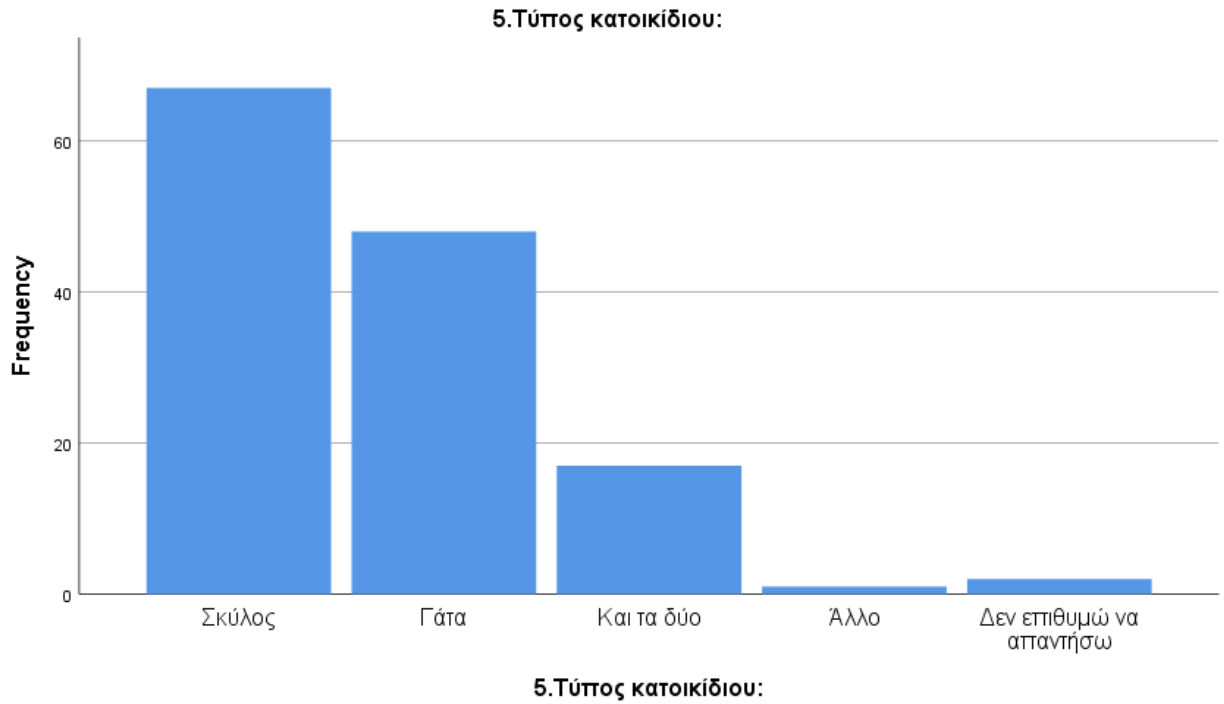
Σε ό,τι αφορά την περιοχή κατοικίας, ίσα ποσοστά συμμετεχόντων προέρχονται από την Αττική και την Κρήτη (31,1% αντίστοιχα). Ακολουθούν η Θεσσαλονίκη (15,6%) και η λοιπή ηπειρωτική Ελλάδα (14,1%), ενώ χαμηλότερη είναι η συμμετοχή από τα νησιά του Αιγαίου και του Ιονίου (5,2%). Ένα μικρό ποσοστό (3,0%) επέλεξε να μη δηλώσει περιοχή κατοικίας.



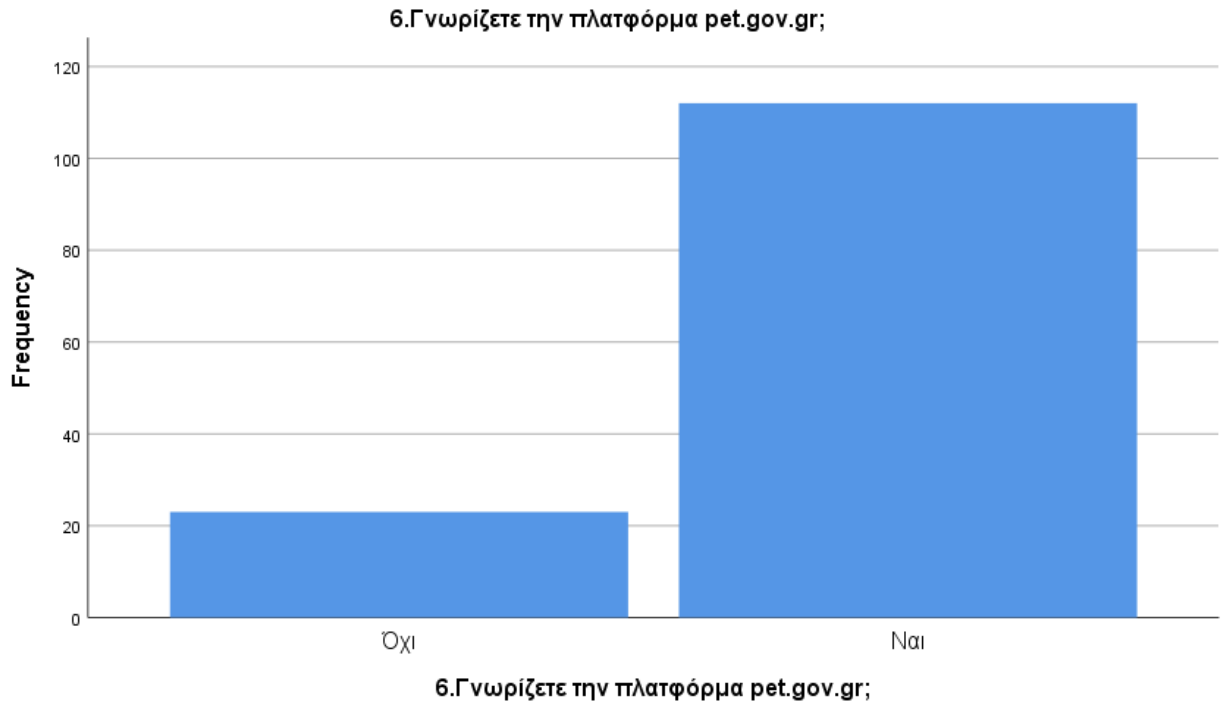
Ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο, η πλειονότητα των συμμετεχόντων διαθέτει ανώτατη εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ), με ποσοστό 50,7%. Ακολουθεί η μεταλυκειακή εκπαίδευση (ΙΕΚ) με 23,9% και η δευτεροβάθμια εκπαίδευση με 11,2%. Τα μεταπτυχιακά και διδακτορικά επίπεδα εμφανίζονται σε χαμηλότερα ποσοστά. Το εύρημα αυτό καταδεικνύει ότι το δείγμα χαρακτηρίζεται από σχετικά υψηλό μορφωτικό επίπεδο.



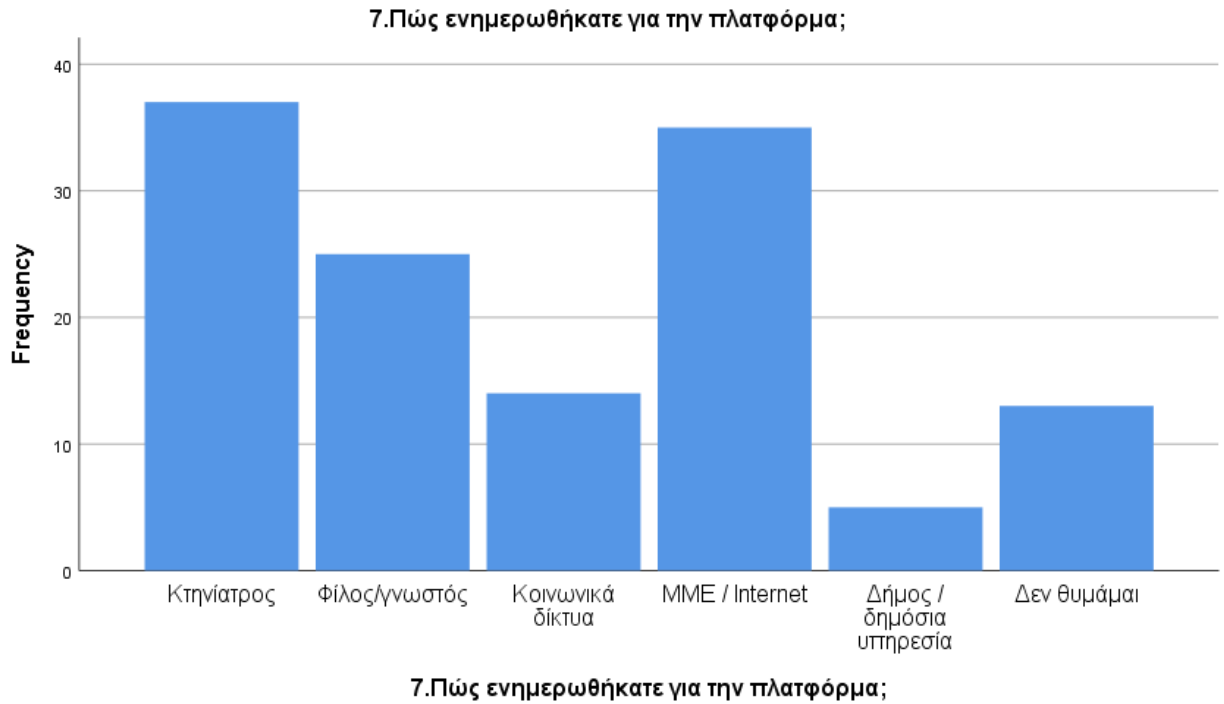
Σχετικά με τον τύπο κατοικίδιου, σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες δηλώνουν ότι είναι ιδιοκτήτες σκύλου (49,6%), ενώ σημαντικό ποσοστό κατέχει γάτα (35,6%). Ένα μικρότερο ποσοστό (12,6%) δηλώνει ότι διαθέτει και τα δύο είδη, ενώ οι λοιπές επιλογές εμφανίζονται σπάνια. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν σαφή υπεροχή των ιδιοκτητών σκύλων στο δείγμα.



Όσον αφορά τη γνώση της πλατφόρμας pet.gov.gr, η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων (83,0%) δηλώνει ότι γνωρίζει την ύπαρξή της, ενώ μόνο το 17,0% απαντά αρνητικά. Το εύρημα αυτό καταδεικνύει υψηλό επίπεδο αναγνωρισιμότητας της πλατφόρμας μεταξύ των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς που συμμετείχαν στην έρευνα.



Αναφορικά με τον τρόπο ενημέρωσης για την πλατφόρμα, οι συχνότερες πηγές πληροφόρησης είναι ο κτηνίατρος (28,7%) και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή το διαδίκτυο (27,1%). Ακολουθούν η ενημέρωση μέσω φίλων ή γνωστών (19,4%) και τα κοινωνικά δίκτυα (10,9%). Η ενημέρωση από δημόσιες υπηρεσίες εμφανίζεται περιορισμένη, γεγονός που υποδηλώνει μεγαλύτερη βαρύτητα των ανεπίσημων και επαγγελματικών δικτύων πληροφόρησης.



Ως προς το επίπεδο γνώσης των λειτουργιών της πλατφόρμας, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει μέτρια (32,1%) ή πολύ καλή γνώση (30,6%). Παράλληλα, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό δηλώνει περιορισμένη ή μηδενική γνώση (32,1% συνολικά για τις κατηγορίες «Καθόλου» και «Λίγο»). Το εύρημα αυτό υποδηλώνει διαφοροποίηση στο επίπεδο εξοικείωσης των χρηστών με τις λειτουργίες της πλατφόρμας.

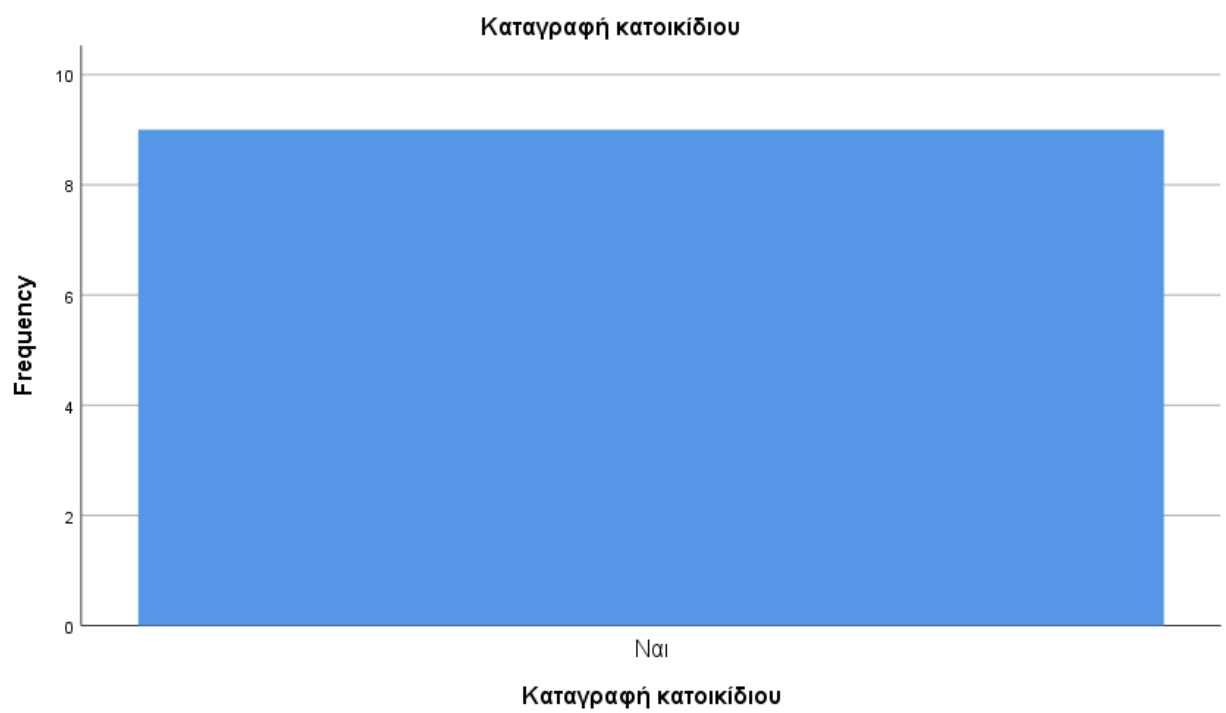


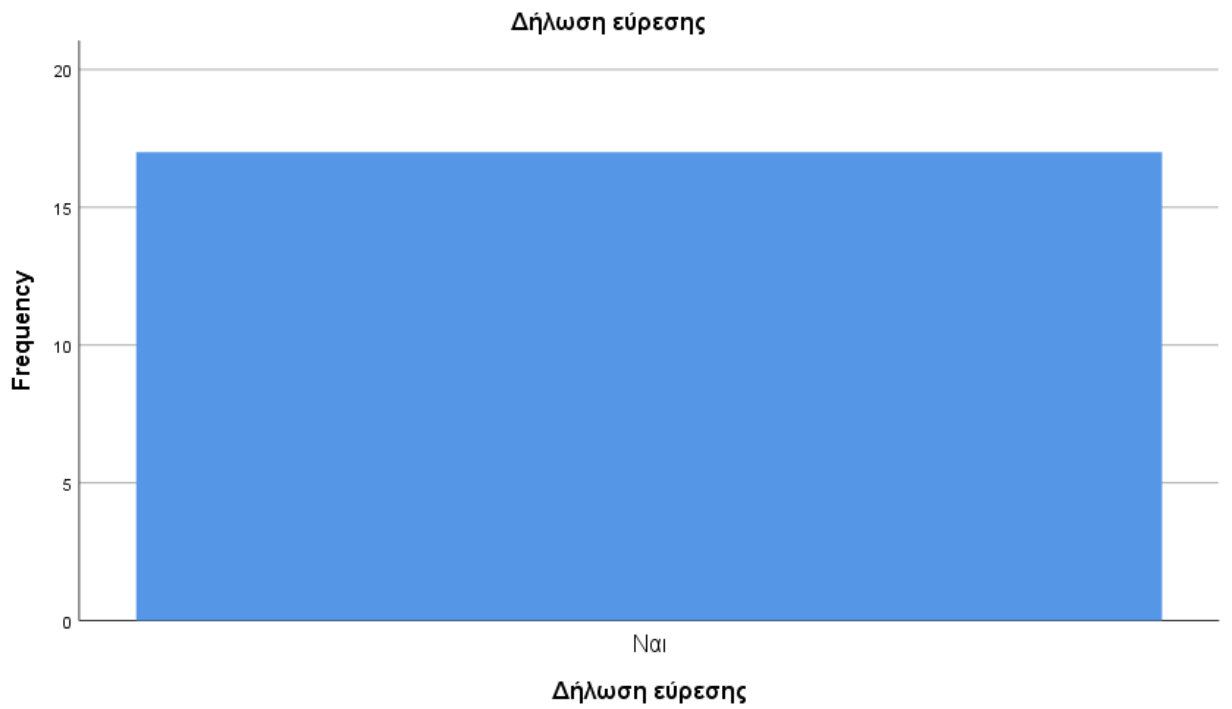
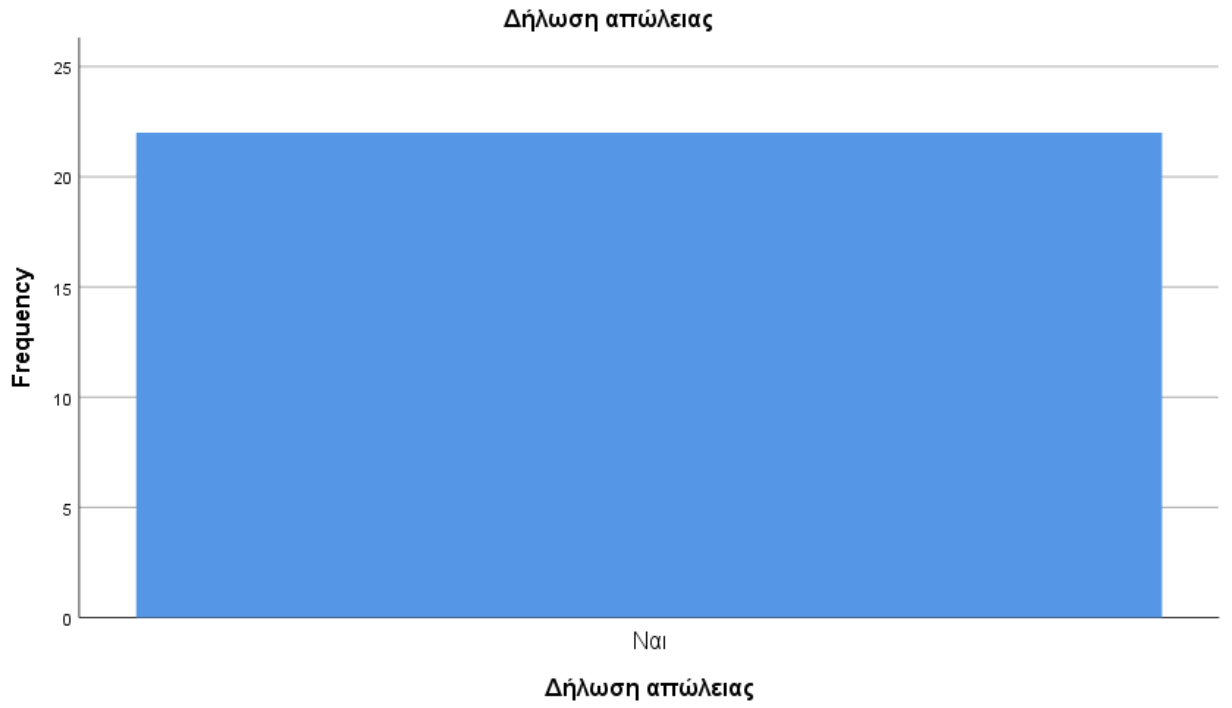
9.Ποιες λειτουργίες πιστεύετε ότι παρέχει η πλατφόρμα;

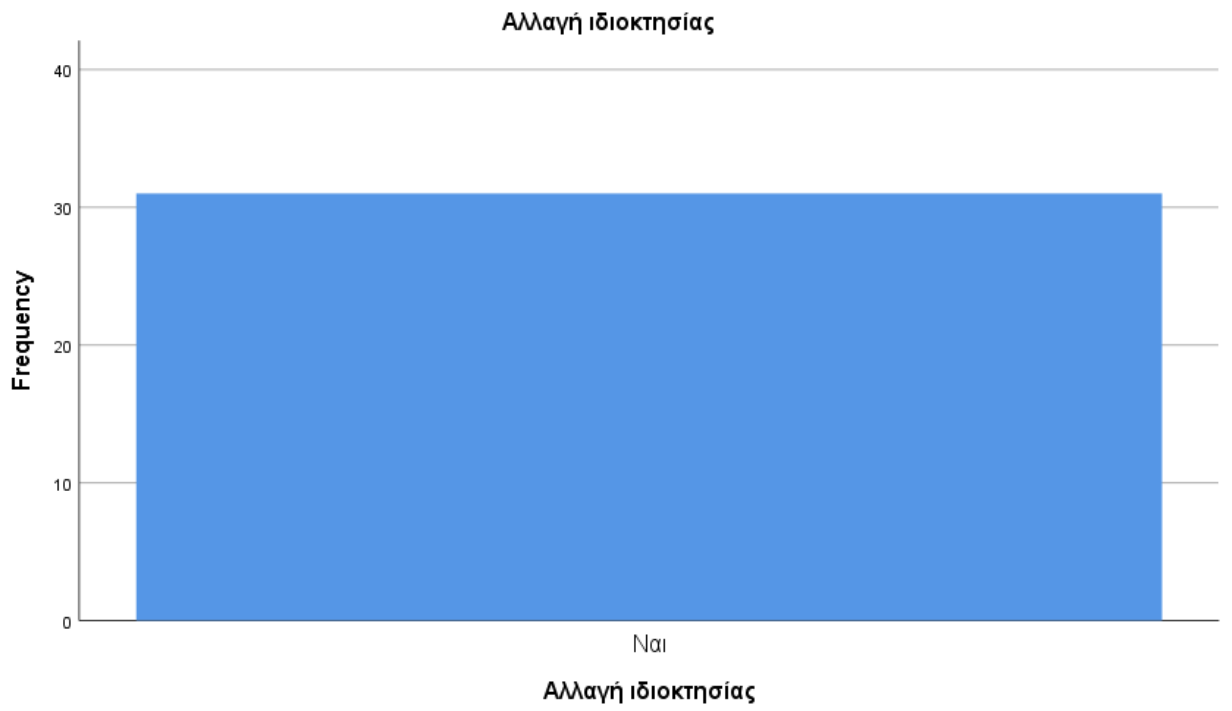
Σχετικά με τις λειτουργίες που οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι παρέχει η πλατφόρμα *ret.gov.gr*, τα αποτελέσματα δείχνουν διαφοροποιημένη αντίληψη ως προς το εύρος των διαθέσιμων υπηρεσιών. Η συχνότερα αναφερόμενη λειτουργία είναι η καταχώριση εμβολιασμών, η οποία επιλέχθηκε από το 28,1% των συμμετεχόντων. Ακολουθεί η αλλαγή ιδιοκτησίας ζώου συντροφιάς με ποσοστό 23,0%, ενώ το 20,0% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει ποιες λειτουργίες παρέχει η πλατφόρμα.

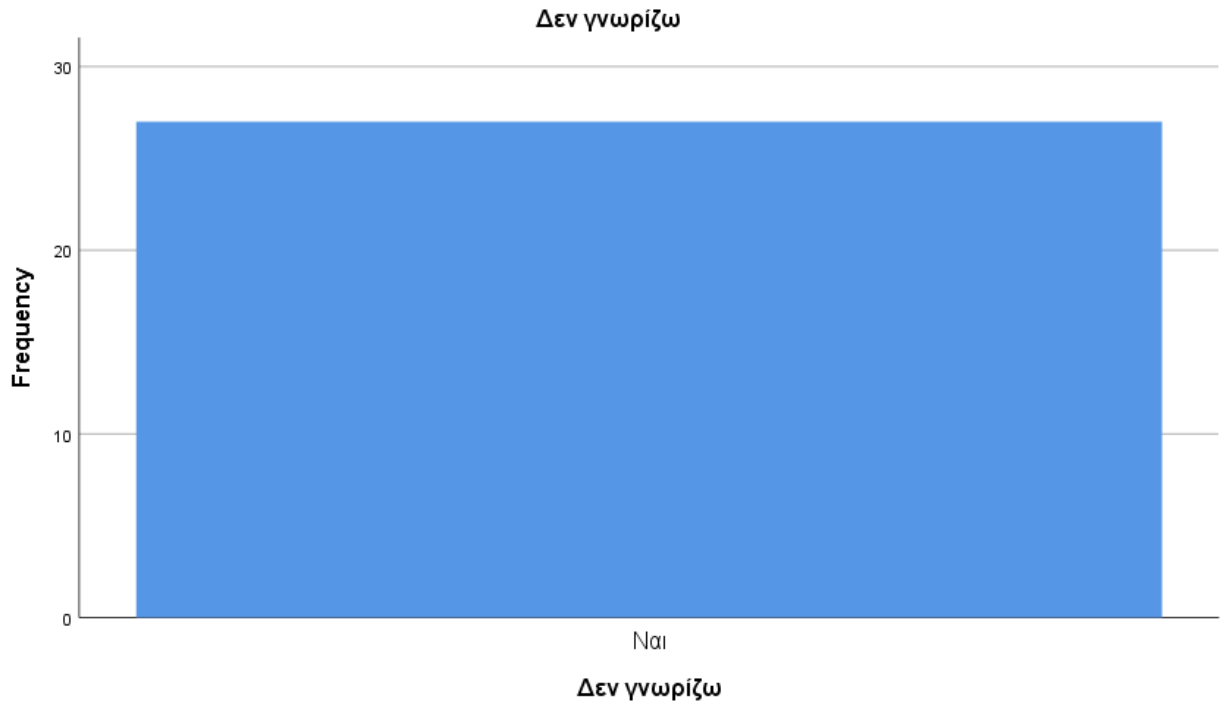
Η δήλωση απώλειας κατοικίδιου επιλέχθηκε από το 16,3% των συμμετεχόντων, ενώ η δήλωση εύρεσης κατοικίδιου αναφέρεται από το 12,6% του δείγματος. Η καταγραφή κατοικίδιου αποτελεί τη λιγότερο συχνά αναγνωριζόμενη λειτουργία, καθώς επιλέχθηκε μόλις από το 6,7% των συμμετεχόντων.

Τα ευρήματα αυτά υποδηλώνουν ότι, παρότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι γνωρίζει την ύπαρξη της πλατφόρμας, το επίπεδο γνώσης σχετικά με τις επιμέρους λειτουργίες της εμφανίζεται περιορισμένο και άνισα κατανομημένο.









Αναφορικά με τη χρήση της πλατφόρμας *pet.gov.gr*, η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι την έχει χρησιμοποιήσει (62,4%), ενώ το 37,6% αναφέρει ότι δεν έχει κάνει χρήση της πλατφόρμας. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι, παρότι το επίπεδο αναγνωρισιμότητας της πλατφόρμας είναι υψηλό, ένα σημαντικό ποσοστό ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς δεν έχει ακόμη προχωρήσει σε ενεργή χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

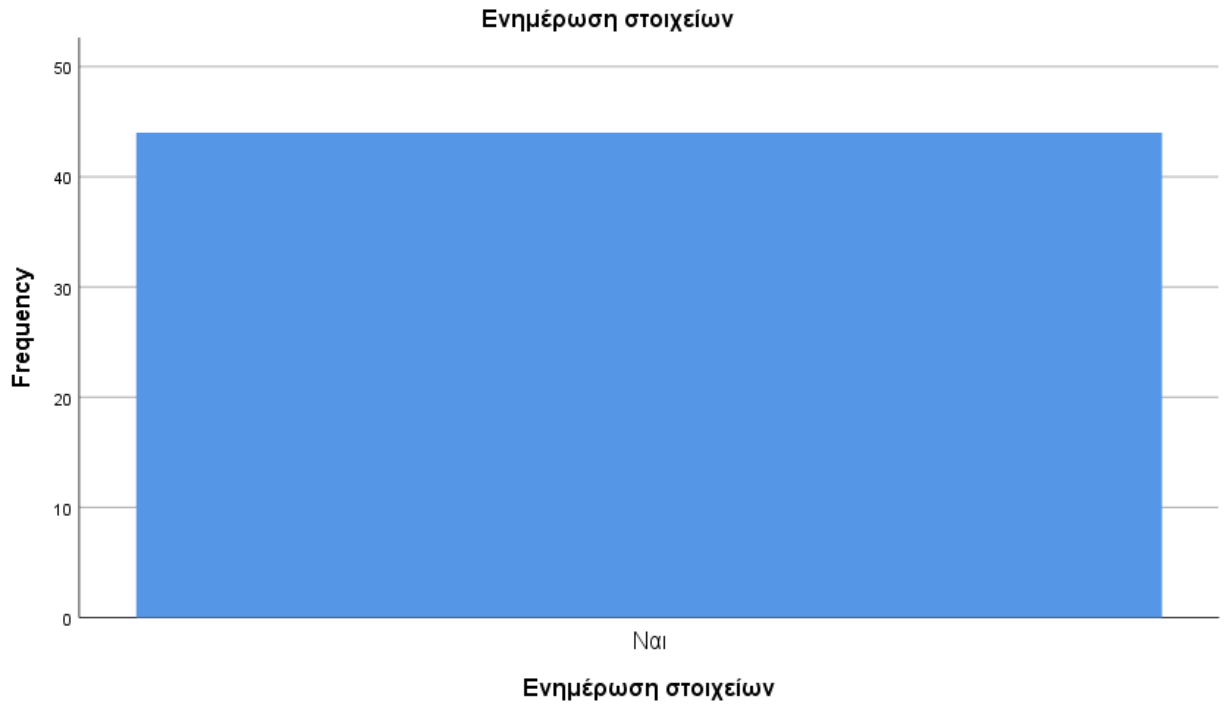


11. Για ποιο λόγο το χρησιμοποιήσατε;

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης της πλατφόρμας pet.gov.gr, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η κυρίαρχη λειτουργία για την οποία οι συμμετέχοντες αξιοποίησαν την πλατφόρμα είναι η καταγραφή κατοικίδιου, η οποία επιλέχθηκε από το 60,7% του συνολικού δείγματος. Σε δεύτερη συχνότητα αναφέρεται η ενημέρωση στοιχείων, με ποσοστό 32,6%, γεγονός που υποδηλώνει ότι η πλατφόρμα χρησιμοποιείται κυρίως για βασικές διοικητικές ενέργειες που σχετίζονται με τη δήλωση και επικαιροποίηση δεδομένων.

Αντιθέτως, οι λειτουργίες που αφορούν τη δήλωση απώλειας, τη δήλωση εύρεσης και την αλλαγή ιδιοκτησίας εμφανίζονται σε ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά (5,2%, 2,2% και 5,2% αντίστοιχα). Η περιορισμένη χρήση των συγκεκριμένων λειτουργιών ενδέχεται να συνδέεται είτε με τη χαμηλή συχνότητα εμφάνισης τέτοιων περιστατικών είτε με μειωμένη ενημέρωση των χρηστών σχετικά με τη δυνατότητα αξιοποίησής τους μέσω της πλατφόρμας.

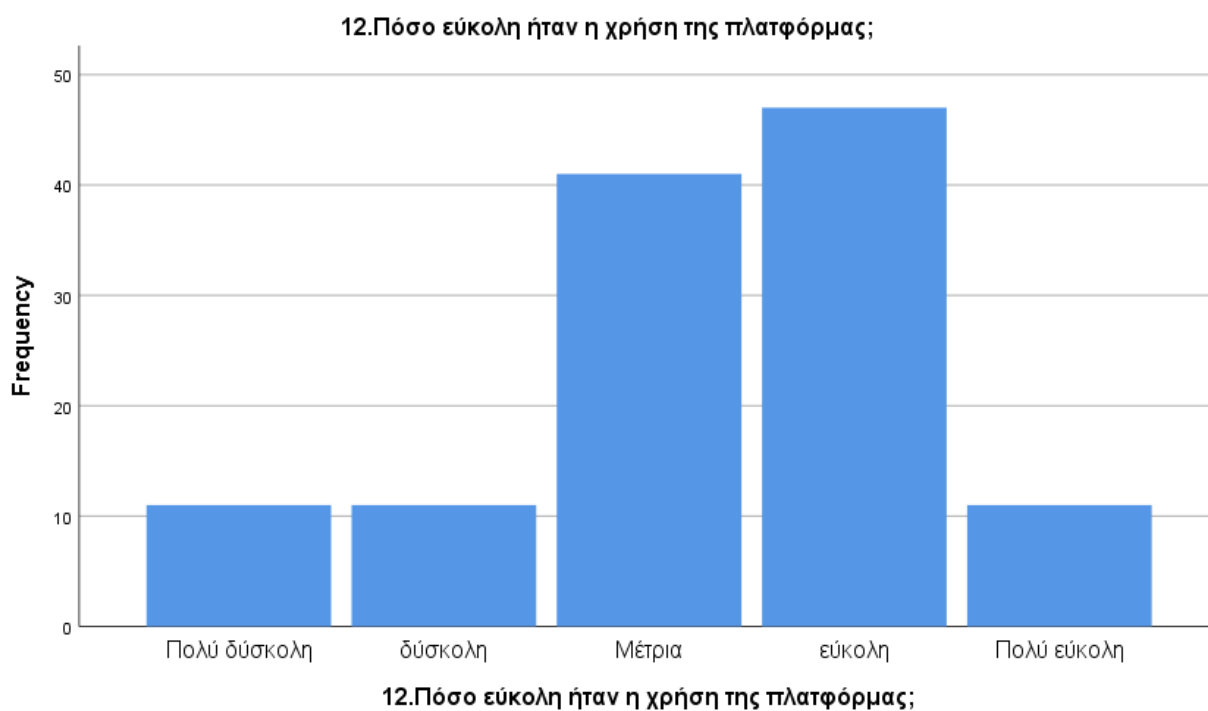




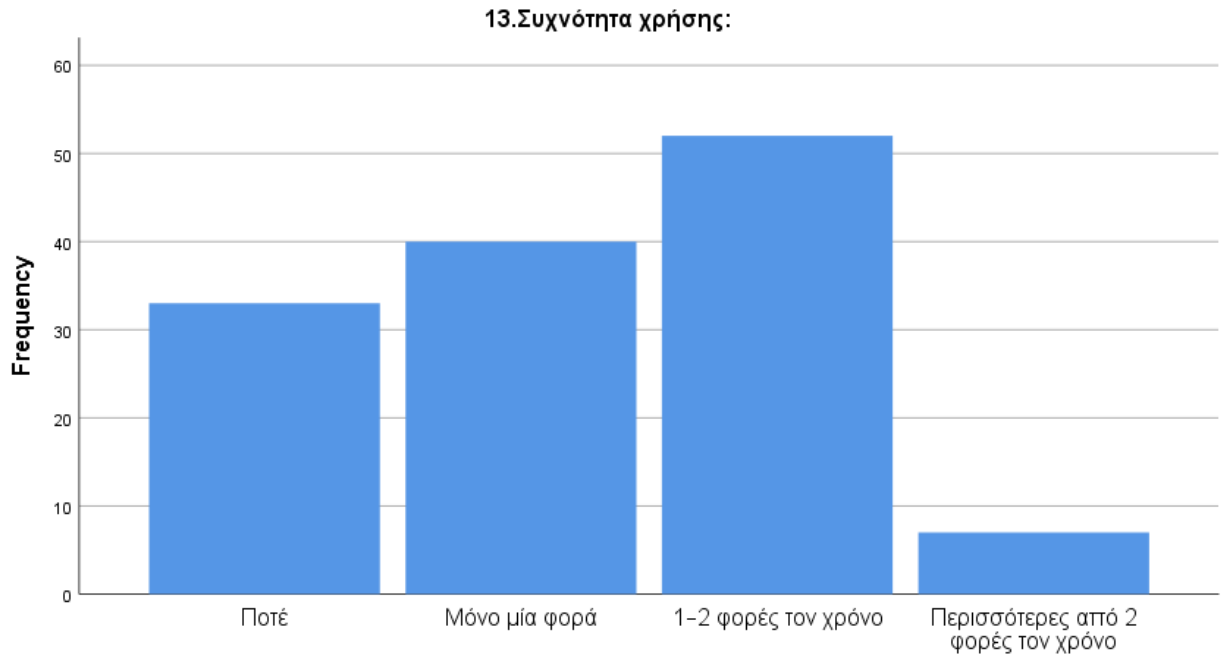


Αναφορικά με την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας *pet.gov.gr*, η πλειονότητα των συμμετεχόντων αξιολογεί τη χρήση της ως μέτρια έως εύκολη. Συγκεκριμένα, το 33,9%

δηλώνει ότι η χρήση της πλατφόρμας ήταν μέτριας δυσκολίας, ενώ το 38,8% την χαρακτηρίζει εύκολη και το 9,1% πολύ εύκολη. Αντιθέτως, το 18,2% των συμμετεχόντων αξιολογεί τη χρήση της ως δύσκολη ή πολύ δύσκολη.



Σε ό,τι αφορά τη συχνότητα χρήσης της πλατφόρμας, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η χρήση της είναι περιορισμένη και κυρίως περιστασιακή. Το 30,3% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι την έχει χρησιμοποιήσει μόνο μία φορά, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (39,4%) αναφέρει χρήση μία έως δύο φορές τον χρόνο. Παράλληλα, το 25,0% δηλώνει ότι δεν την έχει χρησιμοποιήσει ποτέ, ενώ μόλις το 5,3% κάνει χρήση της πλατφόρμας περισσότερες από δύο φορές ετησίως.



13. Συχνότητα χρήσης:

Αναφορικά με τη χρησιμότητα της πλατφόρμας pet.gov.gr στη διαχείριση των υποχρεώσεων των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς, οι συμμετέχοντες εμφανίζουν μέτρια προς θετική στάση. Η δήλωση ότι η πλατφόρμα βοηθά στη διευκόλυνση της διαχείρισης των υποχρεώσεων συγκεντρώνει μέσο όρο 3,41 (TA = 0,96), ενώ αντίστοιχα η συμβολή της στη μείωση της γραφειοκρατίας παρουσιάζει παρόμοιο επίπεδο συμφωνίας (M = 3,39, TA = 0,98). Οι τιμές αυτές υποδηλώνουν ότι οι χρήστες τείνουν να συμφωνούν με τη λειτουργική αξία της πλατφόρμας, χωρίς ωστόσο να εκφράζεται απόλυτη σύγκλιση απόψεων.

Σε ό,τι αφορά την ευχρηστία της πλατφόρμας, τόσο η ευκολία πλοήγησης όσο και η σαφήνεια των παρεχόμενων διαδικασιών αξιολογούνται θετικά, με ίδιους σχεδόν μέσους όρους (M = 3,39, TA = 0,93 και M = 3,41, TA = 0,92 αντίστοιχα). Τα ευρήματα αυτά συνάδουν με την προηγούμενη αξιολόγηση της ευκολίας χρήσης της πλατφόρμας και καταδεικνύουν ικανοποιητικό επίπεδο χρηστικότητας, αν και με εμφανή διακύμανση στις απαντήσεις.

Αναφορικά με την κοινωνική επιρροή στη χρήση της πλατφόρμας, οι συμμετέχοντες εμφανίζουν ουδέτερη στάση. Η επίδραση της σύστασης του κτηνιάτρου συγκεντρώνει μέσο όρο 3,01 (TA = 0,92), ενώ οι συστάσεις άλλων ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς εμφανίζουν

ελαφρώς χαμηλότερο μέσο όρο ($M = 2,89$, $TA = 0,90$). Τα αποτελέσματα αυτά υποδηλώνουν ότι η απόφαση χρήσης της πλατφόρμας δεν φαίνεται να καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από εξωτερικές κοινωνικές επιρροές.

Σε σχέση με την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, οι συμμετέχοντες εκφράζουν μέτρια θετική στάση. Η αντίληψη περί ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων συγκεντρώνει μέσο όρο 3,31 ($TA = 0,97$), ενώ η εμπιστοσύνη προς τις αρμόδιες δημόσιες αρχές ως προς τη διαχείριση των δεδομένων παρουσιάζει παρόμοια τιμή ($M = 3,30$, $TA = 0,95$). Οι τιμές αυτές υποδηλώνουν συγκρατημένη εμπιστοσύνη, χωρίς έντονη αμφισβήτηση αλλά και χωρίς υψηλό επίπεδο βεβαιότητας.

Τέλος, ως προς τη συνολική στάση απέναντι στην πλατφόρμα, η γενική ικανοποίηση από τη χρήση της αξιολογείται θετικά ($M = 3,35$, $TA = 0,89$), ενώ η πρόθεση σύστασής της σε άλλους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς παρουσιάζει ελαφρώς υψηλότερο μέσο όρο ($M = 3,41$, $TA = 0,95$). Ιδιαίτερα υψηλές τιμές παρατηρούνται στις δηλώσεις που αφορούν τη μελλοντική χρήση της πλατφόρμας και την αντίληψή της ως απαραίτητου εργαλείου για υπεύθυνους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς, με μέσους όρους 3,76 ($TA = 1,01$) και 3,76 ($TA = 1,02$) αντίστοιχα. Τα ευρήματα αυτά καταδεικνύουν θετική πρόθεση συνέχισης της χρήσης και αναγνώριση της σημασίας της πλατφόρμας, παρά τις επιμέρους επιφυλάξεις που καταγράφονται.

	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
14. Η πλατφόρμα pet.gov.gr με βοήθά να διαχειρίζομαι πιο εύκολα τις υποχρεώσεις μου ως ιδιοκτήτης ζώου συντροφιάς	3.41	0.96
14. Η χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας που σχετίζεται με τις υποχρεώσεις μου.	3.39	0.98
15. Η πλατφόρμα pet.gov.gr είναι εύκολη στην πλοήγηση	3.39	0.93
15. Οι διαδικασίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας είναι ξεκάθαρες και κατανοητές.	3.41	0.92
16. Η σύσταση του/της κτηνιάτρου μου επηρεάζει την απόφασή μου να χρησιμοποιώ την πλατφόρμα pet.gov.gr.	3.01	0.92
16. Οι συστάσεις άλλων ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς επηρεάζουν τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr.	2.89	0.90
17. Θεωρώ ότι τα προσωπικά μου δεδομένα είναι ασφαλή κατά τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr.	3.31	0.97
17. Εμπιστεύομαι ότι οι αρμόδιες δημόσιες αρχές διαχειρίζονται σωστά τα δεδομένα που καταχωρίζονται στην πλατφόρμα.	3.3	0.95
18. Είμαι συνολικά ικανοποιημένος/-η από τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr.	3.35	0.89
18. Θα πρότεινα τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr σε άλλους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς	3.41	0.95
19. Σκοπεύω να χρησιμοποιώ την πλατφόρμα pet.gov.gr και στο μέλλον.	3.76	1.01
19. Θεωρώ την πλατφόρμα pet.gov.gr απαραίτητο εργαλείο για υπεύθυνους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς.	3.76	1.02

20. Ποιοι λόγοι σας εμποδίζουν να χρησιμοποιήσετε την πλατφόρμα;

Αναφορικά με τους λόγους που εμποδίζουν τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το σημαντικότερο εμπόδιο αφορά την έλλειψη γνώσης σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της πλατφόρμας, καθώς το 31,1% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει πώς λειτουργεί. Το εύρημα αυτό αναδεικνύει τη σημασία της επαρκούς ενημέρωσης και καθοδήγησης των χρηστών για την αποτελεσματική αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών.

Σε δεύτερη συχνότητα αναφέρεται η έλλειψη εμπιστοσύνης ως προς την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, η οποία επιλέγεται από το 14,1% των συμμετεχόντων. Παράλληλα, το 12,6% δηλώνει ότι προτιμά τις παραδοσιακές διαδικασίες, στοιχείο που υποδηλώνει τη διατήρηση συμβατικών πρακτικών στη διαχείριση διοικητικών υποχρεώσεων.

Η άγνοια σχετικά με την ύπαρξη της πλατφόρμας αναφέρεται από το 10,4% των συμμετεχόντων, ενώ μικρότερα ποσοστά δηλώνουν ότι η πλατφόρμα δεν τους αφορά (6,7%) ή ότι τη θεωρούν δύσχρηστη (5,9%).



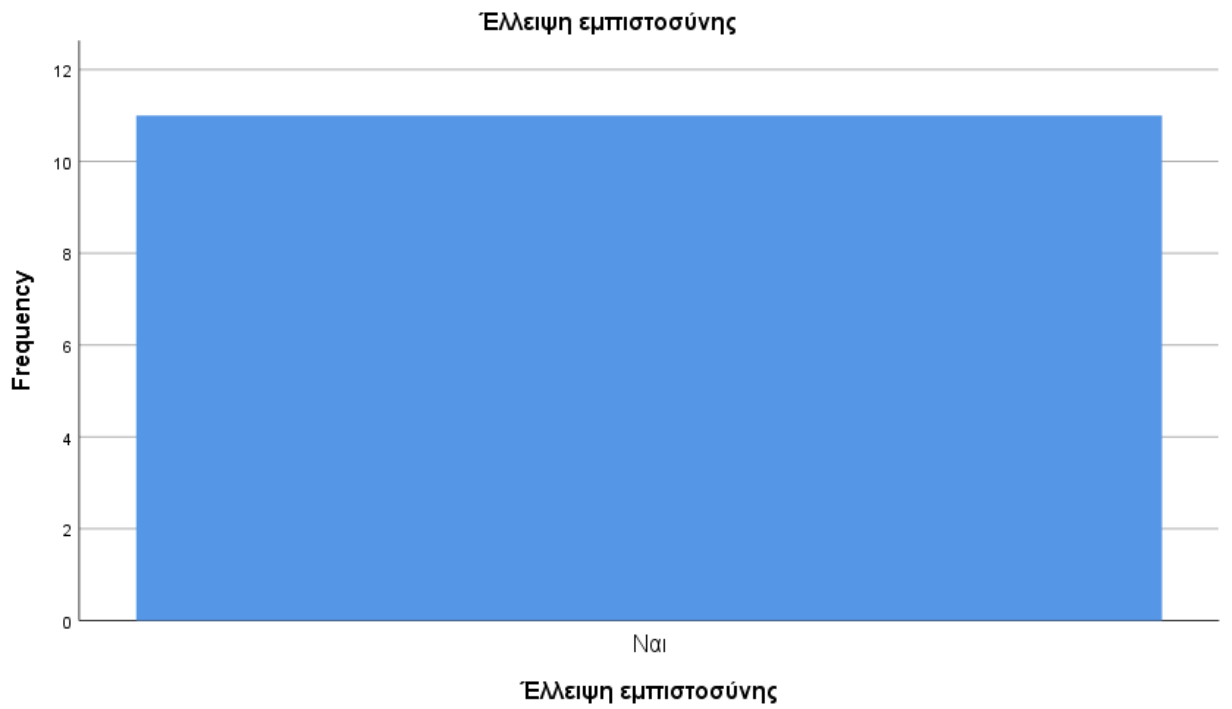


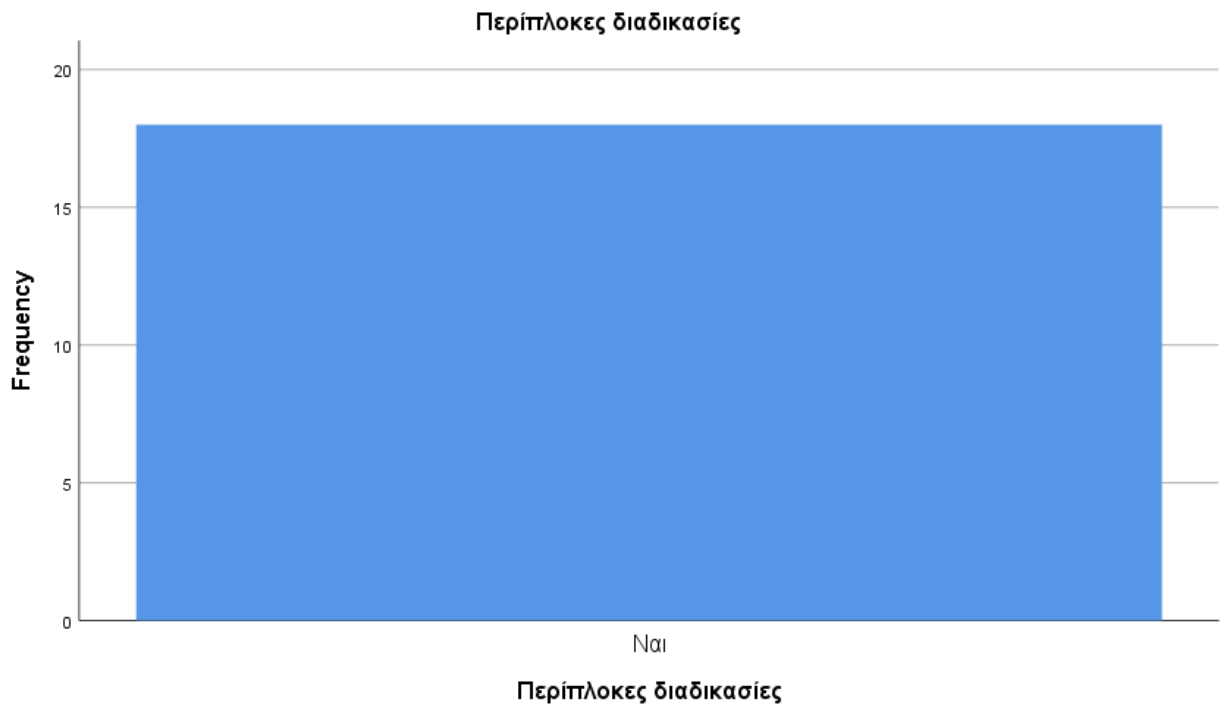


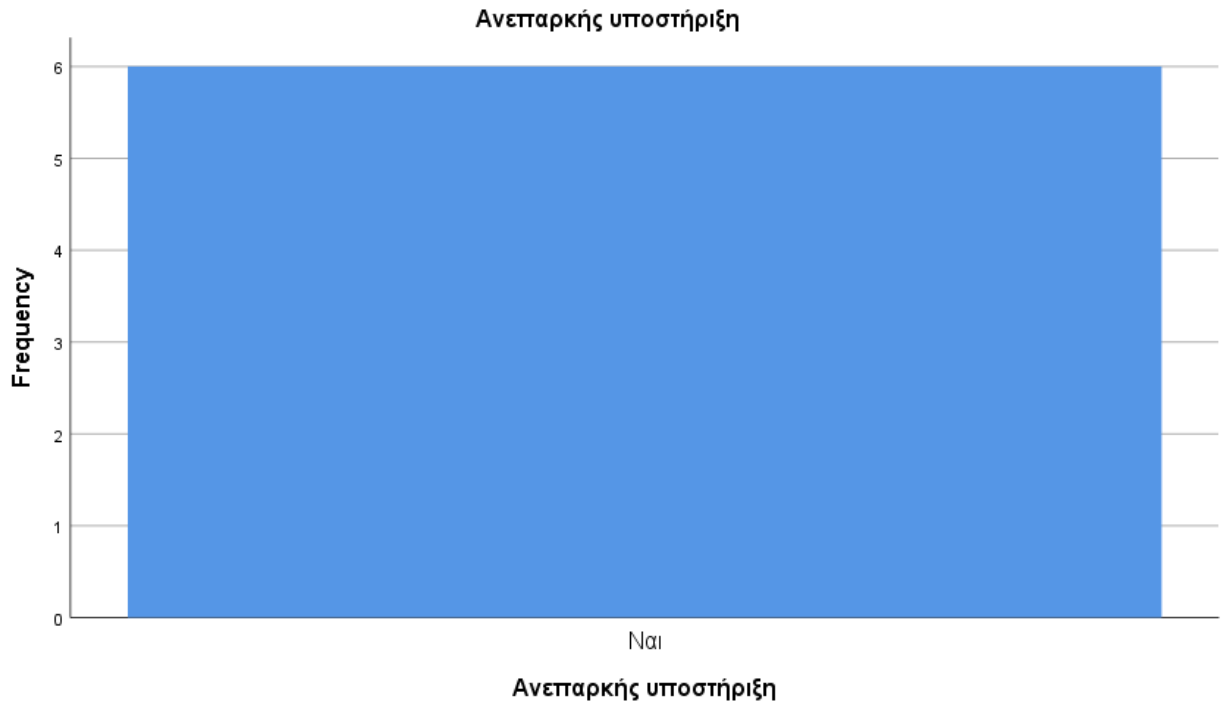
21. Ποιο θεωρείτε το μεγαλύτερο εμπόδιο;

Αναφορικά με το μεγαλύτερο εμπόδιο στη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr, περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες (51,1%) επισημαίνουν την έλλειψη ενημέρωσης ως τον βασικότερο ανασταλτικό παράγοντα. Το εύρημα αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της επαρκούς και στοχευμένης πληροφόρησης των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς σχετικά με τις δυνατότητες και τις λειτουργίες της πλατφόρμας.

Σε σημαντικά χαμηλότερα ποσοστά εμφανίζονται οι υπόλοιποι παράγοντες. Συγκεκριμένα, η αντίληψη περί περίπλοκων διαδικασιών αναφέρεται από το 13,3% των συμμετεχόντων, ενώ η έλλειψη εμπιστοσύνης και η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων επιλέγονται αντίστοιχα από το 8,1% του δείγματος. Η ανεπαρκής υποστήριξη εμφανίζεται ως το λιγότερο συχνά αναφερόμενο εμπόδιο, με ποσοστό 4,4%.





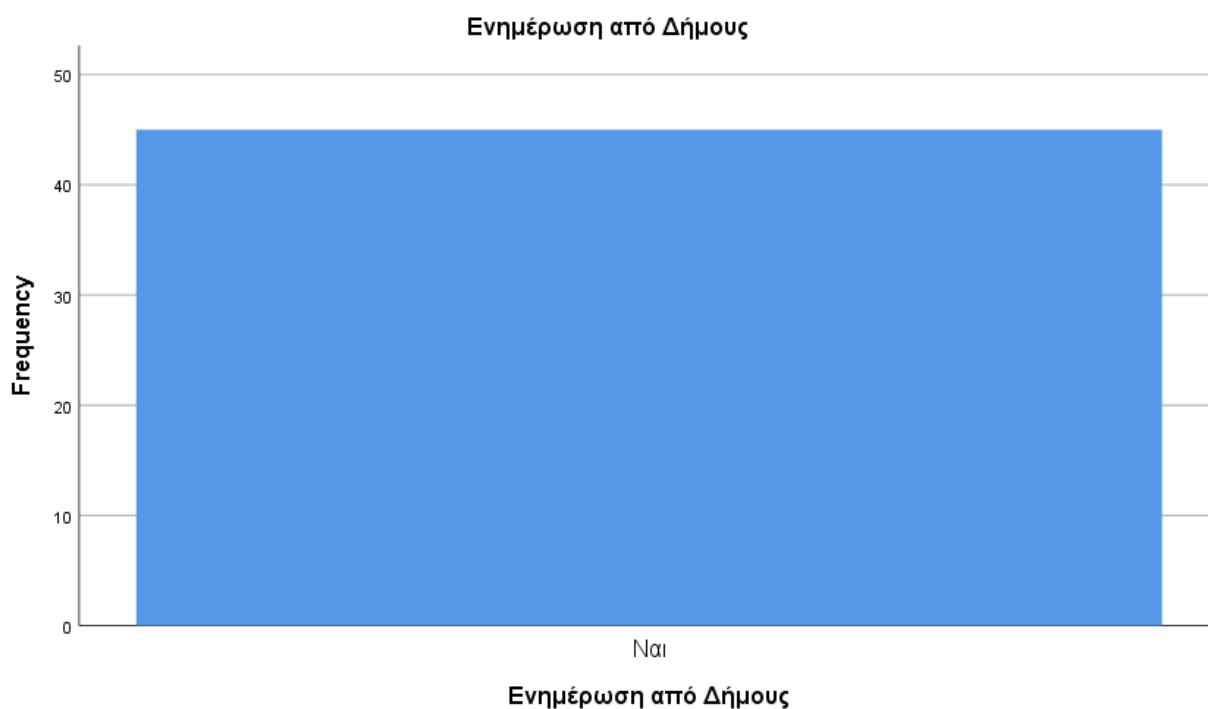


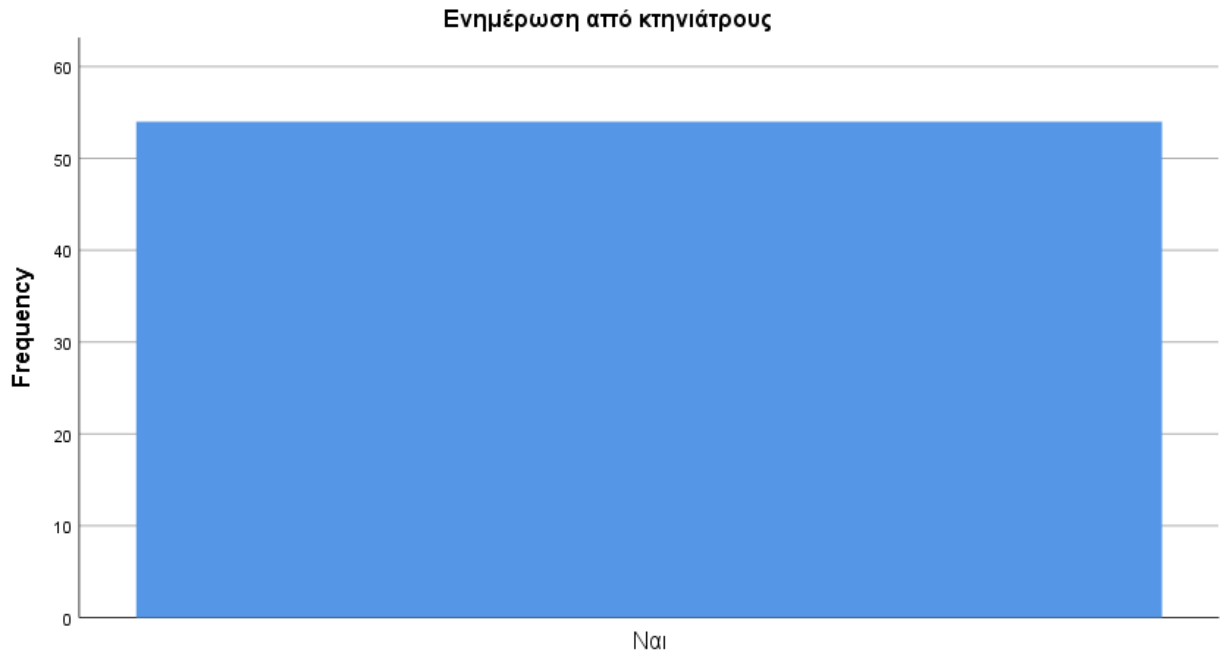
22. Τι θα βοηθούσε περισσότερο στη βελτίωση της πλατφόρμας;

Αναφορικά με τους παράγοντες που, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, θα συνέβαλλαν περισσότερο στη βελτίωση της πλατφόρμας *ret.gov.gr*, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η ενίσχυση της ενημέρωσης αποτελεί την κυριότερη προτεραιότητα. Ειδικότερα, το 40,0% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι η ενημέρωση από κτηνιάτρους θα βοηθούσε ουσιαστικά στη βελτίωση της πλατφόρμας, ενώ το 33,3% αναφέρει την ενημέρωση από τους δήμους ως σημαντικό παράγοντα. Παράλληλα, το 31,1% των συμμετεχόντων

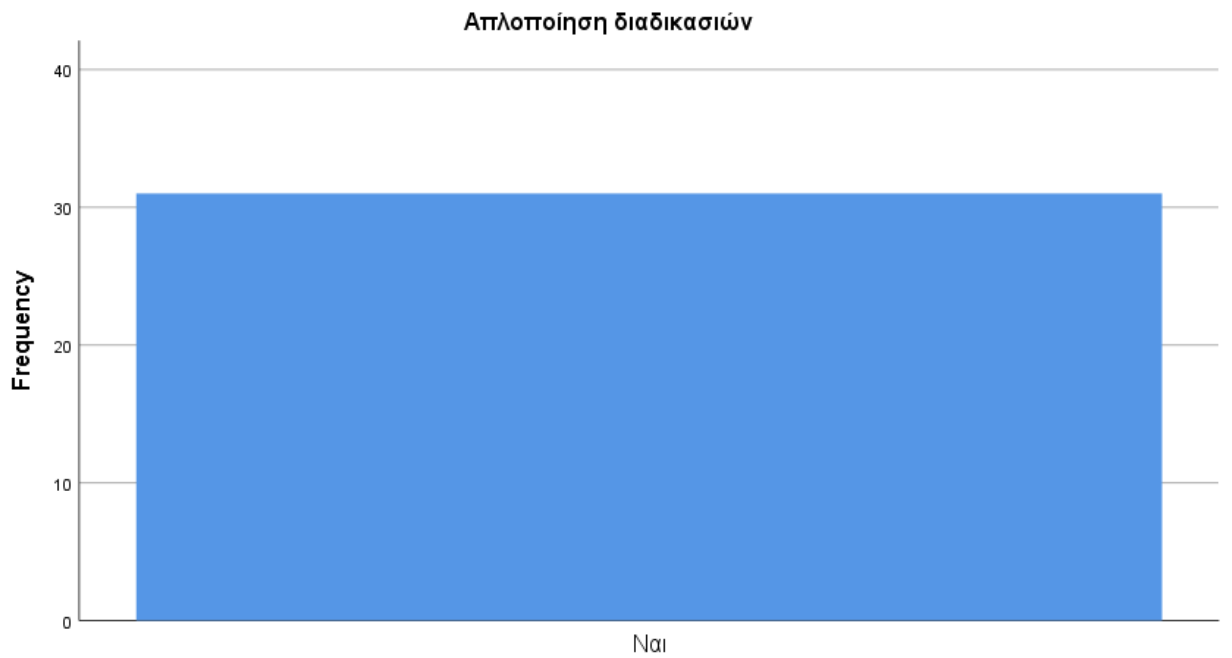
επισημαίνει την ανάγκη για καλύτερες οδηγίες χρήσης, στοιχείο που συνδέεται άμεσα με την ευκολία κατανόησης και αξιοποίησης των παρεχόμενων λειτουργιών.

Η απλοποίηση των διαδικασιών αναφέρεται από το 23,0% του δείγματος, γεγονός που υποδηλώνει ότι, παρότι η πλατφόρμα αξιολογείται συνολικά ως σχετικά εύχρηστη, εξακολουθούν να υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης στον σχεδιασμό των διαδικασιών. Σε χαμηλότερα ποσοστά εμφανίζονται η ενίσχυση της ενημέρωσης σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων (13,3%) και η υποστήριξη εξυπηρέτησης πολιτών (14,8%), τα οποία ωστόσο παραμένουν κρίσιμα στοιχεία για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και τη διευκόλυνση των χρηστών.

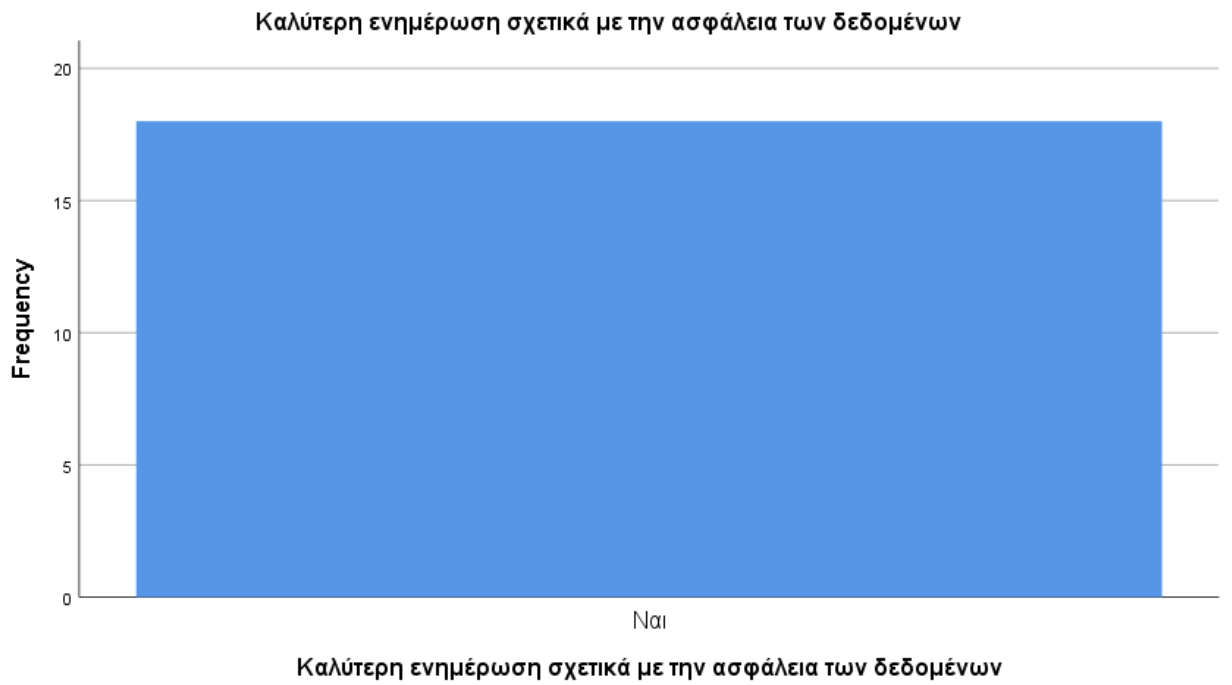




Ενημέρωση από κτηνιάτρους



Απλοποίηση διαδικασιών





Συμπεράσματα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης έχει δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, της κανονιστικής συμμόρφωσης και της συμμετοχής των πολιτών. Σε αυτό το ευρύτερο πλαίσιο, η πλατφόρμα pet.gov.gr αντιπροσωπεύει μια σημαντική καινοτομία στην προσέγγιση της Ελλάδας όσον αφορά τη διακυβέρνηση της καλής διαβίωσης των ζώων και την υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων ζώων. Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο να εξετάσει το επίπεδο γνώσης και χρήσης της πλατφόρμας μεταξύ των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων, αντλώντας από θεωρητικά πλαίσια από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την αποδοχή της τεχνολογίας και την έρευνα συμπεριφοράς. Συνθέτοντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία και εφαρμόζοντας ένα εννοιολογικό μοντέλο, η μελέτη παρέχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση των παραγόντων που

διαμορφώνουν την ευαισθητοποίηση, την υιοθέτηση και τη χρήση του pet.gov.gr. Τα ποσοτικά ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνουν σε μεγάλο βαθμό το εννοιολογικό πλαίσιο της μελέτης, αναδεικνύοντας συγκεκριμένα πρότυπα γνώσης, χρήσης και στάσεων των ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς απέναντι στην πλατφόρμα.

Ένα από τα βασικά συμπεράσματα αυτής της έρευνας είναι ότι η ευαισθητοποίηση αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για την υιοθέτηση της πλατφόρμας. Παρά τη νομική σημασία του pet.gov.gr, η περιορισμένη δημόσια γνώση παραμένει ένα σημαντικό εμπόδιο για την αποτελεσματική χρήση του. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται και από την ποσοτική ανάλυση, καθώς, παρότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι γνωρίζει την ύπαρξη της πλατφόρμας, περισσότεροι από τους μισούς αναγνωρίζουν την έλλειψη ενημέρωσης ως το σημαντικότερο εμπόδιο για τη χρήση της, γεγονός που αναδεικνύει το χάσμα μεταξύ τυπικής γνώσης και ουσιαστικής κατανόησης. Η βιβλιογραφία καταδεικνύει με συνέπεια ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες δεν μπορούν να εκπληρώσουν τους επιδιωκόμενους πολιτικούς στόχους τους εάν οι πολίτες δεν γνωρίζουν την ύπαρξή τους ή δεν είναι σαφείς σχετικά με τον σκοπό τους. Στην περίπτωση του pet.gov.gr, οι ανεπαρκείς στρατηγικές επικοινωνίας και η αποσπασματική διάδοση πληροφοριών έχουν μειώσει την προβολή της πλατφόρμας, περιορίζοντας τον αντίκτυπό της. Αυτό το εύρημα υπογραμμίζει τη σημασία των προληπτικών και στοχευμένων πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης ως ακρογωνιαίο λίθο της επιτυχημένης εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η μελέτη επιβεβαιώνει επίσης την κεντρική σημασία του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας στην εξήγηση της εμπλοκής των πολιτών με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Τα ευρήματα της ποσοτικής ανάλυσης καταδεικνύουν μέτρια προς θετική αξιολόγηση τόσο της χρησιμότητας όσο και της ευχρηστίας της πλατφόρμας, ενώ η πρόθεση μελλοντικής χρήσης εμφανίζεται ιδιαίτερα ενισχυμένη, στοιχείο που συνάδει με τις προβλέψεις του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας. Η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης αναδεικνύονται ως κρίσιμοι καθοριστικοί παράγοντες της πρόθεσης χρήσης του pet.gov.gr.

Οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων ζώων είναι πιο πιθανό να ασχοληθούν με την πλατφόρμα όταν αναγνωρίζουν απτά οφέλη, όπως η απλοποιημένη συμμόρφωση με τις νομικές υποχρεώσεις, η βελτιωμένη ιχνηλασιμότητα των κατοικίδιων ζώων τους και η ευκολότερη πρόσβαση σε επίσημα αρχεία. Ταυτόχρονα, τα ζητήματα χρηστικότητας και η αντιληπτή πολυπλοκότητα μπορούν να αποθαρρύνουν τη συμμετοχή, ιδίως μεταξύ ατόμων με περιορισμένη ψηφιακή εμπειρία. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για προσεγγίσεις σχεδιασμού με επίκεντρο τον πολίτη που δίνουν προτεραιότητα στη σαφήνεια, την απλότητα και την προσβασιμότητα.

Ένα άλλο σημαντικό συμπέρασμα αφορά τον ρόλο του ψηφιακού γραμματισμού και των δομικών ανισοτήτων. Η ανάλυση καταδεικνύει ότι η υιοθέτηση του pet.gov.gr δεν είναι αποκλειστικά θέμα ατομικού κινήτρου, αλλά διαμορφώνεται και από ευρύτερες κοινωνικοτεχνικές συνθήκες. Η εικόνα αυτή ενισχύεται από τα εμπειρικά δεδομένα, καθώς σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει πώς λειτουργεί η πλατφόρμα ή προτιμά παραδοσιακές διαδικασίες, γεγονός που αντανακλά άνισα επίπεδα ψηφιακής εξοικείωσης. Τα ψηφιακά χάσματα που σχετίζονται με την ηλικία, την εκπαίδευση και τη γεωγραφική θέση μπορούν να περιορίσουν σημαντικά την πρόσβαση σε διαδικτυακές πλατφόρμες, ακόμη και όταν υπάρχουν νομικά κίνητρα. Χωρίς συμπληρωματικούς μηχανισμούς υποστήριξης, τα υποχρεωτικά ψηφιακά συστήματα κινδυνεύουν να ενισχύσουν τον κοινωνικό αποκλεισμό αντί να προωθήσουν την καθολική συμμόρφωση. Αυτό το εύρημα τονίζει ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση πρέπει να συνοδεύεται από συμπεριληπτικές πολιτικές που αντιμετωπίζουν τις ανισότητες στις δεξιότητες και την πρόσβαση.

Η εμπιστοσύνη στους δημόσιους θεσμούς και στους μηχανισμούς προστασίας δεδομένων αποδεικνύεται επίσης ότι αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση της πλατφόρμας. Η προθυμία των πολιτών να μοιράζονται προσωπικές πληροφορίες και να ασχολούνται με ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αντίληψή τους για την θεσμική αξιοπιστία και διαφάνεια. Οι ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων, το απόρρητο ή οι ασαφείς δομές διακυβέρνησης

μπορούν να υπονομεύσουν την υιοθέτηση, ανεξάρτητα από την τεχνική ποιότητα της πλατφόρμας. Υπό αυτή την έννοια, η εμπιστοσύνη αναδύεται όχι απλώς ως ατομική στάση, αλλά ως δομική συνθήκη που οι δημόσιες αρχές πρέπει να καλλιεργούν ενεργά μέσω σαφούς επικοινωνίας, λογοδοσίας και διαφάνειας. Παρότι οι συμμετέχοντες εκφράζουν μέτρια επίπεδα εμπιστοσύνης ως προς τη διαχείριση των δεδομένων, ένα μη αμελητέο ποσοστό εξακολουθεί να αναφέρει ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών πληροφοριών, στοιχείο που επιβεβαιώνει τον ανασταλτικό ρόλο της εμπιστοσύνης στη χρήση της πλατφόρμας.

Η μελέτη υπογραμμίζει περαιτέρω τη σημασία της κοινωνικής επιρροής και της επαγγελματικής διαμεσολάβησης στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς υιοθέτησης. Οι κτηνίατροι, οι δήμοι και οι οργανώσεις για την ευημερία των ζώων διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο ως έμπιστοι μεσάζοντες μεταξύ του κράτους και των ιδιοκτητών κατοικίδιων ζώων. Παρότι οι συμμετέχοντες εκφράζουν μέτρια επίπεδα εμπιστοσύνης ως προς τη διαχείριση των δεδομένων, ένα μη αμελητέο ποσοστό εξακολουθεί να αναφέρει ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών πληροφοριών, στοιχείο που επιβεβαιώνει τον ανασταλτικό ρόλο της εμπιστοσύνης στη χρήση της πλατφόρμας. Η συμμετοχή τους μπορεί να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση, να μειώσει την αντιληπτή πολυπλοκότητα και να νομιμοποιήσει την πλατφόρμα στα μάτια των χρηστών. Αυτό το συμπέρασμα ευθυγραμμίζεται με ευρύτερη έρευνα που δείχνει ότι η υποστήριξη από έμπιστους επαγγελματίες αυξάνει σημαντικά τη συμμόρφωση με τα κανονιστικά συστήματα. Η ενίσχυση αυτών των θεσμικών δικτύων είναι επομένως απαραίτητη για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία του pet.gov.gr.

Από άποψη πολιτικής, η ανάλυση καταδεικνύει ότι η κανονιστική επιβολή από μόνη της δεν επαρκεί για να διασφαλίσει την ευρεία υιοθέτηση των ψηφιακών πλατφορμών. Ενώ οι νομικές υποχρεώσεις δημιουργούν ένα σημαντικό κίνητρο, πρέπει να υποστηρίζονται από αποτελεσματική επικοινωνία, χρηστικότητα, οικοδόμηση εμπιστοσύνης και επαγγελματική υποστήριξη. Οι συστάσεις πολιτικής που αναπτύχθηκαν σε αυτή τη μελέτη δείχνουν πώς οι

θεωρητικές γνώσεις μπορούν να μεταφραστούν σε πρακτικές στρατηγικές που ενισχύουν τη δημόσια αξία. Επενδύοντας σε εκστρατείες ευαισθητοποίησης, βελτιώνοντας τον σχεδιασμό της πλατφόρμας, αντιμετωπίζοντας τις ψηφιακές ανισότητες και αξιοποιώντας τους κτηνιάτρους ως βασικούς παράγοντες, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά τα ποσοστά υιοθέτησης και τα αποτελέσματα.

Σε γενικές γραμμές, αυτή η έρευνα συμβάλλει στην ακαδημαϊκή κατανόηση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εξειδικευμένους τομείς πολιτικής, όπως η ευημερία των ζώων. Δείχνει ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες που διέπουν μη ανθρώπινα υποκείμενα, όπως τα κατοικίδια, εξακολουθούν να βασίζονται ουσιαστικά στην ανθρώπινη συμπεριφορά, τις αντιλήψεις και τις θεσμικές σχέσεις. Ως εκ τούτου, η επιτυχία τους εξαρτάται από τις ίδιες κοινωνικοτεχνικές δυναμικές που διαμορφώνουν άλλες μορφές ψηφιακής διακυβέρνησης. Η περίπτωση του pet.gov.gr καταδεικνύει πώς η τεχνολογία, το δίκαιο και η κοινωνική συμπεριφορά τέμνονται στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση. Αν και η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι έχει χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα, η περιορισμένη συχνότητα χρήσης υποδηλώνει ότι το pet.gov.gr λειτουργεί κυρίως ως εργαλείο περιστασιακής συμμόρφωσης και όχι ως ενσωματωμένο στοιχείο της καθημερινής ψηφιακής πρακτικής των πολιτών.

Συμπερασματικά, το pet.gov.gr έχει τη δυνατότητα να λειτουργήσει ως ένα εξαιρετικά αποτελεσματικό εργαλείο για την προώθηση της υπεύθυνης ιδιοκτησίας κατοικίδιων ζώων, τη βελτίωση της καλής διαβίωσης των ζώων και την ενίσχυση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Ωστόσο, η αξιοποίηση αυτού του δυναμικού απαιτεί μια ολιστική, πολιτοκεντρική προσέγγιση που αναγνωρίζει την πολυπλοκότητα των διαδικασιών υιοθέτησης. Αντιμετωπίζοντας τα κενά ευαισθητοποίησης, τις προκλήσεις χρηστικότητας, τις ψηφιακές ανισότητες και τα ζητήματα εμπιστοσύνης, και ενσωματώνοντας βασικούς επαγγελματίες ενδιαφερόμενους στη διαδικασία εφαρμογής, η πλατφόρμα μπορεί να επιτύχει τους επιδιωκόμενους στόχους πολιτικής της. Η παρούσα μελέτη υπογραμμίζει ότι ο ψηφιακός

μετασχηματισμός δεν είναι απλώς μια τεχνική προσπάθεια, αλλά μια κοινωνική και θεσμική, που απαιτεί συνεχή προσαρμογή, επικοινωνία και δέσμευση για την επιτυχία.

Βιβλιογραφία

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/272790646_The_Theory_of_Planned_Behavior
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2009). Factors Influencing the Adoption of E-government Services. *Journal of Software*, 4(6). <https://doi.org/10.4304/jsw.4.6.584-590>
- Animal & Plant Health Agency. (2025). *Pet travel: checks on pets by transport carriers*. GOV.UK.
<https://www.gov.uk/government/publications/pet-travel-checks-on-pets-by-transport-carriers/pet-travel-checks-on-pets-by-transport-carriers>
- Bagozzi, R. (2007). The Legacy of the Technology Acceptance Model and a Proposal for a Paradigm Shift. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 244–254.
https://www.researchgate.net/publication/220580454_The_Legacy_of_the_Technology_Acceptance_Model_and_a_Proposal_for_a_Paradigm_Shift
- Bandura, A. (2008). Social Cognitive Theory. *The International Encyclopedia of Communication*.
<https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecs053>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Buller, H., Blokhuis, H., Lokhorst, K., Silberberg, M., & Veissier, I. (2020). Animal Welfare Management in a Digital World. *Animals*, 10(10).
<https://doi.org/10.3390/ani10101779>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

- Carter, L., Christian Shaupp, L., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 303–318. <https://doi.org/10.1108/17506161111173568>
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 473–482. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9103-6>
- Coe, J. B., Adams, C. L., & Bonnett, B. N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 233(7), 1072–1080. <https://doi.org/10.2460/javma.233.7.1072>
- Davis, F. (1989, September). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. ResearchGate. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας. (2021). *Νόμος 4830/2021*. [Www.kodiko.gr](https://www.kodiko.gr). <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/747098/nomos-4830-2021>
- European Commission. (2022). *Digital Public Administration factsheet 2022 Denmark*. https://interoperable-europe.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Denmark_vFinal.pdf
- Europetnet. (2025). *Europe's Pet Portal*. Europetnet.org. <https://www.europetnet.org/>
- Everett, T. E. B., & Rogers, M. (1998). Diffusion of Innovations Theory and Work-Site AIDS Programs. *Journal of Health Communication*, 3(1), 17–28. <https://doi.org/10.1080/108107398127481>
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (2010). *ΟΔΗΓΙΑ 2010/63/ΕΕ*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0063>

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (2020, November 8). *Η νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των ζώων με απλά λόγια.*

<https://www.europarl.europa.eu/topics/el/article/20200624STO81911/inomothesia-tis-ee-gia-tin-prostasia-ton-zoon-me-apla-logia-vinteo>

Frei-Landau, R., Muchnik-Rozanov, Y., & Avidov-Ungar, O. (2022). Using Rogers' diffusion of innovation theory to conceptualize the mobile-learning adoption process in teacher education in the COVID-19 era. *Education and Information Technologies, 27*(9). <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11148-8>

Gefen, D., & Straub, D. (2000). The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information Systems, 1*(1), 1–30. <https://doi.org/10.17705/1jais.00008>

Grand, J. A., Lloyd, J. W., Ilgen, D. R., Abood, S., & Sonea, I. M. (2013). A measure of and predictors for veterinarian trust developed with veterinary students in a simulated companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association, 242*(3), 322–334. <https://doi.org/10.2460/javma.242.3.322>

Gunaseelan, S., Coleman, G. J., & Toukhsati, S. R. (2013). Attitudes toward Responsible Pet Ownership Behaviors in Singaporean Cat Owners. *Anthrozoös, 26*(2), 199–211. <https://doi.org/10.2752/175303713x13636846944123>

Hargittai, E. (2010). Digital natives? Variation in internet skills and uses among members of the “net generation.” *Sociological Inquiry, 80*(1), 92–113. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682x.2009.00317.x>

Heeks, R. (2002). Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations. *The Information Society, 18*(2), 101–112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>

- Helbig, N., Ramón Gil-García, J., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Holden, R. J., & Karsh, B.-T. (2009). A theoretical model of health information technology usage behaviour with implications for patient safety. *Behaviour & Information Technology*, 28(1), 21–38. <https://doi.org/10.1080/01449290601138245>
- Howell, T. J., Mornement, K., & Bennett, P. C. (2016). Pet dog management practices among a representative sample of owners in Victoria, Australia. *Journal of Veterinary Behavior*, 12, 4–12. <https://doi.org/10.1016/j.jveb.2015.12.005>
- Kogan, L., Oxley, J. A., Hellyer, P., Schoenfeld, R., & Rishniw, M. (2018). UK pet owners' use of the internet for online pet health information. *Veterinary Record*, 182(21). <https://doi.org/10.1136/vr.104716>
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., Dijkstra, K., Fisk, A. D., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1710–1721. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.06.020>
- Moran, R. E., & Knesl, O. (2025). How can the veterinary profession tackle social media misinformation? *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 1–7. <https://doi.org/10.2460/javma.24.10.0665>
- Northrope, K., Shnookal, J., Ruby, M. B., & Howell, T. J. (2025). The Relationship Between Attachment to Pets and Mental Health and Wellbeing: A Systematic Review. *Animals*, 15(8). <https://doi.org/10.3390/ani15081143>
- O'Connor, R., Coe, J. B., Niel, L., & Jones-Bitton, A. (2016). Effect of Adopters' Lifestyles and Animal-Care Knowledge on Their Expectations Prior to Companion-Animal

- Guardianship. *Journal of Applied Animal Welfare Science*, 19(2), 157–170.
<https://doi.org/10.1080/10888705.2015.1125295>
- Orlando, E. M., & Chin, B. N. (2025). Human-animal bonds and mental health: Examining the roles of bond strength, interactions, and attachment security. *Human-Animal Interactions*. <https://doi.org/10.1079/hai.2025.0005>
- Pasteur, K., Diana, A., Yacilla, J. K., Barnard, S., & Croney, C. C. (2024). Access to veterinary care: evaluating working definitions, barriers, and implications for animal welfare. *Frontiers in Veterinary Science*, 11. <https://doi.org/10.3389/fvets.2024.1335410>
- Pet.gov. (2025). Ψηφιακή Πύλη Προβολής και Εκπαίδευσης για την Προαγωγή της Ζωοφιλίας και Ευζωίας των Ζώων Συντροφιάς. Pet.gov.gr. <https://pet.gov.gr/>
- Pinto, J., Larfaoui, F., Sumption, K., Dhingra, M., & Johnson, A. (2021). Digital technologies and implications for Veterinary Services. *Revue Scientifique et Technique de L'OIE*, 40(2), 455–468. <https://doi.org/10.20506/rst.40.2.3237>
- Pun, J. K. H. (2020). An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. *BMC Veterinary Research*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12917-020-02558-2>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). E-government adoption research: an analysis of the employee's perspective. *International Journal of Business Information Systems*, 14(4). <https://doi.org/10.1504/ijbis.2013.057497>
- Recupero, D., Castronovo, M., Consoli, S., Costanzo, T., Gangemi, A., Grasso, L., Lodi, G., Merendino, G., Mongiovi, M., Presutti, V., Rapisarda, S. D., Rosa, S., & Spampinato, E. (2016). An Innovative, Open, Interoperable Citizen Engagement Cloud Platform for Smart Government and Users' Interaction. *Journal of the Knowledge Economy*, 7(2), 388–412. <https://doi.org/10.1007/s13132-016-0361-0>

- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press. <https://teddykw2.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>
- Rohlf, V. I., Bennett, P. C., Toukhsati, S., & Coleman, G. (2010). Why Do Even Committed Dog Owners Fail to Comply with Some Responsible Ownership Practices? *Anthrozoös*, 23(2), 143–155. <https://doi.org/10.2752/175303710x12682332909972>
- RVO. (2025). *Identification and registration (I&R) of Equine animals*. RVO.nl. <https://english.rvo.nl/topics/identification-and-registration-equine-animals>
- San Jose, R., Magsino, P. J., & Bundalian, R. (2019). Pet owners' awareness on RA 9482 (Anti-Rabies Act of 2007) in Magalang, Pampanga Philippines. *Heliyon*, 5(5). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01759>
- Schultz, K., Alvarez, E., Brooks, J., & Chun, R. (2025). Assessing client needs in community veterinary care: a case study from WisCARES. *Frontiers in Veterinary Science*, 12. <https://doi.org/10.3389/fvets.2025.1675984>
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17–35. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). *Understanding Information Technology Usage A Test of Competing Models*. Scirp.org; Scientific Research Publishing. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2552611>
- Tokat, A. (2024, February 28). *Technology for Better Animal Care: Identifying the Dimensions for Increasing the Caretakers' Awareness through Dog Activity Monitoring Systems*. https://www.researchgate.net/publication/378528256_Technology_for_Better_Animal_Care_Identifying_the_Dimensions_for_Increasing_the_Caretakers'_Awareness_through_Dog_Activity_Monitoring_Systems

- Trigg, J., Thompson, K., Smith, B., & Bennett, P. (2016). A Moveable Beast: Subjective Influence of Human-Animal Relationships on Risk Perception, and Risk Behaviour during Bushfire Threat. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2494>
- Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>
- Van Dijk, J. (2020). *Digital Divide*. Polity Press. https://www.researchgate.net/publication/339751402_Jan_Dijk_2020_The_digital_divide_Cambridge_UK_Polity_208_pp_1799_paperback_ISBN_9781509534456
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000, February). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/227447282_A_Theoretical_Extension_of_the_Technology_Acceptance_Model_Four_Longitudinal_Field_Studies
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003, September). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. ResearchGate; University of Minnesota, Management Information Systems Research Center. https://www.researchgate.net/publication/220259897_User_Acceptance_of_Information_Technology_Toward_a_Unified_View
- Ventola, C. L. (2014). Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices. *Pharmacy and Therapeutics*, 39(7). <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4103576/>

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>

Zito, S., Morton, J., Vankan, D., Paterson, M., Bennett, P. C., Rand, J., & Phillips, C. J. C. (2016). Reasons People Surrender Unowned and Owned Cats to Australian Animal Shelters and Barriers to Assuming Ownership of Unowned Cats. *Journal of Applied Animal Welfare Science*, 19(3), 303–319. <https://doi.org/10.1080/10888705.2016.1141682>

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Το παρόν ερωτηματολόγιο πραγματοποιείται στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας με αντικείμενο τη διερεύνηση της γνώσης και της χρήσης της πλατφόρμας ret.gov.gr από ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς στην Ελλάδα.

Η συμμετοχή είναι εθελοντική και ανώνυμη και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς σκοπούς.

** Υποδεικνύει απαιτούμενη ερώτηση*

1. 1.Φύλο:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο
- Δεν επιθυμώ να απαντήσω

2. 2.Ηλικιακή ομάδα:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- <20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

3. 3.Περιοχή κατοικίας:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Αττική
- Θεσσαλονίκη
- Λοιπή Ηπειρωτική Ελλάδα
- Νησιά Αιγαίου & Ιονίου
- Κρήτη
- Δεν επιθυμώ να απαντήσω

4. Εκπαιδευτικό επίπεδο:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δευτεροβάθμια
- Μεταλυκειακή (ΙΕΚ)
- Ανώτατη (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

5. Τύπος κατοικίδιου:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Σκύλος
- Γάτα
- Και τα δύο
- Άλλο
- Δεν επιθυμώ να απαντήσω

ΜΕΡΟΣ Β – Ενημέρωση & Γνώση σχετικά με το pet.gov.gr

6. Γνωρίζετε την πλατφόρμα pet.gov.gr;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

7. Πώς ενημερωθήκατε για την πλατφόρμα;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Κτηνίατρος
- Φίλος/γνωστός
- Κοινωνικά δίκτυα
- ΜΜΕ / Internet
- Δήμος / δημόσια υπηρεσία
- Δεν θυμάμαι

8. Πόσο καλά γνωρίζετε τις λειτουργίες της πλατφόρμας;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ Πολύ καλά

9. Ποιες λειτουργίες πιστεύετε ότι παρέχει η πλατφόρμα (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις) ;

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Καταγραφή κατοικίδιου
- Δήλωση απώλειας
- Δήλωση εύρεσης
- Αλλαγή ιδιοκτησίας
- Καταχώριση εμβολιασμών
- Δεν γνωρίζω

ΜΕΡΟΣ Γ – Χρήση της πλατφόρμας

10. Έχετε χρησιμοποιήσει το pet.gov.gr;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

11. Για ποιο λόγο το χρησιμοποιήσατε;

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Καταγραφή κατοικίδιου
- Ενημέρωση στοιχείων
- Δήλωση απώλειας
- Δήλωση εύρεσης
- Αλλαγή ιδιοκτησίας

12. Πόσο εύκολη ήταν η χρήση της πλατφόρμας;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Πολ Πολύ εύκολη

13. 13. Συχνότητα χρήσης:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ποτέ
 Μόνο μία φορά
 1-2 φορές τον χρόνο
 Περισσότερες από 2 φορές τον χρόνο

ΜΕΡΟΣ Δ – Αξιολόγηση της πλατφόρμας pet.gov.gr

14. 14. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με * τη χρησιμότητα της πλατφόρμας pet.gov.gr.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η πλατφόρμα pet.gov.gr με βοηθά να διαχειρίζομαι πιο εύκολα τις υποχρεώσεις μου ως ιδιοκτήτης ζώου συντροφιάς	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας που σχετίζεται με τις υποχρεώσεις μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 15. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας pet.gov.gr. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η πλατφόρμα pet.gov.gr είναι εύκολη στην πλοήγηση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι διαδικασίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας είναι ξεκάθαρες και κατανοητές.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 16. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με την επιρροή τρίτων στη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η ούσταση του/της κτηνιάτρου μου επηρεάζει την απόφασή μου να χρησιμοποιώ την πλατφόρμα pet.gov.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι συστάσεις άλλων ιδιοκτητών ζώων συντροφιάς επηρεάζουν τη χρήση της πλατφόρμας pet.gov.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 17. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με την εμπιστοσύνη στην πλατφόρμα pef.gov.gr. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σε ιρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Θεωρώ ότι τα προσωπικά μου δεδομένα είναι ασφαλή κατά τη χρήση της πλατφόρμας pef.gov.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εμπιστεύομαι ότι οι αρμόδιες δημόσιες αρχές διαχειρίζονται σωστά τα δεδομένα που καταχωρίζονται στην πλατφόρμα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 18. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τη συνολική σας ικανοποίηση από την πλατφόρμα pef.gov.gr. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σε ιρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Είμαι συνολικά ικανοποιημένος/-η από τη χρήση της πλατφόρμας pef.gov.gr .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θα πρότεινα τη χρήση της πλατφόρμας pef.gov.gr σε άλλους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. 19. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τη μελλοντική χρήση της πλατφόρμας ref.gov.gr. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Σκοπεύω να χρησιμοποιώ την πλατφόρμα ref.gov.gr και στο μέλλον.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρώ την πλατφόρμα ref.gov.gr απαραίτητο εργαλείο για υπεύθυνους ιδιοκτήτες ζώων συντροφιάς.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΜΕΡΟΣ Ε – Εμπόδια και ανάγκες βελτίωσης

20. 20. Ποιοι λόγοι σας εμποδίζουν να χρησιμοποιήσετε την πλατφόρμα;

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Δεν γνωρίζω πώς λειτουργεί
- Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει
- Δεν με αφορά
- Δεν εμπιστεύομαι την ασφάλεια των δεδομένων
- Τη θεωρώ δύσχρηστη
- Προτιμώ παραδοσιακές διαδικασίες

21. 21. Ποιο θεωρείτε το μεγαλύτερο εμπόδιο;

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Έλλειψη ενημέρωσης
- Έλλειψη εμπιστοσύνης
- Έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων
- Περίπλοκες διαδικασίες
- Ανεπαρκής υποστήριξη

22. **22. Τι θα βοηθούσε περισσότερο στη βελτίωση της πλατφόρμας; (πολλαπλές επιλογές)**

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Ενημέρωση από Δήμους
- Ενημέρωση από κτηνιάτρους
- Απλοποίηση διαδικασιών
- Καλύτερες οδηγίες χρήσης
- Καλύτερη ενημέρωση σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων
- Υποστήριξη εξυπηρέτησης πολιτών

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.

Google Φόρμες