

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ως
παράγοντας ψηφιακού μετασχηματισμού των ΟΤΑ.
Μελέτη Περίπτωσης του Δήμου Κομοτηνής

Καπουκρανίδου Κωνσταντίνα

Κομοτηνή, Σεπτέμβριος 2023

University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Political Studies and International
Relations

Master Program in
Local and Regional Development and Self-Government

Information and Communications Technologies as a
factor in the digital transformation of Local
Government Organizations. Case Study of the
Municipality of Komotini

Kapoukranidou Konstantina

Komotini, September 2023

Αφιερωμένο στον πατέρα μου!

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ρηγόπουλο Κωνσταντίνο, Επίκουρο Καθηγητή Μάρκετινγκ και Έρευνας Αγοράς, για τις ουσιώδεις συμβουλές και την καθοδήγησή του, όπου κρίθηκε αναγκαίο, κατά την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Το μεγαλύτερο ευχαριστώ το αφιερώνω στον σύζυγό μου και ιδιαίτερα στην μονάκριβη κόρη μου για τις ώρες που στερήθηκε την παρουσία μου, προκειμένου να μελετήσω, για την κατανόηση, την υπομονή και την αμέριστη συμπαράστασή τους σε όλη τη διάρκεια της περάτωσης των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ως παράγοντας ψηφιακού μετασχηματισμού των ΟΤΑ.

Μελέτη Περίπτωσης του Δήμου Κομοτηνής

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακός μετασχηματισμός, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Δήμος Κομοτηνής

Περίληψη

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα του πολιτικού συστήματος μπορεί να βοηθήσει στον εκσυγχρονισμό και την ψηφιακή αλλαγή της δημόσιας διοίκησης. Στη σύγχρονη εποχή της πληροφόρησης και της γνώσης, η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) συμβάλλει στο κλείσιμο του ψηφιακού χάσματος, στο άνοιγμα νέων διαύλων επικοινωνίας με την κοινωνία των πολιτών, στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Οι βασικοί φορείς που μπορούν να τονώσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να συμβάλουν σημαντικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης είναι οι ΟΤΑ και οι υπηρεσίες που προσφέρουν. Στόχος της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι να καταγράψει τη συμβολή των συστημάτων ΤΠΕ στην εξέλιξη και στον μετασχηματισμό των υπηρεσιών Δήμου Κομοτηνής, να αναδείξει τα δυνατά σημεία που έχει προσφέρει ο μετασχηματισμός και να αποτυπώσει τυχούσες αδυναμίες του Δήμου, αναλύοντας το βαθμό ενημέρωσης των πολιτών αλλά και της χρήσης των ΤΠΕ από τους ίδιους, σε συνδυασμό με το βαθμό ικανοποίησής τους από την ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου. Το δείγμα της έρευνας αφορούσε σε 82 πολίτες του Δήμου Κομοτηνής, οι οποίοι έχουν κάνει χρήση, σε μια συστηματική βάση, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου και ως εργαλείο συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου. Τα βασικά ευρήματα της έρευνας φανέρωσαν ότι οι συμμετέχοντες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος

Κομοτηνής και θεωρούν ότι αυτές αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσής τους, διευκολύνοντας σε μεγάλο βαθμό την εργασία τους, εξοικονομώντας τους σημαντικό χρόνο και παρέχοντας τη δυνατότητα αποφυγής του συγχρωτισμού, αν και δεν αποτελούν σε μεγάλο βαθμό παράγοντα εξοικονόμησης χρημάτων.

Information and Communications Technologies as a factor in the digital transformation of Local Government Organizations. Case Study of the Municipality of Komotini

Keywords: E-government, digital transformation, Information and Communication Technologies, Local Government Organizations, Municipality of Komotini

Abstract

The adoption of e-government at all levels of the political system can help modernize and digitally transform public administration. In the modern age of information and knowledge, the introduction of ICT contributes to closing the digital divide, opening new channels of communication with civil society, improving the quality of electronic services provided and enhancing the effectiveness and efficiency of public services sector. The key actors that can stimulate e-government and contribute significantly to the digital transformation of public administration are local governments and the services they offer. The aim of this specific thesis isto document the contribution of ICT systems to the evolution and transformation of the services of the Municipality of Komotini, to highlight the strengths that the transformation has provided and to capture any weaknesses of the Municipality, analyzing the degree of information of the citizens and the of ICT use by them, in combination with their degree of satisfaction with the quality of the electronic services provided by the municipality. The sample of the research consisted of 82 citizens of the Municipality of Komotini, who have made use, in a systematic basis, of the electronic services of the municipality and as a data collection tool the questionnaire with closed type questions was chosen. The main findings of the research showed that the participants are quite satisfied with the electronic services provided by the Municipality of Komotini and consider that they improve their standard of living, greatly facilitating their work, saving them considerable time and providing the possibility of avoiding the city , although they are not much of a money-saving factor.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη του/ης συγγραφέα/ως και ο/η επιβλέπων/ουσα, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

.....
(Υπογραφή)

Περιεχόμενα

Περίληψη	4
Abstract	6
Κατάλογος Πινάκων και Διαγραμμάτων	10
Εισαγωγή	13
Κεφάλαιο 1 ^ο : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	15
1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
1.2 Οι Κατηγορίες και τα Μοντέλα σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ..	17
1.3 Οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	19
1.4 Τα Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	20
1.5 Τα βασικά στάδια της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	22
Κεφάλαιο 2 ^ο : Δημόσια Διοίκηση	25
2.1 Έννοια της Δημόσιας Διοίκησης	25
2.2 Χρηστή Διακυβέρνηση	26
2.3 Διοικητική μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης	27
2.4 Οι ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση	29
2.5 Μελέτες σχετικά με την στάση των πολιτών απέναντι στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση	30
Κεφάλαιο 3 ^ο : Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα	34
3.1 Οι αλλαγές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση	34
3.1.1 e- Europe	34
3.1.2 e-Europe 2002	34
3.1.3 e-Europe 2005	35
3.1.4 i 2010	35
3.1.5 Ευρώπη 2020-Ψηφιακό Θεματολόγιο	36
3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	37
3.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ψηφιακός μετασχηματισμός στους ΟΤΑ	43

Κεφάλαιο 4 ^ο : Παρουσίαση του Δήμου Κομοτηνής.....	45
4.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Κομοτηνής.....	45
4.2 Καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής.....	46
Κεφάλαιο 5 ^ο : Μεθοδολογία της έρευνας.....	49
5.1 Στόχος της έρευνας.....	49
5.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	49
5.3 Δείγμα έρευνας.....	49
5.4 Εργαλείο συλλογής δεδομένων.....	52
5.5 Ερευνητική διαδικασία.....	53
5.6 Στατιστική ανάλυση.....	53
Κεφάλαιο 6 ^ο : Ανάλυση δεδομένων.....	54
6.1 Ανάλυση αξιοπιστίας της έρευνας.....	54
6.2 Ανάλυση απαντήσεων.....	54
6.3 Συσχέτιση δημογραφικών στοιχείων.....	67
Κεφάλαιο 7 ^ο : Συμπεράσματα και προτάσεις.....	70
7.1 Συμπεράσματα.....	70
7.2 Προτάσεις.....	72
Βιβλιογραφία.....	75
Παράρτημα Ι.....	82
Ερωτηματολόγιο.....	82
Παράρτημα ΙΙ.....	88
Πίνακες συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων.....	88

Κατάλογος Πινάκων και Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 5.1: Ποσοστά του φύλου των συμμετεχόντων	50
Διάγραμμα 5.2: Ποσοστά της ηλικίας των συμμετεχόντων	50
Διάγραμμα 5.3: Ποσοστά του επιπέδου σπουδών των συμμετεχόντων.....	51
Διάγραμμα 5.4: Ποσοστά της εργασιακής κατάστασης των συμμετεχόντων.....	51
Πίνακας 6.1: Δείκτης αξιοπιστίας της έρευνας	54
Πίνακας 6.2: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά χρησιμοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα..	55
Διάγραμμα 6.1: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πως θεωρούν ότι αποδίδεται καλύτερα ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	55
Πίνακας 6.3: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με αν ο Δήμος Κομοτηνής παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες	56
Διάγραμμα 6.2: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζουν	56
Διάγραμμα 6.3: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν χρησιμοποιήσει.....	57
Πίνακας 6.4: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών	57
Πίνακας 6.5: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonika	58
Πίνακας 6.6: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας	58
Πίνακας 6.7: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών	59
Πίνακας 6.8: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία του Μητρώου Πολιτών.....	59

Πίνακας 6.9: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Tetragonica	59
Πίνακας 6.10: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας	60
Πίνακας 6.11: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Ηλεκτρονικών Πληρωμών	60
Πίνακας 6.12: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών	61
Πίνακας 6.13: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica.....	61
Πίνακας 6.14: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας.....	61
Πίνακας 6.15: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών	62
Πίνακας 6.16: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών.....	62
Πίνακας 6.17: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica	63
Πίνακας 6.18: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας	63
Πίνακας 6.19: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών	64

Πίνακας 6.20: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής	64
Πίνακας 6.21: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσης	65
Πίνακας 6.22: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής διευκολύνουν την εργασία τους.....	65
Πίνακας 6.23: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρόνο	66
Πίνακας 6.24: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρήματα	66
Πίνακας 6.25: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους παρέχουν πρόσβαση 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα	67
Πίνακας 6.26: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους προσφέρουν τη δυνατότητα αποφυγής του συγχρωτισμού	67
Διάγραμμα 6.4: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα	68
Διάγραμμα 6.5: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες.....	68
Διάγραμμα 6.6: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επαγγέλματα.....	69
Διάγραμμα 6.7: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επίπεδα σπουδών.....	69
Πίνακας Π1: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα.....	88
Πίνακας Π2: Ανάλυση απονατου παράγοντα φύλου.....	90
Πίνακας Π3: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες.....	91
Πίνακας Π4: Ανάλυση απονατου παράγοντα ηλικία.....	95
Πίνακας Π5: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επαγγέλματα	97
Πίνακας Π6: Ανάλυση απονατου παράγοντα επάγγελμα.....	102
Πίνακας Π7: Μέσοι όροι των απαντήσεων σχετικά με το επίπεδο σπουδών	104
Πίνακας Π8: Ανάλυση απονατου παράγοντα επίπεδο σπουδών	107

Εισαγωγή

Η συνεχής πρόοδος της τεχνολογίας και η ανάγκη για οικονομική επέκταση έχουν δημιουργήσει νέες απαιτήσεις και πληροφορίες στην εμφάνιση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών συστημάτων. Τα κράτη έχουν αλλάξει τις οργανωτικές τους δομές ως απάντηση σε αυτό το αίτημα, εγκαινιάζοντας την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά. Ο δημόσιος τομέας καλείται να προσαρμοστεί στις τρέχουσες συνθήκες και να πραγματοποιήσει μια συνολική διοικητική μεταρρύθμιση προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις που έχει η σύγχρονη κοινωνία γύρω από θέματα οικονομικής ανάπτυξης, κοινωνικής συνοχής και ατομικής ευημερίας.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καλείται να παίξει αυτόν τον ρόλο στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης, υπογραμμίζοντας τη σημασία της προσφοράς σύγχρονων ψηφιακών υπηρεσιών σε ιδιώτες και εταιρείες. Επιπρόσθετα, η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τις ΤΠΕ ως θεμελιώδους εργαλείου προωθεί τους πολίτες να συμμετέχουν στη Δημόσια Διοίκηση, αυξάνει τη διαφάνεια και ενισχύει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα.

Σύμφωνα με τα, ως βασικό στόχο της συγκεκριμένης εργασίας ορίζεται η επισήμανση της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εξέταση της χρήσης της στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στο Δήμο Κομοτηνής προς όφελος του πληθυσμού. Η μελέτη εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι κάτοικοι βλέπουν και συμπεριφέρονται προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την κυβέρνηση, καθώς και τις αμφιβολίες τους σχετικά με τη χρήση τους.

Η συγκεκριμένη εργασία αποτελείται από δύο βασικά μέρη. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται αναλυτικά η έννοια, οι κατηγορίες, τα οφέλη και τα στάδια ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, σε συνδυασμό με τη χρηστή διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ στο συγκεκριμένο χώρο. Επίσης, γίνεται διεξοδική παρουσίαση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα.

Στο δεύτερο μέρος, το οποίο αποτελεί το ερευνητικό μέρος της εργασίας, παρουσιάζεται ο Δήμος Κομοτηνής και αναλύεται η μεθοδολογία της έρευνας

(στόχος, ερευνητικά ερωτήματα, δείγμα, εργαλείο συλλογής δεδομένων, ερευνητική διαδικασία, στατιστική ανάλυση). Τέλος, γίνεται παρουσίαση της ανάλυσης των δεδομένων και αποτυπώνονται τα βασικά συμπεράσματα και οι προτάσεις.

Κεφάλαιο 1^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη δεκαετία του '90, όταν το Διαδίκτυο αναπτυσσόταν και χρησιμοποιούνταν ταχέως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμφανίστηκε για πρώτη φορά ως αποτέλεσμα της συνεχούς προόδου της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών. Η έννοια «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*» είναι η μετάφραση του αγγλικού όρου «*Electronic Governance*». Ενώ η εξέλιξή της με την πάροδο του χρόνου έχει διερευνηθεί με διάφορες μεθοδολογίες και έχουν παρουσιαστεί ποικίλοι ορισμοί, η ποικιλομορφία της καθιστά δύσκολη τη δημιουργία μιας λειτουργικής περιγραφής (Halchin, 2004). Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, μαζί με οργανωτικές τροποποιήσεις και νέες δεξιότητες προσωπικού, περιγράφεται ως «*ηλεκτρονική διακυβέρνηση*» από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι στόχοι της είναι να ενισχύσει τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, να ενδυναμώσει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να υποστηρίξει τις δημόσιες πολιτικές (Commission of the European communities, 2003).

Οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες από τον ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, 2003):

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στην παροχή εκείνων των υπηρεσιών που έχουν άμεση σχέση ή βάση στο διαδίκτυο, όπως για παράδειγμα είναι η ηλεκτρονική διαβούλευση.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως η χρήση των ΤΠΕ στη διακυβέρνηση που σημαίνει ότι περιλαμβάνει όλες τις πτυχές της κυβερνητικής δράσης και δεν επικεντρώνεται μόνο στην παροχή υπηρεσιών.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αναφέρεται σε ένα νέο είδος διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ και συχνά σχετίζεται με τη χρήση του διαδικτύου. Μπορεί επίσης να αναφέρεται στην ικανότητα να φέρει επανάσταση στη δημόσια διοίκηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ.

Σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ, 2002), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ, η οποία στοχεύει στην αποδοτική και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς όφελος των πολιτών και των

επιχειρήσεων. Ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επαναπροσδιορίζεται σε έρευνα του ΟΗΕ (2014), κατά τον οποίο προστίθεται ως βασικός στόχος η διεύρυνση των καναλιών επικοινωνίας με απώτερο σκοπό να αυξηθεί η συμμετοχή και η ισχύ των πολιτών. Αυτή η αλλαγή είναι αποτέλεσμα της ψηφιακής ανάπτυξης και των ευκαιριών, οι οποίες προσφέρθηκαν από τις εφαρμογές για κινητά, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το cloud computing, κ.λπ., δίνοντας στον όρο μια πιο ολιστική και πολύπλευρη προσέγγιση.

Προκειμένου να βελτιωθούν οι κυβερνητικές υπηρεσίες και η αποτελεσματικότητα, η Παγκόσμια Τράπεζα (World Bank, 2002) δίνει έναν ορισμό στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζοντας ότι αφορά στην χρήση κυβερνητικών ή λειτουργικών συστημάτων ΤΠΕ, τα οποία διαμορφώνουν τις σχέσεις με τον ιδιωτικό τομέα, τους πολίτες και άλλους παράγοντες. Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν λανθασμένα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπαθεί να διατηρήσει το συμβατικό γραφειοκρατικό σύστημα αλλά σε ηλεκτρονική μορφή, σύμφωνα με τον Garson (2004). Από την άλλη πλευρά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση φιλοδοξεί να αναθεωρήσει τον πυρήνα της διοικητικής δομής, αλλάζοντας τις διαδικασίες, τη νοοτροπία και την κουλτούρα και τις επικοινωνίες των κυβερνήσεων, εκτός από την αυτοματοποίηση και την προσφορά υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με τη Λαζακίδου (2019), ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά *«στην πρόοδο και την εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των ΤΠΕ και με βασικό στόχο την διαμόρφωση των διαδικασιών και την ενίσχυση των προσφερόμενων υπηρεσιών, προκειμένου να υπάρξει μια πιο αποδοτική και αποτελεσματική διοίκηση με πιο ικανοποιημένους οι πολίτες»*. Ο Fang (2002) όρισε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη διαδικασία δημιουργίας νόμων ή πολιτικών και της συνεχούς επίβλεψης της εκτέλεσής τους προς όφελος των πολιτών που υπηρετούν ως πρωταρχικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Υπό το πρίσμα των προαναφερθέντων, προκύπτει το συμπέρασμα ότι η ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύπλευρη και περίπλοκη και λαμβάνει χώρα σε πολλούς τομείς, όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση και η υγεία. Η βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών και η παροχή διοικητικών υπηρεσιών, ωστόσο, είναι εκεί που δίνει μεγαλύτερη έμφαση η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σε γενικές γραμμές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πέρα από τη χρήση των ΤΠΕ, προσφέρει μια ευκαιρία ευρύτερου μετασχηματισμού των εξωτερικών και εσωτερικών σχέσεων και δομών του δημόσιου τομέα, επιτυγχάνοντας την αύξηση της

αποδοτικότητα, της αποτελεσματικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, προωθώντας παράλληλα τη συμμετοχή όλων των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, βελτιώνοντας την οικονομική αποτελεσματικότητα και αυξάνοντας την παραγωγικότητα (Κοτζαϊβάζογλου και συν, 2017; Ρωσσίδη και άλλοι, 2018).

1.2 Οι Κατηγορίες και τα Μοντέλα σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στη δημόσια διοίκηση παραδίδονται στους τελικούς χρήστες μέσα από εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως αποτέλεσμα, τέσσερα μοντέλα σχέσεων διαφοροποιούνται θεμελιωδώς με βάση τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών, αν ληφθεί υπόψη ότι ο στόχος είναι καθολικός και έχει άμεση σχέση με τη εξέλιξη της επικοινωνίας τόσο στο εξωτερικό, όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον, αλλά και με αφορά τη μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών (Seifert & Petersen, 2002). Πιο συγκεκριμένα:

- **Κυβέρνηση προς πολίτες (Government to citizen - G2C):** Αφορά στις σχέσεις μεταξύ πολιτών, δημόσιων οργανισμών και φορέων, οι οποίες είναι και ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι στοχεύει να δώσει στους πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε υψηλού επιπέδου δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και να δημιουργήσει νέες, σταθερές σχέσεις μεταξύ κυβέρνησης και λαού. Έτσι, οι καθημερινές αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών και κράτους (π.χ. έκδοση βεβαιώσεων, ηλεκτρονική πληρωμή φόρων, συμμετοχή πολιτών στη δημόσια διαβούλευση, ηλεκτρονική ψηφοφορία, κλπ) δημιουργούν μια αμφίδρομη σχέση επικοινωνίας που μειώνει το κόστος διεκπεραίωσης αιτημάτων-υποθέσεων, ενώ παράλληλα δίνει στους πολίτες ενεργό ρόλο, τονώνει την εμπιστοσύνη τους στη δημόσια διοίκηση, ενθαρρύνοντας με αυτόν τον δικαίωμα τους στη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών (Tsiotas et al., 2019).
- **Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government - G2G):** Η επικοινωνία δεδομένων και πληροφοριών ανάμεσα στις ίδιες δημόσιες

υπηρεσίες, δηλαδή ανάμεσα στην τοπική αυτοδιοίκηση και την κεντρική διοίκηση, ανάμεσα σε φορείς και οργανισμούς, εμπίπτει σε αυτήν την κατηγορία. Επιπλέον, η εξέλιξη αυτής της σχέσης οδηγεί στη συνεργασία με άλλες κυβερνήσεις άλλων εθνών για τη δημιουργία διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο στόχος είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και αύξηση της ευελιξίας των κρατικών λειτουργιών, διευκολύνοντας την άμεση, ασφαλή και γρήγορη ηλεκτρονική διακίνηση δεδομένων, πληροφοριών και εγγράφων ανάμεσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες. Η ύπαρξη του κατάλληλου οργανωτικού και στρατηγικού υπόβαθρου αποτελεί απαίτηση για την επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου και η αλλαγή της κουλτούρας των ατόμων που συμμετέχουν είναι επίσης ζωτικής σημασίας(Warf, 2016).

- **Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B):** Η αλληλεπίδραση των σχέσεων μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων, μια αμφίδρομη σχέση με δύο ξεχωριστές κατευθύνσεις, εμπίπτει σε αυτήν την κατηγορία. Πρώτον, υπάρχει η κατεύθυνση κυβέρνησης προς επιχείρηση (G2B), η οποία σχετίζεται με όλες τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ επιχειρήσεων και κράτους, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης και ανανέωσης αδειών, εταιρικών πιστοποιητικών, της ηλεκτρονικής αποδέσμευσης φορολογικών και ασφαλιστικών στοιχείων, της ηλεκτρονικής υποβολής ΦΠΑ, κ.λπ. Ως αποτέλεσμα, υφίσταται η κατεύθυνση επιχείρηση προς κυβέρνηση (B2G), η οποία αφορά κυρίως στις ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement), και πραγματοποιείται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος ΕΣΗΔΗΣ-ΚΗΜΔΗΣ. Μέσω του συγκεκριμένου συστήματος πραγματοποιούνται ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί και υποβάλλονται προσφορές για υπηρεσίες και αγαθά, τα οποία σχετίζονται με τις καλύψεις διάφορων αναγκών που έχει ο δημόσιος τομέας, προωθώντας παράλληλα την αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών και τη μείωση του κόστους.
- **Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees - G2E):** Ο τελευταίος τύπος σχέσεων εμπίπτει στην ομπρέλα της κυβέρνησης προς την κυβέρνηση. Ο στόχος της ανταλλαγής πληροφοριών και της πρόσβασης σε

πληροφορίες άλλων υπηρεσιών σε τοπικό και εθνικό επίπεδο, όπως επίσημα αρχεία, δικαστικές αποφάσεις, ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης, κ.λπ., είναι η πραγμάτωση της διαλειτουργικότητας, ενώ συγχρόνως ενισχύονται οι δεσμοί μεταξύ των εργαζομένων και της κυβέρνησης. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν γρήγορα οι δυσκολίες και να επιταχυνθούν οι διαδικασίες, η χρήση των ΤΠΕ είναι απαραίτητη, προκειμένου το προσωπικό να επικοινωνεί άμεσα και εύκολα με ανώτερα στελέχη (Warf, 2016).

1.3 Οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με παραπάνω ορισμούς γύρω από την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρακάτω παρουσιάζονται 4 βασικές διαστάσεις αυτής:

- **Η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy):** Επίσης γνωστή ως ψηφιακή δημοκρατία ή δημοκρατία του Διαδικτύου, χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ σε πολιτικές διαδικασίες και διαδικασίες διακυβέρνησης. Χρησιμοποιώντας τις ΤΠΕ του 21^{ου} αιώνα, η ηλεκτρονική δημοκρατία επιδιώκει να ενισχύσει τη δημοκρατία, συμπεριλαμβανομένων πτυχών, όπως η πολιτική τεχνολογία και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι υποστηρικτές διατείνονται ότι με την προώθηση της διαφάνειας στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να παρακολουθούν και να κατανοούν τις διαδικασίες. Επίσης, εάν διαθέτουν δεδομένα, προοπτικές ή απόψεις που παραβλέπονται, μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά. Αυτή η συνεισφορά εκτείνεται πέρα από μια απλή άτυπη ασύνδετη συζήτηση, δίνοντας πρόσβαση στη συμμετοχή των πολιτών στην πρόταση, την ανάπτυξη και την πραγματική δημιουργία των νόμων μιας χώρας. Με αυτόν τον τρόπο, η ηλεκτρονική δημοκρατία έχει τη δυνατότητα να ενσωματώσει την ανάλυση πιο άμεσα στη διαδικασία χάραξης πολιτικής.
- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (e-services):** Πρόκειται για παροχές δεδομένων οικονομικής ανάπτυξης και ποιοτικών υπηρεσιών, στο πλαίσιο της ανταπόκρισης των δημόσιων υπηρεσιών με τρόπο ασφαλή, φιλικό και λειτουργικό προς τους πολίτες με τη χρήση των ΤΠΕ.
- **Ηλεκτρονική Διαχείριση (e-management):** Αφορά στην αναδιαμόρφωση της διαχείρισης και της οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, μέσω της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από τον προγραμματισμό μέχρι την τελική αναδιάρθρωση της ιεραρχικής δομής και πληροφόρησης.

- **Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce):** Αφορά στην ηλεκτρονική διακίνηση προϊόντων και υπηρεσιών και σχετίζεται με τη συνολική διαδικασία του κύκλου μιας εμπορικής συναλλαγής. Άλλωστε, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει άμεση σχέση με την αμφίδρομη εμπορική συναλλαγή των επιχειρήσεων και των κυβερνήσεων (Gronlund, 2001; Αποστολάκης και συν, 2008).

1.4 Τα Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνει μια σειρά πλεονεκτημάτων, όπως βελτιωμένη απόδοση του κρατικού μηχανισμού, χαμηλότερα διοικητικά έξοδα, μεγαλύτερη παραγωγικότητα και υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών προς τους πολίτες. Με αποτέλεσμα η ανάπτυξη της οικονομίας και του ίδιου του κράτους να οφείλεται κατά πολύ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχοντας ως δικαιούχους τόσο τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με την κυβέρνηση. Επίσης, οι υπηρεσίες που παρέχονται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις αναβαθμίζονται και βελτιώνονται συνεχώς, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθιστώντας ευκολότερη τη μετάδοση πληροφοριών, γεγονός που προσφέρει μεγαλύτερη ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Pollitt & Dan, 2011).

Η διαθεσιμότητα πληροφοριών, η παροχή υπηρεσιών και οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ επιχειρήσεων και πολιτών με την κυβέρνηση βελτιώνονται στην αποτελεσματικότητα, την οικονομική προσιτότητα και την απλότητα. Δεδομένου ότι η φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου πολίτη στη σχετική δημόσια υπηρεσία δεν είναι πλέον απαραίτητη για την εξυπηρέτηση, δεδομένου ότι η πρόσβαση στις διαθέσιμες κρατικές πληροφορίες γίνεται απλή με τη χρήση του διαδικτύου και των ΤΠΕ, άσχετα από τη γεωγραφική περιοχή (απομακρυσμένες ή ορεινές περιοχές), όπου ο ενδιαφερόμενος πολίτης ζει, παρέχονται υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή και επτά ημέρες την εβδομάδα. Η αποτελεσματικότητα και η απλοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών συσχετίζεται επίσης με τη φροντίδα που παρέχεται σε ευάλωτους πληθυσμούς πολιτών, όπως οι ηλικιωμένοι ή τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Ως

αποτέλεσμα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει την ποιότητα ζωής των ανθρώπων και το βιοτικό τους επίπεδο (Bertot et al., 2010).

Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η ανάπτυξη της άμεσης επαφής και της δέσμευσης χωρίς μεσάζοντες μεταξύ των εμπλεκόμενων ατόμων. Η δημόσια διοίκηση, όπως υποστηρίζουν οι Bonsón et al. (2012), μπορεί να ενισχύσει την αξία των υπηρεσιών που παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνοντας τη διαφάνεια των λειτουργιών της καθώς όλα τα δεδομένα είναι προσβάσιμα στο κοινό και μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς. Επιπλέον, τηρώντας τα ηλεκτρονικά και αμετάβλητα πρωτόκολλα στη δουλειά τους και αυξάνοντας την τεχνογνωσία τους, οι δημόσιοι υπάλληλοι ενθαρρύνονται να εδραιώσουν σχέσεις εμπιστοσύνης με το κοινό και με τους πολίτες. Αυτό γίνεται με την πλήρη κατανόηση των χρήσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η δικαιοσύνη, η εντιμότητα και άλλες θεμελιώδεις αξίες της χρηστής διοίκησης ενισχύθηκαν και βελτιώθηκαν.

Βασικό χαρακτηριστικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η σημαντική μείωση του κόστους των οργανωτικών και επιχειρησιακών διαδικασιών, δίνοντας στους εργαζομένους την ευκαιρία να ολοκληρώνουν τα καθήκοντά τους πιο γρήγορα και εύκολα, ενώ παράλληλα μειώνεται ο όγκος των ανταλλασσόμενων δεδομένων και ο φόρτος εργασίας τους. Σε γενικές γραμμές, τα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν επίσης εξοικονόμηση κόστους και αύξηση εισοδήματος, επιτρέποντας στη διοίκηση την ευκαιρία να απελευθερώσει δημόσιους πόρους και να τους χρησιμοποιήσει για άλλους σκοπούς. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την παροχή πληροφοριών προσφέροντας «υπηρεσίες μιας στάσης» ενώ παράλληλα ενισχύει τη διαχείριση των διοικητικών εγγράφων καταργώντας πολλά ενδιάμεσα βήματα. Μέσω της αυτοματοποίησης των υπηρεσιών καταργείται η γραφειοκρατία, και οι παραδοσιακές δομές ελέγχου μετατρέπονται σε οριζόντια μοντέλα συνεργασίας, ενώ παράλληλα ενισχύεται η φήμη της δημόσιας διοίκησης (Warf, 2016).

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, η παροχή υπηρεσιών νέας γενιάς και η ταυτόχρονη προώθηση του ρόλου του πολίτη μέσα από την ενίσχυση της συμμετοχής του στις δημοκρατικές διαδικασίες κρίνονται απαραίτητα για τη μετατροπή της δημόσιας διοίκησης σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση. Τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για ιδιώτες, εταιρείες και το ίδιο το κράτος αυξάνουν την παραγωγικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών ενώ μειώνουν το διοικητικό

κόστος στο πλαίσιο της γενικής διοικητικής μεταρρύθμισης. Ενισχύουν επίσης τη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού, ενθαρρύνουν την επιχειρηματικότητα και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών. Εξετάζοντας τα πλεονεκτήματα που επιφέρουν οι υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το μοναδικό πρόβλημα που συχνά προκύπτει είναι η ακατάλληλη χρήση από τους ενδιαφερόμενους. Το φαινόμενο αυτό έχει τις ρίζες του στην έλλειψη γνώσης, στην απροθυμία χρήσης των νέων υπηρεσιών, στην έλλειψη ψηφιακής παιδείας, στο κόστος πρόσβασης και πολλές φορές στην εσφαλμένη άποψη των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.5 Τα βασικά στάδια της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να ακολουθεί συγκεκριμένα στάδια ανάπτυξης στο πλαίσιο της αναδιαμόρφωσης της δημόσιας διοίκησης και του ανασχεδιασμού των διαδικασιών, προκειμένου να φτάσει στο υψηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας και να προσφέρει τις υπηρεσίες που αναμένουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Ο όρος «*ωριμότητα*» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στο πόσο καλά ένα κράτος έχει εδραιώσει την παρουσία του στο διαδίκτυο και πόσο εκτεταμένα χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ (Das et al., 2017).

Πιο συγκεκριμένα, τα στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής:

1. **Πρώτο Στάδιο –Πληροφόρηση:** Σε αυτό το εκκολαπτόμενο στάδιο, οι δημόσιες υπηρεσίες απλώς προσφέρουν δεδομένα που σχετίζονται με τη διαχείριση των διοικητικών λειτουργιών διατηρώντας παράλληλα μια επίσημη διαδικτυακή παρουσία. Οι πληροφορίες περιλαμβάνουν βασικές πληροφορίες για τον φορέα, όπως τη δομή, τα στοιχεία επικοινωνίας, την οργάνωση του, τις δραστηριότητες του, κ.λπ., καθώς και πληροφορίες για τον ίδιο τον οργανισμό.
2. **Δεύτερο Στάδιο - Αλληλεπίδραση:** Σε αυτό το στάδιο οι δημόσιες υπηρεσίες που διατίθενται στο διαδίκτυο προσφέρουν στους χρήστες τη δυνατότητα επεξεργασίας, εκτύπωσης και χρήσης του απαραίτητου πληροφοριακού υλικού, όπως αιτήσεων και πιστοποιητικών, ενώ παρέχουν επίσης οδηγίες για

τον τρόπο διεξαγωγής μιας διαδικασίας. Επιπλέον, σύνδεσμοι προς άλλες υπηρεσίες, φορείς και υπουργεία μπορούν να βρεθούν στον επίσημο ιστότοπο του σχετικού δημόσιου φορέα.

3. **Τρίτο Στάδιο - Διάδραση:** Σε αυτό το στάδιο οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν μια πιο δυναμική διάδραση με επιχειρήσεις και πελάτες, σε ένα επίπεδο υψηλότερης δέσμευσης. Παρέχεται στους ενδιαφερόμενους η δυνατότητα να διαβιβάσουν τις συμπληρωμένες αιτήσεις και φόρμες ηλεκτρονικά στις υπηρεσίες, καθώς το προαναφερθέν στάδιο βρίσκεται σε εξέλιξη. Καθώς όμως η ταυτότητα των χρηστών είναι προαπαιτούμενη και τα προσωπικά τους δεδομένα πρέπει να προστατεύονται, η φυσική παρουσία είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
4. **Τέταρτο Στάδιο- Συναλλαγή:** Η πλειονότητα των καταναλωτικών και εμπορικών συναλλαγών πραγματοποιείται ηλεκτρονικά. Ως αποτέλεσμα, υπηρεσίες, όπως η πληρωμή λογαριασμών, η πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, η έκδοση πιστοποιητικών θανάτου και γέννησης, κ.λπ., μπορούν να γίνονται ηλεκτρονικά χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία. Παρόλα αυτά, εξακολουθεί να είναι απαραίτητος η πιστοποίηση των εμπόρων ηλεκτρονικά. Για να γίνει αυτό, χρησιμοποιούνται μεγαλύτερα μέτρα ασφαλείας και η χρήση ψηφιακών υπογραφών θεωρείται απαραίτητη. Με αυτόν τον τρόπο υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία, λιγότερη γραφειοκρατία και ασφαλής άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
5. **Πέμπτο στάδιο-Ολοκληρωμένη παρουσία:** Σε αυτό το στάδιο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει φτάσει στο απόγειο της ανάπτυξής της και η πλειονότητα των κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών εμπλέκεται σε αυτή. Πρέπει να καθιερώσουν στενή συνεργασία και επικοινωνία, μεγιστοποιώντας παράλληλα τον συντονισμό και την ανταλλαγή πληροφοριών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και του κράτους προκειμένου να παρέχουν ολοκληρωμένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες που θα έχουν ως αποτέλεσμα μια ευέλικτη και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση. Σε αυτό το στάδιο είναι επίσης διαθέσιμες ολοκληρωμένες υπηρεσίες, οι οποίες αποτελούν αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών σε πολλά κράτη (Das et al., 2017).

Προκειμένου να ανταποκριθεί στις υπηρεσίες που απαιτούνται από τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις, είναι ζωτικής σημασίας για έναν οργανισμό να

διαχειρίζεται και να αναλύει αποτελεσματικά τον μετασχηματισμό, δηλαδή τη μετάβαση από τα πρώτα στάδια της συναλλαγής, στα ανώτερα στάδια και την ολοκληρωμένη παρουσία.

Κεφάλαιο 2^ο: Δημόσια Διοίκηση

2.1 Έννοια της Δημόσιας Διοίκησης

Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες και ο τρόπος λειτουργίας και διαχείρισης τους προς όφελος των κατοίκων περιλαμβάνονται στην ιδέα της δημόσιας διοίκησης. Η δημόσια διοίκηση, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα, επιχειρεί να εξυπηρετήσει τις απαιτήσεις του κοινού και της κοινωνίας στο σύνολό της, σύμφωνα πάντα με την έννοια της νομιμότητας και στηριζόμενη σε ρυθμίσεις δημοσίου δικαίου (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015).

Η διαχείριση των διοικητικών μηχανισμών, των διάφορων δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών ή οποιωνδήποτε κρατικών φορέων και φορέων που λειτουργούν σε κεντρικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο αναφέρεται ως δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με τους Ψυχάρης και Σιμάτου (2003). Η εφαρμογή των νόμων και η δημιουργία πολιτικών που θα πραγματοποιούνται μέσω στρατηγικών σχεδίων χειρίζονται αυτά τα διοικητικά συστήματα. Η δημόσια εξουσία διαχειρίζεται από τους φορείς και τους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι στο πλαίσιο των λειτουργιών τους και ασκώντας την εξουσία τους με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, εργάζονται για την ενίσχυση των προσφερόμενων υπηρεσιών για το καλό του κοινωνικού συνόλου.

Η δημόσια διοίκηση έχει έναν πολύ σημαντικό ρόλο στο κομμάτι της οικονομικής ευημερίας, της κοινωνικής συνοχής και της ατομικής ευημερίας, μέσω της κάλυψης των απαιτήσεων της κοινωνίας. Πρέπει να προσαρμοστεί στον νέο κόσμο ως ενεργός οργανισμός, συμβαδίζοντας με τις τεχνολογικές, κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις. Βασικές αξίες, όπως η προστασία των διοικούμενων και η νομιμότητα των διοικητικών πράξεων υπηρετούν θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης, όπως η εύρυθμη διοίκηση, η αρχή της αναλογικότητας, η διαφάνεια και η αμεροληψία, καθώς και η ισότητα και η προστασία των δημόσιων συμφερόντων που διέπουν τη λειτουργία της (Ψυχάρη & Σιμάτου, 2003).

2.2 Χρηστή Διακυβέρνηση

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, το δημόσιο συμφέρον εξυπηρετείται από τη δημόσια διοίκηση. Όλες οι αποφάσεις και οι ενέργειες προς την κοινωνία είναι ευθύνη των εκλεγμένων αρχών. Τα άτομα που χειρίζονται τις συναλλαγές ενός ατόμου, μιας εταιρείας ή άλλης οντότητας με τη διοίκηση, είτε πρόκειται για μεταφορά χρημάτων, είτε για ανταλλαγή πληροφοριών, είναι γνωστοί ως δημόσιοι υπάλληλοι. Τα ιδανικά και οι έννοιες που αποτελούν τους ακρογωνιαίους λίθους της χρηστής διακυβέρνησης παρέχουν τη βάση για την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών. Η χρηστή διακυβέρνηση σχετίζεται με τον τρόπο άσκησης της δημόσιας εξουσίας, τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται τα δημόσια καθήκοντα και τον τρόπο διαχείρισης των οικονομικών πόρων, προκειμένου να διασφαλιστεί το όφελος της δίκαιης και βιώσιμης ανάπτυξης, τα οποία σχετίζονται με τις δεξιότητες του κράτους να εξυπηρετεί κατοίκους και επιχειρήσεις (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003).

Η χρηστή διακυβέρνηση σχετίζεται κυρίως με τις εσωτερικές υποθέσεις ενός κράτους και συνδέεται με τη διαδικαστική διαφάνεια, την αποφυγή και την εξάλειψη της διαφθοράς και της απάτης, τη μείωση της πολυνομίας και τη δυνατότητα παροχής στους πολίτες και τις επιχειρήσεις άμεσης και αξιόπιστης πρόσβασης σε πληροφορίες. Δεδομένου ότι είναι μια συνεχής διαδικασία, η εφαρμογή της πρέπει να παραμένει σε ισχύ και να διατηρηθεί παρά τις όποιες αλλαγές στην κυβέρνηση.

Η διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης ενισχύεται από την πρόσβασή των πολιτών σε δεδομένα και πληροφορίες των δημόσιων υπηρεσιών και την συμμετοχή τους στη διοικητική διαδικασία, αποτελώντας ένα κρίσιμο στοιχείο μιας επιτυχημένης δημόσιας διοίκησης. Η διαφάνεια εξασφαλίζει τον κρατικό έλεγχο στις δημόσιες υπηρεσίες, ακόμα κι αν αυτές δεν παρέχονται από κρατικούς οργανισμούς, προσφέροντας στους πολίτες την ικανοποίηση των προσδοκιών τους από τις λειτουργίες του οργανισμού (Καραλή, 2014).

2.3 Διοικητική μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης

Η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης είναι ένα διεθνές φαινόμενο. Ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα και η προσαρμογή της κυβέρνησης στις σύγχρονες παγκόσμιες τάσεις επιτυγχάνεται μέσω διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Η Ευρώπη αντιμετωπίζει προκλήσεις στη δημόσια διοίκηση και οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις δεν πρέπει να περιορίζονται στα στενά όρια του εθνικού κράτους (Καρκατσούλης, 2004). Σύμφωνα με τον Wallis (1989) η *“διοικητική μεταρρύθμιση είναι η προκλητή μόνιμη βελτίωση στη διοίκηση”* και περιγράφει ότι *“προσεγγίζει τη λειτουργική άποψη των μεταρρυθμίσεων, εστιάζοντας στα αποτελέσματα”*.

Σύμφωνα με τον Μακρυδημήτρη (2013) η ιδέα της διοικητικής μεταρρύθμισης έχει άμεση σχέση με την *βελτίωση και της αναβάθμιση των διοικητικών συμπεριφορών και των οργανωτικών λειτουργιών, προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί στις πολιτικές και κοινωνικές απαιτήσεις και συνθήκες του περιβάλλοντος στο οποίο βρίσκεται*". Μια ευρύτερη εξελικτική πορεία που προωθεί την ανανέωση οργανισμών περιλαμβάνει τη διαδικασία μεταρρύθμισης. Οι Pollitt και Dan (2011) υποστηρίζουν ότι μια καλά σχεδιασμένη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα θα πρέπει να μειώσει το κόστος, να βελτιώσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και να αλλάξει τους διοικητικούς ρόλους σε πιο αποτελεσματικούς και παραγωγικούς. Η παροχή καλύτερων ποιοτικών και ποσοτικών υπηρεσιών με τους ίδιους ή και λιγότερους πόρους είναι η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι δημόσιες διοικήσεις.

Ο όρος *«Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ»* αναφέρεται σε έναν τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης που δίνει έμφαση στο άνοιγμα και στη συμβολή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, καθώς και στην υιοθέτηση ιδεών διαχείρισης και οργανωτικών μοντέλων του ιδιωτικού τομέα από δημόσιους οργανισμούς. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ δίνει έμφαση στην έννοια της επιχειρηματικότητας στον τομέα της δημόσιας διοίκησης, μιμούμενο τις σύγχρονες έννοιες και μεθόδους του ιδιωτικού τομέα, τηρώντας παράλληλα τις αρχές της οικονομίας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. Με αυτόν τον τρόπο, αντικαθίσταται η απαρχαιωμένη παραδοσιακή μέθοδος της δημόσιας διοίκησης, η οποία στηρίχθηκε πάνω σε γραφειοκρατικές οργανωτικές δομές (Λαδής & Νταλάκου, 2010).

Ο κατακερματισμός της οργανωτικής δομής, η ύπαρξη πολυνομίας, η διαφθορά των δημόσιων οργανισμών, καθώς και η γραφειοκρατική κουλτούρα των εργαζομένων και οι εδραιωμένες αντιλήψεις για θέματα διαχείρισης, είναι προκλήσεις που πρέπει να ξεπεράσει το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, για να αναδιοργανώσει και να μεταρρυθμίσει τη δημόσια διοίκηση. Ένα νέο μοντέλο διαχείρισης που ονομάζεται «δημόσια διακυβέρνηση», το οποίο δίνει έμφαση στην αποτελεσματικότητα, στην προσαρμοστικότητα και στην καινοτομία, ενώ λαμβάνει υπόψη την πολιτική παρέμβαση και τον κοινωνικό αντίκτυπο, δημιουργείται ως μέρος του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, το οποίο στοχεύει στη μεταρρύθμιση και αναδιαμόρφωση του δημόσιου τομέα με τη χρήση ΤΠΕ και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με έμφαση στη λογοδοσία. Στόχος είναι η δημιουργία ενός κράτους λιγότερο γραφειοκρατικού και πιο φιλικού προς τους πολίτες, με τους οποίους έχει μια συνεχή αλληλεπίδραση (Μιχαλόπουλος, 2010).

Ωστόσο, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι απλή υπόθεση. Σύμφωνα με την πλειοψηφία των πολιτών, η κακή διακυβέρνηση προκύπτει από δύο πράγματα: την έλλειψη πολιτικής βούλησης και την έλλειψη διοικητικής ικανότητας. Οι μεταρρυθμίσεις πρέπει να είναι στρατηγικά προσανατολισμένες με ανάπτυξη οράματος και επιχειρησιακού σχεδίου, πολιτική δέσμευση και ισχυρή ηγεσία, προκειμένου να επιτευχθούν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα και να αποκομιστούν τα αναμενόμενα πλεονεκτήματα. Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις δεν επηρεάζουν μόνο τις οριζόντιες πολιτικές αλλά και τις τομεακές πολιτικές (Παρίση, 2006).

Είναι δύσκολο να καθοριστεί πώς οι μεταρρυθμίσεις θα επηρεάσουν τελικά την κοινωνία, την οικονομία και τους θεσμούς, επειδή οι αιτιώδεις σχέσεις είναι περίπλοκες και μακροχρόνιες. Ίσως χρειαστεί να λάβει κανείς υπόψη τις εναλλακτικές λύσεις της μη μεταρρύθμισης προκειμένου να αποκομίσει τα αναμενόμενα οφέλη από τις διοικητικές βελτιώσεις. Και αυτό το πρόβλημα επηρεάζει τόσο την κοινωνία όσο και την κυβέρνηση. Όταν εφαρμοστούν με επιτυχία, οι διοικητικές αλλαγές μπορούν να εκσυγχρονίσουν και να εξορθολογίσουν τις κυβερνητικές λειτουργίες, κατευθύνοντας τις πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές δυνάμεις προς μια πορεία βιώσιμης ανάπτυξης.

2.4 Οι ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση

Το φαινόμενο της συνεχής ανάγκης για κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη οδηγεί σε μια γενική απαίτηση μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού της διοικητικής λειτουργίας του δημοσίου τομέα. Οι ΤΠΕ, υπολογιστές, Διαδίκτυο, λογισμικό και άλλες υποστηρικτικές τεχνολογίες, έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται σε στενή σύνδεση με αυτή τη στροφή. Η εποχή της ψηφιακής διακυβέρνησης, η οποία επικεντρώνεται στη διαχείριση των πληροφοριών και στην πλήρη ψηφιοποίηση των λειτουργιών του δημοσίου τομέα, βρίσκεται τώρα στη δημόσια διοίκηση (Dunleavy et al., 2006).

Η συνεχής ανάπτυξη και η χρήση των ΤΠΕ έχει δημιουργήσει ένα περιβάλλον, στο οποίο η απελευθέρωση πληροφοριών, η καινοτομία και η ταχύτητα είναι σημαντικές παράμετροι στην αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνητικών αρχών, ατόμων και επιχειρήσεων. Η δύναμη του αντίκτυπου των ΤΠΕ δεν έγκειται μόνο στη βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών, αλλά και στην ενδυνάμωση των εταιρειών να αφηφούν τις καθιερωμένες συμβάσεις. Η πλειοψηφία των νοικοκυριών σε όλα τα κράτη μέλη δεν είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέχρι το 2007, παρά τις τεράστιες προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης να επισπεύσει την υιοθέτηση ενιαίων ευρωπαϊκών νόμων για τις ΤΠΕ και το Διαδίκτυο. Οι ΤΠΕ είναι μία από τις κύριες πρωτοβουλίες της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» και είναι απαραίτητες για την επίτευξη των στόχων της.

Οι στρατηγικές συστάσεις που έγιναν στο Ψηφιακό Πρόγραμμα για την Ευρώπη υπογραμμίζουν την κρίσιμη σημασία που δίνεται στην προώθηση των ΤΠΕ ως εργαλείου για τη δημιουργία μιας Ψηφιακής Ελλάδας που ωφελεί τόσο τον δημόσιο όσο και τον επιχειρηματικό τομέα (Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014–2020). Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, με την προϋπόθεση ότι η χρήση του Διαδικτύου επεκταθεί σε όλες τις δημογραφικές ομάδες, αναπτύσσεται μια κατάλληλη κουλτούρα εξοικείωσης με τις ΤΠΕ και υπάρχει εμπιστοσύνη στην ασφαλή χρήση της τεχνολογίας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τη σταθερή εισροή ΤΠΕ, ο δημόσιος τομέας και η οικονομία του έθνους μπορούν να έχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Οι ΤΠΕ γενικά, και το διαδίκτυο ειδικότερα, αποτελούν κρίσιμα εργαλεία για την υπέρβαση των φραγμών πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες που θέτει ο κοινωνικός και γεωγραφικός αποκλεισμός. Το κράτος, ως κύριος πάροχος και

χρήστης των ΤΠΕ, πρέπει να είναι το πρώτο που θα προσπαθήσει να εξασφαλίσει και να αποδεχθούν τα οφέλη της υιοθέτησής του, ώστε πολίτες, κοινωνία και οικονομία να οδηγηθούν στην ίδια κατεύθυνση. Το κράτος ως κύριος πάροχος και χρήστης των ΤΠΕ πρέπει να είναι το πρώτο που θα προσπαθήσει να εξασφαλίσει και να αποδεχτεί τα οφέλη από την υιοθέτηση τους, ώστε πολίτες, κοινωνία και οικονομία να οδηγηθούν στην ίδια κατεύθυνση (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021)

Όταν χρησιμοποιούνται οι ΤΠΕ ως εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα μπορούν να ωφεληθούν. Όταν κάποιος λαμβάνει υπόψη τα παρατηρήσιμα πλεονεκτήματα των εφαρμογών ΤΠΕ που έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή, κατανοεί τη δυνατότητα μεταφοράς της υψηλής προστιθέμενης αξίας της τεχνολογίας στους άξονες της πραγματικής οικονομίας και της μεγαλύτερης κυβερνητικής απόδοσης. Τα οργανωτικά πλαίσια και οι λειτουργικές διαδικασίες του δημόσιου τομέα μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας. Είναι κάτι περισσότερο από ένα απλό εργαλείο για την αυτοματοποίηση των επί του παρόντος χρησιμοποιούμενων επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

2.5 Μελέτες σχετικά με την στάση των πολιτών απέναντι στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο περιλαμβάνουν την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών στους πολίτες μέσω των διαδικτυακών πυλών. Σε έρευνα τους οι Agrawal, Pragya & Varun (2007) μελέτησαν τις αντιλήψεις των χρηστών για τα χαρακτηριστικά, τα οποία καθορίζουν την ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω της χρήσης συνεντεύξεων και ερωτηματολογίου, οι ερευνητές κατέληξαν στο ότι οι χρήστες αναμένουν ότι οι κρατικοί πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να αποδέχονται την ευθύνη και να αναλαμβάνουν τον έλεγχο σε περίπτωση αποτυχίας/ λάθους της υπηρεσίας και θα πρέπει να εκδηλώνουν ανησυχία για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες σε περίπτωση αποτυχίας της υπηρεσίας. Σε παρόμοια έρευνα των Fan & Wenting (2015) μελετήθηκαν τα ζητήματα ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την οπτική γωνία των χρηστών, καταλήγοντας ότι η αντίληψη των χρηστών για την ποιότητα των υπηρεσιών εκτός σύνδεσης έχει σημαντική επίδραση στη βελτίωση της αντίληψής τους για την

ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών και η αντίληψη της ποιότητας των διαδικτυακών υπηρεσιών έχει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση του κοινού από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η σαφήνεια των πληροφοριών, η ασφάλεια και σταθερότητα του συστήματος και οι διαδραστικές υπηρεσίες, έχουν όλα σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση του κοινού από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε έρευνα τους οι Kolsaker & Lee-Kelley (2008) μελέτησαν την στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δείγμα 3.000 πολιτών στη Νοτιοανατολική Αγγλία. Τα ευρήματα της έρευνας τους φανερώνουν ότι, ενώ το ενδιαφέρον για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι γενικά χαμηλό, οι χρήστες εκτιμούν την εξατομίκευση, τη φιλικότητα προς τον χρήστη και την ικανότητα επικοινωνίας.

Οι Choudrie & Dwivedi (2005) σε έρευνα τους εξέτασαν την ευαισθητοποίηση των πολιτών και την υιοθέτηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο και συγκεκριμένα της «Government Gateway». Τα ευρήματα της έρευνας αποκάλυψαν ότι οι πολίτες με ευρυζωνική πρόσβαση στο σπίτι είναι πιο πιθανό να γνωρίζουν και να υιοθετούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της «GovernmentGateway». Επίσης, διαπιστώθηκε ότι όπως και άλλες παρόμοιες ΤΠΕ όπως οι υπολογιστές, το Διαδίκτυο και οι ευρυζωνικές συνδέσεις, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών όπως η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση και η κοινωνική τάξη έχουν επιτακτικό ρόλο στην ευαισθητοποίηση των πολιτών και της υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι Dwisusanto, Diani & Hafidz (2017) ερεύνησαν τους παράγοντες που οδηγούν την πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή για κινητά City113, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν μόνο δύο παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση απέναντι στη χρήση του, η αντιληπτή ευκολία χρήσης και αντιληπτή χρησιμότητα. Οι πολίτες μπορεί να έχουν θετικό ή αρνητικό αίσθημα ως προς τη χρήση ενός συστήματος αναφοράς πολιτών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επηρεάζεται κυρίως από τις αντιλήψεις τους σχετικά με το εάν το σύστημα είναι εύκολο στη χρήση και εάν το σύστημα θα αποφέρει οφέλη για αυτούς ή όχι.

Σε έρευνα των Akman, Yazici, Mishra & Arifoglu (2005) εξετάστηκαν θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικά, στην παγκόσμια προοπτική τους, και στον αντίκτυπο του φύλου και της εκπαίδευσης μεταξύ των χρηστών στην Τουρκία.

Αν και ο αντίκτυπος του φύλου και της εκπαίδευσης στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσελκύει εδώ και καιρό τα ενδιαφέροντα των ακαδημαϊκών, δεν έχει πραγματοποιηθεί ποτέ ποσοτική έρευνα σε αυτόν τον τομέα στη χώρα. Μέσω ποσοτικής έρευνας, οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η χρήση περιεχομένου και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέεται στενά με το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης. Παρόμοια έρευνα διεξήγαγαν και οι Alaa-Aldin & Athmay (2013), μελετώντας την ικανοποίηση των χρηστών με τρεις επιλεγμένες διαστάσεις της αυτοδιακυβέρνησης, και συγκεκριμένα: διαφάνεια, συνεργατική διακυβέρνηση και συμμετοχή. Οι ερευνητές εξέτασαν, μέσω ερωτηματολογίου, πώς το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η εθνικότητα και η απασχόληση επηρεάζουν την ικανοποίησή τους με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης με βάση τα τρία χαρακτηριστικά ήταν σχετικά χαμηλό, γεγονός που αποδεικνύει ότι η γνώση των αντιλήψεων των πολιτών για τις υπηρεσίες αυτοδιακυβέρνησης θα βοηθούσε τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής στο σχεδιασμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε έρευνα του ο Aranyossy (2022) εξέτασε την υιοθέτηση των τεχνολογιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη. Η έρευνα εξετάζει το συνολικό φάσμα των υπηρεσιών διοίκησης της Ουγγρικής κυβέρνησης προς τον πολίτη: 11 υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση του φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και στη χρήση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την κυβέρνηση. Με την χρήση ερωτηματολογίου για την συλλογή των δεδομένων, οι ερευνητές επιβεβαιώνουν ότι η αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο Διαδίκτυο ή η βελτίωση της διευκόλυνσης των συνθηκών υποδομής, καθώς και η εξοικονόμηση χρόνου και η ευκολία χρήσης θα συμβάλει στην αύξηση των επιπέδων υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι Chan, Thong, Brown & Venkatesh (2021) σε έρευνα τους εξέτασαν τη σχέση μεταξύ του σχεδιασμού των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε δείγμα 3.065 χρηστών συνέλεξαν δεδομένα μέσω ερωτηματολογίου, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι όλα τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ συνέβαλαν στις αντίστοιχες αντιλήψεις των πολιτών για τις υπηρεσίες, επηρεάζοντας την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών που με τη σειρά τους επηρέασαν την ικανοποίηση των πολιτών.

Σε εθνικό επίπεδο η Καζαντζή (2021) διερεύνησε τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξετάζοντας πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εκσυγχρονισμό και την αλλαγή των ψηφιακών υπηρεσιών προς όφελος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Με τη χρήση μελέτης περίπτωσης του Δήμου Λαρισαίων και ερωτηματολογίων που χορηγήθηκαν σε δείγμα 122 πολιτών, η ερευνήτρια κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αν και οι πολίτες έχουν συνηθίσει να χρησιμοποιούν διαδικτυακές πηγές για αναζήτηση πληροφοριών, δεν κάνουν συχνή χρήση της ιστοσελίδας του Δήμου, γεγονός που μπορεί να οφείλεται στο ότι δεν έχουν γνώση της διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ιστότοπου, κάτι που είναι και ο πρωταρχικός λόγος της μη χρήσης της ιστοσελίδας.

Η Ζωιτσάκη (2014) σε έρευνα της διερεύνησε τις στάσεις και τις αντιλήψεις, τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των πολιτών του Δήμου Ηρακλείου Κρήτης, σχετικά με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ιστοσελίδας του δήμου. Για την διεξαγωγή της έρευνας συντάχθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο σε δείγμα 92 πολιτών. Η έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι δημότες Ηρακλείου θεωρούν τους παράγοντες «ευκολία χρήσης», «χρησιμότητα» και «εμπιστοσύνη» στο διαδίκτυο σημαντικούς για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Κανελλοπούλου (2022) πραγματοποίησε παρόμοια μελέτη στην οποία εξέτασε την αντίληψη για τα επίπεδα αποδοχής και ικανοποίησης των πολιτών ως χρήστες των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προστέθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας. Εξέτασε επίσης πόσο εξοικειωμένοι ήταν οι πολίτες με τη χρήση των νέων ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και τους παράγοντες που επηρέασαν την αποδοχή και την ικανοποίησή τους. Η μελέτη διαπίστωσε ότι έχει σημειωθεί σημαντική στροφή προς τη νέα τεχνολογία και τις ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς και μια θετική ανταπόκριση από τους πολίτες στις σημαντικές αλλαγές που επέφερε η επιδημία και τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η προστασία των ιδιωτικών πληροφοριών και η διασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας στις δημόσιες διαδικασίες είναι σημαντικοί παράγοντες για την ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας. Τέλος, εντοπίστηκαν ζητήματα και αδυναμίες με την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις πρόσθετες υπηρεσίες που προστέθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, την εκπαίδευσή τους σχετικά με τον τρόπο χρήσης των νέων κρατικών υπηρεσιών και την επικοινωνία και την εξυπηρέτησή τους μέσω των δημόσιων υπηρεσιών.

Κεφάλαιο 3^ο: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα

3.1 Οι αλλαγές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Από πολύ νωρίς η Ευρωπαϊκή Ένωση ανακάλυψε ότι ο δημόσιος τομέας, ο οποίος επιδίδεται σε ποικίλες δραστηριότητες, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην κοινωνικοοικονομική δομή της Ευρώπης. Κατανόησε την υπόσχεση των ΤΠΕ, οι οποίες όταν συνδυάζονται με λειτουργικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις μπορούν να βοηθήσουν στη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην αναδιαμόρφωση της δημόσιας διοίκησης, προωθώντας τη βελτίωση τόσο του περιβάλλοντος, όσο και της ποιότητας ζωής των πολιτών.

3.1.1 e- Europe

Το Σχέδιο Δράσης e-Europe ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 1999 για να διασφαλίσει ότι η ΕΕ επωφελείται πλήρως από τις αλλαγές που φέρνει η Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι βασικοί στόχοι του e-Europe είναι να φέρει κάθε πολίτη, σπίτι και σχολείο, κάθε επιχείρηση και διοίκηση, στην ψηφιακή εποχή και στο διαδίκτυο. Σχεδιάζει να δημιουργήσει μια ψηφιακά εγγράμματη Ευρώπη, υποστηριζόμενη από μια επιχειρηματική κουλτούρα έτοιμη να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει νέες ιδέες. Το e-Europe θέλει να διασφαλίσει ότι η όλη διαδικασία θα είναι χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς, κι επίσης οικοδομεί την εμπιστοσύνη των καταναλωτών συμβάλλοντας στην κοινωνική συνοχή (Ρήγου & Πισκοπάνη, 2017).

3.1.2 e-Europe 2002

Το Συμβούλιο και η Επιτροπή της ΕΕ ανέπτυξαν το πρώτο σχέδιο δράσης, η έγκριση του οποίου έγινε στη Σύνοδο Κορυφής της Φείρα τον Ιούνιο του 2000, προκειμένου να τεθούν σε εφαρμογή τα προαναφερθέντα. Περιλάμβανε την προώθηση μιας ψηφιακής νοοτροπίας μέσω οικονομικών επενδύσεων στις τεχνολογίες της πληροφορίας, την ένταξη στην κοινωνία της πληροφορίας και την

παροχή πρόσβασης σε όλους τους κατοίκους των κρατών μελών σε ένα λιγότερο ακριβό, ταχύτερο και ασφαλέστερο Διαδίκτυο. Αυτό απαιτούσε τον γρήγορο εκσυγχρονισμό και την αναδιάρθρωση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που απαιτούσε μεγαλύτερη χρήση των ΤΠΕ σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης καθώς και την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Συμβούλιο και Επιτροπή της ΕΕ, 2001).

3.1.3 e-Europe 2005

Το δεύτερο σχέδιο δράσης, e-Europe 2005, εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002 ως συνέχεια του προαναφερθέντος σχεδίου δράσης (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002). Η βασική επικέντρωση του σχεδίου αφορούσε στην ευρυζωνικότητα και στην ενίσχυση των υπηρεσιών που προσφέρονται τόσο στον ιδιωτικό τομέα με ηλεκτρονικές επιχειρήσεις, όσο και στο δημόσιο τομέα μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης (e-government), της ηλεκτρονικής υγείας και της ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning), όσο και.

3.1.4 i 2010

Η στρατηγική i2010 που εισήχθη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2005 και είναι στοιχείο της επικαιροποιημένης στρατηγικής της Λισαβόνας, διαδέχθηκε το σχέδιο δράσης e-Europe (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2005). Με τη χρήση των ΤΠΕ, στόχος είναι η αύξηση της γνώσης και της καινοτομίας και οι στόχοι που υιοθετήθηκαν εστιάζουν στην ανάπτυξη ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών με οικονομικά αποδοτικές και ασφαλείς επικοινωνίες, ανεβάζοντας τον πήχη για την έρευνα και την καινοτομία ΤΠΕ και διασφαλίζοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας (Γεωργαράκης, 2017).

Προκειμένου να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες, να μειωθεί η γραφειοκρατία και να διασφαλιστούν οι διασυνοριακές υπηρεσίες, επισπεύστηκε επίσης το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση, γεγονός που οδήγησε στην παροχή πιο αποτελεσματικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες της Ευρώπης, στην μεγαλύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο και

στη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών και, εν κατακλείδι, στην αύξηση της συμμετοχής στις δημοκρατικές διαδικασίες των πολιτών.

Τα αποτελέσματα αυτού του έργου δεν ήταν ικανοποιητικά, παρά το γεγονός ότι εφαρμόστηκε από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και ήταν σαφές ότι έπρεπε να προβούν στη λήψη αποφάσεων για τη δημιουργία μιας οικονομίας σε ψηφιακό επίπεδο, η οποία θα συνδεόταν με τις δημόσιες υπηρεσίες. (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2006).

3.1.5 Ευρώπη 2020-Ψηφιακό Θεματολόγιο

Με τη στρατηγική της Λισαβόνας να τελειώνει τον Μάρτιο του 2010, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εισάγει τη στρατηγική «*Ευρώπη 2020*», με κύριους στόχους τον τερματισμό της οικονομικής κρίσης, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και τη μείωση των ποσοστών φτώχειας. Η στρατηγική προωθεί επίσης την εμφάνιση μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς, η οποία θα οδηγήσει σε, χωρίς αποκλεισμούς, έξυπνη ανάπτυξη που είναι βιώσιμη και επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Αυτοί οι στόχοι υποστηρίζονται από επτά σημαντικές πρωτοβουλίες, μία από τις οποίες, η «*Ψηφιακή Ατζέντα για την Ευρώπη*» για την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, είναι απαραίτητη για όλα τα κράτη μέλη. Αυτά περιλαμβάνουν την αναζωογόνηση της ευρωπαϊκής οικονομίας και την ενδυνάμωση ατόμων και οργανισμών να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους με τη χρήση διαδικτύου υψηλής ταχύτητας και διαλειτουργικών εφαρμογών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εφαρμόζει το 1^ο της σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προκειμένου να προωθήσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016). Σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι να μετατρέψει τις δημόσιες διοικήσεις και οργανισμούς σε αποτελεσματικές, διαφανείς, διαλειτουργικές και φιλικές προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες οντότητες έως το τέλος του 2020. Οι πρωτοβουλίες της ψηφιακής ατζέντας βασίζονται σε 7 βασικές αρχές, οι οποίες συνοψίζονται στα εξής:

1. ψηφιακός χαρακτήρας εξ ορισμού (επιλογή παροχής υπηρεσιών με την αποφυγή του αποκλεισμού άλλων δίαυλων επικοινωνίας),

2. «μόνον άπαζ» (υποβολή των ίδιων πληροφοριών από τους πολίτες/ επιχειρήσεις σε μοναδική βάση στις δημόσιες υπηρεσίες και με τήρηση όλων των κανόνων προστασίας των δεδομένων),
3. παροχή καθολικής προσβασιμότητας και κατάργηση των αποκλεισμών,
4. διαφάνεια ανάμεσα στις δημόσιες υπηρεσίες και παροχή ελέγχου των διοικητικών διαδικασιών στις επιχειρήσεις και στους πολίτες,
5. διασυννοριακός χαρακτήρας,
6. εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (εξασφάλιση σε όλη την ΕΕ της εκτέλεσης ψηφιακών υπηρεσιών/ ελευθερία διακίνησης δεδομένων και τέλος
7. ασφάλεια και αξιοπιστία (προστασία της προσωπική ζωής των πολιτών).

Η Ψηφιακή Ατζέντα για την Ευρώπη έθεσε έναν νέο στόχο καθώς το έτος 2020 έφτασε στο τέλος του: να διασφαλίσει ότι η Ευρώπη είναι έτοιμη να διαφυλάξει το ψηφιακό της μέλλον. Ο σχηματισμός μιας ενοποιημένης αγοράς για εμπορικά και βιομηχανικά δεδομένα θα προωθήσει την ψηφιακή οικονομία, σύμφωνα με το σχέδιο τεχνητής νοημοσύνης και της στρατηγικής δεδομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο προωθεί σε μεγάλο βαθμό την πρόοδο της τεχνολογίας 5G (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020) δήλωσε σε δελτίο τύπου του Ιουνίου 2020 ότι το πρόβλημα υγείας που σχετίζεται με τον COVID-19 θα επιλυθεί με βάση την ενιαία ψηφιακή αγορά. Οι επιπτώσεις της πανδημίας στην καθημερινή ζωή των πολιτών κατέστησαν σαφές ότι υπήρχε ανάγκη για άμεση ψηφιοποίηση των διαδικασιών, καθώς και δομικές αλλαγές στην κοινωνική και οικονομική ζωή, συμπεριλαμβανομένης της τηλεργασίας, της ηλεκτρονικής μάθησης, του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ηλεκτρονικής υγείας κ.λπ.

3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Τα κριτήρια που θέτει η ΕΕ σε όλα τα μέλη της χρησιμεύουν ως θεμέλιο για τις πρωτοβουλίες και τους στόχους της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αν και η πολυπλοκότητα του ελληνικού δημόσιου τομέα προκαλεί δυσκολίες στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Χαραλαμπίδης και συν, 2008), πρόσφατα έγιναν ορισμένες προσαρμογές και παρεμβάσεις, για να καλυφθούν οι

ανάγκες της ψηφιακής εποχής και της δημόσιας διοίκησης, τόσο σε οργανωτικό, όσο και σε θεσμικό πλαίσιο. Ωστόσο, παρ' όλες τις προσπάθειες, έχει αποκαλυφθεί ότι η Ελλάδα υστερεί σημαντικά έναντι των άλλων μελών της ΕΕ, καθώς κατατάσσεται στην 27^η θέση ανάμεσα στις 28 χώρες για το έτος 2020 στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας, ο οποίος παρακολουθεί την ανάπτυξη και την πρόοδο των κρατών μελών όσον αφορά την ψηφιακή τους ανταγωνιστικότητα και αντιπροσωπεύει τη συνολική ψηφιακή απόδοση της Ευρώπης. Τα δεδομένα που καταγράφονται και τα χαρακτηριστικά που μετρήθηκαν αφορούν τη σύνδεση, το ανθρώπινο κεφάλαιο, τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, την ψηφιακή ολοκλήρωση και τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και ελήφθησαν κατά την περίοδο πριν από τον κορωνοϊό (European Commission, 2021).

Στα τέλη της δεκαετίας του 1990, η Ελλάδα έκανε τις πρώτες σημαντικές προσπάθειες για τη δημιουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, λαμβάνοντας το μεγαλύτερο μέρος της αρχικής χρηματοδότησής της από την ΕΕ μέσω των Κοινοτικών Πλαισίου Στήριξης. Το πλαίσιο της εκτέλεσης του προγράμματος «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗ» το 1994 αποσκοπούσε στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της εισαγωγής νέων τεχνολογιών. Ως αποτέλεσμα, οι δήμοι και οι δημόσιες υπηρεσίες έλαβαν υπολογιστές και λογισμικό (Πετροπούλου, 2015).

Η πρωτοβουλία «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», μια διαδικτυακή πλατφόρμα που αντιμετωπίζει τις επικοινωνιακές και τηλεματικές απαιτήσεις δημόσιων ιδρυμάτων και οργανισμών, εισήχθη το 2001 με στόχο την ενίσχυση των λειτουργιών των δημόσιων υπηρεσιών. Η πρωτοβουλία «ΣΥΖΕΥΞΙΣII», που προέβλεπε την τεχνική αναβάθμιση της χώρας με ευρυζωνικές συνδέσεις, λιγότερο δαπανηρή και αποτελεσματικότερη επικοινωνία και βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών, άρχισε να υλοποιείται, αλλά με καθυστέρηση. Η ανεξάρτητη κρατική εταιρεία «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» ιδρύεται το 2001 ως ενδιάμεσος φορέας σε επιδοτούμενες επιχειρηματικές δραστηριότητες που αφορούν τεχνολογία πληροφοριών και καινοτομίες, στοχεύοντας στην προώθηση της εφαρμογής του προγράμματος για την κοινωνία της πληροφορίας.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις αλληλεπιδράσεις τους με την Πολιτεία, ιδρύθηκαν το 2002 τα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» στο πλαίσιο του προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ». Οι εγκαταστάσεις αυτές χειρίζονται υποθέσεις από το στάδιο της αίτησης μέχρι την έκδοση τελεσίδικης πράξης. Ως ένας από τους πιο γνωστούς και διάσημους φορείς της δημόσιας διοίκησης, τα ΚΕΠ υπόκεινται αυτή τη

στιγμή σε αναβαθμίσεις και αλλαγές για να ανταποκριθούν καλύτερα στις εξελισσόμενες απαιτήσεις του πληθυσμού. Η νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα πληροφόρησης και εξυπηρέτησης My KEPlive, που χρησιμοποιεί τηλεδιάσκεψη και βιντεοκλήσεις, είναι ήδη σε λειτουργία.

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007» που ακολούθησε, στόχευε σε τεχνολογικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις σύμφωνα με την πρωτοβουλία με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών των πολιτών, την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών και τη μείωση του κόστους, την αύξηση της διαφάνειας και την ενίσχυση του κράτους δικαίου. Το Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δημιουργήθηκε στην αρχή του προγράμματος για να καθορίσει τους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους της χώρας, προκειμένου να εκπονήσει το στρατηγικό σχέδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Προκειμένου να επιτευχθεί ένα ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» δημιουργήθηκε το 2006. Περιλαμβάνει δύο φάσεις, η πρώτη εκ των οποίων ξεκινά το 2008 και δίνει έμφαση στις ηλεκτρονικές προμήθειες, την ευρυζωνικότητα και την ηλεκτρονική υπογραφή. Η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας στην εκπαίδευση και οι ηλεκτρονικοί χώροι εξυπηρέτησης πολιτών ενιαίας στάσης, ήταν τα θέματα της δεύτερης φάσης.

Η ψηφιακή πύλη «ΕΡΜΗΣ» αναπτύχθηκε το 2009 με σκοπό να λειτουργήσει ως ενιαία στάση συνδέοντας τους διάσπαρτους δημόσιους ιστότοπους, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πρόσβαση σε πληροφορίες για δημόσιες διοικήσεις και ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω μιας τεχνολογικής υποδομής που διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα. Λόγω έλλειψης κεφαλαίων, ανθρώπινου δυναμικού και πόρων, αυτή η φιλόδοξη πρωτοβουλία αναγκάστηκε να σταματήσει την επέκταση των υπηρεσιών που παρείχε και την ενημέρωση των δεδομένων της.

Το πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», που απαιτεί από δήμους, περιφέρειες και υπουργεία να αναρτούν τις αποφάσεις τους στο διαδίκτυο, εγκρίθηκε το 2010 και ήταν ένα σημαντικό εγχείρημα. Η ψήφιση του νόμου 3979/11 το 2011 σηματοδότησε μια σημαντική εξέλιξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθορίζοντας την έννοια και τις κατευθυντήριες αρχές της, τις αρμοδιότητες των δημοσίων φορέων όσον αφορά τη χρήση των ΤΠΕ, καθώς και τα δικαιώματα των ατόμων σε σχέση με τα προσωπικά τους δεδομένα και αποθήκευση και διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων.

Το «Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» δημοσιεύεται το 2014 και περιγράφει τα βήματα που θα ληφθούν για την εκτέλεση

τόσο της Στρατηγικής για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, όσο και της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Το κείμενο του σχεδίου είναι νομικά υποχρεωτικό για όλους τους δημόσιους φορείς και εξελίσσεται σε τρεις άξονες: εκσυγχρονισμός της κυβέρνησης και της διοίκησης, εκ νέου επανασύνδεση με τους πολίτες και συντονισμός οριζόντιων στρατηγικών ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα.

Ο οδικός χάρτης της χώρας για την ψηφιακή ανάπτυξη είναι η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016–2021, η οποία εγκρίθηκε τον Δεκέμβριο του 2016. Σύμφωνα με το όραμά της, οι ΤΠΕ θα βοηθήσουν την οικονομία να ανακάμψει, θα αυξήσει την απασχόληση σε τομείς υψηλής εξειδίκευσης, θα αυξήσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του κοινού στον υψηλότερο δυνατό βαθμό και, ταυτόχρονα, να βοηθήσουν την ποιότητα ζωής και την κοινωνική συνοχή των πολιτών.

Η ανάπτυξη υποδομών και δικτύων ευρυζωνικής πρόσβασης επόμενης γενιάς, η οικονομική ψηφιοποίηση, η ενίσχυση του τομέα ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και απασχόλησης, η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες, η αναθεώρηση της παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η άρση φραγμών και διάδοση των οφελών είναι οι επτά τομείς παρέμβασης που συνθέτουν την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική.

Πολλές από τις προτεραιότητες που καθορίστηκαν έχουν εκτελεστεί στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ άλλες βρίσκονται ακόμη σε στάδιο ανάπτυξης λόγω μακροπρόθεσμου σχεδιασμού. Η δημιουργία του Gov.gr, μιας διαδικτυακής πύλης, στην οποία συγκεντρώνονται περισσότερες από 600 υπηρεσίες, φορέων, υπουργείων, ανεξάρτητων αρχών και οργανισμών και με στόχο τη συγκέντρωση όλων των υπηρεσιών που απαιτούνται για τη δημόσια συμφιλίωση, ήταν ένα σημαντικό έργο που υλοποιήθηκε το 2020 και εκσυγχρονίζεται συνεχώς.

Η ηλεκτρονική υπηρεσία του Μητρώου Πολιτών, ένα νέο εθνικό πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Εσωτερικών που ενσωματώνει τις υπηρεσίες μητρώου και απογραφής σε ολόκληρη τη χώρα, τέθηκε σε λειτουργία το 2018. Το μητρώο περιέχει όλες τις πληροφορίες για τους κατοίκους που σχετίζονται με την απογραφή και συμβάντα μητρώου που αποστέλλονται στους οργανισμούς που αναγνωρίζονται από το σύστημα. Επιπλέον, το 2022 το Gov.gr κυκλοφόρησε το Gov Wallet, μια διαδικτυακή υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να δημιουργούν, να αποθηκεύουν και να επαληθεύουν ψηφιακά έγγραφα (όπως ψηφιακές ταυτότητες, άδειες οδήγησης, κάρτες αναπηρίας κ.λπ.) που είναι πλήρως

ισοδύναμα με έντυπα έγγραφα για οποιοδήποτε νόμιμο σκοπό επί ελληνικού εδάφους.

Το σύστημα «*Taxis*» ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης φορολογικών υποθέσεων επιχειρήσεων και πολιτών ξεκίνησε το 2000. Το σύστημα συνέβαλε στον εξορθολογισμό των κυβερνητικών λειτουργιών, στη μείωση της γραφειοκρατίας, στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της διαφθοράς.

Ακόμα μια σημαντική εφαρμογή, η οποία άλλαξε τα δεδομένα στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής ασφάλισης είναι η ηλεκτρονική συνταγογράφηση που λειτουργεί στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.) και επιτρέπει την ηλεκτρονική καταχώρηση και εκτέλεση φαρμακευτικών συνταγών. Στο πλαίσιο της παραπάνω διαδικασίας, η άυλη συνταγή εγκρίθηκε το Μάρτιο του 2020, στην οποία οι κάτοικοι μπορούν να προσδιορίσουν εάν θέλουν να λάβουν τις λεπτομέρειες της συνταγογράφησης ή των παραπεμπτικών εξετάσεων στο προσωπικό τους ταχυδρομείο μέσα από την διαδικτυακή πύλη Gov.gr.

Ως τελευταία προσπάθεια εκσυγχρονισμού δημιουργείται το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ). Στόχος αυτού του έργου είναι η συλλογή, η επεξεργασία και η δημοσίευση πληροφοριών για δημόσιες συμβάσεις άνω των χιλίων ευρώ που οριστικοποιούνται με οποιοδήποτε τρόπο από δημόσιους οργανισμούς, ιδρύματα και αρχές, ανεξάρτητα από τη διαδικασία ανάθεσης και η ελαχιστοποίηση της διαφθοράς και της απάτης στον δημόσιο τομέα.

Ο νόμος 4727/20 (ΦΕΚ 184 Α/23-9-20) για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση ρυθμίζει πρωτίστως θεσμικές ανησυχίες, επικαιροποιώντας περισσότερες από 120 διατάξεις προηγούμενων ετών και προσθέτοντας ορισμένες νέες διατάξεις με στόχο την ύπαρξη ενιαίου νομοθετικού κειμένου για θέματα ψηφιακής διακυβέρνησης. Μεταξύ άλλων, ο νόμος εξηγεί αρχές που συνδέονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ορίζει τον δωδεκαψήφιο μοναδικό προσωπικό αριθμό που θα χρησιμοποιούσε κάθε πολίτης σε όλες τις συναλλαγές του. Δημιουργείται ψηφιακό γραμματοκιβώτιο για κάθε πολίτη και οργανισμό, καθιερώνεται συγκεκριμένη διαδικασία ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, καθιερώνεται η ηλεκτρονική επικοινωνία με το κοινό και καθιερώνεται ηλεκτρονική υπογραφή. Όλες αυτές οι πρωτοβουλίες πραγματοποιούνται ταυτόχρονα με την ενίσχυση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Επιπλέον, ο δημόσιος τομέας (G-cloud), ο τομέας της υγείας (H-cloud) και ο τομέας έρευνας και εκπαίδευσης (RE-cloud) σημειώνουν όλοι μια αύξηση στην

χρήση τους. Η ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών 5G μέσω του ταμείου «Φαιστός» αναφέρεται επίσης η κατάργηση του φαξ και η σύσταση Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών καταγραφής και μοντελοποίησης ψηφιακών διαδικασιών, ώστε οι πολίτες να γνωρίζουν τις απαιτούμενες ενέργειες για τις συναλλαγές τους αποφεύγοντας αυθαιρεσίες, καταχρήσεις και γραφειοκρατία.

Το 2018 εφαρμόστηκε το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων «*ΠΙΔΑ*», με στόχο την αντικατάσταση της έντυπης εξερχόμενης και εισερχόμενης αλληλογραφίας. Το σύστημα είναι αποτελεσματικότερο, ασφαλέστερο, ταχύτερο και πιο διαφανές στο πλαίσιο διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων, το οποίο προσέφερε σημαντικά οφέλη, όπως η εξοικονόμηση χρόνου και η αύξηση της παραγωγικότητας, η μείωση στις μετακινήσεις για τη διακίνηση της αλληλογραφίας, η αύξηση της ακεραιότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών, η εξοικονόμηση χαρτιού και μελανιών, η καλύτερη παρακολούθηση εκκρεμοτήτων σε όλα τα επίπεδα της υπηρεσιακής ιεραρχίας, και η αποτύπωση, καταγραφή και διόρθωση βασικών διοικητικών λειτουργιών και υπηρεσιών.

Τέλος, η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού έχει καθιερωθεί και έχει ήδη διατεθεί για δημόσια διαβούλευση το 2020 (ΥΨΔ, 2020). Αυτή η νέα εθνική στρατηγική για την ψηφιακή μετάβαση της Ελλάδας επιθυμεί να θέσει 7 πρωταρχικούς στόχους, οι οποίοι είναι οι εξής:

1. Να αναπτύξει τις ψηφιακές δεξιότητες όλων των πολιτών.
2. Να στηρίξει και να αναπτύξει την ψηφιακή καινοτομία.
3. Να αξιοποιήσει παραγωγικά τα δεδομένα του Δημοσίου.
4. Να εντάξει σύγχρονες τεχνολογίες σε όλους τους οικονομικούς τομείς οικονομίας.
5. Να προσφέρει αξιόπιστη, γρήγορη και ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους.
6. Να καταστήσει ένα νέο ψηφιακό κράτος, κατά το οποίο θα προσφέροντας υψηλότερες υπηρεσίες σε ψηφιακό επίπεδο σε όλους τους τομείς ζωής των πολιτών.
7. Να διευκολύνει την μετατροπή κάθε ελληνικής επιχείρησης σε ψηφιακή επιχείρηση.

Η νέα προσέγγιση θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο του σχεδιασμού και της υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών με σκοπό τον εκσυγχρονισμό του κρατικού μηχανισμού, ενισχύοντας παράλληλα την κουλτούρα χρήσης νέων ψηφιακών

τεχνολογιών και την ενίσχυση της ψηφιακής κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού. Ο στόχος είναι να επιτευχθεί συνοχή στη δημιουργία έργων και στο συντονισμό όλων των σχετικών φορέων για ψηφιακές πρωτοβουλίες.

3.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ψηφιακός μετασχηματισμός στους ΟΤΑ

Η χρήση των ΤΠΕ αλλάζει τον τρόπο λειτουργίας της κοινωνίας, οι κάτοικοι ζουν πιο ψηφιακές ζωές και οι πόλεις μετατρέπονται σε «έξυπνες πόλεις» χρησιμοποιώντας αυτήν την ψηφιακή αλλαγή. Ο πλησιέστερος θεσμός στον πολίτη, αυτός με τον οποίο αλληλεπιδρούν και συναλλάσσονται σε καθημερινή βάση, είναι η Τοπική Αυτοδιοίκηση και ιδιαίτερα οι Δήμοι. Οι δήμοι πρέπει να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες που θα στηρίξουν την περιφερειακή οικονομική ανάπτυξη και θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών μέσω των πολιτικών και των πρωτοβουλιών που υιοθετούν.

Με ημερομηνία ολοκλήρωσης το 2023, το «Πρόγραμμα Οργάνωσης και Λειτουργίας 325 Δήμων και 13 Περιφερειών» είναι έργο που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα» του ΕΣΠΑ 2014-2020. Στόχος του είναι να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ στο έπακρο, για να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της ελληνικής αυτοδιοίκησης, να την καταστήσει λιγότερο γραφειοκρατική, να επιτρέψει την ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των επιπέδων της δημόσιας διοίκησης και να προσφέρει βελτιωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε κατοίκους και επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τον Χαρίτση (2018), για την επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου έπρεπε να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- αναδιάρθρωση των Περιφερειών και των Δήμων με βασικό επίκεντρο τις φιλικές λειτουργίες προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις,
- ενίσχυση και επιμόρφωση του ανθρώπινου κεφαλαίου, προκειμένου να μπορεί αυτό να υποστηρίξει τις e-διαδικασίες και
- αξιοποίηση των αναπτυξιακών και κοινωνικών υπηρεσιών των ΟΤΑ.

Οι δήμοι υφίστανται έναν ψηφιακό μετασχηματισμό που ξεπερνά την απλή προσφορά σταθερής σύνδεσης στο Διαδίκτυο, δωρεάν WiFi, εφαρμογές που ειδοποιούν τους χρήστες για τις διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης, ταχεία έκδοση

εγγράφων, κ.λπ. Οι αυξανόμενες ανάγκες του πληθυσμού έχουν οδηγήσει σε ευρύτερες βελτιώσεις στην τομέα των ψηφιακών υπηρεσιών. Οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις πρέπει να γνωρίζουν τις ευκαιρίες που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα μέλη του δημοτικού προσωπικού πρέπει να διαθέτουν τις βασικές αρχές του ψηφιακού γραμματισμού. Οι δήμοι πρέπει να προβούν στην ενσωμάτωση των ΤΠΕ στον τομέα της διαχείρισης των υπηρεσιών τους, στοχεύοντας στη δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας, στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και σε ένα είδος συνεργασίας με επιχειρήσεις και πολίτες, βελτιώνοντας την καθημερινότητά τους και προσφέροντας άμεσες λύσεις στα προβλήματά τους.

Το 2020 δημιουργήθηκε και προτάθηκε το σχέδιο δράσης «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση 2030», με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό των Δήμων. Αυτό το σχέδιο περιγράφει όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και τον τρόπο αυτοματοποίησης αυτών των διαδικασιών χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά συστήματα πληροφοριών που μπορούν να επικοινωνούν με σχετικά συστήματα Κεντρικής Διοίκησης. Στόχος του είναι να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο που θα αντιμετωπίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ΟΤΑ και θα αναλάβει ένα σημαντικό μέρος των υποχρεώσεων του κράτους (ΚΕΔΕ, ΣΕΠΕ 2020).

Όσον αφορά τις πιο πρόσφατες προκλητικές εξελίξεις στην Ελλάδα το 2020, σημειώθηκε απότομη αύξηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών σε όλους τους τομείς, από την εργασία και την εκπαίδευση έως την υγεία, την εργασία, την οικονομία, κ.λπ. του δημόσιου τομέα, εξαιτίας της πανδημίας του Covid-19. Οι Δήμοι και οι Περιφέρειες ενθάρρυναν την τηλεργασία και την εργασία σε βάρδιες, συνέχισαν τα θεσμικά τους καθήκοντα και προσπάθησαν να εξυπηρετήσουν ακόμη καλύτερα τους πολίτες επιταχύνοντας τις διαδικασίες ενημέρωσης των ψηφιακών υπηρεσιών παρά τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν και συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν ως αποτέλεσμα του δεύτερου κύματος του Covid-19. Χωρίς αμφιβολία, όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη προσπάθησαν να συνεργαστούν για να επισπεύσουν τη διαδικασία μεταρρύθμισης και επέδειξαν εξαιρετική ευελιξία (Μουρούτσος, 2020).

Κεφάλαιο 4^ο: Παρουσίαση του Δήμου Κομοτηνής

4.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Κομοτηνής

Ο Δήμος Κομοτηνής αποτελεί έναν από τους δήμους της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (ΠΑΜΘ) και έχει έδρα την Κομοτηνή. Με την εφαρμογή του προγράμματος Καλλικράτης συνενώθηκαν με το δήμο οι Αιγείρου και Νέου Σιδηροχωρίου. Η βασική έκταση του Δήμου είναι περίπου 650τ.χ. και ο πληθυσμός του ανέρχεται σε 65.243 κατοίκους, σύμφωνα με την απογραφή του 2021 (ΕΛΣΤΑΤ, 2021).

Ο Δήμος Κομοτηνής έχει σημαντική θέση στο ελληνικό γεωπολιτικό τοπίο καθώς και στους αναπτυξιακούς άξονες και πολιτικές που δημιουργούνται σε εθνικό επίπεδο. Αναπτύσσεται σε μια κρίσιμη θέση κατά μήκος του άξονα που συνδέει τα αστικά κέντρα της Θράκης και της Βόρειας Μακεδονίας (Δράμα, Καβάλα, Κομοτηνή, Ξάνθη και Αλεξανδρούπολη) και χρησιμεύει ως κόμβος για τα διευρωπαϊκά δίκτυα των στρατηγικών επιχειρησιακών αξόνων της Εγνατίας ως μια κάθετη αρτηρία προς τη Βουλγαρία και το εσωτερικό των Βαλκανίων. Επιπλέον, δεν απέχει πολύ από τα τουρκικά σύνορα. Εκτός από τη στέγαση του Δήμου, η Κομοτηνή λειτουργεί ως διοικητικός κόμβος του νομού για την περιοχή της Ροδόπης και έδρα της ΠΑΜΘ.

Η βιωσιμότητα της πόλης, όπως και των άλλων μικρότερων κοινοτήτων, έχει άμεση σχέση με το μέλλον ολόκληρης της περιοχής. Η Κομοτηνή αποτελεί σημαντικό στοιχείο στην πολιτιστική και αναπτυξιακή δυναμική της ευαίσθητης περιοχής της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης. Ο Νομός Ροδόπης και η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης είναι από τις λιγότερο ανεπτυγμένες και φτωχότερες περιοχές στην Ε.Ε. Ο Δήμος Κομοτηνής, ωστόσο, έχει σημαντικές αναπτυξιακές προοπτικές ως αποτέλεσμα του συνδυασμού ποικίλων πόρων αστικής ανάπτυξης (μεταποιητικό, διοικητικό, εμπορικό, έδρα πανεπιστημίου, πολιτιστικό κέντρο), καθώς και του περιβάλλοντος (δάση, ορεινός όγκος, ακτές, υγρά τοπία). Συγχρόνως, η γεωοικονομική θέση του, σε συνδυασμό με την αναπτυξιακή ανασυγκρότηση για την κοινωνική, οικονομική, πολιτισμική και περιβαλλοντική συνοχή στο εσωτερικό του αποτελούν βασικές προϋποθέσεις, οι οποίες εάν

αξιοποιηθούν, μπορούν να οδηγήσουν στην σφαιρική ανάπτυξη του Δήμου και του Νομού γενικότερα (Δήμος Κομοτηνής, 2018).

Σημειώνεται ότι το 59,7% των κατοίκων της Περιφερειακής Ενότητας Ροδόπης και το 11% των κατοίκων της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης κατοικούν στο Δήμο Κομοτηνής. Το διοικητικό πλαίσιο του Σχεδίου Καλλικράτης λειτούργησε ως θεμέλιο για τη δημογραφική ανάπτυξη του Δήμου Κομοτηνής (ΕΛΣΤΑΤ, 2021).

Οι δύο κύριοι παράγοντες στη δημογραφική μελέτη είναι η ηλικία και το φύλο. Η ένταση και η διάρκεια των δημογραφικών φαινομένων επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την ηλικία και τη σύνθεση του φύλου ενός πληθυσμού. Τα ποσοστά γεννήσεων, θνησιμότητας και μετανάστευσης διαφέρουν σημαντικά ανάλογα με την ηλικία και το φύλο. Επιπλέον, η ηλικία και το φύλο είναι παράγοντες που συνήθως επηρεάζουν τον τρόπο οργάνωσης, λειτουργίας και κατανομής των «ρόλων» μιας κοινωνίας με βάση τους προαναφερθέντες παράγοντες.

Ο μόνιμος πληθυσμός του Δήμου Κομοτηνής αποτελείται από 54% γυναίκες και 46% άνδρες, σύμφωνα με την Απογραφή του 2021. Η ηλικιακή κατανομή ενός πληθυσμού, όπως μετράται με τους σχετικούς δείκτες, έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο στη δημογραφική όσο και στην πολιτική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη μιας περιοχής. Η ηλικιακή σύνθεση ενός πληθυσμού καθορίζει και επηρεάζεται άμεσα από παράγοντες σε τομείς όπως η εκπαίδευση, η οικονομία, η απασχόληση, η πολιτική και άλλο. (ΕΛΣΤΑΤ, 2021).

4.2 Καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής

Η ανάπτυξη του Δήμου Κομοτηνής εξαρτάται όλο και περισσότερο από την προσβασιμότητα και το διαμέτρημα των κοινωνικών, πνευματικών και επικοινωνιακών υποδομών (γνωστές και ως πνευματικό και κοινωνικό κεφάλαιο), εκτός από την ποσότητα και την ποιότητα των φυσικών υποδομών όπως δρόμοι, πάρκα και τουριστικά αξιοθέατα (φυσικό κεφάλαιο). Το έργο της μετατροπής της περιοχής σε έναν «έξυπνο δήμο» έχει ως κύριο στόχο τη διασφάλιση του υψηλότερου δυνατού βιοτικού επιπέδου για όλους τους ντόπιους, με ταυτόχρονη μείωση της κατανάλωσης πόρων μέσω της χρήσης ολοκληρωμένων νέων λύσεων και τεχνολογίας.

Ο προαναφερόμενος στρατηγικός στόχος μπορεί να υλοποιηθεί με την εφαρμογή μιας στοχευμένης στρατηγικής που εστιάζει σε βραχυπρόθεσμες παρεμβάσεις σε δημοτικά έργα και την ενσωμάτωση εφαρμογών και υποδομών «Έξυπνος Δήμος». Τα συστήματα καινοτομίας, τα ψηφιακά δίκτυα και οι εφαρμογές για διαχείριση πληροφοριών και γνώσης πρέπει να συνδυαστούν για τη δημιουργία του συστήματος της έξυπνης περιοχής. Μια έξυπνη περιοχή, συγκεκριμένα, ενσωματώνει τη σύγχρονη τεχνολογία και τις ψηφιακές υπηρεσίες σε πιο εκτεταμένους τομείς δραστηριότητας, όπως η οικονομία, η προσβασιμότητα, το περιβάλλον, η ποιότητα ζωής και η διακυβέρνηση.

Ο Ηλεκτρονικός Κατάλογος της Βιβλιοθήκης Κομοτηνής τέθηκε σε λειτουργία μέσα από την Υπηρεσία open ABEKT, στοχεύοντας στη διαχείριση της γνώσης, στην προώθηση της ανάγνωσης και στην εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων χρηστών μέσω νέων ηλεκτρονικών μέσων. Η ιστοσελίδα του Δήμου έχει επίσης τον απαραίτητο σύνδεσμο, καθώς και μια συντόμευση με το απαραίτητο εικονίδιο. Ολόκληρη η συλλογή της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Κομοτηνής μπορεί πλέον να αναζητηθεί και να πλοηγηθεί από τους αναγνώστες, οι οποίοι μπορούν επίσης να δουν ποια βιβλία είναι διαθέσιμα για δανεισμό.

Τα άτομα με κινητικά προβλήματα μπορούν να περπατήσουν στην Κομοτηνή με ασφάλεια και άνεση χάρη στην διαδικτυακή εφαρμογή access4Kom. Η εφαρμογή θα κατευθύνει τον χρήστη στην πιο βολική διαδρομή όταν ο χρήστης επιλέξει την τρέχουσα τοποθεσία του και τον προορισμό του στο χάρτη. Οι ράμπες και οι ποδηλατικές διαδρομές της πόλης συμπεριλήφθηκαν σε έναν ηλεκτρονικό χάρτη της πόλης. Άλλοι προορισμοί, όπως δημόσιες υπηρεσίες, φαρμακεία και επιχειρήσεις, ενδέχεται να συμπεριληφθούν στο μέλλον.

Η διαδικτυακή εφαρμογή SMART CITY MANAGEMENT SYSTEM OF CULTURE δημιουργήθηκε με σκοπό την ανάπτυξη ηλεκτρονικής πλατφόρμας παρακολούθησης των δραστηριοτήτων των κοινωνικών, αθλητικών και πολιτιστικών συλλόγων του Δήμου Κομοτηνής. Οι Σύλλογοι του Δήμου Κομοτηνής αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνικής και πολιτιστικής ζωής της κοινότητας. Ο Δήμος Κομοτηνής ανέπτυξε ηλεκτρονική πλατφόρμα όπου καταγράφονται τα στοιχεία και οι δράσεις τους σε συνεργασία με τη Δημοτική Κοινοφελή Επιχείρηση Πολιτισμού Παιδείας και Αθλητισμού Κομοτηνής, το Κέντρο Μέρμινας και Αλληλεγγύης του Δήμου Κομοτηνής και τον Αναπτυξιακό Οργανισμό Κ. ΚΑΡΑΘΕΟΔΩΡΗ Α.Ε.

Μέσω της λειτουργίας της πύλης Ψηφιακής Πληροφόρησης Ανέργων, η πύλη εύρεσης εργασίας για δικαιούχους ΤΕΒΑ επιδιώκει να βοηθήσει άτομα που αναζητούν εργασία. Η συγκεκριμένη ηλεκτρονική υπηρεσία υποστήριξης/ενημέρωσης ανέργων προσφέρει άμεση ενημέρωση σε αυτούς για κάθε πιθανή θέση εργασίας. Σύμφωνα με τις σπουδές, τις δεξιότητες, τα προσόντα και την εμπειρία που έχουν, οι εγγεγραμμένοι άνεργοι μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο για ανοιχτές θέσεις εργασίες.

Ο Δήμος Κομοτηνής μειώνει το κόστος μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένου του κόστους λειτουργίας, συντήρησης και επισκευής των δημοτικών οχημάτων, περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση, περιορίζει τη χρήση συμβατικών καυσίμων που επιδεινώνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου, προωθώντας τη χαμηλή εκπομπή ρύπων, μειώνοντας την ηχορύπανση τοπικά και προστατεύοντας τη δημόσια υγεία, μέσω της έγκρισης της πράξης με τίτλο έργου «*Δράσεις Ηλεκτροκίνησης στο Δήμο Κομοτηνής*».

Τέλος, ένα σύστημα με την ονομασία «*e-health*» που χρησιμοποιεί ΤΠΕ και προσωπικούς μη επεμβατικούς αισθητήρες για την παρακολούθηση της υγείας των ατόμων σε παγκόσμια κλίμακα αναπτύχθηκε ως μέρος της υλοποίησης του Προγράμματος Συνεργασίας «*INTERREG V-A Ελλάδα - Βουλγαρία 2014-2020*». Αυτό το σύστημα προσφέρει απομακρυσμένη παρακολούθηση της υγείας των πολιτών εκτός του τυπικού νοσοκομειακού περιβάλλοντος και δημιουργεί επίσης μια συνεχή σύνδεση μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας, προωθώντας άμεσα τη δίκαιη μεταχείριση και διασφαλίζοντας ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε σύγχρονες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης με στόχο την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της διευρυμένης Ευρώπης. Ο κύριος στόχος του προγράμματος είναι να δημιουργήσει ένα προσιτό, προσαρμόσιμο, φορητό, προσωπικό, καινοτόμο και φιλικό προς τον χρήστη σύστημα ηλεκτρονικής υγείας, προσφέροντας συνεχή παρακολούθηση της συμμόρφωσης του ασθενούς με τη θεραπευτική του αγωγή, εξ αποστάσεως παρακολούθηση της κατάστασης της υγείας του και σύγχρονη επικοινωνία με ιατρικό προσωπικό (Δήμος Κομοτηνής, 2018).

Κεφάλαιο 5^ο: Μεθοδολογία της έρευνας

5.1 Στόχος της έρευνας

Στόχος της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας ήταν να καταγράψει τη συμβολή των συστημάτων ΤΠΕ στην εξέλιξη και στον μετασχηματισμό των υπηρεσιών Δήμου Κομοτηνής. Πιο συγκεκριμένα, οι βασικοί σκοποί της είναι να αναδείξει τα δυνατά σημεία που έχει προσφέρει ο μετασχηματισμός και να αποτυπώσει τυχούσες αδυναμίες του Δήμου, αναλύοντας το βαθμό ενημέρωσης των πολιτών αλλά και της χρήσης των ΤΠΕ από τους ίδιους, σε συνδυασμό με το βαθμό ικανοποίησης τους από την ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου.

5.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα βασικά ερωτήματα που κλήθηκε να απαντήσει η συγκεκριμένη έρευνα είναι τα εξής:

- Πόσο είναι ενημερωμένοι οι πολίτες για τις Ηλεκτρονικές εφαρμογές του Δήμου Κομοτηνής και ποιος είναι ο βαθμός χρήσης αυτών;
- Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους από την ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών εφαρμογών;
- Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων επηρεάζουν τις απαντήσεις τους;

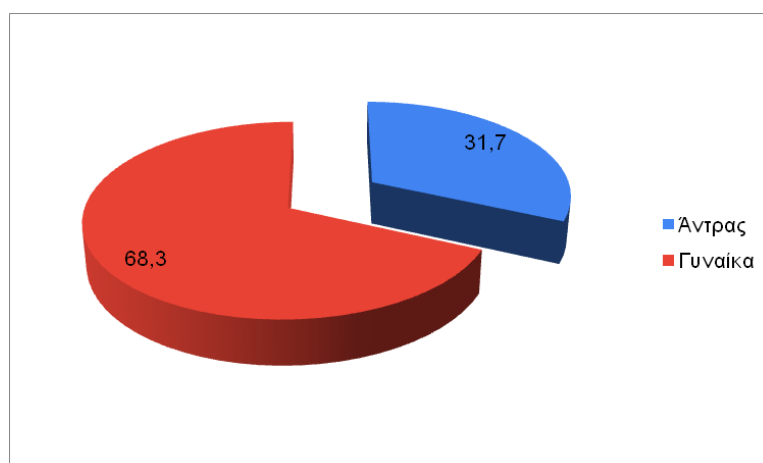
5.3 Δείγμα έρευνας

Στο πλαίσιο μιας έρευνας ο πληθυσμός ορίζεται ως το σύνολο ατόμων, τα οποία διαθέτουν κοινά χαρακτηριστικά. Πρακτικά όμως, τις περισσότερες φορές σε μια έρευνα μελετάται ένα συγκεκριμένο δείγμα, το οποίο αποτελεί μια ομάδα ατόμων του πληθυσμού, με απώτερο στόχο να παραχθούν για ολόκληρο τον πληθυσμό γενικεύσεις. Πιο συγκεκριμένα, ο πληθυσμός που ερευνάται στην παρούσα εργασία αφορά σε 65.243 κατοίκους, σύμφωνα με της απογραφή του 2021 (Creswell, 2011).

Ειδικότερα, το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας αφορά σε 82 πολίτες του Δήμου Κομοτηνής, οι οποίοι έχουν κάνει χρήση σε μια συστηματική βάση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής. Τα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου δείγματος.

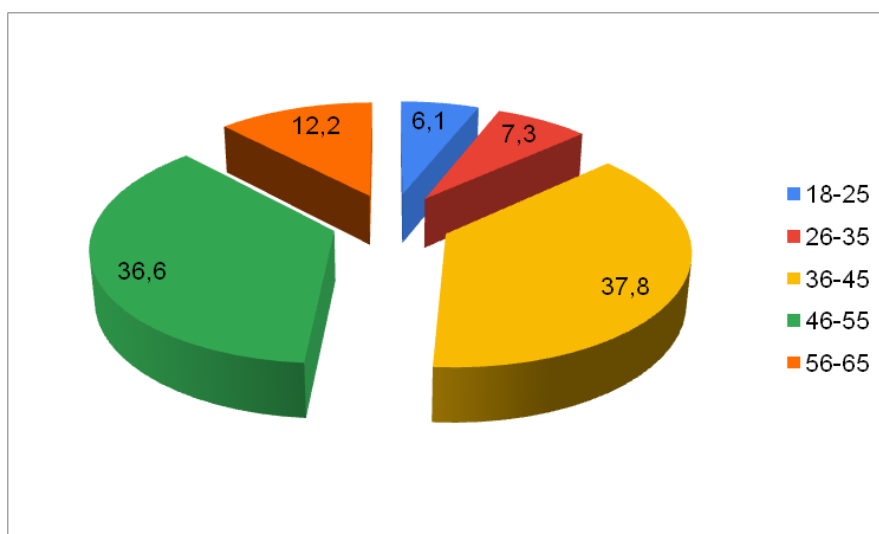
Όσον αφορά στο φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα το 68,3% (n= 56) είναι γυναίκες και το 31,7% (n= 26) άντρες (Διάγραμμα 5.1).

Διάγραμμα 5.1: Ποσοστά του φύλου των συμμετεχόντων



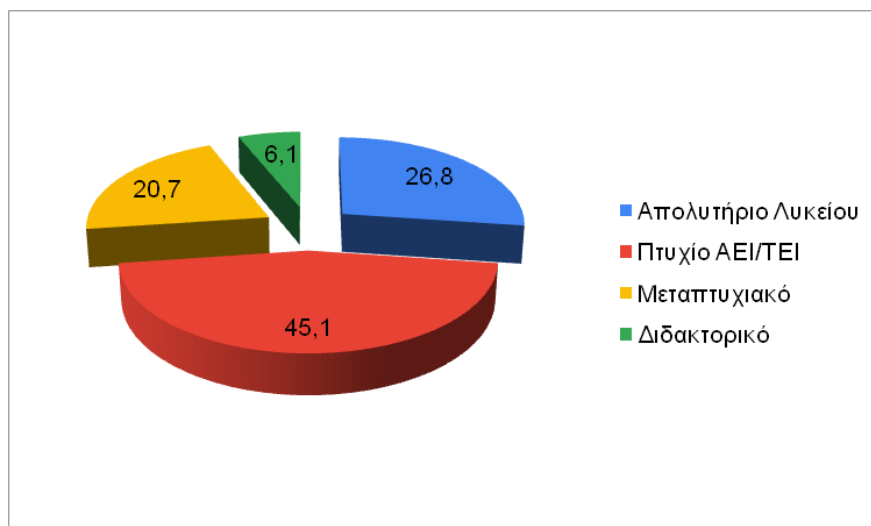
Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα το 6,1% (n= 5) είναι από 18 έως 25 ετών, το 7,3% (n= 6) από 26 έως 35 ετών, το 37,8% (n= 31) από 36 έως 45 ετών, το 36,6% (n= 30) από 46 έως 55 ετών και το 12,2% (n= 10) από 56 έως 65 ετών (Διάγραμμα 5.2).

Διάγραμμα 5.2: Ποσοστά της ηλικίας των συμμετεχόντων



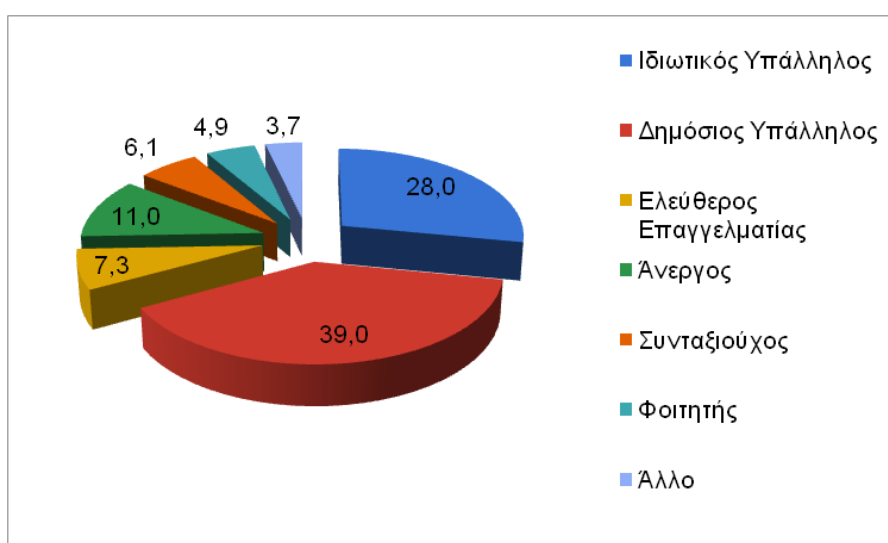
Όσον αφορά στο επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων στην έρευνα το 26,8% (n= 22) είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 45,1% (n= 37) πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 20,7% (n= 17) κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 6,1% (n= 5) κάτοχοι διδακτορικού (Διάγραμμα 5.3).

Διάγραμμα 5.3: Ποσοστά του επιπέδου σπουδών των συμμετεχόντων



Τέλος, σχετικά με το επάγγελμα των συμμετεχόντων στην έρευνα το 28% (n= 23) είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 39% (n= 32) είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 7,3% (n= 6) είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 11% (n= 9) είναι άνεργοι, το 6,1% (n= 9) είναι συνταξιούχοι, το 4,9% (n= 4) είναι φοιτητές και το 3,7% (n= 3) είναι κάτι άλλο (Διάγραμμα 5.4).

Διάγραμμα 5.4: Ποσοστά της εργασιακής κατάστασης των συμμετεχόντων



5.4 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Για τις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου, στο οποίο περιλαμβάνονται συγκεκριμένα ερωτήματα μικρού εύρους και τα πρωτογενή δεδομένα που θα προκύψουν από αυτά μπορούν να εκφραστούν ποσοτικά μέσω της στατιστικής ανάλυσης και με αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο (Creswell, 2011). Η συγκεκριμένη μέθοδος επιτρέπει τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων που η ανάλυση τους γίνεται μέσω μεθόδων επαγωγικής και περιγραφικής στατιστικής (Saunders et. al , 2009).

Από την σύγχρονη βιβλιογραφία προκύπτει ότι η ποσοτική μεθοδολογική προσέγγιση θεωρείται η καταλληλότερη, προκειμένου να γίνει διερεύνηση των απόψεων, των στάσεων και των συσχετίσεων μεταξύ μεταβλητών. Το καταλληλότερο εργαλείο για τη συγκέντρωση των δεδομένων σε μια ποσοτική έρευνα είναι τα ερωτηματολόγια και οι συνεντεύξεις, η επιλογή των οποίων γίνεται ανάλογα με το χρόνο που διαθέτει ο εκάστοτε ερευνητής, το βαθμό πρόσβασης στο δείγμα και την εμπειρία του (Creswell, 2011),

Στην συγκεκριμένη έρευνα επιλέχθηκε ως εργαλείο συλλογής πρωτογενών δεδομένων το ερωτηματολόγιο. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων έγινε με στατιστικές μεθόδους (ανάλυση συχνοτήτων, δείκτες συσχέτισης, κλπ) μέσω του στατιστικού προγραμματίσω SPSS, με απώτερο στόχο την εξαγωγή πιο ασφαλών συμπερασμάτων.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο θα περιέχει ερωτήσεις κλειστού τύπου σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert και ερωτήσεις με προκαθορισμένες απαντήσεις. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αφορούν στους παρακάτω άξονες:

- Δημογραφικά στοιχεία.
- Γνώση ύπαρξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου.
- Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες.
- Βαθμός χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες (Παράστημα D).

5.5 Ερευνητική διαδικασία

Πριν από την έναρξη της βασικής έρευνας το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε 10 πολίτες του Δήμου Κομοτηνής, οι οποίοι επιλέχθηκαν τυχαία, με στόχο να γίνει ο εντοπισμός τυχών ασαφειών, λαθών ή δυσνόητων ερωτήσεων. Με βάση τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην πιλοτική έρευνα και τους σχολιασμούς τους, έγιναν διορθώσεις, οι οποίες οδήγησαν στην τελική μορφή του ερωτηματολογίου.

Η βασική έρευνα εκπονήθηκε από 15 Ιουλίου έως 10 Αυγούστου του 2023. Συνολικά στάλθηκαν 145 ερωτηματολόγια και συγκεντρώθηκαν 82 απαντημένα. Η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε μέσω της πλατφόρμας Google Forms. Με την συγκέντρωση όλων των ερωτηματολογίων ξεκίνησε η στατιστική ανάλυση των προκύπτωμενων δεδομένων.

5.6 Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων, όπως προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS. Η στατιστική επεξεργασία αφορά σε αναλύσεις συχνοτήτων, δείκτες αξιοπιστίας και συντελεστές συσχέτισης.

Κεφάλαιο 6^ο: Ανάλυση δεδομένων

6.1 Ανάλυση αξιοπιστίας της έρευνας

Όσον αφορά στην αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής, αυτή υπολογίστηκε με το συντελεστή Cronbach's alpha, ο οποίος φανερώνει την ομοιογένεια μιας κλίμακας. Σε κάθε περίπτωση, μια τιμή του δείκτη είναι αποδεκτή, όταν είναι >0.7 . Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 6.1 ο δείκτης αξιοπιστίας για τις 3 διαφορετικές μεταβλητές που εξετάζονται είναι:

- Γνώση: 0,726
- Χρήση: 0,942
- Ικανοποίηση: 0,915

Σύμφωνα με τους παραπάνω συντελεστές υπάρχει ομοιογένεια στις μετρήσεις και των τριών υπό εξέταση κλιμάκων.

Πίνακας 6.1: Δείκτης αξιοπιστίας της έρευνας

	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Γνώση	,693	,726	9
Χρήση	,940	,942	7
Ικανοποίηση	,913	,915	9

6.2 Ανάλυση απαντήσεων

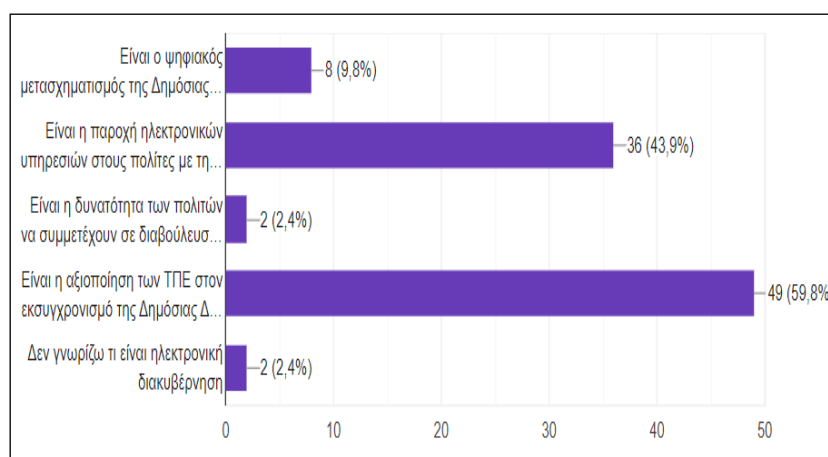
Όσον αφορά στο πόσο συχνά χρησιμοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 1,2% (n= 1) ποτέ, κατά 7,4% (n= 6) σπάνια, κατά 22,2% (n= 18) περιστασιακά, κατά 35,8% (n= 29) συχνά και κατά 33,3% (n= 27) πολύ συχνά (Πίνακας 6.2).

Πίνακας 6.2: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά χρησιμοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ποτέ	1	1,2
Σπάνια	6	7,4
Περιστασιακά	18	22,2
Συχνά	29	35,8
Πολύ συχνά	27	33,3
Σύνολο	81	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πώς θεωρούν ότι αποδίδεται καλύτερα ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 8,9% (n= 8) ότι αφορά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του κράτους, κατά 43,9% (n= 36) ότι αφορά στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες με τη χρήση των ΤΠΕ, κατά 2,4% (n= 2) ότι αφορά στη δυνατότητα των πολιτών να συμμετέχουν σε διαβούλευση, στη διαμόρφωση πολιτικών, στη λήψη αποφάσεων και στην ενίσχυση δημοκρατικών υπηρεσιών, κατά 59,8% (n= 49) ότι αφορά στην αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του κράτους, για την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών, προάγοντας τη συμμετοχή των πολιτών, καθιστώντας τη δημόσια διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη και κατά 2,4% (n= 27) ότι δεν γνωρίζουν τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Διάγραμμα 6.1).

Διάγραμμα 6.1: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πως θεωρούν ότι αποδίδεται καλύτερα ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



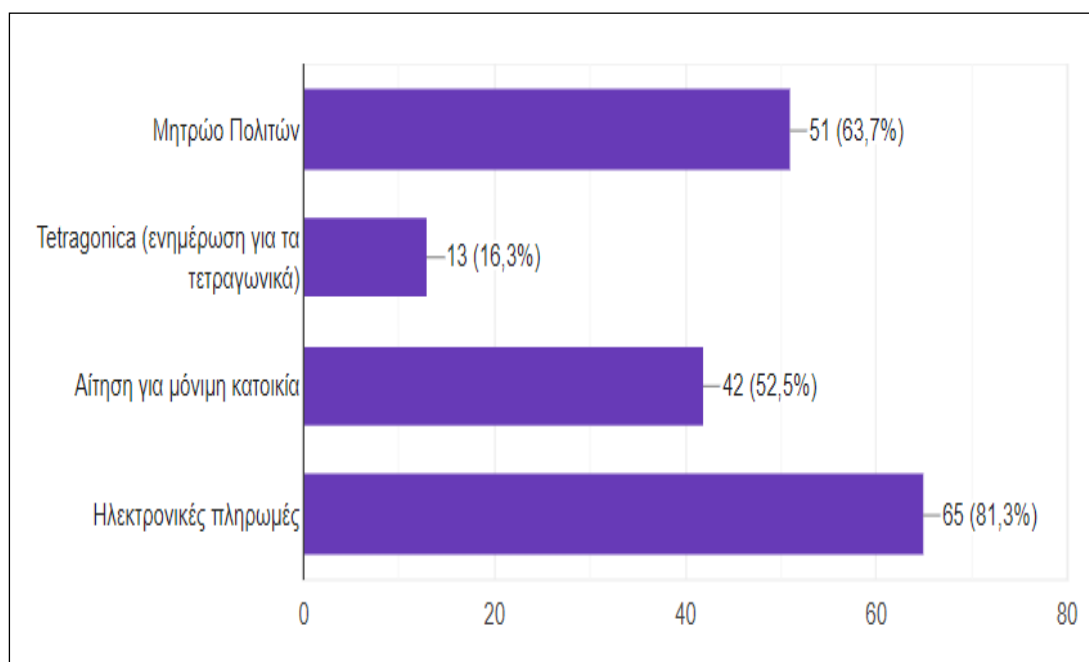
Σχετικά με το αν ο Δήμος Κομοτηνής παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 75,3% (n= 62) ναι, κατά 2,5% (n= 2) όχι και κατά 22,2% (n= 18) ότι δεν γνωρίζουν (Πίνακας 6.3).

Πίνακας 6.3:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με αν ο Δήμος Κομοτηνής παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	61	75,3
Όχι	2	2,5
Δεν γνωρίζω	18	22,2
Σύνολο	81	100,0

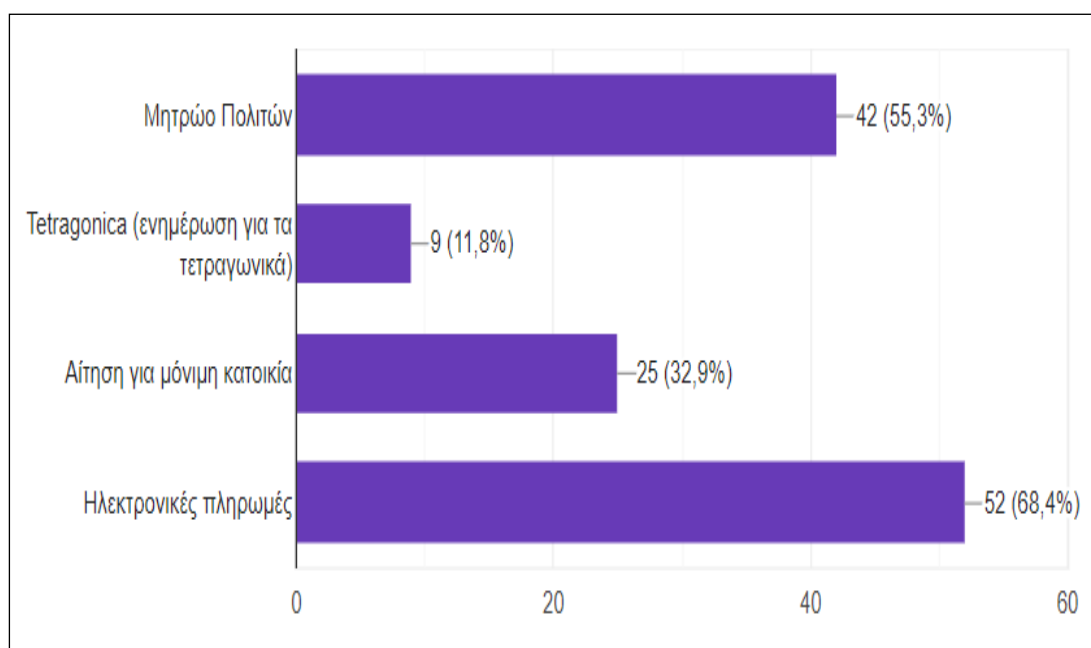
Στην ερώτηση σχετικά με ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 63,7% (n= 51) το Μητρώο Πολιτών, κατά 16,3% (n= 13) το Tetragonika, κατά 52,5% (n= 42) την Αίτηση για Μόνιμη Κατοικία και κατά 81,3% (n= 65) τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές (Διάγραμμα 6.2).

Διάγραμμα 6.2: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζουν



Επιπρόσθετα, στην ερώτηση σχετικά με ποιες από τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν χρησιμοποιήσει συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 55,3% (n= 42) το Μητρώο Πολιτών, κατά 11,8% (n= 9) το Tetragonika, κατά 32,9% (n= 25) την Αίτηση για Μόνιμη Κατοικία και κατά 68,4% (n= 52) τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές (Διάγραμμα 6.3).

Διάγραμμα 6.3: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το ποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν χρησιμοποιήσει



Όσον αφορά στο πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 16,7% (n= 10) ποτέ, κατά 36,7% (n= 22) σπάνια, κατά 28,3% (n= 17) περιστασιακά, κατά 13,3% (n= 8) συχνά και κατά 3,7% (n= 3) πολύ συχνά (Πίνακας 6.4).

Πίνακας 6.4: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ποτέ	10	16,7
Σπάνια	22	36,7
Περιστασιακά	17	28,3
Συχνά	8	13,3
Πολύ συχνά	3	5,0
Σύνολο	60	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonika οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 70,2% (n= 33) ποτέ, κατά 17% (n= 8) σπάνια, κατά 8,5% (n= 4) περιστασιακά και κατά 2,4% (n= 2) πολύ συχνά (Πίνακας 6.5).

Πίνακας 6.5:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonika

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ποτέ	33	70,2
Σπάνια	8	17,0
Περιστασιακά	4	8,5
Πολύ συχνά	2	4,3
Σύνολο	47	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 39,3% (n= 24) ποτέ, κατά 32,8% (n= 20) σπάνια, κατά 16,4% (n= 10) περιστασιακά, κατά 8,2% (n= 5) συχνά και κατά 3,3% (n= 2) πολύ συχνά (Πίνακας 6.6).

Πίνακας 6.6:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ποτέ	24	39,3
Σπάνια	20	32,8
Περιστασιακά	10	16,4
Συχνά	5	8,2
Πολύ συχνά	2	3,3
Σύνολο	61	100,0

Όσον αφορά στο πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 11,3% (n= 8) ποτέ, κατά 12,7% (n= 9) σπάνια, κατά 29,6% (n= 21) περιστασιακά, κατά 26,8% (n= 19) συχνά και κατά 19,7% (n= 14) πολύ συχνά (Πίνακας 6.7).

Πίνακας 6.7:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ποτέ	8	11,3
Σπάνια	9	12,7
Περιστασιακά	21	29,6
Συχνά	19	26,8
Πολύ συχνά	14	19,7
Σύνολο	71	100,0

Στην ερώτηση για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία του Μητρώου Πολιτών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 10,2% (n= 5) λίγο, κατά 46,9% (n= 23) αρκετά, κατά 34,7% (n= 17) πολύ και κατά 8,2% (n= 4) πάρα πολύ (Πίνακας 6.8).

Πίνακας 6.8:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία του Μητρώου Πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	5	10,2
Αρκετά	23	46,9
Πολύ	17	34,7
Πάρα πολύ	4	8,2
Σύνολο	49	100,0

Όσον αφορά το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Tetragonica οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 5% (n= 1) καθόλου, κατά 20% (n= 4) λίγο, κατά 65% (n= 13) αρκετά και κατά 10% (n= 2) πάρα πολύ (Πίνακας 6.9).

Πίνακας 6.9:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Tetragonica

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	4	20,0

Αρκετά	13	65,0
Πάρα πολύ	2	10,0
Σύνολο	20	100,0

Αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 7,9% (n= 3) λίγο, κατά 39,5% (n= 15) αρκετά, κατά 39,5% (n= 15) πολύ και κατά 13,2% (n= 5) πάρα πολύ (Πίνακας 6.10).

Πίνακας 6.10: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	3	7,9
Αρκετά	15	39,5
Πολύ	15	39,5
Πάρα πολύ	5	13,2
Σύνολο	38	100,0

Σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Ηλεκτρονικών Πληρωμών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 3,3% (n= 2) λίγο, κατά 40% (n= 24) αρκετά, κατά 36,7% (n= 22) πολύ και κατά 20% (n= 12) πάρα πολύ (Πίνακας 6.11).

Πίνακας 6.11: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ηλεκτρονική υπηρεσία Ηλεκτρονικών Πληρωμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	3,3
Αρκετά	24	40,0
Πολύ	22	36,7
Πάρα πολύ	12	20,0
Σύνολο	60	100,0

Σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών οι συμμετέχοντες στην έρευνα

απάντησαν κατά 12,2% (n= 6) λίγο, κατά 44,9% (n= 22) αρκετά, κατά 32,7% (n= 16) πολύ και κατά 10,2% (n= 5) πάρα πολύ (Πίνακας 6.12).

Πίνακας 6.12:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	6	12,2
Αρκετά	22	44,9
Πολύ	16	32,7
Πάρα πολύ	5	10,2
Σύνολο	49	100,0

Σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 17,6% (n= 3) λίγο, κατά 70,6% (n= 12) αρκετά και κατά 11,8% (n= 2) πάρα πολύ (Πίνακας 6.13).

Πίνακας 6.13:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	3	17,6
Αρκετά	12	70,6
Πάρα πολύ	2	11,8
Σύνολο	17	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 7,9% (n= 3) λίγο, κατά 52,6% (n= 20) αρκετά, κατά 23,7% (n= 9) πολύ και κατά 15,8% (n= 6) πάρα πολύ (Πίνακας 6.14).

Πίνακας 6.14:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	
	Λίγο	3	7,9
	Αρκετά	20	52,6
Valid	Πολύ	9	23,7
	Πάρα πολύ	6	15,8
	Σύνολο	38	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 8,5% (n= 5) λίγο, κατά 45,8% (n= 27) αρκετά, κατά 28,8% (n= 17) πολύ και κατά 16,9% (n= 10) πάρα πολύ (Πίνακας 6.15).

Πίνακας 6.15:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα σχεδιασμού της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών

	Συχνότητα	Ποσοστό	
	Λίγο	5	8,5
	Αρκετά	27	45,8
	Πολύ	17	28,8
	Πάρα πολύ	10	16,9
	Σύνολο	59	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 8,3% (n= 4) λίγο, κατά 50% (n= 24) αρκετά, κατά 31,3% (n= 15) πολύ και κατά 10,4% (n= 5) πάρα πολύ (Πίνακας 6.16).

Πίνακας 6.16:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μητρώου Πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	
	Λίγο	4	8,3
	Αρκετά	24	50,0
	Πολύ	15	31,3
	Πάρα πολύ	5	10,4
	Σύνολο	48	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 5,6% (n= 1) καθόλου, κατά 27,8% (n= 5) λίγο, κατά 50% (n= 6) αρκετά, κατά 11,1% (n= 2) πολύ και κατά 5,6% (n= 1) πάρα πολύ (Πίνακας 6.17).

Πίνακας 6.17:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Tetragonica

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,6
Λίγο	5	27,8
Αρκετά	9	50,0
Πολύ	2	11,1
Πάρα πολύ	1	5,6
Σύνολο	18	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 2,6% (n= 1) καθόλου, κατά 7,7% (n= 3) λίγο, κατά 38,5% (n= 15) αρκετά, κατά 38,5% (n= 15) πολύ και κατά 12,8% (n= 5) πάρα πολύ (Πίνακας 6.18).

Πίνακας 6.18:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	2,6
Λίγο	3	7,7
Αρκετά	15	38,5
Πολύ	15	38,5
Πάρα πολύ	5	12,8
Σύνολο	39	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών οι συμμετέχοντες στην

έρευνα απάντησαν κατά 1,7% (n= 1) λίγο, κατά 48,3% (n= 28) αρκετά, κατά 31% (n= 18) πολύ και κατά 19% (n= 11) πάρα πολύ (Πίνακας 6.19).

Πίνακας 6.19: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευχρηστία της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Πληρωμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,7
Αρκετά	28	48,3
Πολύ	18	31,0
Πάρα πολύ	11	19,0
Σύνολο	58	100,0

Γενικότερα, στην ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 1,2% (n= 1) καθόλου, κατά 15,8% (n= 12) λίγο, κατά 47,4% (n= 36) αρκετά, κατά 26,3% (n=20) πολύ και κατά 9,2% (n= 7) πάρα πολύ (Πίνακας 6.20).

Πίνακας 6.20: Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,3
Λίγο	12	15,8
Αρκετά	36	47,4
Πολύ	20	26,3
Πάρα πολύ	7	9,2
Σύνολο	76	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσης οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 1,3% (n= 1) καθόλου, κατά 11,3% (n= 9) λίγο, κατά 28,7% (n= 23) αρκετά, κατά 37,5% (n= 30) πολύ και κατά 21,3% (n= 17) πάρα πολύ (Πίνακας 6.21).

Πίνακας 6.21:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσης

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,3
Λίγο	9	11,3
Αρκετά	23	28,7
Πολύ	30	37,5
Πάρα πολύ	17	21,3
Σύνολο	80	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής διευκολύνουν την εργασία τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 2,5% (n= 2) καθόλου, κατά 12,7% (n= 10) λίγο, κατά 27,8% (n= 22) αρκετά, κατά 31,6% (n= 25) πολύ και κατά 25,3% (n= 20) πάρα πολύ (Πίνακας 6.22).

Πίνακας 6.22:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής διευκολύνουν την εργασία τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	2,5
Λίγο	10	12,7
Αρκετά	22	27,8
Πολύ	25	31,6
Πάρα πολύ	20	25,3
Σύνολο	79	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρόνο οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 7,5% (n= 6) λίγο, κατά 31,3% (n= 25) αρκετά, κατά 22,5% (n= 18) πολύ και κατά 38,8% (n= 31) πάρα πολύ (Πίνακας 6.23).

Πίνακας 6.23:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρόνο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	6	7,5
Αρκετά	25	31,3
Πολύ	18	22,5
Πάρα πολύ	31	38,8
Σύνολο	80	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρήματα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 13,8% (n= 11) καθόλου, 25% (n= 20) λίγο, κατά 28,7% (n= 23) αρκετά, κατά 15% (n=12) πολύ και κατά 17,5% (n= 14) πάρα πολύ (Πίνακας 6.24).

Πίνακας 6.24:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους εξοικονομούν χρήματα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	11	13,8
Λίγο	20	25,0
Αρκετά	23	28,7
Πολύ	12	15,0
Πάρα πολύ	14	17,5
Σύνολο	80	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους παρέχουν πρόσβαση 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 6,4% (n= 5) καθόλου, 20,5% (n= 16) λίγο, κατά 28,2% (n= 22) αρκετά, κατά 23,1% (n= 18) πολύ και κατά 21,8% (n= 17) πάρα πολύ (Πίνακας 6.25).

Πίνακας 6.25:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους παρέχουν πρόσβαση 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	6,4
Λίγο	16	20,5
Αρκετά	22	28,2
Πολύ	18	23,1
Πάρα πολύ	17	21,8
Σύνολο	78	100,0

Τέλος, στην ερώτηση σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους προσφέρουν τη δυνατότητα αποφυγής του συγχρωτισμού οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 7,6% (n= 6) λίγο, κατά 26,6% (n= 21) αρκετά, κατά 25,3% (n= 20) πολύ και κατά 40,5% (n= 32) πάρα πολύ (Πίνακας 6.26).

Πίνακας 6.26:Ποσοστά και συχνότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το αν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τους προσφέρουν τη δυνατότητα αποφυγής του συγχρωτισμού

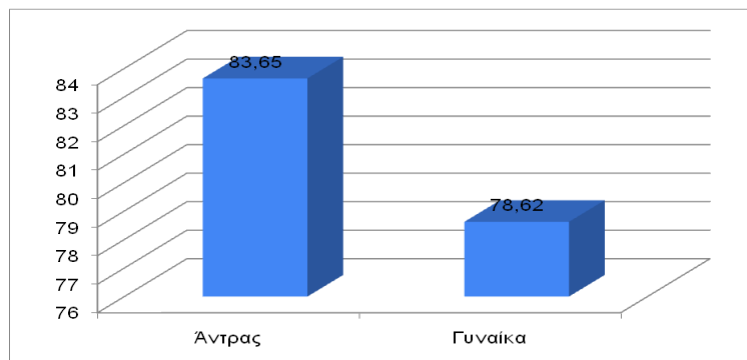
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	6	7,6
Αρκετά	21	26,6
Πολύ	20	25,3
Πάρα πολύ	32	40,5
Σύνολο	79	100,0

6.3 Συσχέτιση δημογραφικών στοιχείων

Όσον αφορά στις ανεξάρτητες μεταβλητές (φύλο, ηλικία, επάγγελμα, επίπεδο σπουδών) και την συσχέτιση τους με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, χρησιμοποιήθηκαν οι συγκρίσεις των μέσων όρων και one way anova, προκειμένου να ελεγχθεί αν οι συγκεκριμένες μεταβλητές τις επηρεάζουν. Αν και, όπως φαίνεται

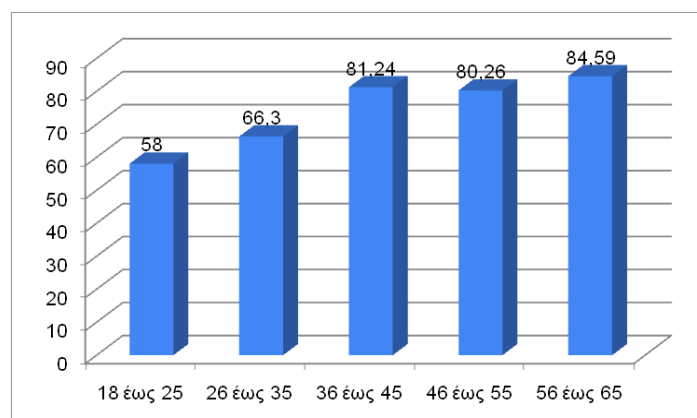
από το παρακάτω διάγραμμα 6.4, υπάρχει διαφορά ανάμεσα στους μέσους όρους των 2 φύλων ($A= 83,65$, $\Gamma= 78,62$), ωστόσο η ανάλυση αποναφάνερωσε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικώς σημαντικές (Πίνακας Π2).

Διάγραμμα 6.4: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα



Όσον αφορά στην μεταβλητή ηλικία, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.5, υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους μέσους όρους των ηλικιών ($18-25= 58$, $26-35= 66,3$, $36-45= 81,24$, $46-55= 80,26$, $56-65= 84,59$). Οι συμμετέχοντες άνω των 35 ετών παρουσιάζουν μεγαλύτερους μέσους όρους, γεγονός που υποδεικνύει ότι είναι περισσότερο ενημερωμένοι, μεγαλύτεροι χρήστες και καλύτεροι γνώστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής, αν και η ανάλυση αποναφάνερωσε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικώς σημαντικές (Πίνακας Π4).

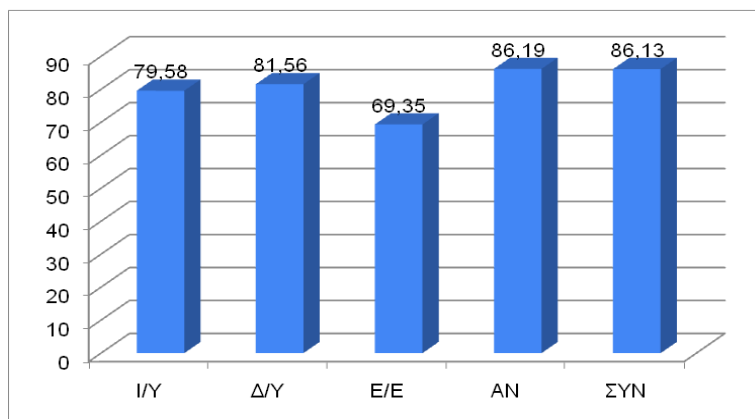
Διάγραμμα 6.5: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες



Σχετικά με την μεταβλητή επάγγελμα, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.6, υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στους μέσους όρους των επαγγελματιών

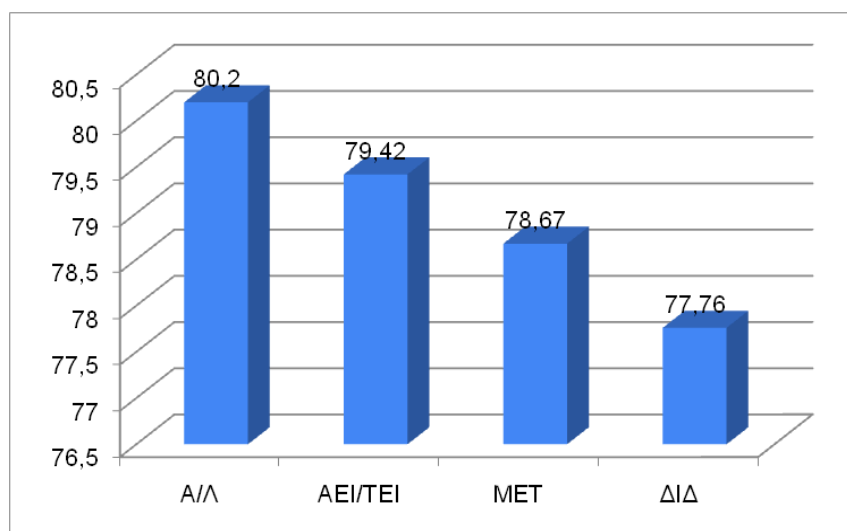
(I/Y= 79.58, Δ/Y= 81.56, Ε/Ε= 69.35, ΑΝ= 86.19, ΣΥΝ= 86.13). Οι ελεύθεροι επαγγελματίες παρουσιάζουν μικρότερους μέσους όρους, γεγονός που υποδεικνύει ότι είναι λιγότερο ενημερωμένοι, μικρότεροι χρήστες και λιγότερο γνώστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής, αν και η ανάλυση αποναφάνερωσε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικώς σημαντικές (Πίνακας Π6).

Διάγραμμα 6.6: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επαγγέλματα



Τέλος, όσον αφορά στην μεταβλητή επίπεδο σπουδών, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.7, αν και υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στους μέσους όρους των επιπέδων σπουδών (Α/Λ= 80.2, ΑΕΙ/ΤΕΙ= 79.42, ΜΕΤ= 78.67, ΔΙΔ= 77.76), ωστόσο, η ανάλυση αποναφάνερωσε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικώς σημαντικές (Πίνακας Π8).

Διάγραμμα 6.7: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επίπεδα σπουδών



Κεφάλαιο 7^ο: Συμπεράσματα και προτάσεις

7.1 Συμπεράσματα

Χωρίς αμφιβολία, η σωστή ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βοηθήσει στην αλλαγή σε επίπεδο κεντρικής και τοπικής διοίκησης. Επιπλέον, με τη χρήση συστημάτων πληροφοριών και τεχνολογίας, είναι δυνατό να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται σε άτομα και επιχειρήσεις, να ενισχυθεί σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα στο σύνολό του, να καταπολεμηθεί η διαφθορά και η γραφειοκρατία και να ενισχυθεί η λογοδοσία και η διαφάνεια.

Δεδομένου ότι τα προβλήματα και οι δυσκολίες που πρέπει να ξεπεράσει επικεντρώνονται σε μακροχρόνιες παθολογίες στο δημόσιο τομέα, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν θεωρείται απλή διαδικασία. Τόσο η λειτουργική οργάνωση της δημόσιας διοίκησης, όσο και η κουλτούρα των μερών που εμπλέκονται στο κομμάτι της χρήσης ΤΠΕ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελούν τους βασικούς τομείς εστίασης των προσαρμογών.

Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση θεωρείται κρίσιμο βήμα για τον εκσυγχρονισμό των εσωτερικών λειτουργιών, την ενίσχυση της επικοινωνίας με τους πολίτες, την τόνωση της συμμετοχής των πολιτών στον δημόσιο τομέα και τη δημιουργία μιας σταθερής βάσης εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Κατά την ανάπτυξη και την υλοποίηση των στρατηγικών τους σχεδίων, οι πόλεις πρέπει να θέσουν στόχους και να αναλάβουν δράση για να γίνουν σύγχρονοι, ψηφιακοί δήμοι που προσφέρουν βελτιωμένες, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Στόχος της εργασίας ήταν να διαπιστωθεί εάν οι πολίτες του Δήμου Κομοτηνής γνωρίζουν ή όχι συγκεκριμένες εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πόσο χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες και πώς αυτό αντανακλά το πόσο ικανοποιημένοι είναι με το διαμέτρημα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Το δείγμα της έρευνας αφορούσε 82 πολίτες του Δήμου Κομοτηνής, εκ των οποίων 68,3% ήταν γυναίκες και το ηλικιακό τους εύρος, στην πλειοψηφία, ήταν από 36 έως 55 ετών. και το 31,7% (n= 26) άντρες (Διάγραμμα 5.1).

Για τους περισσότερους από τους συμμετέχοντες η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αφορά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την αξιοποίηση των ΤΠΕ στον εκσυγχρονισμό της. Παράλληλα, υποστηρίζουν ότι ο Δήμος Κομοτηνής παρέχει σε μεγάλο βαθμό ηλεκτρονικές υπηρεσίες (75,3%) και οι πιο δημοφιλείς από αυτές είναι το Μητρώο Πολιτών, η Αίτηση για Μόνιμη Κατοικία και οι Ηλεκτρονικές Πληρωμές, με συχνότερη χρήση αυτή των τελευταίων.

Σχετικά με την ηλεκτρονική υπηρεσία Μητρώου Πολιτών η χρήση της δεν είναι πολύ συχνή από τους συμμετέχοντες (20%), ενώ ο βαθμός ικανοποίησης των συμμετεχόντων από αυτή την υπηρεσία είναι αρκετά μεγάλος. Επίσης, οι συμμετέχοντες σε μεγάλο ποσοστό (78%) είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα σχεδιασμού της συγκεκριμένης υπηρεσίας, όπως και από την ευχρηστία της (81%).

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική υπηρεσία Tetragonika είναι η λιγότερο γνωστή από τις υπό εξέταση υπηρεσίες, και ο βαθμός χρήσης της κυμαίνεται σε πολύ μικρά ποσοστά (13%). Από την άλλη, ο βαθμός της ικανοποίησης των συμμετεχόντων από την συγκεκριμένη υπηρεσία είναι αρκετά μεγάλος (75%), ενώ θεωρούν ότι πρόκειται για μια ποιοτική σχεδιαστικά υπηρεσία (72%) και αρκετά εύχρηστη (67%).

Παρόμοια ποσοστά ισχύουν και για την υπηρεσία της Αίτησης Μόνιμης Κατοικίας, η οποία κυμαίνεται και αυτή σε μικρά ποσοστά χρήσης (28%), η οποία όμως παρουσιάζει μεγάλο βαθμό ικανοποίησης (93%). Επιπρόσθετα, ο βαθμός ικανοποίησης των συμμετεχόντων σχετικά με την ποιότητα σχεδιασμού της υπηρεσίας είναι πολύ μεγάλος (90%), όπως και η ικανοποίηση τους σχετικά με την ευχρηστία της (91%).

Τέλος, η πιο δημοφιλής ηλεκτρονική υπηρεσία αποδεικνύονται οι Ηλεκτρονικές Πληρωμές, με ποσοστό χρήσης περίπου 46%. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες είναι μια πολύ ικανοποιητική υπηρεσία (97%) και η ποιότητα σχεδιασμού της είναι πολύ μεγάλη (90%), όπως και η ευχρηστία της (98%).

Σε γενικές γραμμές, οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρουσιάζονται αρκετά ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής σε ποσοστό που αγγίζει το 80% και θεωρούν ότι αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσης τους (86%), διευκολύνοντας σε μεγάλο βαθμό την εργασία τους (83%) και εξοικονομώντας τους σημαντικό χρόνο (91%). Από την άλλη, υποστηρίζουν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν αποτελούν σε μεγάλο βαθμό παράγοντα εξοικονόμησης

χρημάτων (67%), αν και παρέχουν συνεχή πρόσβαση (72%), προσφέροντας τη δυνατότητα αποφυγής του συγχρωτισμού σε μεγάλο ποσοστό (92%).

Συμπερασματικά, φαίνεται ότι το δείγμα της έρευνας ήταν αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού του Δήμου Κομοτηνής και οι πληροφορίες αυτές θεωρούνται αρκετά αξιόπιστες για να συναχθεί το συμπέρασμα ότι οι κάτοικοι χρησιμοποιούν συχνά ορισμένες από τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες και παρουσιάζουν αρκετή εξοικείωση με αυτές. Επιπλέον, διαφαίνεται ότι ο Δήμος διαθέτει εξελιγμένες υπηρεσίες, με σχεδιαστική ποιότητα και μεγάλη ευχρηστία, οι οποίες βοηθούν σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες του σε ένα ευρύ φάσμα.

7.2 Προτάσεις

Προτάσεις στους φορείς διαμόρφωσης πολιτικών

Παρόλο που ο Δήμος Κομοτηνής σημειώνει πρόοδο στο κομμάτι της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, χρειάζεται να καταβάλει μια πιο συντονισμένη προσπάθεια, προκειμένου να βελτιώσει τις λειτουργικές πρακτικές και υπηρεσίες του, ώστε να γίνει πιο προσιτός στο κοινό και να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή του στη δημοτική διοίκηση. Συγκεκριμένα, μπορεί να ορίσει εφικτούς στόχους και να αναπτύξει δραστηριότητες και πρωτοβουλίες μέσω του στρατηγικού σχεδιασμού και τις σωστότερης αξιοποίησης των ΤΠΕ που θα οδηγούσαν τελικά σε έναν σταθερό ψηφιακό μετασχηματισμό.

Ο Δήμος Κομοτηνής έχει ενσωματώσει σύγχρονες τεχνολογίες τόσο στις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, όσο και στις εσωτερικές του λειτουργίες. Πηγαίνοντας ένα βήμα παραπέρα, είναι απαραίτητο να δημιουργήσει νέους διαύλους ενημέρωσης και επικοινωνίας με κατοίκους και επιχειρήσεις προκειμένου να καλύψει το επικοινωνιακό χάσμα που έχει δημιουργηθεί. Εάν ο Δήμος προσαρμόσει και εκσυγχρονίσει τις υπηρεσίες του, ώστε να γίνει πιο φιλόξενος προς τους πολίτες, ενισχύοντας παράλληλα την ευαισθητοποίησή τους και κάνοντας πιο εμφανή την παρουσία τους μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, θα μπορέσει να ενισχύσει τα κανάλια επικοινωνίας του. Η χρήση τεχνολογικών εργαλείων, όπως ενημερώσεις κινητών τηλεφώνων και συστήματα αυτοματοποιημένης απόκρισης, ενθαρρύνει την απομακρυσμένη διαδραστική ευελιξία. Επιπλέον, η ευρεία χρήση «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων από ένα ευρύ φάσμα ηλικιακών ομάδων λειτουργεί θετικά και επιφέρει

σημαντικές αλλαγές, οι οποίες σε μεγάλο βαθμό διαμορφώνουν θετικά την αντίληψη των πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ο Δήμος οφείλει να δώσει μεγάλη έμφαση στην προσέλκυση των πολιτών του, προκειμένου να υιοθετήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει και να τους εξηγήσει τα πλεονεκτήματα που μπορούν να αποκομίσουν από αυτές. Μπορεί να δημιουργηθεί, επίσης, ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών, το οποίο θα απλοποιούσε και θα μείωνε το κόστος ενός σημαντικού όγκου εργασίας που σχετίζεται με τις οικονομικές συναλλαγές ανθρώπων και επιχειρήσεων.

Ο Δήμος πρέπει να επιδιώκει τη διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού του στις τελευταίες τεχνολογικές τάσεις και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παράλληλα με τη συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη των υπηρεσιών του. Επιπλέον, μπορεί να ενσωματώσει πρωτοβουλίες κατάρτισης και ενημέρωσης για να βοηθήσει τους πολίτες και τους εργαζόμενους να βελτιώσουν τον ψηφιακό τους γραμματισμό. Μέσω της ενημέρωσης και της διδασκαλίας, οι άνθρωποι εξοικειώνονται με τη χρήση νέων ψηφιακών τεχνολογιών, κατανοούν την αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τροποποιούν την ψηφιακή τους συμπεριφορά και έχουν μεγαλύτερη πίστη στη δημόσια διοίκηση.

Η τεχνολογία μπορεί να επιταχύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό και να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ωστόσο λόγω των υψηλών δαπανών που συνεπάγεται η αγορά, η συντήρηση και η ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας, η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να περιοριστεί. Εκτός από τους εθνικούς πόρους και τα συγχρηματοδοτούμενα ευρωπαϊκά προγράμματα από τα οποία επωφελείται, ο Δήμος μπορεί να συνεργαστεί με ιδιωτικές τεχνολογικές εταιρείες, καθώς και με ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια, τα οποία έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία, για να εξασφαλίσει ότι παρέχονται όλοι οι απαραίτητοι πόροι χωρίς να επιβαρύνονται οι πολίτες, επιπλέον των συγχρηματοδοτούμενων ευρωπαϊκών προγραμμάτων και άλλων εθνικών πόρους από τους οποίους επωφελείται.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η μεγιστοποίηση της χρήσης της είναι μια πρόκληση που επηρεάζει όλους, συμπεριλαμβανομένου του δημόσιου τομέα και των πολιτών. Η νέα ψηφιακή εποχή που έχει επέλθει με τις πρόσφατες υγειονομικές κρίσεις αποδεικνύει την ικανότητά του δημόσιου τομέα και των πολιτών να ενσωματώνουν την τεχνολογία στην καθημερινότητά τους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια ενεργή διαδικασία που συνεχώς εξελίσσεται και

αλλάζει. Το κράτος και ο ίδιος οι πολίτες πρέπει να αναπτύξουν και να διατηρήσουν την προσπάθεια που ξεκίνησε με την επιδημία του κορωνοϊού. Θα πρέπει να θεωρηθεί ως ευκαιρία για την οικονομική ανάκαμψη του κράτους και την ψηφιακή ανάπτυξη.

Προτάσεις προς τους υπαλλήλους

Προκειμένου να διαμορφωθεί ένα νέο όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο ενός ουσιαστικού εκσυγχρονισμού στον τομέα της δημόσιας διοίκησης απαιτούνται συνεργατικοί, ξεκάθαροι και κοινοί στόχοι από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Από την πλευρά τους οι υπάλληλοι οφείλουν να συνεργαστούν με τις κεντρικές διοικήσεις για την υλοποίηση στρατηγικών σχεδίων, αποτυπώνοντας και προτείνοντας ορθές διατυπώσεις αναστοχαστικών διαδικασιών, υιοθετώντας μια κοινή αντίληψη και γνώση των θεμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ακολουθώντας τους κανόνες που διέπουν την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Επίσης, βασική ευθύνη των υπαλλήλων είναι η μόνιμη και σταθερή επιμόρφωση σε θέματα νέων τεχνολογιών, προς αποφυγή του φαινομένου της αντίστασης στην αλλαγή.

Προτάσεις προς τους πολίτες

Από την πλευρά των πολιτών η βασική ευθύνη που προκύπτει αφορά στην ανατροφοδότηση σχετικά με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σε πρωταρχικό στάδιο, βασική προϋπόθεση είναι να αντιστραφεί η άγνοια των πολιτών για την ύπαρξη καλύτερων και ευκολότερων τρόπων για την εξυπηρέτησή τους, μέσω ατομικών πρωτοβουλιών, προκειμένου να υπάρξει μια αμφίδρομη συνεργασία μεταξύ διοίκησης και πολιτών, θέτοντας ως βασική προτεραιότητα να μπορέσουν όλα τα εμπλεκόμενα μέλη να καλύψουν και να τελειοποιήσουν τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες της σύγχρονης εποχής.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

- Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.
- Alaa-Aldin, A., Athmay, E. (2013). Citizens' Perceptions towards e-Governance: Field Study. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(9), 12-24.
- Aranyossy, M. (2022). User adoption and value of e-government services (Citizen-centric empirical study from Hungary), *Acta Oeconomica*, 72(4), 477-497.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27(3), 264-271.
- Bonsón, D., Torres, L., Royo, S., Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, 123-132.
- Chan, F.K.Y., Thong, J.Y.L., Brown, S.A., Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Admin Rev*, 81, 874-894.
- Choudrie, J., Dwivedi, Y. (2005). *A survey of citizens' awareness and adoption of e-government initiatives, the 'Government Gateway': a United Kingdom perspective*. E Government Workshop '05 (eGOV05), 2005, Brunel University, West London.
- Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Commission of the European communities (2003). *The Role of eGovernment for Europe's Future*», COM 2003/567 final, Brussels.
- Commission of the European communities (2003). *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Brussels.
- Creswell, J. W. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Ίων/Ελλην.

- Das, A., Singh, H., Joseph, D. (2017). A longitudinal study of e-government maturity. *Information & Management*, 54(4), 415-426.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead - Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 12- 20.
- Dwi Susanto, T., Diani, D., Hafidz, I. (2017). User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124, 560-568,
- European Commission (2020). *Shaping Europe's digital figure, Greece*. Ανάκτηση από (30-7-2023).
- Fan, J., Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693-718.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10, 1-22.
- Garson, G.D. (2004). The Promise of Digital Government. In: Pavlichev, A. and Garson, G.D., Eds., *Digital Government: Principles and Best Practices*, IDEA Group Publishing, Hershey.
- Grawal, A., Shah, P., Varun, W. (2007). EGOSQ-Users' Assessment of e-Governance Online-Services: A Quality Measurement Instrumentation. In: Agarwal, A. & Venkata-Ramana, V. (eds.), *Foundations of E-government. Chapter: EGOSQ – Users' Assessment of e- Governance Online-Services: A Quality Measurement Instrumentation*. GIFT publications.
- Gronlund, A. (2001). *Electronic Government: Design, Applications and Management*. Pennsylvania: IGI Global Publishing.
- Grosso, A., Ryzin, G. (2011). How Citizens View Government Performance Reporting: Results of a National Survey. *Public Performance & Management Review*, 35(2), 335-250.
- Halchin, L.E. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. *Government Information Quarterly*, 21, 406-419.
- Kolsaker, A., Lee-Kelley, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: A UK study. *International Journal of Public Sector Management*, 21, 723-738.

- OECD (2003). *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report «The E-Government Imperative»*. Retrieved from <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf> (4-8-2023).
- OECD (2003). *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report «The E-Government Imperative»*. Ανάκτηση από <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf> (4-8-2023).
- Pollitt, C., Dan, S. (2011). *The impacts of the New Public Management in Europe: A meta-analysis. COCOPS Working Paper, 3*, 6-11.
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2009). *Research methods for business student*. London: Pearson education.
- Seifert, J.W., Petersen, RE. (2002). *The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government. Perspectives on Global Development and Technology, 1(2)*, 193-212.
- The United Nations E-Government Survey (2014). *E-Government for the Future We Want*. Retrieved from https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf(4-8-2023).
- Tsiotas D., Sdrolas L., Belias D. (2019). *The network paradigm as a modeling tool in regional economy: The case of interregional commuting in Greece*. In Škodová-Parmová D. and Dvořáková-Líšková Z., Eds., *Regions in Context*, Faculty of Economics, University of South Bohemia, ČeskéBudějovice, Czech Republic, 145-177.
- United Nations and American Society for Public Administration (2002). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York: U.N. Publications. Retrieved from <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>(2-8-2023)
- United Nations and American Society for Public Administration (2002). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York: U.N. Publications. Ανάκτηση από <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf> (4-8-2023).
- Wallis, M. (1989). *Bureaucracy, its role in Third World development*. London: Macmillan.

Warf, B. (2016). *e-Government in Asia: Origins, politics, impacts, geographies*. Kingston: Chandos Publishing.

World Bank (2002). *Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina*. Retrieved from <http://documents1.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf>(4-8-2023)

Ελληνόγλωσση

Ακριβοπούλου, Χ., Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Αποστολάκης, Ι. Λουκής, Ε. Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: Παπαζήσης.

Γεωργαράκης, Ν. (2017). *Αποτίμηση και σχεδιασμός δημοσίων πολιτικών στον τομέα του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*. Αθήνα: ΕΚΚΕ.

Δήμος Κομοτηνής (2018). *Επιχειρησιακό σχέδιο Δήμος Κομοτηνής: Φάση Α' Στρατηγικός Σχεδιασμός*. Δήμος Κομοτηνής: Κομοτηνή.

ΕΛΣΤΑΤ (2021). *Απογραφή Πληθυσμού - Κατοικιών 2021*. Ανάκτηση από <https://www.statistics.gr/2021-census-res-pop-results> (12-8-2023).

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2002). *e-Europe 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, σχέδιο δράσης*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>(9-8-2023).

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2005). *Συνεργασία για την οικονομική μεγέθυνση και την απασχόληση*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52005DC0024>(3-8-2023).

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2006). *Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0173> (7-8-2023).

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1999). *e Ευρώπη -Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους» Ανακοίνωση της 8ης Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο ευρωπαϊκό ΣτΑ στις 23 & 24 Μαρτίου 2000*. Ανάκτηση

- από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124221>
(5-8-2023)
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002). *Ανακοίνωση προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο – e Europe 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:124226a&from=EL> (7-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003). *Ανακοίνωση προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών*, Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF>
(6-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003). *Ανακοίνωση στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο & στην Ευρωπαϊκή Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή - Διακυβέρνηση και ανάπτυξη*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52003DC0615&from=FR> (11-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010). *Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52010DC2020> (8-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010). *Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52010DC0245> (16-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2016). *Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 -Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=CELEX%3A52016DC0179> (16-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020). *Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=COM:2020:0066:FIN> (9-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020). *Η ώρα της Ευρώπης: ανασύνταξη και προετοιμασία για την επόμενη γενιά*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:456:FIN> (6-8-2023).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020). *Τεχνητή νοημοσύνη -Η ευρωπαϊκή προσέγγιση της αριστείας και της εμπιστοσύνης*. Βρυξέλλες. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/ALL/?uri=CELEX:52020DC0065> (12-8-2023).

- Ζωιτσάκη, Α. (2022). *Η στάση των πολιτών έναντι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο ρόλος των ΚΕΠ. Η περίπτωση του Δ. Ηρακλείου Κρήτης*. Διπλωματική Εργασία, ΑΤΕΙ Πελοποννήσου, Καλαμάτα.
- Καζαντζή, Α. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών των ΟΤΑ προς όφελος των πολιτών. Η περίπτωση του Δήμου Λαρισαίων*. Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Λάρισα.
- Κανελλοπούλου, Α. (2022). *Ο βαθμός και οι παράγοντες επηρεασμού της αποδοχής, της ικανοποίησης και της εξοικείωσης των πολιτών, ως προς τις νέες τεχνολογίες και καινοτομίες που εφαρμόζονται σήμερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πάτρας, Πάτρα.
- Καραλή, Β. (2014). *Δημόσιος Τομέας, Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα*. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Πάτρα.
- Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση*. Αθήνα: Ι. Σιδέρης
- ΚΕΔΕ, ΣΕΠΕ (2020). ΚΕΔΕ και ΣΕΠΕ για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ανάκτηση από https://www.grtimes.gr/ellada/kede-kai-sepe-gia-ton-psifiako-metaschimatismo?_route_=ellada/kede-kai-sepe-gia-ton-psifiako-metaschimatismo (7-8-2023).
- Κοτζαϊβάζογλου, Ι, Ασπρίδης, Γ., Ρωσσίδης, Ι, Σδρόλιας, Λ. (2017). *Η Στρατηγική Διοίκηση της Γνώσης ως Εργαλείο Ανασυγκρότησης του Δημόσιου Τομέα στην Ελλάδα*. Πρακτικά του 2^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου, Σέρρες.
- Λαδή, Σ., Νταλάκου, Β. (2010). *Ανάλυση δημόσιας πολιτικής*. Αθήνα, Παπαζήσης.
- Λαζακίδου, Α. (2019). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις*. Καλοχώρι: Δίσιγμα.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2013). *Διοικητική Επιστήμη ΙΙ, Προσεγγίσεις στη Θεωρία των Οργανώσεων*. Αθήνα –Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2010). *Στρατηγική Λισαβόνας και δημόσια διοίκηση. Συγκριτική ανάλυση των εθνικών προγραμμάτων διοικητικής μεταρρύθμισης*. Αθήνα, Παπαζήσης.
- Μουρούτσος, Ι. (2020). Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού. *HAPSc Policy Briefs Series*, 1(1), 107-113.
- Παρίσσης, Κ. (2006). Η χάραξη εθνικής στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. *Διοικητική Ενημέρωση*, 39, 27-42

- Ρήγου, Μ., Πισκοπάνη, Α.Μ., (2017). Διαδίκτυο και ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Αθήνα: ΕΚΚΕ.
- Ρωσσίδης, Ι., Μπελιάς Δ., Σδρόλιας Λ. (2018). *Αξιολόγηση της απόδοσης στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Η περίπτωση του Ν. 4369/2016. Προβλήματα, ευκαιρίες και προοπτικές*. Πρακτικά του 1^{ου} Συνεδρίου του Τομέα Διοικητικής Επιστήμης «Δημόσια Διακυβέρνηση: Προοπτικές και Προκλήσεις τον 21ο Αιώνα», Αθήνα.
- Ψυχάρης, Ι., Σιμάτου, Ε. (2003). Η Οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης σε Περιφερειακό και Τοπικό Επίπεδο στην Ελλάδα. *Σειρά Ερευνητικών Εργασιών*, 9(29), 645-684.

Ηλεκτρονικές πηγές

- http://minadmin.yypes.gr/?page_id=12141 (10-8-2023).
- <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> (10-8-2023).
- <http://www.idika.gr/etaireia/erga/hlektronikhsyntagografhsh> (10-8-2023).
- <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/> (10-8-2023).
- <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2> (10-8-2023).
- <https://diavgeia.gov.gr/> (10-8-2023).
- <https://www.gov.gr/> (10-8-2023).
- <https://www.gsis.gr/> (10-8-2023).
- <https://www.ktpae.gr/> (10-8-2023).
- <https://www.yypes.gr/programma-politeia/> (10-8-2023).

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «*Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση*» του Τμήματος Πολίτικης Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο είναι ενημερωμένοι οι πολίτες για τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Δήμο Κομοτηνής, να διερευνηθεί ο βαθμός χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να αποτυπωθεί η ικανοποίηση των πολιτών από την ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα δεδομένα που θα προκύψουν θα αναλυθούν αποκλειστικά από την ερευνήτρια.

Ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας και το χρόνο που διαθέσατε
Κωνσταντίνα Καπουκρανίδου

Α' Μέρος

1. Φύλο

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-66
- 66 κι άνω

3. Επάγγελμα

- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Άνεργος
- Συνταξιούχος
- Φοιτητής
- Άλλο

4. Επίπεδο σπουδών

- Απολυτήριο Γυμνασίου
- Απολυτήριο Λυκείου
- Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

B' Μέρος

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

- Ποτέ
- Σπάνια
- Περιστασιακά
- Συχνά
- Πολύ συχνά

2. Ποιο από τα παρακάτω αποδίδει καλύτερα τον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης?

- Είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης και του κράτους
- Είναι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

- Είναι η δυνατότητα των πολιτών να συμμετέχουν σε διαβούλευση, στη λήψη αποφάσεων, στη διαμόρφωση πολιτικών και στην ενίσχυση δημοκρατικών υπηρεσιών
- Είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του κράτους, για την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών, προάγοντας τη συμμετοχή των πολιτών, καταστήνοντας τη δημόσια διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη
- Δεν γνωρίζω τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση

3. Ο Δήμος Κομοτηνής παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες?

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω

4. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε?

	Γνωρίζω	Δεν γνωρίζω
Μητρώο Πολιτών		
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)		
Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω		
Ηλεκτρονικές πληρωμές		

5. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχετε κάνει ηλεκτρονική χρήση?

	Δεν έχω κάνει ηλεκτρονική χρήση	Έχω κάνει ηλεκτρονική χρήση
Μητρώο Πολιτών		
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)		
Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω		

Ηλεκτρονικές πληρωμές		
--------------------------	--	--

6. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των παρακάτω ηλεκτρονικών υπηρεσιών?

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Μητρώο Πολιτών					
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)					
Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω					
Ηλεκτρονικές πληρωμές					

7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Μητρώο Πολιτών					
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)					
Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω					
Ηλεκτρονικές πληρωμές					

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα σχεδιασμού των παρακάτω ηλεκτρονικών υπηρεσιών?

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Μητρώο Πολιτών					
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)					

Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω					
Ηλεκτρονικές πληρωμές					

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των παρακάτω ηλεκτρονικών υπηρεσιών?

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Μητρώο Πολιτών					
Tetragonica (ενημέρωση για τα τετραγωνικά)					
Αίτηση για μόνιμη κατοικία μέσω					
Ηλεκτρονικές πληρωμές					

10. Γενικότερα, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

11. Θεωρείτε ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αναβαθμίζουν το επίπεδο διαβίωσης					
Διευκολύνουν την εργασία μου					
Εξοικονομώ χρόνο					

Εξοικονομώ χρήμα					
Έχω πρόσβαση 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα					
Αποφεύγω τον συγχρωτισμό					

Παράρτημα II

Πίνακες συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων

Πίνακας Π1: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα

		N	Mean	Std. Deviation
E1	Άντρας	25	4,0400	1,09848
	Γυναίκα	56	3,8750	,93541
	Σύνολο	81	3,9259	,98460
E3	Άντρας	25	1,5200	,87178
	Γυναίκα	56	1,4464	,82945
	Σύνολο	81	1,4691	,83795
E6	Άντρας	19	2,5789	1,07061
	Γυναίκα	41	2,5122	1,09822
	Σύνολο	60	2,5333	1,08091
E7	Άντρας	16	1,6250	1,36015
	Γυναίκα	31	1,4516	,72290
	Σύνολο	47	1,5106	,97518
E8	Άντρας	21	1,9048	1,17918
	Γυναίκα	40	2,1000	1,05733
	Σύνολο	61	2,0328	1,09495
E9	Άντρας	24	3,3750	1,05552
	Γυναίκα	47	3,2766	1,34653
	Σύνολο	71	3,3099	1,24890
E10	Άντρας	14	3,5714	,51355
	Γυναίκα	35	3,3429	,87255
	Σύνολο	49	3,4082	,78842
E11	Άντρας	6	2,50	,837
	Γυναίκα	14	3,07	,917
	Σύνολο	20	2,90	,912
E12	Άντρας	10	3,8000	,78881
	Γυναίκα	28	3,5000	,83887
	Σύνολο	38	3,5789	,82631
E13	Άντρας	21	3,9048	,88909
	Γυναίκα	39	3,6410	,77755
	Σύνολο	60	3,7333	,82064
E14	Άντρας	14	3,5714	,75593
	Γυναίκα	35	3,3429	,87255
	Σύνολο	49	3,4082	,83960

	Άντρας	5	3,00	,000
E15	Γυναίκα	12	3,08	,996
	Σύνολο	17	3,06	,827
	Άντρας	10	3,8000	,91894
E16	Γυναίκα	28	3,3571	,82616
	Σύνολο	38	3,4737	,86170
	Άντρας	18	4,0000	,84017
E17	Γυναίκα	41	3,3415	,82492
	Σύνολο	59	3,5424	,87734
	Άντρας	13	3,5385	,66023
E18	Γυναίκα	35	3,4000	,84714
	Σύνολο	48	3,4375	,79643
	Άντρας	5	3,20	,447
E19	Γυναίκα	13	2,69	1,032
	Σύνολο	18	2,83	,924
	Άντρας	11	3,7273	,78625
E20	Γυναίκα	28	3,4286	,95950
	Σύνολο	39	3,5128	,91398
	Άντρας	18	4,0000	,76696
E21	Γυναίκα	40	3,5250	,78406
	Σύνολο	58	3,6724	,80324
	Άντρας	23	3,3043	1,01957
E22	Γυναίκα	53	3,2453	,82987
	Σύνολο	76	3,2632	,88496
	Άντρας	26	3,6923	1,08699
E23	Γυναίκα	54	3,6481	,93481
	Σύνολο	80	3,6625	,98010
	Άντρας	25	3,8800	1,01325
E24	Γυναίκα	54	3,5370	1,09394
	Σύνολο	79	3,6456	1,07463
	Άντρας	25	4,2000	1,04083
E25	Γυναίκα	55	3,8000	,96992
	Σύνολο	80	3,9250	1,00347
	Άντρας	26	3,0769	1,44009
E26	Γυναίκα	54	2,9259	1,22631
	Σύνολο	80	2,9750	1,29238
	Άντρας	25	3,7600	1,39284
E27	Γυναίκα	53	3,1321	1,07485
	Σύνολο	78	3,3333	1,21320
	Άντρας	25	4,0800	,99666
E28	Γυναίκα	54	3,9444	,99843
	Σύνολο	79	3,9873	,99349

Πίνακας Π2: Ανάλυση απονατου παράγοντα φύλου

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	Between Groups	,471	1	,471	,482	,489
	Within Groups	77,085	79	,976		
	Σύνολο	77,556	80			
E3	Between Groups	,094	1	,094	,132	,718
	Within Groups	56,079	79	,710		
	Σύνολο	56,173	80			
E6	Between Groups	,058	1	,058	,049	,826
	Within Groups	68,875	58	1,188		
	Σύνολο	68,933	59			
E7	Between Groups	,317	1	,317	,329	,569
	Within Groups	43,427	45	,965		
	Σύνολο	43,745	46			
E8	Between Groups	,525	1	,525	,434	,513
	Within Groups	71,410	59	1,210		
	Σύνολο	71,934	60			
E9	Between Groups	,154	1	,154	,097	,756
	Within Groups	109,029	69	1,580		
	Σύνολο	109,183	70			
E10	Between Groups	,522	1	,522	,838	,365
	Within Groups	29,314	47	,624		
	Σύνολο	29,837	48			
E11	Between Groups	1,371	1	1,371	1,711	,207
	Within Groups	14,429	18	,802		
	Σύνολο	15,800	19			
E12	Between Groups	,663	1	,663	,970	,331
	Within Groups	24,600	36	,683		
	Σύνολο	25,263	37			
E13	Between Groups	,949	1	,949	1,420	,238
	Within Groups	38,784	58	,669		
	Σύνολο	39,733	59			
E14	Between Groups	,522	1	,522	,737	,395
	Within Groups	33,314	47	,709		
	Σύνολο	33,837	48			
E15	Between Groups	,025	1	,025	,034	,857
	Within Groups	10,917	15	,728		
	Σύνολο	10,941	16			
E16	Between Groups	1,445	1	1,445	1,999	,166
	Within Groups	26,029	36	,723		
	Σύνολο	27,474	37			

	Between Groups	5,425	1	5,425	7,884	,007
E17	Within Groups	39,220	57	,688		
	Σύνολο	44,644	58			
	Between Groups	,182	1	,182	,282	,598
E18	Within Groups	29,631	46	,644		
	Σύνολο	29,813	47			
	Between Groups	,931	1	,931	1,098	,310
E19	Within Groups	13,569	16	,848		
	Σύνολο	14,500	17			
	Between Groups	,705	1	,705	,840	,365
E20	Within Groups	31,039	37	,839		
	Σύνολο	31,744	38			
	Between Groups	2,801	1	2,801	4,617	,036
E21	Within Groups	33,975	56	,607		
	Σύνολο	36,776	57			
	Between Groups	,056	1	,056	,071	,791
E22	Within Groups	58,681	74	,793		
	Σύνολο	58,737	75			
	Between Groups	,034	1	,034	,035	,852
E23	Within Groups	75,853	78	,972		
	Σύνολο	75,888	79			
	Between Groups	2,010	1	2,010	1,757	,189
E24	Within Groups	88,066	77	1,144		
	Σύνολο	90,076	78			
	Between Groups	2,750	1	2,750	2,793	,099
E25	Within Groups	76,800	78	,985		
	Σύνολο	79,550	79			
	Between Groups	,400	1	,400	,237	,628
E26	Within Groups	131,550	78	1,687		
	Σύνολο	131,950	79			
	Between Groups	6,698	1	6,698	4,774	,032
E27	Within Groups	106,635	76	1,403		
	Σύνολο	113,333	77			
	Between Groups	,314	1	,314	,315	,576
E28	Within Groups	76,673	77	,996		
	Σύνολο	76,987	78			

Πίνακας Π3: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες

		N	Mean	Std. Deviation
E1	18-25	5	2,6000	,54772

	26-35	5	3,8000	,83666
	36-45	31	3,9677	,91228
	46-55	30	4,0000	1,05045
	56-65	10	4,3000	,82327
	Σύνολο	81	3,9259	,98460
	18-25	5	1,4000	,89443
	26-35	6	1,1667	,40825
E3	36-45	31	1,6452	,95038
	46-55	30	1,4667	,86037
	56-65	9	1,1111	,33333
	Σύνολο	81	1,4691	,83795
	18-25	5	1,2000	,44721
	26-35	4	2,0000	,81650
E6	36-45	17	2,9412	1,24853
	46-55	26	2,4231	,80861
	56-65	8	3,1250	1,12599
	Σύνολο	60	2,5333	1,08091
	18-25	4	1,0000	,00000
	26-35	3	1,0000	,00000
E7	36-45	9	1,1111	,33333
	46-55	23	1,5217	,73048
	56-65	8	2,3750	1,76777
	Σύνολο	47	1,5106	,97518
	18-25	4	1,2500	,50000
	26-35	4	2,2500	1,25831
E8	36-45	17	2,8824	1,21873
	46-55	27	1,8519	,86397
	56-65	9	1,2222	,44096
	Σύνολο	61	2,0328	1,09495
	18-25	4	2,5000	1,00000
	26-35	4	2,7500	,95743
E9	36-45	25	3,5200	1,08474
	46-55	28	3,2500	1,43049
	56-65	10	3,5000	1,26930
	Σύνολο	71	3,3099	1,24890
	18-25	1	3,0000	.
	26-35	3	3,3333	,57735
E10	36-45	15	3,4667	,83381
	46-55	23	3,2609	,81002
	56-65	7	3,8571	,69007
	Σύνολο	49	3,4082	,78842
E11	18-25	0	.	.

	26-35	0	.	.
	36-45	4	2,75	,500
	46-55	11	3,00	1,183
	56-65	5	2,80	,447
	Σύνολο	20	2,90	,912
E12	18-25	1	3,0000	.
	26-35	2	3,5000	,70711
	36-45	14	3,7143	,99449
	46-55	17	3,6471	,78591
	56-65	4	3,0000	,00000
	Σύνολο	38	3,5789	,82631
E13	18-25	3	3,0000	1,00000
	26-35	4	3,0000	,00000
	36-45	24	3,7500	,84699
	46-55	21	3,7143	,71714
	56-65	8	4,3750	,74402
	Σύνολο	60	3,7333	,82064
E14	18-25	1	3,0000	.
	26-35	3	3,0000	1,00000
	36-45	15	3,4667	,83381
	46-55	23	3,2609	,81002
	56-65	7	4,0000	,81650
	Σύνολο	49	3,4082	,83960
E15	18-25	0	.	.
	26-35	0	.	.
	36-45	4	2,75	,500
	46-55	8	3,25	1,165
	56-65	5	3,00	,000
	Σύνολο	17	3,06	,827
E16	18-25	1	3,0000	.
	26-35	2	3,5000	,70711
	36-45	14	3,7857	1,05090
	46-55	16	3,3750	,80623
	56-65	5	3,0000	,00000
	Σύνολο	38	3,4737	,86170
E17	18-25	3	2,6667	,57735
	26-35	4	3,0000	,00000
	36-45	23	3,6087	,98807
	46-55	22	3,4091	,66613
	56-65	7	4,4286	,78680
	Σύνολο	59	3,5424	,87734
E18	18-25	2	3,5000	,70711

	26-35	3	3,0000	1,00000
	36-45	15	3,6667	,81650
	46-55	22	3,2727	,76730
	56-65	6	3,6667	,81650
	Σύνολο	48	3,4375	,79643
E19	18-25	0	.	.
	26-35	0	.	.
	36-45	5	2,60	1,140
	46-55	8	2,75	1,035
	56-65	5	3,20	,447
	Σύνολο	18	2,83	,924
E20	18-25	1	3,0000	.
	26-35	3	3,6667	,57735
	36-45	15	3,6000	1,18322
	46-55	16	3,5000	,81650
	56-65	4	3,2500	,50000
	Σύνολο	39	3,5128	,91398
E21	18-25	3	3,3333	,57735
	26-35	3	3,0000	,00000
	36-45	24	3,6667	,86811
	46-55	22	3,5909	,73414
	56-65	6	4,5000	,54772
	Σύνολο	58	3,6724	,80324
E22	18-25	5	2,6000	,54772
	26-35	6	3,0000	,63246
	36-45	29	3,3103	,96745
	46-55	28	3,4286	,83571
	56-65	8	3,1250	,99103
	Σύνολο	76	3,2632	,88496
E23	18-25	5	3,0000	1,00000
	26-35	6	3,3333	1,03280
	36-45	30	3,6000	1,13259
	46-55	29	3,9310	,79871
	56-65	10	3,6000	,84327
	Σύνολο	80	3,6625	,98010
E24	18-25	5	3,2000	,83666
	26-35	6	3,6667	1,21106
	36-45	29	3,4138	1,26822
	46-55	30	3,8000	,80516
	56-65	9	4,1111	1,16667
	Σύνολο	79	3,6456	1,07463
E25	18-25	5	3,4000	1,14018

	26-35	6	4,0000	1,26491
	36-45	29	3,7931	1,11417
	46-55	30	4,0667	,86834
	56-65	10	4,1000	,87560
	Σύνολο	80	3,9250	1,00347
E26	18-25	5	2,6000	,89443
	26-35	6	3,1667	1,32916
	36-45	30	3,1000	1,56139
	46-55	30	2,8667	1,16658
	56-65	9	3,0000	1,00000
	Σύνολο	80	2,9750	1,29238
E27	18-25	5	2,4000	,54772
	26-35	6	3,3333	,81650
	36-45	30	3,2667	1,31131
	46-55	29	3,4483	1,18280
	56-65	8	3,7500	1,38873
	Σύνολο	78	3,3333	1,21320
E28	18-25	5	3,4000	,89443
	26-35	6	3,8333	1,32916
	36-45	30	3,8667	1,07425
	46-55	28	4,1786	,86297
	56-65	10	4,2000	,91894
	Σύνολο	79	3,9873	,99349

Πίνακας Π4: Ανάλυση απονατου παράγοντα ηλικία

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	Between Groups	10,488	4	2,622	2,971	,025
	Within Groups	67,068	76	,882		
	Σύνολο	77,556	80			
E3	Between Groups	2,687	4	,672	,955	,437
	Within Groups	53,486	76	,704		
	Σύνολο	56,173	80			
E6	Between Groups	15,971	4	3,993	4,146	,005
	Within Groups	52,962	55	,963		
	Σύνολο	68,933	59			
E7	Between Groups	9,242	4	2,310	2,812	,037
	Within Groups	34,503	42	,822		
	Σύνολο	43,745	46			
E8	Between Groups	21,707	4	5,427	6,050	,000
	Within Groups	50,228	56	,897		
	Σύνολο	71,934	60			

	Between Groups	5,443	4	1,361	,866	,489
E9	Within Groups	103,740	66	1,572		
	Σύνολο	109,183	70			
	Between Groups	2,145	4	,536	,852	,500
E10	Within Groups	27,692	44	,629		
	Σύνολο	29,837	48			
	Between Groups	,250	2	,125	,137	,873
E11	Within Groups	15,550	17	,915		
	Σύνολο	15,800	19			
	Between Groups	2,024	4	,506	,718	,585
E12	Within Groups	23,239	33	,704		
	Σύνολο	25,263	37			
	Between Groups	7,073	4	1,768	2,978	,027
E13	Within Groups	32,661	55	,594		
	Σύνολο	39,733	59			
	Between Groups	3,669	4	,917	1,338	,271
E14	Within Groups	30,168	44	,686		
	Σύνολο	33,837	48			
	Between Groups	,691	2	,346	,472	,633
E15	Within Groups	10,250	14	,732		
	Σύνολο	10,941	16			
	Between Groups	2,867	4	,717	,961	,442
E16	Within Groups	24,607	33	,746		
	Σύνολο	27,474	37			
	Between Groups	9,467	4	2,367	3,633	,011
E17	Within Groups	35,177	54	,651		
	Σύνολο	44,644	58			
	Between Groups	2,282	4	,571	,891	,477
E18	Within Groups	27,530	43	,640		
	Σύνολο	29,812	47			
	Between Groups	1,000	2	,500	,556	,585
E19	Within Groups	13,500	15	,900		
	Σύνολο	14,500	17			
	Between Groups	,727	4	,182	,199	,937
E20	Within Groups	31,017	34	,912		
	Σύνολο	31,744	38			
	Between Groups	5,958	4	1,489	2,561	,049
E21	Within Groups	30,818	53	,581		
	Σύνολο	36,776	57			
	Between Groups	3,598	4	,899	1,158	,337
E22	Within Groups	55,139	71	,777		
	Σύνολο	58,737	75			

	Between Groups	5,092	4	1,273	1,349	,260
E23	Within Groups	70,795	75	,944		
	Σύνολο	75,888	79			
	Between Groups	5,219	4	1,305	1,138	,345
E24	Within Groups	84,857	74	1,147		
	Σύνολο	90,076	78			
	Between Groups	2,825	4	,706	,690	,601
E25	Within Groups	76,725	75	1,023		
	Σύνολο	79,550	79			
	Between Groups	1,750	4	,437	,252	,908
E26	Within Groups	130,200	75	1,736		
	Σύνολο	131,950	79			
	Between Groups	6,261	4	1,565	1,067	,379
E27	Within Groups	107,072	73	1,467		
	Σύνολο	113,333	77			
	Between Groups	3,780	4	,945	,955	,437
E28	Within Groups	73,207	74	,989		
	Σύνολο	76,987	78			

Πίνακας Π5: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα επαγγέλματα

		N	Mean	Std. Deviation
E1	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,9130	,94931
	Δημόσιος Υπάλληλος	32	4,1563	,88388
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	3,6000	1,51658
	Άνεργος	9	3,8889	,92796
	Συνταξιούχος	5	4,0000	1,00000
	Φοιτητής	4	2,7500	,50000
	Άλλο	3	3,6667	1,52753
	Σύνολο	81	3,9259	,98460
E3	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	1,8261	,98406
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	1,1613	,52261
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	2,0000	1,09545
	Άνεργος	9	1,0000	,00000
	Συνταξιούχος	5	1,0000	,00000
	Φοιτητής	4	1,5000	1,00000
	Άλλο	3	3,0000	,00000
	Σύνολο	81	1,4691	,83795
E6	Ιδιωτικός Υπάλληλος	14	2,7857	1,25137
	Δημόσιος Υπάλληλος	26	2,5385	,85934
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	2,4000	,54772

	Άνεργος	7	2,7143	1,25357
	Συνταξιούχος	4	3,0000	1,63299
	Φοιτητής	4	1,0000	,00000
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	60	2,5333	1,08091
E7	Ιδιωτικός Υπάλληλος	10	1,1000	,31623
	Δημόσιος Υπάλληλος	21	1,8571	1,27615
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	1,8000	,83666
	Άνεργος	4	1,0000	,00000
	Συνταξιούχος	4	1,2500	,50000
	Φοιτητής	3	1,0000	,00000
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	47	1,5106	,97518
E8	Ιδιωτικός Υπάλληλος	14	2,2857	1,13873
	Δημόσιος Υπάλληλος	24	1,8333	,96309
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	1,8000	,44721
	Άνεργος	8	3,1250	1,35620
	Συνταξιούχος	5	1,2000	,44721
	Φοιτητής	3	1,0000	,00000
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	61	2,0328	1,09495
E9	Ιδιωτικός Υπάλληλος	22	3,6364	1,25529
	Δημόσιος Υπάλληλος	28	3,1429	1,35303
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	3,4000	,89443
	Άνεργος	6	3,1667	1,32916
	Συνταξιούχος	5	3,4000	1,51658
	Φοιτητής	4	2,7500	,50000
	Άλλο	1	3,0000	.
	Σύνολο	71	3,3099	1,24890
E10	Ιδιωτικός Υπάλληλος	12	3,1667	,71774
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	3,4783	,79026
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	3,0000	,81650
	Άνεργος	6	3,6667	,81650
	Συνταξιούχος	3	4,0000	1,00000
	Φοιτητής	1	3,0000	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	49	3,4082	,78842
E11	Ιδιωτικός Υπάλληλος	3	3,00	,000
	Δημόσιος Υπάλληλος	10	3,20	1,033
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	3	2,00	1,000
	Άνεργος	2	3,00	,000
	Συνταξιούχος	2	2,50	,707

	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	20	2,90	,912
E12	Ιδιωτικός Υπάλληλος	10	3,8000	,78881
	Δημόσιος Υπάλληλος	16	3,5625	,72744
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	2	2,5000	,70711
	Άνεργος	7	4,0000	,81650
	Συνταξιούχος	1	3,0000	.
	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	38	3,5789	,82631
E13	Ιδιωτικός Υπάλληλος	19	3,8421	,76472
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	3,7826	,73587
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	2,7500	,50000
	Άνεργος	6	4,0000	,89443
	Συνταξιούχος	3	4,6667	,57735
	Φοιτητής	4	3,0000	,81650
	Άλλο	1	3,0000	.
	Σύνολο	60	3,7333	,82064
E14	Ιδιωτικός Υπάλληλος	13	3,1538	,80064
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	3,3913	,78272
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	3,0000	,81650
	Άνεργος	5	3,8000	,83666
	Συνταξιούχος	3	4,6667	,57735
	Φοιτητής	1	3,0000	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	49	3,4082	,83960
E15	Ιδιωτικός Υπάλληλος	2	3,00	,000
	Δημόσιος Υπάλληλος	9	3,22	1,093
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	2	2,50	,707
	Άνεργος	2	3,00	,000
	Συνταξιούχος	2	3,00	,000
	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	17	3,06	,827
E16	Ιδιωτικός Υπάλληλος	10	3,6000	,84327
	Δημόσιος Υπάλληλος	15	3,4667	,91548
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	2	2,5000	,70711
	Άνεργος	7	3,8571	,69007
	Συνταξιούχος	2	3,0000	,00000
	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	2	3,0000	1,41421

	Σύνολο	38	3,4737	,86170
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	19	3,5789	,69248
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	3,6087	,94094
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	2,7500	,50000
E17	Άνεργος	6	3,6667	1,03280
	Συνταξιούχος	2	5,0000	,00000
	Φοιτητής	4	3,0000	,81650
	Άλλο	1	3,0000	.
	Σύνολο	59	3,5424	,87734
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	12	3,4167	,79296
	Δημόσιος Υπάλληλος	22	3,4091	,79637
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	3,0000	,81650
E18	Άνεργος	6	3,8333	,75277
	Συνταξιούχος	3	3,6667	1,15470
	Φοιτητής	1	3,0000	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	48	3,4375	,79643
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	3	2,00	1,000
	Δημόσιος Υπάλληλος	9	3,00	1,000
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	2	2,50	,707
E19	Άνεργος	2	3,50	,707
	Συνταξιούχος	2	3,00	,000
	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	0	.	.
	Σύνολο	18	2,83	,924
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	11	3,5455	1,12815
	Δημόσιος Υπάλληλος	15	3,4000	,73679
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	3	3,3333	1,15470
E20	Άνεργος	7	4,1429	,69007
	Συνταξιούχος	1	3,0000	.
	Φοιτητής	0	.	.
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	39	3,5128	,91398
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	19	3,6316	,76089
	Δημόσιος Υπάλληλος	22	3,7273	,76730
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	3,2500	,95743
E21	Άνεργος	6	3,8333	,98319
	Συνταξιούχος	2	5,0000	,00000
	Φοιτητής	4	3,2500	,50000
	Άλλο	1	3,0000	.
	Σύνολο	58	3,6724	,80324
E22	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,3478	,93462

	Δημόσιος Υπάλληλος	29	3,2759	,95978
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	3,0000	,89443
	Άνεργος	9	3,5556	,72648
	Συνταξιούχος	3	3,3333	,57735
	Φοιτητής	4	2,7500	,50000
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	76	3,2632	,88496
E23	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,5217	,94722
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	3,8387	1,09839
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	3,1667	,75277
	Άνεργος	9	3,8889	,92796
	Συνταξιούχος	5	4,0000	,70711
	Φοιτητής	4	3,2500	,95743
	Άλλο	2	3,0000	,00000
	Σύνολο	80	3,6625	,98010
E24	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,3478	1,15242
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	3,7742	1,05545
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	3,1667	,98319
	Άνεργος	9	4,0000	1,11803
	Συνταξιούχος	4	4,5000	1,00000
	Φοιτητής	4	3,7500	,50000
	Άλλο	2	3,0000	,00000
	Σύνολο	79	3,6456	1,07463
E25	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,8261	1,02922
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	4,1613	,96943
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	3,3333	,81650
	Άνεργος	9	4,1111	,92796
	Συνταξιούχος	5	4,2000	,83666
	Φοιτητής	4	3,2500	1,50000
	Άλλο	2	3,0000	,00000
	Σύνολο	80	3,9250	1,00347
E26	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	2,8696	1,35862
	Δημόσιος Υπάλληλος	32	3,0313	1,37921
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	2,0000	,63246
	Άνεργος	9	3,6667	1,00000
	Συνταξιούχος	4	3,7500	,95743
	Φοιτητής	4	2,7500	1,25831
	Άλλο	2	2,0000	,00000
	Σύνολο	80	2,9750	1,29238
E27	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,5217	,94722
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	3,3548	1,42708
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	6	3,0000	1,41421

	Άνεργος	9	3,4444	1,13039
	Συνταξιούχος	3	4,0000	1,00000
	Φοιτητής	4	2,2500	,50000
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	78	3,3333	1,21320
E28	Ιδιωτικός Υπάλληλος	23	3,8696	,96786
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	4,1935	1,01388
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	3,6000	,89443
	Άνεργος	9	4,3333	,86603
	Συνταξιούχος	5	4,0000	1,00000
	Φοιτητής	4	3,5000	1,00000
	Άλλο	2	2,5000	,70711
	Σύνολο	79	3,9873	,99349

Πίνακας Π6: Ανάλυση απονατου παράγοντα επάγγελμα

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	Between Groups	8,005	6	1,334	1,420	,219
	Within Groups	69,550	74	,940		
	Σύνολο	77,556	80			
E3	Between Groups	17,675	6	2,946	5,662	,000
	Within Groups	38,498	74	,520		
	Σύνολο	56,173	80			
E6	Between Groups	11,486	5	2,297	2,159	,072
	Within Groups	57,447	54	1,064		
	Σύνολο	68,933	59			
E7	Between Groups	6,723	5	1,345	1,489	,214
	Within Groups	37,021	41	,903		
	Σύνολο	43,745	46			
E8	Between Groups	18,769	6	3,128	3,177	,010
	Within Groups	53,165	54	,985		
	Σύνολο	71,934	60			
E9	Between Groups	4,680	6	,780	,478	,822
	Within Groups	104,503	64	1,633		
	Σύνολο	109,183	70			
E10	Between Groups	3,098	5	,620	,996	,431
	Within Groups	26,739	43	,622		
	Σύνολο	29,837	48			
E11	Between Groups	3,700	4	,925	1,147	,373
	Within Groups	12,100	15	,807		
	Σύνολο	15,800	19			
E12	Between Groups	6,726	5	1,345	2,322	,066

	Within Groups	18,538	32	,579		
	Σύνολο	25,263	37			
	Between Groups	9,877	6	1,646	2,922	,015
E13	Within Groups	29,856	53	,563		
	Σύνολο	39,733	59			
	Between Groups	7,199	5	1,440	2,324	,059
E14	Within Groups	26,637	43	,619		
	Σύνολο	33,837	48			
	Between Groups	,886	4	,221	,264	,895
E15	Within Groups	10,056	12	,838		
	Σύνολο	10,941	16			
	Between Groups	3,983	5	,797	1,085	,387
E16	Within Groups	23,490	32	,734		
	Σύνολο	27,474	37			
	Between Groups	8,451	6	1,408	2,024	,079
E17	Within Groups	36,193	52	,696		
	Σύνολο	44,644	58			
	Between Groups	2,078	5	,416	,629	,678
E18	Within Groups	27,735	42	,660		
	Σύνολο	29,813	47			
	Between Groups	3,500	4	,875	1,034	,426
E19	Within Groups	11,000	13	,846		
	Σύνολο	14,500	17			
	Between Groups	5,393	5	1,079	1,351	,268
E20	Within Groups	26,351	33	,799		
	Σύνολο	31,744	38			
	Between Groups	5,658	6	,943	1,545	,182
E21	Within Groups	31,118	51	,610		
	Σύνολο	36,776	57			
	Between Groups	3,587	6	,598	,748	,613
E22	Within Groups	55,149	69	,799		
	Σύνολο	58,737	75			
	Between Groups	5,483	6	,914	,947	,467
E23	Within Groups	70,405	73	,964		
	Σύνολο	75,888	79			
	Between Groups	8,856	6	1,476	1,308	,265
E24	Within Groups	81,220	72	1,128		
	Σύνολο	90,076	78			
	Between Groups	8,280	6	1,380	1,413	,221
E25	Within Groups	71,270	73	,976		
	Σύνολο	79,550	79			
E26	Between Groups	14,873	6	2,479	1,546	,176

	Within Groups	117,077	73	1,604		
	Σύνολο	131,950	79			
	Between Groups	9,025	6	1,504	1,024	,417
E27	Within Groups	104,308	71	1,469		
	Σύνολο	113,333	77			
	Between Groups	8,840	6	1,473	1,557	,172
E28	Within Groups	68,147	72	,946		
	Σύνολο	76,987	78			

Πίνακας Π7: Μέσοι όροι των απαντήσεων σχετικά με το επίπεδο σπουδών

		N	Mean	Std. Deviation
	Απολυτήριο Λυκείου	22	3,6818	,99457
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	37	3,8649	1,03178
E1	Μεταπτυχιακό	16	4,4375	,72744
	Διδακτορικό	5	3,6000	,89443
	Σύνολο	80	3,9125	,98333
	Απολυτήριο Λυκείου	22	1,4545	,85786
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	36	1,5556	,90851
E3	Μεταπτυχιακό	17	1,2941	,68599
	Διδακτορικό	5	1,6000	,89443
	Σύνολο	80	1,4750	,84156
	Απολυτήριο Λυκείου	17	2,3529	1,27187
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	25	2,4800	1,00499
E6	Μεταπτυχιακό	13	2,3846	,76795
	Διδακτορικό	4	3,5000	,57735
	Σύνολο	59	2,4915	1,04011
	Απολυτήριο Λυκείου	13	1,2308	,59914
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	22	1,8636	1,24577
E7	Μεταπτυχιακό	9	1,2222	,44096
	Διδακτορικό	3	1,0000	,00000
	Σύνολο	47	1,5106	,97518
	Απολυτήριο Λυκείου	18	2,1111	1,23140
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	27	2,0741	1,10683
E8	Μεταπτυχιακό	11	1,6364	,92442
	Διδακτορικό	4	2,2500	,95743
	Σύνολο	60	2,0167	1,09686
	Απολυτήριο Λυκείου	20	3,4000	1,09545
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	33	3,3333	1,38444
E9	Μεταπτυχιακό	12	2,7500	1,13818
	Διδακτορικό	5	3,8000	,83666

	Σύνολο	70	3,2857	1,24112
	Απολυτήριο Λυκείου	13	3,3846	,65044
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	20	3,2000	,95145
E10	Μεταπτυχιακό	11	3,6364	,67420
	Διδακτορικό	4	3,7500	,50000
	Σύνολο	48	3,3958	,79197
	Απολυτήριο Λυκείου	7	2,86	,378
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	11	2,73	1,009
E11	Μεταπτυχιακό	2	4,00	1,414
	Διδακτορικό	0	.	.
	Σύνολο	20	2,90	,912
	Απολυτήριο Λυκείου	11	3,3636	1,02691
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	19	3,6316	,83070
E12	Μεταπτυχιακό	4	3,5000	,57735
	Διδακτορικό	3	4,0000	,00000
	Σύνολο	37	3,5676	,83468
	Απολυτήριο Λυκείου	17	3,8824	,85749
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	28	3,6429	,86984
E13	Μεταπτυχιακό	9	3,4444	,52705
	Διδακτορικό	5	4,0000	,70711
	Σύνολο	59	3,7119	,81051
	Απολυτήριο Λυκείου	13	3,5385	,87706
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	20	3,3500	,87509
E14	Μεταπτυχιακό	11	3,2727	,90453
	Διδακτορικό	4	3,5000	,57735
	Σύνολο	48	3,3958	,84399
	Απολυτήριο Λυκείου	6	2,83	,408
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	9	3,00	,866
E15	Μεταπτυχιακό	2	4,00	1,414
	Διδακτορικό	0	.	.
	Σύνολο	17	3,06	,827
	Απολυτήριο Λυκείου	12	3,3333	,88763
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	18	3,5000	,85749
E16	Μεταπτυχιακό	4	3,0000	,00000
	Διδακτορικό	3	4,6667	,57735
	Σύνολο	37	3,4865	,86992
	Απολυτήριο Λυκείου	17	3,7059	,77174
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	27	3,4074	,97109
E17	Μεταπτυχιακό	10	3,2000	,63246
	Διδακτορικό	4	4,5000	,57735
	Σύνολο	58	3,5345	,88289
E18	Απολυτήριο Λυκείου	12	3,3333	,77850

	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	21	3,4286	,74642
	Μεταπτυχιακό	11	3,2727	,90453
	Διδακτορικό	3	4,0000	,00000
	Σύνολο	47	3,4043	,77065
	Απολυτήριο Λυκείου	6	2,83	,753
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	10	2,80	1,135
E19	Μεταπτυχιακό	2	3,00	,000
	Διδακτορικό	0	.	.
	Σύνολο	18	2,83	,924
	Απολυτήριο Λυκείου	11	3,4545	1,03573
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	19	3,4211	,96124
E20	Μεταπτυχιακό	5	3,6000	,89443
	Διδακτορικό	3	4,0000	,00000
	Σύνολο	38	3,5000	,92269
	Απολυτήριο Λυκείου	18	3,7778	,80845
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	25	3,6400	,86023
E21	Μεταπτυχιακό	10	3,4000	,69921
	Διδακτορικό	4	4,0000	,81650
	Σύνολο	57	3,6667	,80917
	Απολυτήριο Λυκείου	20	3,6000	,82078
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	34	3,2353	,88963
E22	Μεταπτυχιακό	16	2,9375	,77190
	Διδακτορικό	5	3,0000	1,22474
	Σύνολο	75	3,2533	,88674
	Απολυτήριο Λυκείου	22	3,8182	1,00647
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	36	3,6111	,93435
E23	Μεταπτυχιακό	16	3,6250	1,14746
	Διδακτορικό	5	3,4000	,89443
	Σύνολο	79	3,6582	,98562
	Απολυτήριο Λυκείου	20	4,0000	,85840
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	37	3,5946	1,16570
E24	Μεταπτυχιακό	16	3,3125	1,07819
	Διδακτορικό	5	3,6000	1,14018
	Σύνολο	78	3,6410	1,08082
	Απολυτήριο Λυκείου	21	3,9524	,97346
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	37	3,9459	,99850
E25	Μεταπτυχιακό	16	3,7500	1,12546
	Διδακτορικό	5	4,0000	1,00000
	Σύνολο	79	3,9114	1,00243
	Απολυτήριο Λυκείου	21	3,2857	1,23056
E26	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	37	2,7027	1,24421
	Μεταπτυχιακό	16	2,8125	1,37689

	Διδακτορικό	5	3,8000	1,09545
	Σύνολο	79	2,9494	1,28001
	Απολυτήριο Λυκείου	20	3,2000	1,10501
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	36	3,3889	1,17784
E27	Μεταπτυχιακό	16	3,1875	1,37689
	Διδακτορικό	5	3,6000	1,51658
	Σύνολο	77	3,3117	1,20590
	Απολυτήριο Λυκείου	22	3,8182	,95799
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	35	4,0286	,98476
E28	Μεταπτυχιακό	16	4,0000	1,15470
	Διδακτορικό	5	4,2000	,83666
	Σύνολο	78	3,9744	,99315

Πίνακας Π18: Ανάλυση απονατου παράγοντα επίπεδο σπουδών

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	Between Groups	6,153	3	2,051	2,219	,093
	Within Groups	70,235	76	,924		
	Σύνολο	76,387	79			
E3	Between Groups	,877	3	,292	,403	,751
	Within Groups	55,073	76	,725		
	Σύνολο	55,950	79			
E6	Between Groups	4,546	3	1,515	1,432	,243
	Within Groups	58,199	55	1,058		
	Σύνολο	62,746	58			
E7	Between Groups	5,291	3	1,764	1,972	,132
	Within Groups	38,454	43	,894		
	Σύνολο	43,745	46			
E8	Between Groups	2,058	3	,686	,557	,645
	Within Groups	68,925	56	1,231		
	Σύνολο	70,983	59			
E9	Between Groups	5,102	3	1,701	1,109	,352
	Within Groups	101,183	66	1,533		
	Σύνολο	106,286	69			
E10	Between Groups	1,907	3	,636	1,014	,395
	Within Groups	27,572	44	,627		
	Σύνολο	29,479	47			
E11	Between Groups	2,761	2	1,381	1,800	,195
	Within Groups	13,039	17	,767		
	Σύνολο	15,800	19			
E12	Between Groups	1,115	3	,372	,512	,677
	Within Groups	23,967	33	,726		

	Σύνολο	25,081	36			
	Between Groups	1,686	3	,562	,849	,473
E13	Within Groups	36,415	55	,662		
	Σύνολο	38,102	58			
	Between Groups	,517	3	,172	,230	,875
E14	Within Groups	32,963	44	,749		
	Σύνολο	33,479	47			
	Between Groups	2,108	2	1,054	1,670	,224
E15	Within Groups	8,833	14	,631		
	Σύνολο	10,941	16			
	Between Groups	5,410	3	1,803	2,726	,060
E16	Within Groups	21,833	33	,662		
	Σύνολο	27,243	36			
	Between Groups	5,783	3	1,928	2,693	,055
E17	Within Groups	38,648	54	,716		
	Σύνολο	44,431	57			
	Between Groups	1,328	3	,443	,732	,538
E18	Within Groups	25,991	43	,604		
	Σύνολο	27,319	46			
	Between Groups	,067	2	,033	,035	,966
E19	Within Groups	14,433	15	,962		
	Σύνολο	14,500	17			
	Between Groups	,941	3	,314	,349	,790
E20	Within Groups	30,559	34	,899		
	Σύνολο	31,500	37			
	Between Groups	1,396	3	,465	,699	,557
E21	Within Groups	35,271	53	,665		
	Σύνολο	36,667	56			
	Between Groups	4,332	3	1,444	1,903	,137
E22	Within Groups	53,855	71	,759		
	Σύνολο	58,187	74			
	Between Groups	,994	3	,331	,332	,802
E23	Within Groups	74,778	75	,997		
	Σύνολο	75,772	78			
	Between Groups	4,392	3	1,464	1,266	,292
E24	Within Groups	85,556	74	1,156		
	Σύνολο	89,949	77			
	Between Groups	,535	3	,178	,172	,915
E25	Within Groups	77,844	75	1,038		
	Σύνολο	78,380	78			
	Between Groups	8,545	3	2,848	1,791	,156
E26	Within Groups	119,253	75	1,590		

	Σύνολο	127,797	78			
	Between Groups	1,126	3	,375	,251	,861
E27	Within Groups	109,393	73	1,499		
	Σύνολο	110,519	76			
	Between Groups	,905	3	,302	,297	,827
E28	Within Groups	75,044	74	1,014		
	Σύνολο	75,949	77			