



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη
«Δημόσια Διοίκηση»**



Διπλωματική Εργασία

**Ικανοποίηση και αποτελεσματικότητα παροχής ψηφιακών
υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης
Μελέτη περίπτωσης: Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας
Διοίκησης «Gov.gr»**

**ΤΟΥ
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ Χρήστου**

Επιβλέπων καθηγητής: ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ Αναστάσιος

Καστοριά, 2024

Copyright © 2024 – Χρήστος Παπαδόπουλος

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν αποκλειστικά τον συγγραφέα και δεν αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας.

Ως συγγραφέας της παρούσας εργασίας δηλώνω πως η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής και δεν περιέχει υλικό από μη αναφερόμενες πηγές.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εκφράσω τις βαθιές μου ευχαριστίες σε όσους στάθηκαν δίπλα μου και με υποστήριξαν κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, ολοκληρώνοντας με αυτόν τον τρόπο ένα σπουδαίο κομμάτι της εκπαιδευτικής μου πορείας.

Ξεκινώντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς την οικογένειά μου, για την αγάπη και την ατελείωτη υποστήριξη που μου προσέφεραν. Η στήριξή τους ήταν πηγή δύναμης και έμπνευσης σε κάθε βήμα της ζωής μου.

Ειδική μνεία οφείλω στην αγαπημένη μου σύζυγο, την Ελένη, η οποία στάθηκε δίπλα μου σε κάθε δύσκολη στιγμή καθώς με την ενθάρρυνση και την υποστήριξη της, συνέβαλλε καθοριστικά να διατηρήσω υψηλά το ηθικό μου για την επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας. Η πίστη της στις δυνατότητές μου και η αγάπη της είναι ανεκτίμητες.

Ωστόσο, δεν μπορώ να παραλείψω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες και στον αξιότιμο καθηγητή μου, κύριο Πανόπουλο Αναστάσιο, για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες συμβουλές του. Η επιστημονική του καθοδήγηση αλλά και το ενδιαφέρον για την πρόοδο της εργασίας μου ήταν καθοριστικά για την επίτευξη των στόχων μου.

Ολοκληρώνοντας το σκέλος αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω και όλους όσους με βοήθησαν άμεσα ή έμμεσα στην ολοκλήρωση αυτού του έργου, τους συναδέλφους, τους φίλους και όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας βάζοντας το δικό τους αποτύπωμα σε αυτήν την εργασία. Η συμβολή όλων αυτών των προσώπων ήταν απαραίτητη για την επιτυχία αυτού του εγχειρήματος, και για αυτό τους είμαι βαθύτατα ευγνώμων.

«1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.

2.Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

Άρθρο 5Α του Συντάγματος της Ελλάδος

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά και περιλαμβάνουν την εσωτερική εξυγίανση της δημόσιας διοίκησης μέσω της σημαντικής μείωσης του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας, χάρις του εξορθολογισμού του εργασιακού περιβάλλοντος των δημοσίων υπαλλήλων. Αδιαμφισβήτητα, η ψηφιακή διακυβέρνηση επιδρά θετικά στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης στο σύνολό της, με τη διάδοση και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και την κοινωνία, οδηγώντας σε ποιοτικές βελτιώσεις για το κράτος στο σύνολό του.

Η παρούσα διπλωματική επικεντρώνεται στην περίπτωση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «Gov.Gr» εστιάζοντας στην εξέλιξη του νέου προσώπου της Δημόσιας Διοίκησης στις ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες με την αξιοποίηση και χρήση τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αναδεικνύοντας την συνολική πρωτοβουλία ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους. Σημειώνεται πως κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η διακρίβωση της αποτελεσματικότητας της ενιαίας ψηφιακής πύλης «Gov.gr» αλλά και του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως α) την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), β) την προσβασιμότητα και την χρηστικότητα της πλατφόρμας, γ) την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης, δ) την ασφάλεια και ιδιωτικότητα που παρέχει το Gov.gr, ε) Την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, στ) την διαφάνεια και την αξιοκρατία και τέλος ζ) την παρουσία ανατροφοδότησης – αξιολόγησης.

Τα ευρήματα επιβεβαίωσαν τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν καθώς προέκυψε ότι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών αλλά και η αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, σχετίζονται άμεσα από τις επιμέρους ανεξάρτητες μεταβλητές του προτεινόμενου μοντέλου αξιολόγησης.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσιος Τομέας, Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, Διαφθορά, Ψηφιοποίηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Μέτρηση Ικανοποίησης χρηστών από την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Αποτελεσματικότητα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ABSTRACT

The benefits of e-government are manifold and include the internal consolidation of the public administration through a significant reduction in operational costs and an increase in productivity through the streamlining of the working environment of civil servants. Undoubtedly, digital governance has a positive impact on the efficiency of the public administration as a whole, as well as on the dissemination and delivery of quality services to citizens and society, leading to qualitative improvements for the state as a whole.

This thesis focuses on the case of the Single Digital Portal of the Public Administration "Gov.Gr" focusing on the evolution of the new face of the Public Administration in digital services to citizens through the use of Information and Communication Technologies (ICT), highlighting the overall digital transformation initiative of the state. It is noted that the main purpose of this research was to assess the effectiveness of the single digital portal "Gov.gr" and the level of satisfaction of citizens, taking into account factors such as a) perceived usefulness (satisfaction), b) accessibility and usability of the platform, c) the quality of information and services of the portal, d) security and privacy provided by Gov. gr, e) the quality of the information system, f) transparency and meritocracy and finally g) the presence of feedback - evaluation.

The findings confirmed the research hypotheses set as it was found that the overall level of user satisfaction with their experience with the Gov.gr portal and its effectiveness are directly related to the individual independent variables of the proposed evaluation model.

Key words: E-Government, Public Sector, Single Digital Portal of Public Administration, Corruption, Digitization of Public Services, Measuring User Satisfaction with E-Government, E-Government Effectiveness.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
Θεωρητικό πλαίσιο.....	7
1.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ως μοντέλο της Δημόσιας διοίκησης.....	7
1.2 Η ανάγκη ψηφιακής μετάβασης της Δημόσιας Διοίκησης	8
1.2.1 Ιστορικό Υπόβαθρο και Χαρακτηριστικά της Γραφειοκρατίας	8
1.2.2 Προβλήματα της αποτελεσματικότητας της Γραφειοκρατικής Διοίκησης ..	9
1.2.3 Η Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	10
1.3 Τα επίπεδα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	11
1.4 Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	17
Ανασκόπηση βιβλιογραφίας - Μέθοδοι αξιολόγησης των ψηφιακών υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	17
2.1 Εισαγωγή.....	17
2.2 Προσδιορισμός εννοιών	17
2.3 Η αξιολόγηση της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών και των ψηφιακών πλατφόρμων (ιστοτόπων) της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	19
2.4 Μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών	20
2.4.1. Μοντέλο αξιολόγησης «SERVQUAL»	20
2.4.2. Μοντέλο αξιολόγησης «E-SERVQUAL».....	21
2.4.3. Μοντέλο αξιολόγησης «E-GOVQUAL».....	22
2.4.4. Μοντέλο αξιολόγησης «E-GSQA»	24
2.4.5. Λοιπά μοντέλα αξιολόγησης.....	25
2.5 Μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών συναρτήσει της ικανοποίησης των πολιτών	26

2.6 Μοντέλα αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	29
2.7 Η επίδραση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην μείωση της διαφθοράς	34
2.8 Προτεινόμενο μοντέλο αξιολόγησης	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	38
Οι Πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	38
3.1 Η ψηφιακή ωριμότητα στην Ελλάδα.....	38
3.2 Διεθνείς δείκτες μέτρησης της ψηφιακής ωριμότητας.....	39
3.3 Επιτυχημένες καλές πρακτικές σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο.....	45
3.4 Η ενιαία ψηφιακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης – (Gov.gr).....	51
3.4.1 Οι υπηρεσίες της Ενιαίας Ψηφιακής πύλης «Gov.gr».....	51
3.4.2 Στατιστικά στοιχεία και αναμενόμενα οφέλη της Ενιαίας Ψηφιακής πύλης «Gov.gr»	53
3.4.3 Παροχή επιμορφωτικής πύλης ψηφιακών υπηρεσιών	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	58
Μεθοδολογία Έρευνας.....	58
4.1 Εισαγωγή στην Ερευνητική Διαδικασία.....	58
4.2 Προσδιορισμός Ερευνητικών Υποθέσεων και Ερευνητικών ερωτημάτων	58
4.3 Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων	60
4.4 Πληθυσμός - Δείγμα.....	61
4.5 Χρονικό πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας.....	62
4.6 Μεθοδολογία ανάλυσης των δεδομένων	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	63
Ανάλυση Δεδομένων	63
5.1 Εισαγωγή στην ανάλυση δεδομένων και στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων	63

5.2 Έλεγχος Αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος	63
5.3 Έλεγχος Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας του δείγματος.....	68
5.4 Εισαγωγή στην Περιγραφική στατιστική ποιοτικές μεταβλητές	69
5.4.1 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το φύλο	70
5.4.2 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την ηλικία	71
5.4.3 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το επάγγελμα	73
5.4.4 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το επίπεδο σπουδών	75
5.4.5 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο τη χρήση του διαδικτύου	77
5.4.6 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την προτίμηση του τρόπου συναλλαγής των συμμετεχόντων με τις υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.	79
5.4.7 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες που επιλέγουν οι συμμετέχοντες από την διαδικτυακή πύλη Gov.gr.	80
5.4.8 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την δυσκολία χρήσης των ηλεκτρονικών- ψηφιακών υπηρεσιών.....	82
5.5 Εισαγωγή στην Περιγραφική στατιστική ποσοτικών μεταβλητών	84
5.5.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας.	85
5.5.2 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της Προσβασιμότητας και της Χρηστικότητας της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr.	87
5.5.3 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ποιότητας των Πληροφοριών και των Υπηρεσιών.	89
5.5.4 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας της διαδικτυακής πύλης	91
5.5.5 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος.....	93
5.5.6 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της διαφάνειας και της αξιοκρατίας....	95

5.5.7 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ανατροφοδότησης – αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.	97
5.6 Εισαγωγή στην Επαγωγική στατιστική	101
5.6.1 Έλεγχος κανονικότητας του δείγματος.....	101
5.6.2 Διεξαγωγή μη παραμετρικών ελέγχων	103
5.6.3 Διεξαγωγή ελέγχων συσχέτισης	109
5.6.4 Διεξαγωγή γραμμικής παλινδρόμησης	118
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	123
Συμπεράσματα	123
6.1 Εισαγωγή.....	123
6.2 Συμπεράσματα της έρευνας	123
6.2.1 Περιγραφική Στατιστική	124
6.2.2 Επαγωγική Στατιστική	126
6.3 Συζήτηση για τη σημασία των Ευρημάτων	127
6.4 Περιορισμοί της Έρευνας.....	128
6.5 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες	129
Βιβλιογραφία	130
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	1377

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΓΓΠΣΔΔ: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

QR: Quick Response

ΕΔΥΤΕ: Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών

G2G: Κυβέρνηση προς κυβέρνηση

G2E: Κυβέρνηση προς υπαλλήλους

G2C: Κυβέρνηση προς πολίτες

G2B: Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

G2G: Κυβέρνηση προς κυβέρνηση

G2E: Κυβέρνηση προς εργαζόμενους

G2N: Κυβέρνηση προς ΜΚΟ

C2G: Πολίτης προς Κυβέρνηση

Β.Ψ.Μ: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Εισαγωγή

Στη σύγχρονη εποχή, η τεχνολογία και οι ψηφιακές πλατφόρμες έχουν ενσωματωθεί βαθιά στην καθημερινότητα των ανθρώπων, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούν, συνεργάζονται και αλληλοεπιδρούν με διάφορους οργανισμούς. Οι κυβερνήσεις παγκοσμίως, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ψηφιοποίησης έχουν αναλάβει δράση για την ψηφιακή μετάβαση των υπηρεσιών τους, προσπαθώντας να τις καταστήσουν πιο αποδοτικές και προσαρμόσιμες στις ανάγκες των πολιτών (Layne & Lee, 2001). Περαιτέρω, τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά, συμβάλλοντας τόσο στην εσωτερική εξυγίανση της δημόσιας διοίκησης όσο και στην αποτελεσματικότητα και την διαφάνεια της κυβερνητικής διαχείρισης.

Η Ελλάδα έχει κατανοήσει πλήρως την αναγκαιότητα ψηφιακής μετάβασης στην οικονομία και την κοινωνία. Ακολουθώντας συνεπώς τις εξελίξεις της ψηφιακής επανάστασης, διαμόρφωσε το δικό της αναπτυξιακό πρότυπο εγκαινιάζοντας την «Ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης» ή αλλιώς «Gov.gr», μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα που στοχεύει στην κεντρική πρόσβαση σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Εντούτοις, η απλή υλοποίηση ψηφιακών υποδομών δεν είναι αρκετή. Για την επιτυχία μιας τέτοιας προσπάθειας, η ικανοποίηση των πολιτών και η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας είναι κρίσιμη (Carter & Bélanger, 2005). Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε το πώς οι χρήστες αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν αυτές τις ψηφιακές υπηρεσίες, τις επιπτώσεις που έχουν στην καθημερινότητά τους αλλά και τις βελτιώσεις, οι οποίες θα μπορούσαν να συμβάλουν στην αυξημένη αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης και την ικανοποίηση που αισθάνεται ο τελικός χρήστης.

Με αυτό το πνεύμα, η παρούσα διπλωματική εργασία προσβλέπει να γεφυρώσει το χάσμα ανάμεσα στις τεχνολογικές προκλήσεις και την ανθρώπινη εμπειρία, δίνοντας φωνή στους χρήστες της ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, τα συμπεράσματα που θα εξαφθούν από την παρούσα έρευνα, θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως οδηγός για τη βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προωθώντας την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Θεωρητικό πλαίσιο

1.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ως μοντέλο της Δημόσιας Διοίκησης

Ως μια πρώτη προσέγγιση, ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση των υπηρεσιών, των λειτουργιών και της διακυβέρνησης της δημόσιας διοίκησης (Heeks & Bailur, 2007). Ουσιαστικά αποτελεί το βασικό στάδιο της ψηφιακής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης με απώτερο στόχο, τον εξ'ορθολογισμό της και την αύξηση του βαθμού συμμετοχής των πολιτών στην διοικητική διαδικασία.

Πλέον, η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) υπόσχεται να βοηθήσει τα συστήματα δημόσιας διοίκησης να αντιμετωπίσουν αυτή την πρόκληση με μεγαλύτερη άνεση συμβάλλοντας στην εξέλιξη του τρόπου παροχής δημόσιων υπηρεσιών από μια παραδοσιακή μορφή με γραφειοκρατικές αποχρώσεις σε μια νέα, εκσυγχρονισμένη μορφή. Αυτό θα επιτευχθεί με την ένταξη των δυνατοτήτων του διαδικτύου αλλά και των νέων, ειδικά σχεδιασμένων πλατφόρμων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες θα αποτελέσουν μια «γέφυρα» ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ της κυβέρνησης με τους πολίτες.

Κατά αυτόν τον τρόπο, η καθιέρωση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελεί μια θεμελιώδη προϋπόθεση για την επιτάχυνση του έργου της Δημόσιας Διοίκησης (Ndou, 2004). Επίσης, έχει αποδειχθεί, βάσει ποικίλων επιστημονικών μελετών, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητη για την εξάλειψη ή την απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών, τη βελτίωση της πρόσβασης σε πληροφορίες, τη μείωση των δημόσιων δαπανών, την καταπολέμηση της διαφθοράς αλλά και την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας των δημόσιων φορέων. Έχει καταστεί λοιπόν, επιτακτική ανάγκη, η ψηφιακή μεταρρύθμιση των διαδικασιών στις κρατικές διοικήσεις.

Άξιο ειδικής μνείας, αποτελεί και η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην μείωση της διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση. Τα διαθέσιμα στοιχεία δείχνουν ότι η διαφθορά είναι χαμηλότερη σε κράτη όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται ευρέως. Επίσης, η

ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σημαντική και αναγκαία καθώς συμβάλλει στην αύξηση της προσβασιμότητας αλλά και στην αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

1.2 Η ανάγκη ψηφιακής μετάβασης της Δημόσιας Διοίκησης

Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται, η ψηφιακή μετάβαση δεν είναι απλώς μια επιλογή για τη δημόσια διοίκηση, αλλά μια αναγκαιότητα για την εκσυγχρονιστική της απαγκίστρωση από τα αναχρονιστικά μοντέλα διοίκησης.

1.2.1 Ιστορικό Υπόβαθρο και Χαρακτηριστικά της Γραφειοκρατίας

Η γραφειοκρατία, όπως περιγράφηκε από τον Γερμανό κοινωνιολόγο Max Weber, αποτελεί την συνηθέστερη μορφή οργάνωσης, η οποία χαρακτηρίζεται από την αυστηρή ιεραρχική δομή, τον συγκεντρωτισμό, τους σταθερούς κανόνες και την αντικειμενικότητα. Αυτό το μοντέλο εξυπηρετούσε τις ανάγκες των βιομηχανικών κοινωνιών του 20ου αιώνα, ωστόσο με την εξέλιξη της τεχνολογίας και της πληροφορίας, η ανάγκη για μια πιο ευέλικτη και διαφανή δημόσια διοίκηση έχει γίνει αναγκαία. Η γραφειοκρατία εμφανίστηκε ως ένα μοντέλο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης που αποσκοπούσε στην αποτελεσματικότητα, την προβλεψιμότητα και τη σταθερότητα. Ειδικότερα, τα χαρακτηριστικά της γραφειοκρατικής οργάνωσης δύναται να συνοψιστούν ως κάτωθι (Κέφης,2003):

- **Αυστηρή Ιεραρχική δομή:** Τα διάφορα επίπεδα της διοίκησης διατηρούν καθορισμένες ευθύνες και αρμοδιότητες. Κάθε θέση εποπτεύεται από μια ιεραρχικά ανώτερη ενώ μία από της βασικότερες αρχές που διέπει την δομή είναι αυτή της «ενότητας της εντολής», σύμφωνα με την οποία η εντολή μετακυλιέται από τις ανώτερες προς τις κατώτερες βαθμίδες της οργάνωσης.
- **Κανονιστικότητα:** Με τον όρο αυτό, εννοούμε ότι η λειτουργία ενός οργανισμού καθορίζεται βάσει κανόνων και διατάξεων και πρέπει να υπάρχει απόλυτος σεβασμός και πειθαρχία στην τήρησή τους. Τα καθήκοντα και οι διαδικασίες είναι καθορισμένα δυνάμει κανονισμών και οδηγιών ενώ ο έλεγχος της εφαρμογής τους ανάγεται στα καθήκοντα των προϊσταμένων ώστε να διασφαλίζεται η συνοχή και η συνέχεια της ομαλής λειτουργίας της οργάνωσης.
- **Εξειδίκευση εργασίας:** Οι υπάλληλοι έχουν σαφείς ρόλους και αρμοδιότητες. Οι εργαζόμενοι εξειδικεύονται με συγκεκριμένο κύκλο εργασιών, στο οποίο διατηρούν υψηλό επίπεδο κατάρτισης.

- **Προσωπική Ανεξαρτησία:** Το προσωπικό που απασχολείται σε υπηρεσίες του δημοσίου έχει σταθερότητα στη θέση του και η υπαλληλική του ιδιότητα αποκτήθηκε με αξιοκρατικές μεθόδους δίχως να υπάρχει κίνδυνο και εξάρτηση από τα ανώτερα στελέχη για απώλεια της θέσης του.
- **Απρόσωπο περιβάλλον:** Οι υπαλληλικές σχέσεις διαμορφώνονται δυνάμει απρόσωπων γενικών κανόνων και δεν στηρίζονται στην διαπροσωπική επικοινωνία. Ουσιαστικά πρόκειται για την τάση των οργανισμών να λειτουργούν με απρόσωπο και αποσπασματικό τρόπο μιας και οι αποφάσεις λαμβάνονται βάσει κανόνων και διαδικασιών παρά βάσει ατομικής διακριτικότητας.

Ουσιαστικά, η γραφειοκρατία χαρακτηρίστηκε ως πιο κατάλληλη μορφή οργάνωσης του δημοσίου καθώς ενδείκνυται για πολυσχιδείς οργανώσεις με πληθώρα ανομοιομόρφων και επαναλαμβανόμενων εργασιών. Μάλιστα ο συγκεντρωτισμός, ως χαρακτηριστικό της γραφειοκρατίας, σύμφωνα με την βεμπεριανή άποψη, όχι μόνο ενισχύει την ποιότητα και την ταχύτητα λήψης αποφάσεων αλλά απεναντίας μειώνει τις συγκρούσεις.

1.2.2 Προβλήματα της αποτελεσματικότητας της Γραφειοκρατικής Διοίκησης

Η γραφειοκρατία, παρότι αποτελούσε σταθερό μοντέλο διοίκησης, δεν μπόρεσε να ανταποκριθεί στις αναδυόμενες ανάγκες της κοινωνίας καθώς ήταν εμφανείς η αδυναμία προσαρμογής στις νέες κοινωνικές και οικονομικές προκλήσεις. Οι κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές αλλαγές που έλαβαν χώρα τις τελευταίες δεκαετίες επέφεραν αλλοιώσεις στο πλαίσιο λειτουργίας της, εγείροντας σοβαρές αμφισβητήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα της στο νέο περιβάλλον. Κάποια από τα κύρια προβλήματα που ανέκυψαν είναι τα κάτωθι:

Γραφειοκρατικές Καθυστερήσεις: Οι πολίτες αντιμετώπιζαν δυσκολίες λόγω των πολλαπλών διαδικασιών και της γραφειοκρατίας. Η ανεπάρκεια των οργανισμών να ανταποκριθούν στα καθήκοντα τους και η έλλειψη αποδοτικότητας γίνεται ολοένα και πιο έντονη προκαλώντας κλίμα αποστροφής και έλλειψη εμπιστοσύνης από το κοινωνικό σύνολο.

Ελλιπής Διαφάνεια: Η πληροφορία συχνά δεν ήταν προσβάσιμη στο κοινό, δημιουργώντας αίσθηση αδιαφάνειας και ευρύτερα ένα αίσθημα αναξιοκρατίας και αποστροφής του πολίτη προς την δημόσια διοίκηση σε θέματα ικανοποίησης των προσωπικών του υποθέσεων.

Έκρηξη της Τεχνολογίας: Αναμφίβολα η πρόοδος της τεχνολογίας και των επιστημών πληροφορικών και επικοινωνιών έχει μεταβάλλει τον τρόπο που οι πολίτες συνδιαλέγονται με το δημόσιο εντείνοντας την ανάγκη ψηφιακής μετάβασης των υπηρεσιών και αυξάνοντας τις αξιώσεις των πολιτών υπέρ μίας πιο πολιτο-κεντρικής πολιτικής.

Προσέτι δε, η **παγκοσμιοποίηση της οικονομίας**, η σύναψη σχέσεων συνεργασίας και η συμμετοχή της χώρας μας σε οργανισμούς και ενώσεις με την συνακόλουθη ανταλλαγή ιδεών και πληροφοριών καθιστούν επιτακτική την ανάγκη αλλαγής του τρόπου διακυβέρνησης απαγκιστρώνοντας αυτή, από τα παραδοσιακά και αναχρονιστικά, μοντέλα δημόσιας διοίκησης.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω συνοπτικά περιγραφόμενες προσεγγίσεις, διαπιστώνουμε ότι μεταβολές στο γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης είναι αναγκαίες θέτοντας μάλιστα υπό αναίρεση, χαρακτηριστικά, που κατά τον Weber συντελούσαν παλαιότερα στην υπεροχή της γραφειοκρατίας ως οργανωσιακού προτύπου.

1.2.3 Η Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω δεδομένα η ψηφιακή διακυβέρνηση έδωσε μια νέα πνοή στην δημόσια διοίκηση προσφέροντας λύσεις στις ανωτέρω αναφερόμενες παθογένειες, επωφελούμενη τις δυνατότητες που παρέχονται από την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών. Με τη χρήση τεχνολογίας, οι διαδικασίες γίνονται πιο αποτελεσματικές και γρήγορες. Ειδικότερα, τα οφέλη που γίνονται αισθητά με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών κατηγοριοποιούνται στους εξής πυλώνες:

Ως προς την Δημόσια Διοίκηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αποφέρει αισθητή αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται από τις κρατικές υπηρεσίες. Στην κοινωνία της πληροφορίας, όπου οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι άλλοι φορείς γίνονται είναι ολοένα και πιο ψηφιοποιημένοι, η ανάγκη για ψηφιακές υπηρεσίες γίνεται όλο και πιο επιτακτική.

Η ενσωμάτωση στην δημόσια διοίκηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες την καθιστούν πιο ανταγωνιστική και καινοτόμα ενώ γίνεται πιο εφικτή η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εξίσου ορατή είναι και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα μέσω της

αυτοματοποίησης των διαδικασιών. Αδιαμφισβήτητα, η ψηφιοποίηση των διαδικασιών μείωσε το διοικητικό κόστος και συνετέλεσε στην αποτελεσματικότερη χρήση των διαθέσιμων πόρων.

Ενίσχυση της Δημοκρατίας και της Διαφάνειας

Η εφαρμογή μιας πολιτικής «Ανοιχτά Δεδομένα» με την διάθεση δεδομένων στο κοινό αυξάνει τη διαφάνεια και επιτρέπει τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων. Επίσης η αλληλεπίδραση που υπάρχει ανάμεσα των πολιτών και με τις ψηφιακές πλατφόρμες διευκολύνει την άμεση εξυπηρέτηση των αναγκών τους ενισχύοντας την διαφάνεια και το αίσθημα εμπιστοσύνης τους απέναντι στην νέα ψηφιακή εποχή. Η ψηφιακή διασύνδεση διαφόρων υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στους πολίτες. Γίνεται σαφές πως η τεχνολογία προχωρεί και γι' αυτό η ψηφιακή μετάβαση δεν είναι απλώς μια επιλογή για τη δημόσια διοίκηση, αλλά μια αναγκαιότητα για την εκσυγχρονιστική της πορεία.

Λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη όλα τα ανωτέρω οφέλη, η Ευρωπαϊκή επιτροπή, το 2016, σε αναφορά της σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξήγαγε το εξής συμπέρασμα το οποίο παρατίθεται στην πλήρη έκταση του: *«Παρέχει στήριξη στις διοικητικές διαδικασίες, βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών και αυξάνει την εσωτερική αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μειώνουν τον διοικητικό φόρτο για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες καθιστώντας τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες διοικήσεις ταχύτερες και αποτελεσματικές, περισσότερο εύκολες και διαφανείς και λιγότερο δαπανηρές».*

Αναντίρρητα, η ψηφιακή διακυβέρνηση παρουσιάζει τεράστιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τη βελτίωση της λειτουργικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και παράλληλα ενισχύει την δημοκρατική διαδικασία μέσω της ενίσχυσης της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών.

1.3 Τα επίπεδα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ως επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government) αναφέρονται στα στάδια εξέλιξης και βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πρώτα απ' όλα, ένα μοντέλο ωριμότητας διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην καθοδήγηση των κυβερνήσεων

μακροπρόθεσμα. Ως οδικός χάρτης, το ολιστικό μοντέλο είναι ένα σημαντικό εργαλείο διαχείρισης κατά την κατάρτιση σχεδίων, την αποσαφήνιση του πεδίου των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την κατανομή πόρων, την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων και την αξιολόγηση της απόδοσης. Στην σύγχρονη βιβλιογραφία έχουν καταρτιστεί διάφορα μοντέλα προσδιορισμού και ανάλυσης ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δίνοντας τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να βελτιώσουν την εμπειρία των χρηστών στις συναλλαγές με ψηφιακές υπηρεσίες. Από τα μοντέλα αυτά, ένα από τα πιο δημοφιλή και ευρέως αποδεκτά μοντέλα περιλαμβάνει τα ακόλουθα επίπεδα ωρίμανσης των ψηφιακών υπηρεσιών της Ηλεκτρονική διακυβέρνησης (Παρασκευάς, 2015).

Επίπεδο 1. Πληροφόρηση - Παρουσία στο διαδίκτυο: Αυτό είναι το βασικότερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπου οι δημόσιοι οργανισμοί εγκαινιάζουν την παρουσία τους στον ψηφιακό χώρο. Οι ιστότοποι σε αυτό το επίπεδο είναι συχνά απλοποιημένοι, παρέχοντας κυρίως πληροφορίες (Layne & Lee, 2001). Ο πρωταρχικός στόχος τους είναι να ενημερώνουν το κοινό για τις λειτουργίες αλλά και τον τρόπο επικοινωνίας με τον οργανισμό κ.λπ. Στο συγκεκριμένο στάδιο, ο πολίτης λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιολογητικά που πρέπει να συγκεντρώσει και να προσκομίσει για την εκάστοτε διοικητική πράξη στους δημόσιους φορείς που εμπλέκονται στην ολοκλήρωση της υπηρεσίας καθώς και τα στάδια των συναλλαγών μέχρι την τελική έκδοση της εκάστοτε διοικητικής πράξης. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα ενημέρωσης για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση Ελληνικής ταυτότητας ή Διαβατηρίου.

Επίπεδο 2. Αλληλεπίδραση: Η προσέγγιση εδώ γίνεται πιο διαδραστική. Οι ηλεκτρονικές ιστοσελίδες προσφέρουν πλέον φόρμες για κατέβασμα (Download), επιλογές επικοινωνίας μέσω email ή άλλων φορμών επικοινωνίας. Αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης δεν χρειάζεται να επισκεφτεί ένα γραφείο για να λάβει πρόσβαση σε κάποιες βασικές υπηρεσίες καθώς οι κυβερνητικοί ιστότοποι προσφέρουν δυνατότητες όπως ηλεκτρονικά έντυπα αιτήσεων που μπορούν να κατεβάσουν οι ενδιαφερόμενοι για την εξυπηρέτηση των συναλλαγών τους καθώς και συχνές ερωτήσεις (FAQs) σχετικά με τις διαδικασίες.

Επίπεδο 3. Διαμεσολάβηση - Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση Τα ψηφιακά εργαλεία και οι πλατφόρμες που αναπτύσσονται σε αυτό το στάδιο επιτρέπουν την πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συναλλαγών. Συμπληρωματικά με τον πληροφοριακό χαρακτήρα των

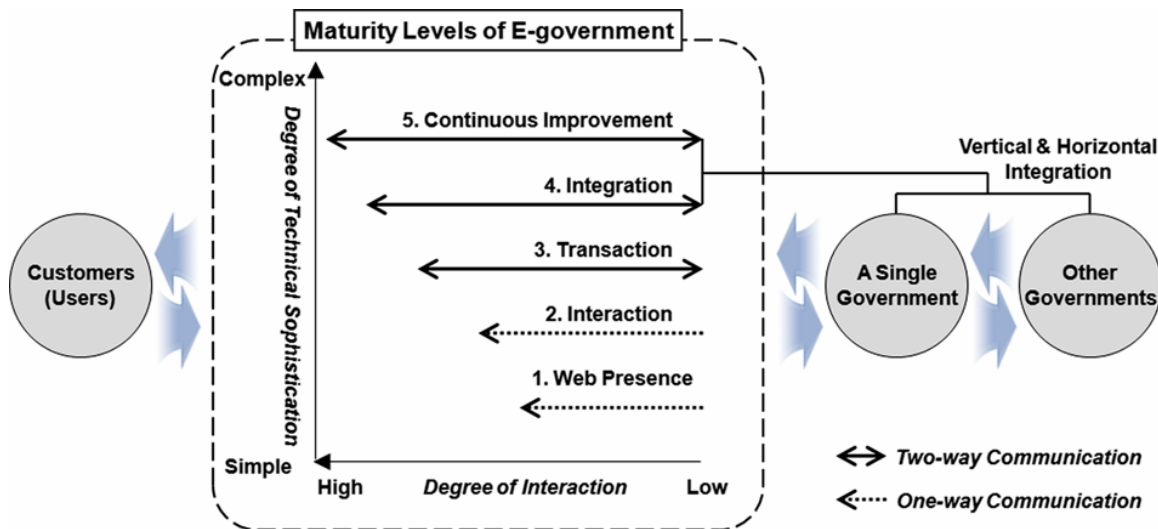
διαδικασιών που ήδη παρέχονται, το εν λόγω επίπεδο διακρίνεται για την αμφίδρομη αλληλεπίδραση των ψηφιακών υπηρεσιών μεταξύ συναλλασσόμενου και κυβερνητικής υπηρεσίας, με τρόπο κατάλληλο διασφαλίζοντας τα προσωπικά δεδομένα του εκάστοτε χρήστη και εμπειρεύοντας μηχανισμούς αναγνώρισης και ταυτοποίησης του. Ένα κλασικό παράδειγμα είναι η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων.

Επίπεδο 4. Ενσωμάτωση – Ηλεκτρονική συναλλαγή: Εδώ, όλες οι υπηρεσίες και οι διαδικασίες είναι πλήρως ολοκληρωμένες σε μια ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα. Διευκολύνεται η επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της κυβέρνησης, ενώ οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από ένα σημείο. Ουσιαστικά στο εν λόγω επίπεδο, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο συναλλασσόμενος ή χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η ψηφιακή υπηρεσία (Layne & Lee, 2001) υποκαθιστώντας έτσι την ανάγκη διεκπεραίωσης αυτής με την φυσική του παρουσία.

Επίπεδο 5. Συμμετοχή - Συνεχής Βελτίωση: Η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων και η δυνατότητα για διαβούλευση και ανατροφοδότηση εντάσσεται πλέον στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Ουσιαστικά πρόκειται για προληπτική παροχή υπηρεσιών προτού ο πολίτης το επιδιώξει διευκολύνοντας την καθημερινότητα του. Οι κυβερνήσεις δύναται να συλλέγουν δεδομένα και πληροφορίες για να παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, νέες υπηρεσίες που βελτιώνουν και ικανοποιούν τις ανάγκες του. Κύριες συνιστώσες του επιπέδου αυτού αποτελούν: α) η **διαφάνεια** καθώς οι πολίτες ενημερώνονται για τις αποφάσεις και τα μέτρα που λαμβάνονται από την Δημόσια Διοίκηση, β) τα **εργαλεία διαβούλευσης** όπως οι πλατφόρμες διαδικτυακά ερωτηματολόγια, καμπάνιες ενημέρωσης επιτρέπουν στους πολίτες να συμβάλλουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων, γ) οι **πλατφόρμες συνεργασίας**, οι οποίες περιλαμβάνουν τη δημιουργία κοινοτήτων όπου οι πολίτες μπορούν να συνεργαστούν, να ανταλλάξουν ιδέες και να συμβάλλουν στη δημιουργία λύσεων για τις κοινές προκλήσεις, και δ) **προσαρμοστικότητα και ανάδραση**, σύμφωνα με τις οποίες, οι κυβερνήσεις προσαρμόζονται και ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και τις απόψεις του κοινωνικού συνόλου. Οι πολίτες λαμβάνουν ανάδραση των συνεισφορών τους, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και τη δέσμευση για τη συμμετοχή.

Αναμφίβολα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει καταγράψει σημαντική πρόοδο ιδιαίτερα δε μετά την περίοδο του έλευσης του κορονοϊού. Παρά την αισθητή

πρόοδο που έχει εμφανίσει, εντούτοις, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης με την συμμετοχή στη δημόσια διοίκηση είναι αναγκαία για την προώθηση της διαφάνειας, της δημοκρατίας και της εμπιστοσύνης. Όταν οι πολίτες αισθάνονται ότι έχουν «φωνή» και ότι οι απόψεις τους λαμβάνονται υπόψη, τότε είναι πιο πιθανό να υποστηρίξουν και να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες της διακυβέρνησης.



Εικόνα 1. Επίπεδα ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πηγή: [Kim, D. Y., & Grant, G. \(2010\) E-government maturity model using the capability maturity model integration](#))

1.4 Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως ορίστηκε και προηγουμένως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή από το κράτος υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή, χρηματοδοτούμενων από δημόσια κονδύλια, με την αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφοριών και των επικοινωνιών. Από μια άλλη οπτική γωνία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως η αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των δημόσιων φορέων με τους πολίτες με την αξιοποίηση των εφαρμογών πληροφορικής και των ηλεκτρονικών μέσων (Androniceanu κ.ά., 2020; Špraček, 2015).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) εκδηλώνεται με διάφορους τρόπους, ανάλογα με τους αποδέκτες που συμμετέχουν σε αυτή και τους σκοπούς που επιδιώκεται να επιτευχθούν. Βασιζόμενοι σε αυτό το κριτήριο, οι κύριες μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής:

1. G2C (Government to Citizen) - Κυβέρνηση προς τον Πολίτη

Η συγκεκριμένη μορφή αποτελεί την πιο βασική και ουσιώδη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει η κυβέρνηση στους πολίτες. Τα κύρια χαρακτηριστικά του G2C περιλαμβάνουν την παροχή πληροφοριών για κυβερνητικές υπηρεσίες, τη διαδικτυακή υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών για την διεκπεραίωση μιας αίτησης, την πληρωμή τελών και φόρων ακόμη και την ηλεκτρονική ανανέωση διαφόρων άδειών και πιστοποιητικών. Οι ανωτέρω πρωτοβουλίες είναι ιδιαίτερα επωφελείς καθώς συμβάλλουν στην ενίσχυση της διαφάνειας αλλά και στην τόνωση της συμμετοχικότητας των πολιτών με τις διοικητικές διαδικασίες.

2. G2B (Government to Business) - Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

Η εν λόγω μορφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις αποσκοπώντας στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας αλλά και των συναλλαγών ανάμεσα στις επιχειρήσεις και των κρατικών υπηρεσιών. Αξίζει να επισημανθεί ότι η συγκεκριμένη κατηγορία διαχωρίζεται σε δύο (2) κατηγορίες με την μεν πρώτη να αφορά την υλοποίηση ενός συστήματος (e-procurement), που σχετίζεται με τη διαχείριση προμηθειών και την σύναψη ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των κρατικών φορέων με επιχειρήσεις μειώνοντας τόσο το κόστος και ενισχύοντας την διαφάνεια. Από την άλλη, η δεύτερη κατηγορία σχετίζεται με υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων με το κράτος όπως για παράδειγμα η πληρωμή εταιρικών φόρων ή την πρόσβαση σε δημόσιες δημοπρασίες, όπως και η ηλεκτρονική παροχή φορολογικής ενημερότητας.

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

Αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ διαφόρων κυβερνητικών οργάνων ή μεταξύ κυβερνήσεων διαφορετικών χωρών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών, τη συνεργασία σε έργα ή την κοινή χρήση πόρων.

4. G2E (Government to Employee) - Κυβέρνηση προς εργαζόμενους

Πρόκειται για την μορφή επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων με την κυβέρνηση και περιλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες που παρέχει η κυβέρνηση στους δημόσιους υπαλλήλους της, όπως για παράδειγμα την ηλεκτρονική καταχώριση ωραρίου, οι εφαρμογές για άδειες ή η πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό. Η συγκριμένη μορφή της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης σε ορισμένες ερευνητικές μελέτες υπάγεται στην ευρύτερη μορφή G2G ενώ σε άλλες μελετάται ως ανεξάρτητη μεταβλητή.

5. G2N (Government to Non-Profit) - Κυβέρνηση προς ΜΚΟ

Αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, όπως οι ΜΚΟ. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την υποβολή προγραμμάτων, την ανταλλαγή πληροφοριών ή τη συνεργασία σε κοινωνικά έργα. (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012)

6. C2G (Citizen to Government) - Πολίτης προς Κυβέρνηση

Αυτή η μορφή εστιάζει στην πρωτοβουλία των πολιτών να αλληλοεπιδράσουν με την κυβέρνηση, όπως η υποβολή παραπόνων, η συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις ή η καταχώριση πρωτοβουλιών. (Bertot κ.ά., 2010)

Κάθε μία από αυτές τις μορφές έχει τα δικά της χαρακτηριστικά και απαιτήσεις και αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα.



Εικόνα 2 Οι μορφές της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ιδία επεξεργασία)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ανασκόπηση βιβλιογραφίας - Μέθοδοι αξιολόγησης των ψηφιακών υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.1 Εισαγωγή

Εφαρμόζοντας μια εκτενής διερευνητική βιβλιογραφική ανασκόπηση με επίκεντρο την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα πληροφοριακά συστήματα, την αξιολόγηση της ποιότητας ψηφιακών υπηρεσιών αλλά και την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών εντοπίστηκαν και τέθηκαν υπό μελέτη αρκετά μοντέλα μέτρησης της αποτελεσματικότητας και του βαθμού ικανοποίησης του τελικού χρήστη από την εμπειρία του με τις ψηφιακές υπηρεσίες της Δημόσιας διοίκησης.

Πηγές της βιβλιογραφίας αποτέλεσαν διαδικτυακές βάσεις επιστημονικών μελετών και δημοσιεύσεων εφαρμόζοντας συνδυασμούς λέξεων - κλειδιών του ερευνώμενου αντικειμένου. Από την επισκόπηση, την συνδυαστική ανάλυση και αξιοποίηση των ευρημάτων διαπιστώθηκε η ύπαρξη πλείστων επιστημονικών μελετών που αξιολογούσαν είτε τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες (Δημόσιων φορέων ή Κερδοσκοπικών Οργανισμών), είτε τις Ηλεκτρονικές πλατφόρμες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είτε συνδυαστικά και τα δύο. Οι ανωτέρω μελέτες συνοδεύονται με την ανάπτυξη συγκεκριμένων μοντέλων αξιολόγησης των ηλεκτρονικών πυλών και καταλήγουν στη διατύπωση προτάσεων προς τους ενδιαφερόμενους φορείς (Κυβερνήσεις, προγραμματιστές κ.τ.λ) για παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών είτε άλλοτε με προτάσεις εξέλιξης των ήδη υπαρχόντων με την προσθήκη νέων διαστάσεων-χαρακτηριστικών.

Σε αυτό το κεφάλαιο αυτό, παρατίθενται ορισμένα από τα πιο διαδεδομένα και ευρέως αξιοποιήσιμα μοντέλα αξιολόγησης των ψηφιακών πληροφοριακών συστημάτων. Από την συγκριτική μελέτη αυτών προέκυψε ένα συνδυαστικό μοντέλο που θα αξιοποιηθεί στην παρούσα έρευνα για την διερεύνηση του βαθμού του ικανοποίησης των χρηστών της και της αποτελεσματικότητας της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης «Gov.gr».

2.2 Προσδιορισμός εννοιών

Αναμφίβολα με την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), οι κυβερνήσεις, παγκοσμίως, δίνουν μεγάλη βαρύτητα στην παροχή

ποιοτικών και αποτελεσματικών ψηφιακών υπηρεσιών με σκοπό να υιοθετήσουν τις αρχές καλής διακυβέρνησης και να καλλιεργήσουν ένα αίσθημα χρηστής διοίκησης ενισχύοντας παράλληλα την διαφάνεια και την αξιοκρατία στην δημόσια διοίκηση (Basu, 2004). Προς επίρρωση των ανωτέρω, γίνεται ειδική μνεία στο γεγονός όπου η πλειονότητα των κρατών μελών του ΟΗΕ (193 κράτη), χρησιμοποιούν εθνικές πύλες για τη διάδοση κυβερνητικών πληροφοριών ενώ το 47% αυτών, παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες συναλλαγών μεταξύ των πολιτών με την δημόσια διοίκηση (DESA, UN., 2018).

Η έννοια της «ικανοποίησης» που γίνεται αντιληπτή από την αλληλεπίδραση που έχει ο χρήστης όταν χρησιμοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες, ορίζεται σύμφωνα με το μοντέλο «προσδοκιών και αντιλήψεων» (Parasuraman κ.ά., 1988), ως το αποτέλεσμα της διαφοράς μεταξύ της προσδοκίας που έχει ο εκάστοτε πολίτης-συναλλασσόμενος για την προσφερόμενη υπηρεσία και την αντίληψη που διαμορφώνει με την αλληλεπίδραση που έχει μετά από την χρησιμοποίησή της, καταλήγοντας είτε σε θετικό αίσθημα ικανοποίησης όταν οι προσδοκίες του επιβεβαιώνονται είτε σε αρνητικό όταν διαψεύδονται.

Μάλιστα, συμπληρωματικά με το προρρηθέν μοντέλο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι το αίσθημα της ικανοποίησης είναι υψηλό εφόσον διατηρείται παράλληλα και η ποιότητα της υπηρεσίας στα ίδια επιθυμητά επίπεδα. Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθεί και ότι μια δημόσια υπηρεσία που χαρακτηρίζεται από την υψηλή ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της όχι μόνο οδηγεί σε ικανοποίηση των πολιτών, αλλά επιπλέον οικοδομείται ένα υψηλό αίσθημα εμπιστοσύνης με τους συναλλασσόμενους (Lamsal & Gupta, 2022). Ουσιαστικά, ο παράγοντας της ικανοποίησης είναι ιδιαίτερα κρίσιμος καθώς καθορίζει την πίστη και τις μελλοντικές προβλέψεις για επανάληψη λήψης της υπηρεσίας από τους χρήστες ενώ συνίσταται ως ένας μηχανισμός επικύρωσης ή διάψευσης των προσδοκιών τους (Theodoridis & Panopoulos, 2012). Μάλιστα, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν στην μελέτη τους ο Θεοδωρίδης και Πανόπουλος, οι επιχειρήσεις θα έπρεπε να δείξουν περισσότερη βαρύτητα στην κατανόηση των διαστάσεων της πίστης των καταναλωτών και στην εξεύρεση νέων μεθόδων βελτίωσης αυτής στο ολόένα και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον λιανικής λόγω του χαμηλού κόστους της. Συνεπώς, το ανωτέρω γεγονός δύναται να αποτελέσει το έναυσμα για την διαμόρφωση στρατηγικών από πλευράς κυβερνήσεως οι οποίες θα εστιάζουν προς την ικανοποίηση των πολιτών προσδοκώντας την μεγιστοποίηση της πίστης τους.

Περαιτέρω, η έννοια της «αποτελεσματικότητας» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί, θεωρητικά, να προσδιοριστεί λαμβάνοντας υπόψη ένα εύρος διαστάσεων και μέτρων. Για χάρη συντομίας, η αποτελεσματικότητα αφορά τον βαθμό στον οποίο οι ψηφιακές πλατφόρμες και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνουν τους επιθυμητούς στόχους και συμβάλλουν στην βελτίωση της διακυβέρνησης, ενώ το γεγονός αυτό, οδηγεί στη βελτίωση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας, της ευκολίας πρόσβασης και της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών.

2.3 Η αξιολόγηση της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών και των ψηφιακών πλατφόρμων (ιστοτόπων) της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Είναι πλέον αντιληπτό ότι η πρόοδος της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως, κατέστησε επιτακτική, την ανάγκη λήψης πρωτοβουλιών από πλευράς κυβερνήσεων τόσο στις ήδη αναπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες να επενδύσουν στον κλάδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό να διευκολύνουν και να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των πολιτών τους.

Καθοριστικός παράγοντας ενός επιτυχημένου διαδικτυακού τόπου ή μια κυβερνητικής πλατφόρμας είναι η έννοια της ποιότητας, ένα μη μετρήσιμο χαρακτηριστικό, η έλλειψη του οποίου όμως είναι άμεσα αντιληπτή από τον τελικό χρήστη. Κάθε κυβερνητική πλατφόρμα πρέπει να είναι απλή στην χρήση, κατανοητή και να παρέχει την αναγκαία λειτουργικότητα για την επίτευξη των σκοπών της. Εντούτοις, η εξασφάλιση αλλά και η διατήρηση ενός επιτυχημένου διαδικτυακού ιστότοπου, ο οποίος θα προσφέρει ψηφιακές υπηρεσίες που ικανοποιούν τους τελικούς χρήστες, προϋποθέτει απαραίτητα την συνεχή αξιολόγηση του προκειμένου να εκτιμηθεί ο βαθμός επίτευξης των στόχων τους αλλά και το πόσο ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας αλλά και της επικαιρότητας.

Στην επιστημονική βιβλιογραφία, υπάρχουν αρκετές μελέτες αξιολόγησης των κυβερνητικών ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες έχουν επικεντρωθεί στα χαρακτηριστικά αλλά και στους παράγοντες που συντελούν και επηρεάζουν την επιτυχία μίας κυβερνητικής πλατφόρμας όπως για παράδειγμα η εμφάνιση, ο σχεδιασμός, η ευκολία χρήσης, η διασφάλιση του απορρήτου καθώς και άλλα, κατά περίπτωση, χαρακτηριστικά που αναλύονται στην διάρκεια της εργασίας. Επισημαίνεται δε ότι τα εν λόγω χαρακτηριστικά, σχετίζονται άμεσα με την ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών και επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των τελικών χρηστών (Huda κ.ά., 2022).

Μάλιστα, η σημασία της αξιολόγησης των διαδικτυακών ιστότοπων είναι ιδιαίτερα κρίσιμη καθώς παρέχει μια εμπειριστατωμένη ανατροφοδότηση στους αρμόδιους φορείς για την συνεχή βελτίωση τόσο του σχεδιασμού αλλά και του περιεχομένου τους. Η αξιοποίηση των κατάλληλων μεθόδων αξιολόγησης, που θα λαμβάνουν υπόψη αφενός μεν τις υποκειμενικές αντιλήψεις των τελικών χρηστών, δηλαδή των πολιτών κατά την εμπειρία τους με τις ψηφιακές υπηρεσίες και αφετέρου δε αντικειμενικά επιστημονικά κριτήρια μέτρησης της απόδοσης θα συντελέσουν, όλα μαζί, στην υλοποίηση και στην διατήρηση μίας ολοκληρωμένης και άρτιας ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας δημόσιας διοίκησης.

2.4 Μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών

Η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών μέσω κυβερνητικών πυλών είναι μια πτυχή που επηρέασε τις στρατηγικές ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από πολλές κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο. Πέραν όμως της προσφοράς υπηρεσιών, οι αναπτυξιακές πολιτικές επιχείρησαν να διευρύνουν το πεδίο των δράσεων τους, συγκεντρώνοντας ολόένα και περισσότερες απαραίτητες πτυχές για μια ακριβή ευθυγράμμιση της πολιτικής υλοποίησης δημόσιων υπηρεσιών στοχεύοντας στην ικανοποίηση των αναγκών του πληθυσμού. Κατά αυτόν τον τρόπο, η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την εμπειρία που έχουν με την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών έχει αποτελέσει μια από τις κύριες προτεραιότητες των κυβερνήσεων εντείνοντας την ανάγκη διεξαγωγής ερευνών τόσο σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών ως ολότητα όσο και συναρτήσει με τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών. Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημάνουμε ότι η ποιότητα αποτελεί το ισχυρότερο συστατικό των στρατηγικών των επιχειρήσεων καθώς πρόκειται για την παράμετρο που δημιουργεί ικανοποιημένους πελάτες, επιτυχημένες και αναγνωρίσιμες επιχειρήσεις αλλά και αναπτυγμένα κράτη. Ομολογουμένως, στην διεθνή βιβλιογραφία απαριθμούνται ποικίλα μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών, τα οποία επιζητούν να ποσοτικοποιήσουν τις αντιλήψεις των τελικών χρηστών συναρτήσει της παροχής υπηρεσιών (Amrithesh κ.ά., 2013). Κατωτέρω παρουσιάζονται μερικά από τα πιο ευρέως γνωστά και αποδεκτά μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας.

2.4.1. Μοντέλο αξιολόγησης «SERVQUAL»

Όσον αφορά το σκέλος της **αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών**, έχουν εκπονηθεί διαχρονικά αρκετές μελέτες λαμβάνοντας υπόψη αρκετές παραμέτρους που

τυγχάνει να επηρεάζουν το τελικό αποτέλεσμα (Sá κ.ά., 2016). Απαρχή όλων των μοντέλων αξιολόγησης της ποιότητας αποτελεί το μοντέλο «**SERVQUAL**», που αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry το 1988, το οποίο είναι ένα εργαλείο για την αξιολόγηση και την μέτρηση της ποιότητας της εξυπηρέτησης. Το μοντέλο βασίζεται στην αρχική τους έρευνα του 1985 και αναπροσαρμόστηκε για να προσφέρει έναν πιο ολοκληρωμένο και συστηματικό τρόπο αξιολόγησης της ποιότητας της υπηρεσίας.

Το μοντέλο **SERVQUAL** αξιολογεί τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των πολιτών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και βασίζεται σε πέντε (5) βασικές διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας οι οποίες περιγράφονται ως κάτωθι (Parasuraman et al, 1988) :

- I. **Αξιοπιστία (Reliability)**: Η ικανότητα της επιχείρησης να παρέχει την υπηρεσία αξιόπιστα και με ακρίβεια.
- II. **Ανταπόκριση (Responsiveness)**: Η διαθεσιμότητα και η προθυμία της επιχείρησης να βοηθήσει τους πελάτες και να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους.
- III. **Διασφάλιση (Assurance)**: Η γνώση, η ευγένεια των υπαλλήλων και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη και ασφάλεια.
- IV. **Ενσυναίσθηση (Empathy)**: Η φροντίδα και η προσωπική προσοχή που δίνεται στους πελάτες.
- V. **Άυλα Στοιχεία - Υλικά αγαθά (Tangibles)**: Η εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού, των υπαλλήλων και των επικοινωνιακών υλικών.

Το μοντέλο «SERVQUAL» αποτέλεσε το πρότυπο για έρευνες που ακολούθησαν την διάρκεια των ετών καθώς χρησιμοποιείται συχνά για την αξιολόγηση και βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης διάφορων κλάδων όπως τράπεζες, τα ξενοδοχεία, οι εταιρείες αεροπορικών, τα νοσοκομεία ενώ η εκ κατά περίπτωση μεθοδολογία που εφαρμόζεται, προσαρμόζεται κατάλληλα για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού (Παπαδουράκης Γεώργιος, 2022). Εν κατακλείδι, το εν λόγω μοντέλο παρέχει μια σταθερή βάση για την κατανόηση των προσδοκιών των πελατών και την αξιολόγηση της απόδοσης της υπηρεσίας σε σχέση με τις προσδοκίες των καταναλωτών.

2.4.2. Μοντέλο αξιολόγησης «E-SERVQUAL»

Το μοντέλο «e-SERVQUAL» αποτελεί μια αναθεωρημένη έκδοση του προκατόχου του και δη του «SERVQUAL». Ειδικότερα οι Zeithaml Valarie, Parasuraman Parsu καθώς και ο Malhotra Arvind ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες της εποχής και λαμβάνοντας υπόψη

την ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου προέβησαν σε ένα επικαιροποιημένο μοντέλο αξιολόγησης, εστιάζοντας στις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες, γνωστό ως E-SERVQUAL (Electronic Service Quality). Πιο συγκεκριμένα, το **E-SERVQUAL** είναι μια παραλλαγή του SERVQUAL μοντέλου και επεκτείνει τις διαστάσεις του για να καλύψει το ψηφιακό περιβάλλον, προσθέτοντας παράγοντες όπως η ιστοσελίδα και η τεχνολογία. Σύμφωνα με την έρευνα τους, η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ορίζεται ως ο βαθμός όπου ένας διαδικτυακός τόπος (ιστοσελίδα, ψηφιακή πλατφόρμα) διευκολύνει αποτελεσματικά μια συναλλαγή, περιλαμβάνοντας βαθμιαία την αγορά αλλά και την παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών. Μάλιστα για να δώσουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην εν λόγω τεχνολογική εξέλιξη, οι ανωτέρω ερευνητές, στην έρευνα τους, μνημονεύουν απόσπασμα της ομιλίας του ιδρυτή της Amazon, Jeff Bezos, καθώς στον κόσμο του διαδικτύου οι εταιρείες πρέπει να εστιάζουν και να αφιερώνουν ένα μεγάλο ποσοστό των πόρων τους στην δημιουργία ενός ελκυστικού ψηφιακού περιβάλλοντος, το οποίο θα ικανοποιεί τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Κατωτέρω παρατίθεται αυτοτελές το εν λόγω απόσπασμα της ομιλίας του (Zeithaml κ.ά., 2002).

“In the **offline** world...30% of a company’s resources are spent providing a good customer experience and 70% goes to marketing. But **online** ...70% should be devoted to creating a great customer experience and 30% should be spent on “shouting” about it “.

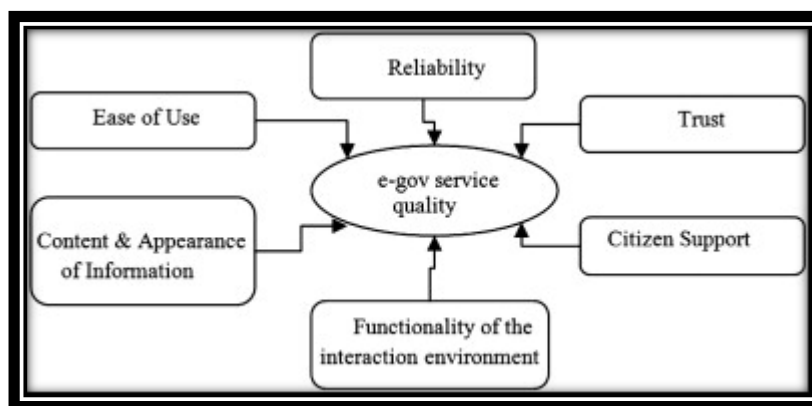
Jeff Bezos, Amazon.com (Business Week, March 22, 1999)

Εν κατακλείδι, το μοντέλο “E-SERVQUAL” εστιάζει σε διάφορες διαστάσεις ποιότητας της υπηρεσίας, όπως η ευκρίνεια της ιστοσελίδας, η ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών, η αξιοπιστία, η ασφάλεια (απόρρητο) και η εμπειρία χρήστη ενώ οι ερευνητές και οι επιχειρηματίες δύνανται να υιοθετούν τις παραμέτρους του e-servqual για να κατανοήσουν καλύτερα πώς οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται την ποιότητα της ηλεκτρονικής υπηρεσίας με σκοπό να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

2.4.3. Μοντέλο αξιολόγησης «E-GOVQUAL»

Ένα άλλο σχετικό μοντέλο αξιολόγησης της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών είναι το «**e-GovQual**», το οποίο δημιουργήθηκε από την Ξένια Παπαδομιχελάκη και τον Γρηγόρη Μέντζα (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Το ανωτέρω μοντέλο εστίασε στην

αναβάθμιση των κυβερνητικών υπηρεσιών με την χρήση του διαδικτύου, μέσω της σχεδίασης και ανάπτυξης κατάλληλων πλατφόρμων που θα εξυπηρετούν τις ανάγκες των πολιτών. Οι ανωτέρω ερευνητές, πραγματοποιώντας μια εκτεταμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση που εστιάζει τόσο στην ποιότητα των κυβερνητικών πλατφόρμων όσο και την ποιότητα υπαγόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, επικεντρώθηκαν στην εννοιολογική ερμηνεία και την ανάπτυξη ενός εργαλείου μέτρησης των αντιλήψεων των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των ψηφιακών κυβερνητικών υπηρεσιών. Το εννοιολογικό μοντέλο που διατύπωσαν συσχετίζει έξι (6) βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίοι παρουσιάζονται γραφικά στην εικόνα 3 και απαριθμούνται κατωτέρω: **α)** η ευκολία χρήσης, **β)** η εμπιστοσύνη, **γ)** η λειτουργικότητα τους περιβάλλοντος αλληλεπίδρασης, **δ)** η αξιοπιστία, **ε)** το περιεχόμενο και η εμφάνιση των πληροφοριών και τέλος **στ)** η υποστήριξη του πολίτη.



Εικόνα 3 .Εννοιολογικό μοντέλο ποιότητας των υπηρεσιών e-gov βάσει του E-GovQual (Πηγή: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Το μοντέλο «**e-GovQual**» επικυρώνεται και επιβεβαιώνεται μέσω ερωτηματολογίων που πραγματοποιήσαν ενώ τα ευρήματα της έρευνά τους, προσδιορίζουν τέσσερις βασικές διαστάσεις που επιδρούν στην ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών των κυβερνήσεων, οι οποίες προσδιορίζονται ως κάτωθι:

- A. **Αξιοπιστία:** Η οποία συνίσταται στη συνέπεια και την αξιόπιστη λειτουργία των υπηρεσιών.
- B. **Αποδοτικότητα:** Η οποία εστιάζει στην ταχύτητα, την ευκολία παροχής των ψηφιακών υπηρεσιών.
- C. **Υποστήριξη Πολιτών:** Αναφέρεται στην υποστήριξη και την βοήθεια που παρέχεται στους πολίτες.

D. Εμπιστοσύνη: Η οποία συνδέεται με την ασφάλεια, την προστασία των δεδομένων και την εμπιστοσύνη των χρηστών στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ωσαύτως, αυτό το μοντέλο εστιάζει στην αξιολόγηση των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στοχεύει στην κατανόηση και τη βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη. Συνεπώς, η αξιολόγηση μέσω του EGOVQUAL μπορεί να βοηθήσει τις κυβερνήσεις να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών παρέχοντας πιο αποδοτικές και πιο εύχρηστες διαδικτυακές κυβερνητικές υπηρεσίες.

2.4.4. Μοντέλο αξιολόγησης «E-GSQA»

Επίσης, ένα ακόμη μοντέλο αξιολόγησης της ποιότητας των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών είναι το «**e-GSQA**» (*Electronic Government Service Quality Assessment*) το οποίο δημιουργήθηκε από τους Zaidi και Qteishat το 2012, με σκοπό να ανταποκριθεί στην ανάγκη ενός πιο ολοκληρωμένου και εξειδικευμένου εργαλείου αξιολόγησης για τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες, που θα λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες του δημόσιου τομέα και των ψηφιακών τεχνολογιών, ενώ περιλαμβάνει τις εξής διαστάσεις (Zaidi & Qteishat, 2012):

- **Ευκολία Χρήσης:** Πόσο εύκολο είναι για τους χρήστες να αλληλοεπιδρούν με τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες.
- **Πληροφορία και Περιεχόμενο:** Η ποιότητα και η ακρίβεια της πληροφορίας που παρέχεται.
- **Αξιοπιστία και Ασφάλεια:** Η αξιοπιστία των υπηρεσιών και η προστασία των δεδομένων των χρηστών.
- **Αλληλεπίδραση και Υποστήριξη:** Η δυνατότητα αλληλεπίδρασης με το κοινό και η παροχή υποστήριξης.

Σε σύγκριση με τα προγενέστερα μοντέλα (SERVQUAL, e-GovQual), το e-GSQA πιθανότατα εστιάζει περισσότερο στις μοναδικές προκλήσεις και απαιτήσεις των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα στην ασφάλεια δεδομένων και στην αλληλεπίδραση με το κοινό. Εν κατακλείδι, η ενσωμάτωση της ασφάλειας ως κρίσιμης διάστασης προσφέρει μια πιο πλήρη εικόνα των προκλήσεων και των προτερημάτων των ψηφιακών κυβερνητικών υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τους ερευνητές και τους

αναλυτές να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις στην παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες τους.

2.4.5. Λοιπά μοντέλα αξιολόγησης

Ακολούθως, εξίσου σημαντική αποτελεί και η προσέγγιση του Nguyen Manh Hien στην έρευνα που διεξήγαγε το 2014, με τίτλο "*Μελέτη για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*" (*A Study on Evaluation of E-Government Service Quality*), η οποία μεταξύ άλλων, εστιάζει στην ανάπτυξη μιας νέας μεθοδολογίας για τη δημιουργία κλιμάκων μέτρησης της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντάσσοντας νέα κριτήρια όπως η ποιότητα των πληροφοριών, η ποιότητα της υπηρεσίας και η ποιότητα της οργάνωσης (Nguyen Manh Hien, 2014).

Στην διάρκεια των χρόνων υπήρξαν και άλλες μελέτες που επικεντρώθηκαν στην αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι πιο πρόσφατες έρευνες εντοπίζονται από τους Soledad Janita και Javier Miranda, το 2018, με την δημοσίευσή τους «Ποιότητα στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: από τη σκοπιά των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα», κατά την οποία προκαλείται μια νέα διάσταση στην αξιολόγηση της ποιότητας των κυβερνητικών ψηφιακών υπηρεσιών αλλά από την σκοπιά των υπαλλήλων του δημοσίου, καταλήγοντας στις κάτωθι καίριες διαστάσεις: ποιότητα των πληροφοριών, τεχνική αποτελεσματικότητα, ιδιωτικότητα και επικοινωνία με τον υπάλληλο (Muñoz & Miranda, 2018).

Ακόμη, σε έρευνα που διεξήχθη το 2020, από τους Yan Li a, Huping Shang, με τίτλο «Ποιότητα υπηρεσιών, αντιλαμβανόμενη αξία και πρόθεση των πολιτών για συνεχή χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: από την Κίνα», δόθηκε μια νέα διάσταση στο ερευνώμενο ζήτημα εστιάζοντας στη σχέση μεταξύ της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση και της αντιλαμβανόμενης αξίας (Li & Shang, 2020). Προσέτι δε, στην μελέτη αξιολογήθηκε και ο τρόπος με τον οποίο η σχέση αυτή επηρεάζει την πρόθεση επαναχρησιμοποίησης των υπηρεσιών από πλευράς πολιτών ενώ τα δεδομένα που αναλύθηκαν για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, συλλέχθηκαν από 1.650 πολίτες-χρήστες που διαμένουν την Κίνα. Από την μελέτη εξήχθησαν τα ακόλουθα αποτελέσματα, τα οποία αποκαλύπτουν ότι η έννοια της ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει οκτώ διαστάσεις που συμβάλλουν καθοριστικά στην διαρκή χρήση τους και δη: **1) Ποιότητα συστήματος, 2) Αξιοπιστία, 3)**

Ασφάλεια, **4)** Προσβασιμότητα, **5)** Ποιότητα πληροφοριών, **6)** Ικανότητα παροχής υπηρεσιών, **7)** Διαδραστικότητα και **8)** Ανταπόκριση. Μάλιστα, όπως συμπεραίνουν οι ερευνητές, η αντιλαμβανόμενη αξία των υπηρεσιών είναι ένας ισχυρός μεσολαβητής μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της πρόθεσης των πολιτών για συνεχή χρήση ενώ η πρόθεση χρήσης είναι συνέπεια της ποιότητας υπηρεσιών, της αξίας υπηρεσιών και της ικανοποίησης.

Τέλος, ένα πρόσφατο μοντέλο αξιολόγησης των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών είναι το «**EGSQUAL**»(Aljokhadar κ.ά., 2022). Ουσιαστικά πρόκειται για μια κλίμακα 21 στοιχείων που διερευνά τις αντιλήψεις των τελικών χρηστών (πολιτών) σχετικά με την ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των κυβερνητικών δικτυακών ιστοτόπων διευρύνοντας επτά (7) χαρακτηριστικά τους. Όπως αναφέρουν οι ερευνητές με περιληπτικό τρόπο κατά την εκπόνηση της μελέτης τους, η συγκεκριμένη κλίμακα αναπτύχθηκε με την συμβολή ειδικών ακαδημαϊκών αλλά και εμπειρογνομόνων ενώ η εγκυρότητα αυτής αξιολογήθηκε σε μια μελέτη με 351 συμμετέχοντες που σχετίζονται με τις ψηφιακές ιστοσελίδες της δημόσιας διοίκησης www.usa.gov και www.ny.gov. Αναφορικά με τα αποτελέσματα αυτού του μοντέλου, συμπεραίνεται ότι η κλίμακα EGSQUAL μπορεί να αποτυπωθεί αξιόπιστα σε επτά (7) διαστάσεις: **(1)** Διαδραστικότητα και εξατομίκευση, **(2)** ποιότητα πληροφοριών, **(3)** ποιότητα βοήθειας, **(4)** ευκολία χρήσης, **(5)** λειτουργικότητα του δικτυακού τόπου, **(6)** ιδιωτικότητα και ασφάλεια και **(7)** αισθητική και παράλληλα να εφαρμοστεί σε διάφορους τύπους κυβερνητικών διαδικτυακών πυλών. Σύμφωνα με όσα υποστηρίζουν οι ερευνητές στην μελέτη τους, το EGSQUAL αποτελεί ένα αξιόπιστο εργαλείο στους επαγγελματίες να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν την ποιότητα των κυβερνητικών ηλεκτρονικών πυλών δημόσιας διοίκησης.

2.5 Μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών συναρτήσει της ικανοποίησης των πολιτών

Αδιαμφησβήτητα όπως επιτάσσει διαχρονικά η επιστήμη του Μάρκετινγκ αλλά και η κοινή πρακτική σε θέματα πωλήσεων καταναλωτικών αγαθών και παροχής υπηρεσιών, για να επιτευχθεί ένα άρτιο και επωφελές αποτέλεσμα μεταξύ των συμβαλλόμενων πρέπει εκ των προτέρων να γίνει ενδελεχής έρευνα και μελέτη των απόψεων και των αναγκών των καταναλωτών, όπου στην προκειμένη περίπτωση αποτελούν οι πολίτες. Ειδικότερα, για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να υλοποιήσουν και να παρέχουν ένα ολοκληρωμένο σύνολο

ψηφιακών υπηρεσιών διαμέσου της λειτουργίας των ενιαίων ψηφιακών πυλών δημόσιας διοίκησης θα πρέπει προηγουμένως να διερευνηθούν τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και να εξετάσουν της απόψεις των πολιτών για την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών.

Διαχρονικά έχουν εκπονηθεί αρκετές έρευνες που εστιάζουν στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ενώ σχετική είναι η έρευνα που δημοσιεύθηκε το 2009, από τους Pieter Verdegem και Gino Verleye, με τίτλο έρευνας «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση με επίκεντρο τον χρήστη στην πράξη: ένα ολοκληρωμένο μοντέλο για τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών» (Verdegem & Verleye, 2009). Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα, η ικανοποίηση των χρηστών, πράγματι, πρέπει να έχει καθοριστική επίδραση στην υιοθέτηση και διαμόρφωση ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρεία κλίμακα. Πιο συγκεκριμένα, οι ανωτέρω ερευνητές διαμόρφωσαν ένα μοντέλο βασισμένο στην προσαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών με επίκεντρο τον τελικό χρήστη, οδηγώντας στον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών ανάλογα με τις αντιλήψεις των συναλλασσόμενων πολιτών.

Ακολούθως, το 2013, παρόμοια έρευνα έλαβε χώρα στην Ιορδανία από τους Ali Alawneh, Hasan Al-Refai , Khaldoun Batiha με θέμα: «*Μέτρηση της Ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Μάθημα από την Ιορδανία*» (Alawneh κ.ά., 2013). Κυριότερο εύρημα της ανωτέρω έρευνας αποτελεί ο προσδιορισμός των πέντε (5) καθοριστικών παραγόντων που ενδεχομένως να επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της διαδικτυακής πύλης της δημόσιας διοίκησης της Ιορδανίας, οι οποίοι καταγράφονται περιληπτικά ως κάτωθι: **α)** η ασφάλεια και ιδιωτικότητα, **β)** η εμπιστοσύνη, **γ)** προσβασιμότητα, **δ)** ευαισθητοποίηση για τις δημόσιες υπηρεσίες και **ε)** ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Όπως χαρακτηριστικά αποτυπώνουν οι ερευνητές η μελέτη των ανωτέρω παραγόντων αλλά και η ανάλυση της ανατροφοδότησης των χρηστών από την συνολική τους εμπειρία με την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προσφέρουν σημαντικά στοιχεία στους ιθύνοντες για τον ανασχεδιασμό και την συνεχή αναβάθμιση τους.

Επιπρόσθετα, το 2016, μια έτερη έρευνα διερεύνησε το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών του Ηνωμένου Βασιλείου (Weerakkody κ.ά., 2016). Στην έρευνα αυτή, η ικανοποίηση των χρηστών αναδεικνύεται ως μία από τις βασικότερες επιρροές αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εστιάζοντας κυρίως στις παραμέτρους: **1)** την ποιότητα των πληροφοριών,

2) την ποιότητα του συστήματος, **3)** την εμπιστοσύνη και **4)** το κόστους και **5)** την ικανοποίηση του χρήστη ως παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών του Ηνωμένου Βασιλείου. Στην συγκεκριμένη έρευνα, διαπιστώνεται ότι οι εν λόγω παράγοντες έχουν σημαντική επίδραση στο αίσθημα της ικανοποίησης που νιώθουν οι πολίτες από τις διαδικτυακές υπηρεσίες.

Αδιαμφισβήτητα, γίνεται ολοένα και περισσότερο σαφές ότι η μελέτη του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες των Κυβερνήσεων έχει αποτελέσει το βασικότερο θέμα μελέτης των ερευνητών, αποφοίτων της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι επιδιώκουν να αναλύσουν τους λόγους και τις συνέπειες της μεταβλητότητας του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών (Van de Walle, 2017).

Συνεπώς, πιο πρόσφατες έρευνες μελετώντας τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών, έχουν επιβεβαιώσει την πλειονότητα των ήδη ερευνώμενων παραγόντων που παρουσιάζουν μια θετική επίδραση σε αυτό, προσθέτοντας συμπληρωματικά και άλλα χαρακτηριστικά / συνιστώσες που τυχάνει να επηρεάζουν και να προκαλούν θετικό αντίκτυπο στην εμπειρία του χρήστη και να αυξάνουν κατά περίπτωση, τον βαθμό ικανοποίησης του. Σχετικές αποτελούν:

1. Η μελέτη που ενέταξε μεταξύ άλλων και τους παράγοντες της **συνέπειας** καθώς και της **ευαισθητοποίησης** προκειμένου να αξιολογηθεί ο βαθμός συσχέτισης ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των πελατών με την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (El-Gamal κ.ά., 2021). Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν για τον σκοπό της έρευνα έδειξαν ότι η συνιστώσα της «ευαισθητοποίησης» δεν επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό – «μετριάζει» την σχέση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με την ικανοποίηση των πολιτών, εν αντιθέσει με τον παράγοντα της «συνέπειας» που παρουσιάζει μια πιο έντονη μεταβλητότητα μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας και του βαθμού ικανοποίησης.
2. Επίσης μια πρόσφατη μελέτη διερεύνησε τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ολοένα και μεγαλύτερη ικανοποίηση των χρηστών (Lamsal & Gupta, 2022). Ειδικότερα, οι Lamsal και Gupta στην έρευνα τους αποκάλυψαν με δεδομένα που ελήφθησαν από την περιοχή του Νεπάλ κατά τα έτη 2017/2018 και αναλύθηκαν μέσω ενός μοντέλου παλινδρόμησης ότι παράγοντες όπως: **1)** η συμμόρφωση με τους κανόνες, **2)** η ανταπόκριση, **3)** η έγκαιρη παροχή υπηρεσιών, **4)** η λήψη

εξατομικευμένων υπηρεσιών από τον ίδιο και 5) η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση, προκαλούν θετικά επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών. Αντίθετα, αρνητικές επιπτώσεις στην ικανοποίηση παρατηρήθηκαν σε περιπτώσεις δωροδοκιών που καταβλήθηκαν ή ζητήθηκαν και πολλαπλών προσπαθειών λήψης μιας υπηρεσίας.

Επομένως συμπεραίνουμε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης είναι μια αλλαγή που επέφερε θετικά αποτελέσματα στις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου προσφέροντας λύσεις στα άτομα, τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις. Οι ψηφιακές πλατφόρμες αποτελούν την ουσία της ψηφιακής μεταρρύθμισης των κυβερνητικών υπηρεσιών καθώς ενσωματώνουν όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες κάτω από μια πλατφόρμα, γεγονός που προσφέρει αμεσότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα στις οικονομικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και υγειονομικές συναλλαγές των ενδιαφερόμενων.

2.6 Μοντέλα αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί έναν ιδιαίτερα κρίσιμο παράγοντα στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση, προσφέροντας ευκαιρίες για βελτιωμένη αποδοτικότητα, διαφάνεια και πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και δημιουργώντας δημόσια αξία για το κοινωνικό σύνολο.

Ακολούθως, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της είναι εξίσου ζωτικής σημασίας για την κατανόηση των επιδόσεων και της επίδρασής της στην κοινωνία αλλά και εξίσου σημαντική για την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών και την ενίσχυση της δημόσιας εμπιστοσύνης. Αναμφίβολα η εμφάνιση και η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει αναδείξει νέες προκλήσεις και ευκαιρίες στον τομέα της δημόσιας διοίκησης ενώ λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη το γεγονός ότι αυτή αποτελεί ένα πολυεπιστημονικό κλάδο, η παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση επιχειρεί να διερευνήσει τις διάφορες προσεγγίσεις και μεθόδους που έχουν υιοθετηθεί για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της.

Ο όρος «αποτελεσματικότητα» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να αναλυθεί μέσω πολλαπλών διαστάσεων όπως η αποδοτικότητα, η διαφάνεια, η προσβασιμότητα και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθεί ότι υπάρχουν αρκετά μοντέλα και προσεγγίσεις για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία εστιάζουν σε συγκεκριμένους κατά περίπτωση άξονες, ήτοι:

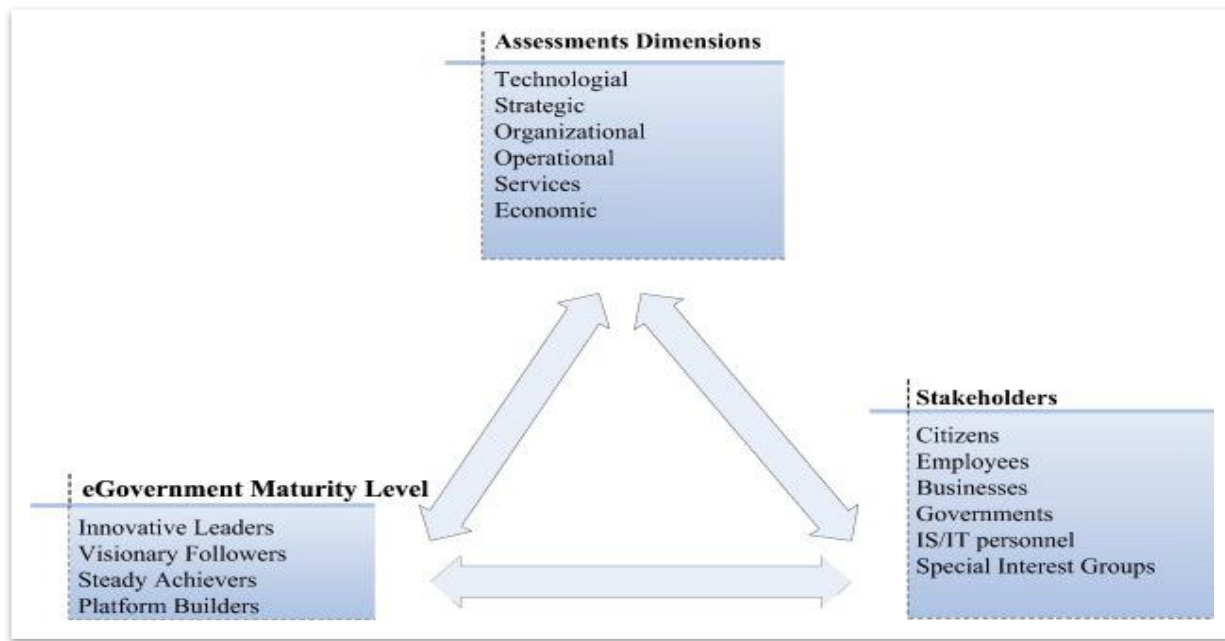
- ✚ **Δείκτες Απόδοσης** (Key Performance Indicators - KPIs): Οι συγκεκριμένοι δείκτες έχουν καθοριστικό ρόλο στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ενιαίων ψηφιακών πυλών της δημόσιας διοίκησης αλλά και γενικότερα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς λαμβάνουν υπόψη τους συνιστώσες όπως τον αριθμό των χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών, την ικανοποίηση των χρηστών, τον χρόνο επεξεργασίας των αιτημάτων και το κόστος των υπηρεσιών.
- ✚ **Μοντέλα Αποδοχής Τεχνολογίας** όπως το Technology Acceptance Model (TAM) ή το Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να κατανοήσουμε πώς και γιατί οι άνθρωποι υιοθετούν και χρησιμοποιούν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (Venkatesh κ.ά., 2012). Ιδιαίτερα δε όσον αφορά το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM (*Technology Acceptance Model*), αυτό επικεντρώνεται σε δύο (2) βασικές μεταβλητές και δη: **α)** Την αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness) σχετικά με την αντίληψη που έχει διαμορφώσει ένα άτομο για την χρησιμότητα του συγκεκριμένου συστήματος και **β)** την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (Perceived Easy of Use) εννοώντας δηλαδή την απλοποίηση αυτού και την ευκολία χρήσης του από τον χρήστη δίχως να καταβάλει κάποια ιδιαίτερη προσπάθεια.
- ✚ **Μέτρα Διαφάνειας και Ανοικτής Διακυβέρνησης:** Αυτά περιλαμβάνουν τη μέτρηση της πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα, τη διαφάνεια των διαδικασιών και την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών αλλά και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινωνικού συνόλου (Hartanto κ.ά., 2021)
- ✚ **Μελέτες Αντίκτυπου και Αξιολόγησης:** Ερευνητικές μελέτες και αξιολογήσεις που εξετάζουν τις επιπτώσεις της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ποικίλους τομείς, όπως η διοικητική αποδοτικότητα, η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και η ενίσχυση της δημοκρατικής συμμετοχής.
- ✚ **Μοντέλα Ενσωμάτωσης Υπηρεσιών:** Η αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο οι υπηρεσίες είναι ενσωματωμένες και παρέχονται αποδοτικά μέσω ψηφιακών

πλατφόρμων, λαμβάνοντας υπόψη την ευκολία χρήσης και την ολοκληρωμένη πρόσβαση.

Αυτά τα μοντέλα βοηθούν τόσο τους ερευνητές, τους πολιτικούς αλλά και τους διοικητικά στελέχη, να κατανοήσουν και να μετρήσουν την αποτελεσματικότητα των προσπαθειών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, παρέχουν τη βάση για τη συνεχή βελτίωση και προσαρμογή των προγραμμάτων και πολιτικών στον τομέα αυτό. Κατωτέρω παρουσιάζονται, ενδεικτικά, κατά χρονολογικά σειρά ορισμένες έρευνες που διακρίνονται για την προσπάθεια των ερευνητών να διαμορφώσουν ένα άρτιο μοντέλο αξιολόγησης της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην μελέτη του που δημοσιεύθηκε το 2006, ο Bakry, προέβη στην παρουσίαση ενός μοντέλου αξιολόγησης των ΤΠΕ, το οποίο και ονόμασε «STOPE»(Al-osaimi κ.ά., 2006). Το εν λόγω μοντέλο λαμβάνει υπόψη **α)** την οργάνωση, **β)** την στρατηγική, **γ)** το περιβάλλον, **δ)** την τεχνολογία, και τις διαδικασίες ενώ παρέχει την βάση για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά της τεχνικής υποδομής και της ηλεκτρονικής ετοιμότητας.

Ακολούθως, το 2008, οι ερευνητές Esteves και Joseph ανέδειξαν μια ολοκληρωμένη μελέτη αξιολόγησης της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γνωστό ως (EAM) το οποίο είχε έντονες επιρροές από το προορηθέν μοντέλο «STOPE» που προτάθηκε από τον Bakry, (2006) εντάσσοντας συμπληρωματικά νέες παραμέτρους αξιολόγησης, οι οποίες σχετίζονται με την λειτουργική, την οικονομική διάσταση της διακυβέρνησης αλλά και της διάστασης των υπηρεσιών που παρέχονται (Esteves & Joseph, 2008). Πρόκειται για μοντέλο αξιολόγησης που στρέφεται κυρίως σε τρεις (3) άξονες: **1)** Την διάσταση αξιολόγησης, **2)** Το επίπεδο ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και **3)** Τα ενδιαφερόμενα μέρη, εννοώντας, τους τελικούς χρήστες καταλήγοντας πως η διαδικασία της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της Η.Δ. είναι μια συνεχής και δυναμική διαδικασία στην διάρκεια των ετών.

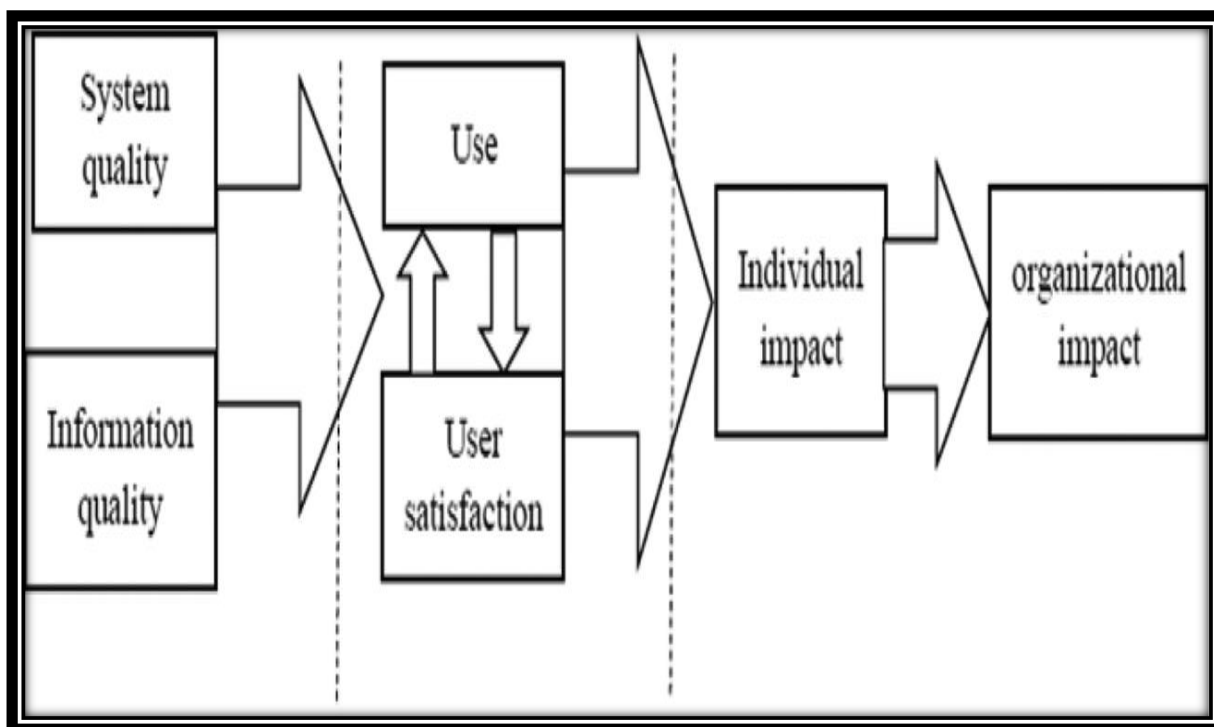


Εικόνα 4 Πλαίσιο αξιολόγησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EAM). [Πηγή: Esteves, J., & Joseph, R. C. (2008)].

Επιπρόσθετα, άξιο ειδικής μνείας τυγχάνει το μοντέλο αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων των **DeLone και McLean**, που παρουσιάστηκε αρχικά το 1992 (DeLone & McLean, 1992). Το συγκεκριμένο μοντέλο είναι ένα από τα πιο ευρέως αποδεκτά και αναγνωρίσιμα μοντέλα αξιολόγησης της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων και στην πορεία ενσωματώθηκε ως εργαλείο για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το μοντέλο αυτό μελετά έξι (6) βασικές παραμέτρους, κάθε μια από τις οποίες επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης του χρήστη και τελικά την συνολική λειτουργία του οργανισμού. Ειδικότερα, οι βασικές συνιστώσες που λαμβάνονται υπόψη στο συγκεκριμένο μοντέλο αξιολόγησης είναι οι εξής:

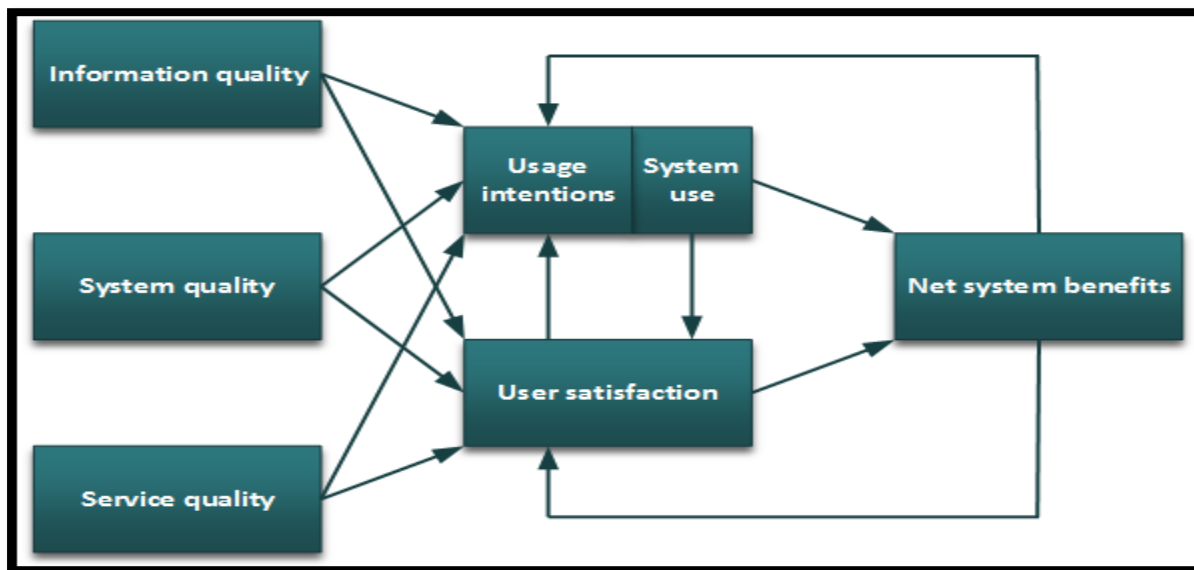
- I. **Η Ποιότητα του συστήματος**, η οποία αποτελεί ως το πλέον επιθυμητό χαρακτηριστικό κάθε συστήματος, επικεντρώνεται στο ίδιο, καθαυτό, το σύστημα εξετάζοντας την τεχνική του επίδοση και τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του.
- II. **Η Ποιότητα Πληροφοριών**, η οποία σχετίζεται την ποιότητα των εκρών που παρέχει το σύστημα, όπως η εγκυρότητα, η ακρίβεια, και η επικαιρότητα των παραγόμενων πληροφοριών.
- III. **Η Χρήση**, η οποία σχετίζεται με τον τρόπο και τη συχνότητα που το σύστημα χρησιμοποιείται από τους χρήστες.

- IV. **Η Ικανοποίηση Χρηστών**, η διερευνά την αντίληψη και την ικανοποίηση των χρηστών από το ίδιο σύστημα και την εμπειρία τους με αυτό.
- V. **Ο αντίκτυπος προς το άτομο** : Εξετάζει την επίδραση που έχει το πληροφοριακό σύστημα στην αποδοτικότητα του χρήστη.
- VI. **Αντίκτυπος στον Οργανισμό**: Αφορά την επίδραση του πληροφοριακού συστήματος στην ευρύτερη λειτουργία της μίας επιχείρησης ή οργανισμού.



Εικόνα 5. DeLone McLean μοντέλο αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων (IS) [Πηγή: DeLone και McLean (1992)]

Το 2003, οι DeLone και McLean επικαιροποίησαν το μοντέλο τους, ενσωματώνοντας την εμπειρία και τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από την πρακτική εφαρμογή του μοντέλου. Στην επικαιροποιημένη έκδοση, οι βασικές διαστάσεις παραμένουν οι ίδιες, εντούτοις προστίθεται η συνιστώσα της ποιότητας υπηρεσιών και τονίζεται περισσότερο η διασύνδεση και η αλληλεξάρτηση μεταξύ τους.



Εικόνα 6. DeLone McLean αναβαθμισμένο μοντέλο αξιολόγησης πληροφοριακών συστημάτων (IS) [Πηγή: DeLone και McLean (2003)]

Αναφορικά με την χρησιμότητα του ανωτέρω μοντέλου στα πλαίσια αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το μοντέλο DeLone και McLean έχει προσαρμοστεί για να αξιολογήσει την επιτυχία των διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών. Η ποιότητα του συστήματος και η ποιότητα των πληροφοριών γίνονται κρίσιμοι παράγοντες για την αποδοτικότητα των διαδικασιών και την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Η χρήση και η ικανοποίηση των χρηστών, εξετάζονται σε σχέση με την ευκολία πρόσβασης και χρήσης των διαδικτυακών κυβερνητικών πλατφορμών. Ο αντίκτυπος στην ατομική εργασιακή αποδοτικότητα αλλά και συναρτήσει ενός οργανισμού είναι κρίσιμος για την αξιολόγηση της επιρροής αυτών των συστημάτων στην κυβερνητική αποδοτικότητα και τη διαφάνεια. (Iqbal & Rafiq, 2023).

2.7 Η επίδραση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην μείωση της διαφθοράς

Κατά γενική ομολογία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την καταπολέμηση της διαφθοράς και τη βελτίωση της διακυβέρνησης γεγονός, το οποίο έχει απασχολήσει την επιστημονική κοινότητα οδηγώντας στην εκπόνηση πολλών πρόσφατων μελετών. Μάλιστα, σύμφωνα με την έρευνα των Conceição Castro & Isabel Cristina Lopes, που δημοσιεύθηκε το 2023, έχει γίνει σαφές ότι η χρήση της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχει επιδράσει καταλυτικά στην μείωση φαινομένων διαφθοράς, προσφέροντας αποτελεσματικότερες υπηρεσίες και

μειώνοντας την ανθρώπινη παρέμβαση, ενώνοντας εν προκειμένω τον παράγοντα της διακριτικής ευχέρειας των δημοσίων υπαλλήλων (Castro & Lopes, 2023).

Ακολούθως, το 2021, οι Anupriya Khan, Satish Krishnan και Amandeep Dhir στα πλαίσια της δικής τους έρευνας, που ήταν αποτέλεσμα συστηματικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης, επιβεβαίωσαν την χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον περιορισμό φαινομένων διαφθοράς στον δημόσιο τομέα ενώ συμπληρωματικά υποστήριξαν και την σπουδαιότητα της συνδυαστικής υιοθέτησης τόσο παραδοσιακών στρατηγικών πάταξης της διαφθοράς με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών (Khan κ.ά., 2021). Περαιτέρω στην συγκεκριμένη έρευνα, υποστηρίζεται η ετερογένεια των φαινομένων διαφθοράς που εκδηλώνονται μεταξύ των χωρών συστήνοντας στους υπεύθυνους χάραξης της πολιτικής να λαμβάνει υπόψη τους, ως επι των πλείστων τις κοινωνικοπολιτικές, πολιτιστικές και οικονομικές πλευρές των χωρών τους λαμβάνοντας μέτρα για την ευαισθητοποίηση των πολιτών για τα πλεονεκτήματα των ΤΠΕ, ώστε να προάγουν την γνώση και την τεχνογνωσία που σχετίζονται με αυτές τις τεχνολογίες και μειώσουν το υφιστάμενο ψηφιακό χάσμα.

Επιπρόσθετα, διαχρονικά έχουν λάβει χώρα πλείστες μελέτες εξετάζοντας το εν θέματι αντικείμενο ενώ επιγραμματικά αναφέρεται η μελέτη η οποία ανέλυσε διαχρονικά δεδομένα μεταξύ του χρονικού διαστήματος από το 2003 έως το 2016 για 214 χώρες έχοντας ως απώτερο στόχο να εξετάσει εμπειρικά εάν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνει τη διαφθορά σε διάφορες χώρες (Park & Kim, 2020). Η ανωτέρω έρευνα εστιάζει στην καταπολέμηση της διαφθοράς που προκαλείται λόγω της αλληλεπίδρασης των πολιτών με τους υπαλλήλους σκιαγραφώντας ένα δραστικό μηχανισμό μέσω του οποίου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά στην καταπολέμησή της. Τέλος, σε έτερη έρευνα υποστηρίζεται ότι η παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου μειώνει τη δυνατότητα διαφθοράς και από τις δύο πλευρές, ένεκα της ελάττωσης της συχνότητας των αλληλεπιδράσεων μεταξύ υπαλλήλων κα πολιτών (Kalesnikaite κ.ά., 2023).

Ωσαύτως, σχετική είναι και η έρευνα που συσχέτισε τους παράγοντες της διαφάνειας και τη λογοδοσίας για την καταπολέμηση της διαφθοράς, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι αυτοί, οι παράγοντες επηρεάζονται επίσης θετικά ως διαμεσολαβητές μεταξύ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συμπεριφοράς των χρηστών δίνοντας θετικές επιδράσεις στην εξάλειψη της διαφθοράς (Alam κ.ά., 2023). Ειδικότερα, η συγκεκριμένη έρευνα εστιάζει στον ρόλο των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη

μείωση της διαφθοράς, με ιδιαίτερη έμφαση τις χώρες της ανατολής, Μπαγκλαντές και Πακιστάν ενώ τα συμπεράσματα που εξήχθησαν επιβεβαιώνουν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η διαφάνεια και η λογοδοσία αποτελούν καίριους παράγοντες πάταξης της διαφθοράς.

Τέλος, με το άρθρο «*Πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιορίζει την διαφθορά*», που δημοσιεύθηκε στις 19 Ιουλίου του 2018, από τον καθηγητή Shirish Srivastava, υποστηρίχθηκε η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χάρις της προόδου των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), στον περιορισμό φαινομένων διαφθοράς. Όπως ο ίδιος επεσήμανε στην έρευνα του, σε ένα έθνος η διάκριση που υπάρχει μεταξύ των πολιτών για την πρόσβαση στη γνώση προκαλεί μια ασυμμετρία εξουσίας και αυτό συνακόλουθα την διαφθορά καταλήγοντας πως τα εθνικά συστήματα που προάγουν την ελευθερία των πληροφοριών και των γνώσεων σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι λιγότερα διεφθαρμένα όταν εντάσσουν συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Shirish Srivastava, 2018).

2.8 Προτεινόμενο μοντέλο αξιολόγησης

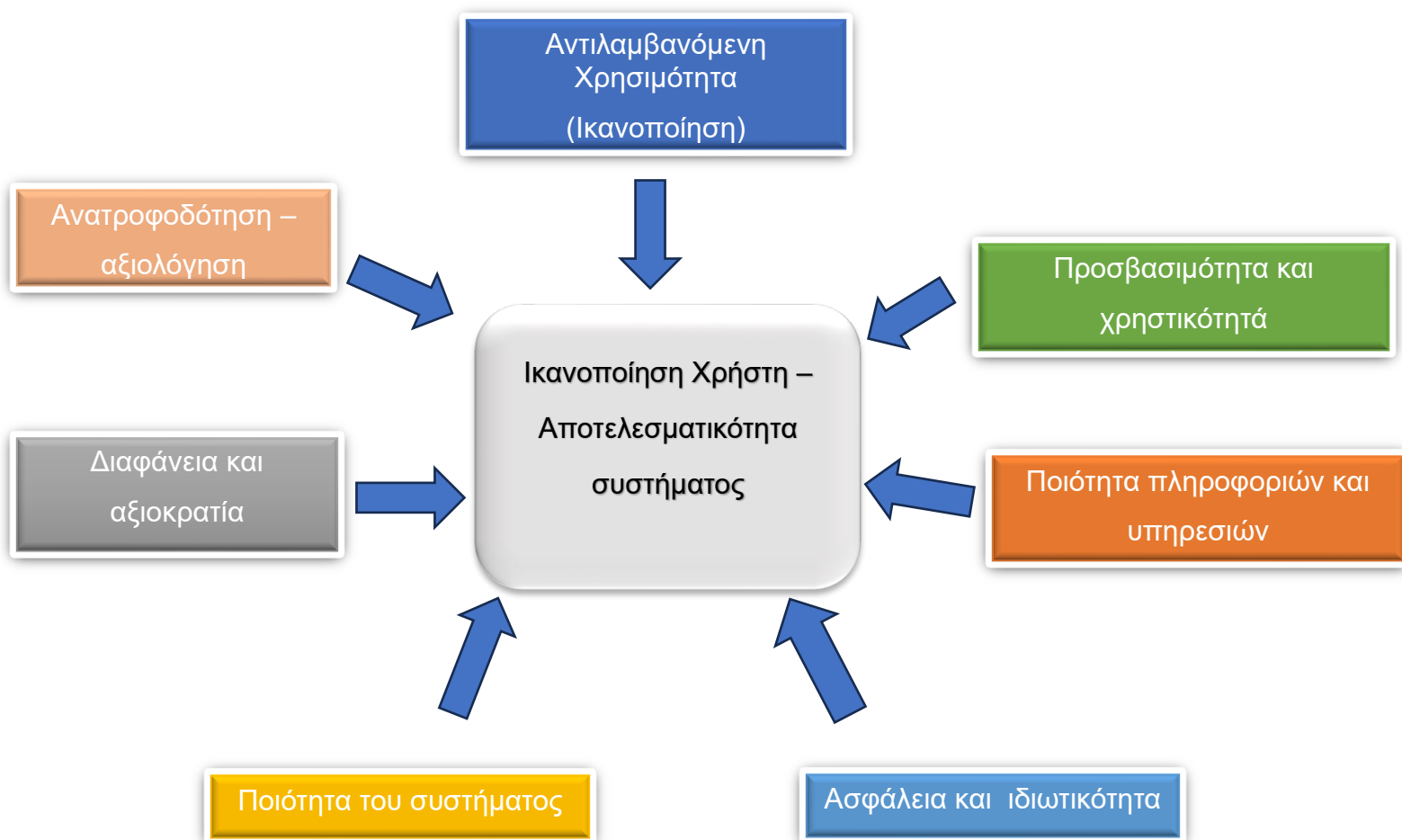
Όπως γίνεται αντιληπτό από την προηγούμενη βιβλιογραφική ανασκόπηση, διαπιστώνεται διαχρονικά, η ύπαρξη μοντέλων αξιολόγησης και διερεύνησης της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών με τις υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες ή του διαδικτυακούς ιστότοπους να αποτελούν αντικείμενο εκτενούς επιστημονικής μελέτης.

Στην παρούσα έρευνα, γίνεται μια προσπάθεια να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης και οι αντιλήψεις των χρηστών για την ενιαία ψηφιακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «Gov.gr». Ουσιαστικά, μέσω της εν λόγω έρευνας γίνεται μια προσπάθεια αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της ενιαίας ψηφιακής πύλης Gov.gr αλλά και του βαθμού αποτελεσματικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που αποτελούν τον δίαυλο-μέσο παροχή της εν λόγω υπηρεσίας.

Αυτό θα επιτευχθεί με την χρήση ενός συνδυαστικού μοντέλου αξιολόγησης – μέτρησης τόσο της απόδοσης των πληροφοριακών συστημάτων έχοντας επιρροές από το ήδη υπάρχον και ευρέως γνωστό μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων (IS Success) των DeLone και McLean αλλά και του πρόσφατο μοντέλου αξιολόγησης ποιότητας των υπηρεσιών EGSQUAL του Muhammad Aljukhadar των συνεργατών του, επιχειρώντας να

διερευνηθούν οι αντιλήψεις των χρηστών για την ψηφιακή πλατφόρμα «Gov.gr», η ικανοποίησή τους αλλά και η αποτελεσματικότητά της.

Εν προκειμένω, στο παρόν μοντέλο αξιολόγησης έγινε μια συνδυαστική επιλογή συγκεκριμένων παραμέτρων οι οποίες συνολικά, ως ολότητα, θα αποτελέσουν εργαλείο διερεύνησης της αποτελεσματικότητας του «Gov.gr» και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών. Οι επτά (7) παράμετροι που επιλέχθηκαν είναι οι: **α)** η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** η ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** η ασφάλεια και ιδιωτικότητα, **ε)** η ποιότητα του συστήματος, **στ)** η διαφάνεια και αξιοκρατία, και τέλος **ζ)** η ανατροφοδότηση – αξιολόγηση, η οποία φαίνεται πως είχε θετική επίδραση, ως μέτρο, στους πολίτες βάσει σχετικής επιστημονικής μελέτης που πραγματοποιήθηκε στην περιοχή της Κίνας (Wang & Ma, 2022).

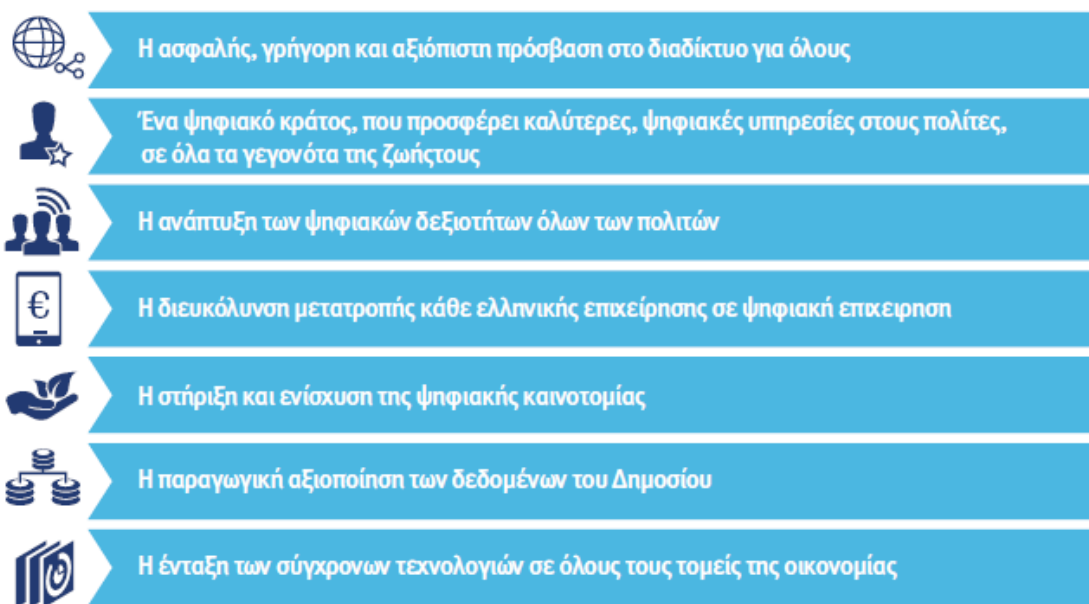


ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Οι Πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3.1 Η ψηφιακή ωριμότητα στην Ελλάδα

Αναμφίβολα, η Ελλάδα έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για την αναβάθμιση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών της ενώ οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες αναγνωρίζουν τη σημασία των ψηφιακών υπηρεσιών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και της εξυπηρέτησης των πολιτών. Σύμφωνα με την «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», που δημοσιεύτηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας θα επιταχύνει την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και την ευημερία της κοινωνίας ενώ όπως χαρακτηριστικά δημοσιεύεται στο εν λόγω έργο: «Δεν είναι αρκετό πλέον να ακολουθούμε ως χώρα τις εξελίξεις, αλλά αντιθέτως, ήρθε η στιγμή να διαμορφώσουμε το δικό μας αναπτυξιακό ψηφιακό πρότυπο». Ειδικότερα, βάσει της «Β.Ψ.Μ 2020-2025» η Εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας διαρθρώνεται στους κάτωθι επτά (7) συνιστώσες όπως χαρακτηριστικά περιγράφονται κατωτέρω, ήτοι :



Εικόνα 7. Οι επτά (7) στόχοι Ψηφιακού μετασχηματισμού. (Πηγή: Β.Ψ.Μ 2020-2025 σελ.19)

Έχοντας ως γνώμονα τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδος, τα τελευταία χρόνια, με αφετηρία την περίοδο του κορωνοϊού, έλαβαν χώρα πολλές σημαντικές παρεμβάσεις για την προώθηση και την βελτίωση της υπάρχουσα κατάστασης στην Ηλεκτρονική

διακυβέρνηση της δημόσιας διοίκησης. Μάλιστα, οι παρεμβάσεις γίνονται ορατές σε όλο το φάσμα της δραστηριότητας της δημόσιας διοίκησης τόσο σε επίπεδο επανασύστασης υπουργείων με απαρχή το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και την διοικητική υπαγωγή σε αυτό σημαντικών οργανισμών ήτοι Κοινωνία της Πληροφορία (ΚτΠ), Εθνικό κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ) , το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ) αλλά και την προσθήκη και την λειτουργία δομικών παρεμβάσεων στους τομείς της δημόσιας διοίκησης, της υγείας, της εκπαίδευσης, της απασχόλησης, της δικαιοσύνης, αλλαγές οι οποίες αναβάθμισαν ως ολότητα το διοικητικό σύστημα δημόσιας διοίκησης, ταυτόχρονα απλοποίησαν τις διαδικασίες με την συνακόλουθη συρρίκνωση του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης και κατέστησαν την διακυβέρνηση πιο διαφανή και αποδοτική. (Σπινέλλης κ.ά., 2021)

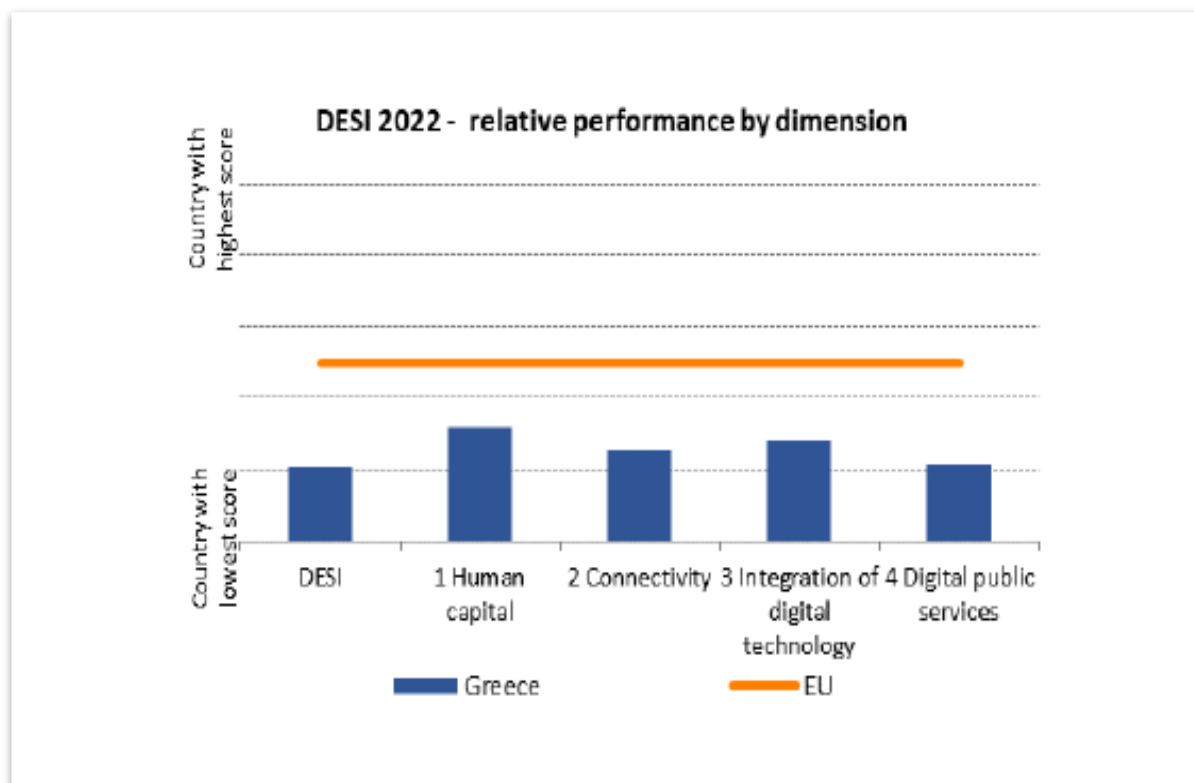
3.2 Διεθνείς δείκτες μέτρησης της ψηφιακής ωριμότητας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση εκτιμά την πρόοδο των χωρών μελών της σε θέματα ψηφιακής διακυβέρνησης μέσω διάφορων δεικτών, όπως ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Ο δείκτης «DESI» παρακολουθεί την πρόοδο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε πέντε (5) βασικές συνιστώσες της ψηφιακής οικονομίας ήτοι: **α)** την συνδεσιμότητα, **β)** τους ανθρώπινους πόρους (δεξιότητες ψηφιακής τεχνολογίας), **γ)** την χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες, **δ)** την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και **ε)** τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα:

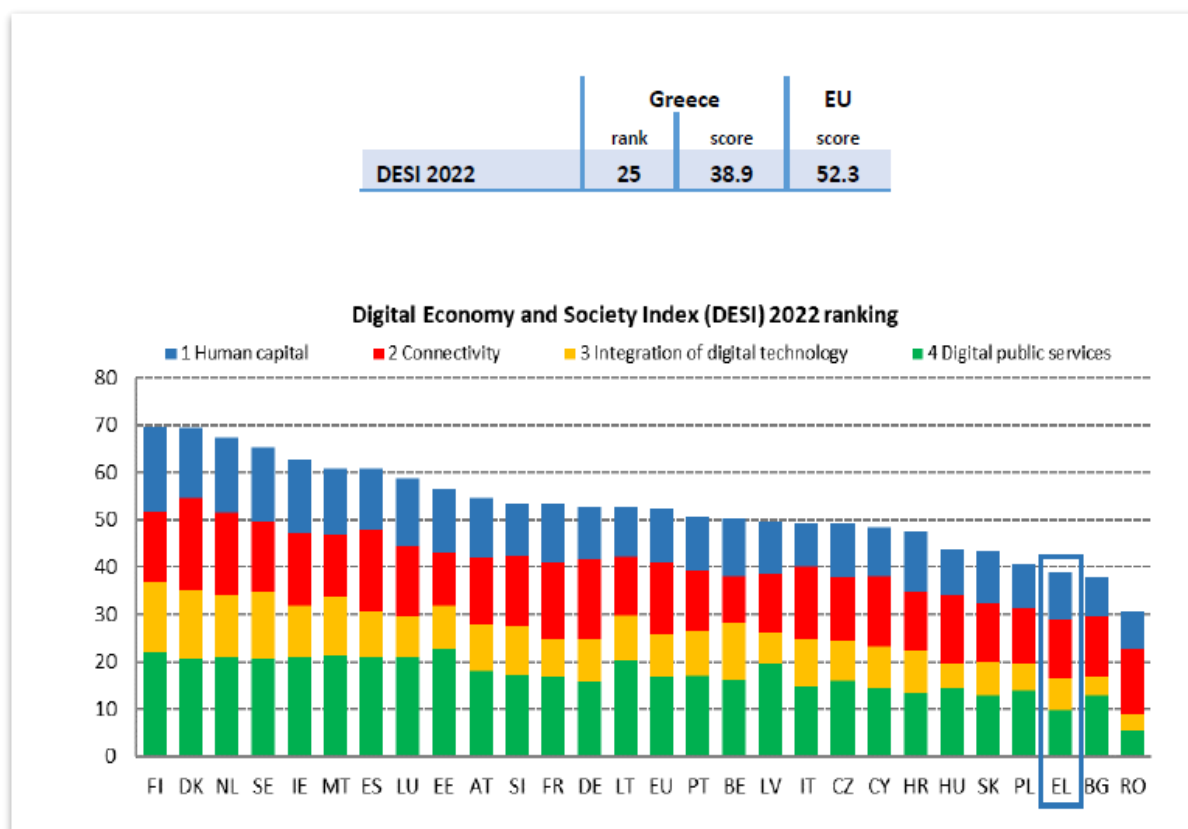
- **Συνδεσιμότητα:** Αφορά την ταχύτητα και την προσβασιμότητα των συνδέσεων ίντερνετ (συμπεριλαμβανομένου του ευρυζωνικού διαδικτύου) και την επέκταση των δικτύων υψηλής και υπερύψηλης ταχύτητας.
- **Ανθρώπινοι Πόροι:** Αφορά την ευκαιρία των ανθρώπων να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο και τις ψηφιακές δεξιότητες που κατέχουν, καθώς και την εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες.
- **Χρήση του Ίντερνετ από Πολίτες:** Αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, από την πρόσβαση στο περιεχόμενο μέχρι την επικοινωνία και τις συναλλαγές.
- **Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων:** Αφορά την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις για την βελτίωση της αποδοτικότητας τους, καθώς και τη δημιουργία νέων διαδικασιών και προϊόντων.

- **Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες:** Αφορά την ψηφιακή μετατροπή των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Βάσει του ανωτέρω δείκτη, η Ελλάδα κατατάσσεται διαχρονικά σε χαμηλή θέση ενώ το έτος 2022, διαπιστώνεται να βρίσκεται στην 25^η θέση από τα συνολικά 27 κράτη μέλη, μπροστά από την Βουλγαρία και την Ρουμανία. Η χαμηλή κατάταξη της Ελλάδας, παρά την αξιοσημείωτη πρόοδο που επέτυχε τα τελευταία χρόνια, έγκειται κυρίως στην χαμηλή απορρόφηση σταθερής, ευρυζωνικής ταχύτητας, τουλάχιστον 100Mbps και στην χαμηλή κάλυψη του 5G δικτύου τα οποία βρίσκονται στατιστικά πολύ χαμηλότερα από το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής ένωσης. Ακολουθούν, στην πορεία, δείκτες σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες του πληθυσμού και της υιοθέτησης των ψηφιακών τεχνολογιών από τις μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, με μικρότερες, εντούτοις, αποκλίσεις από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής ένωσης (European Commission, 2022).



Εικόνα 8 Γραφική απεικόνιση των δεικτών υστέρησης της Ελλάδας από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πηγή: [DESI WEBSITE](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/de-si)

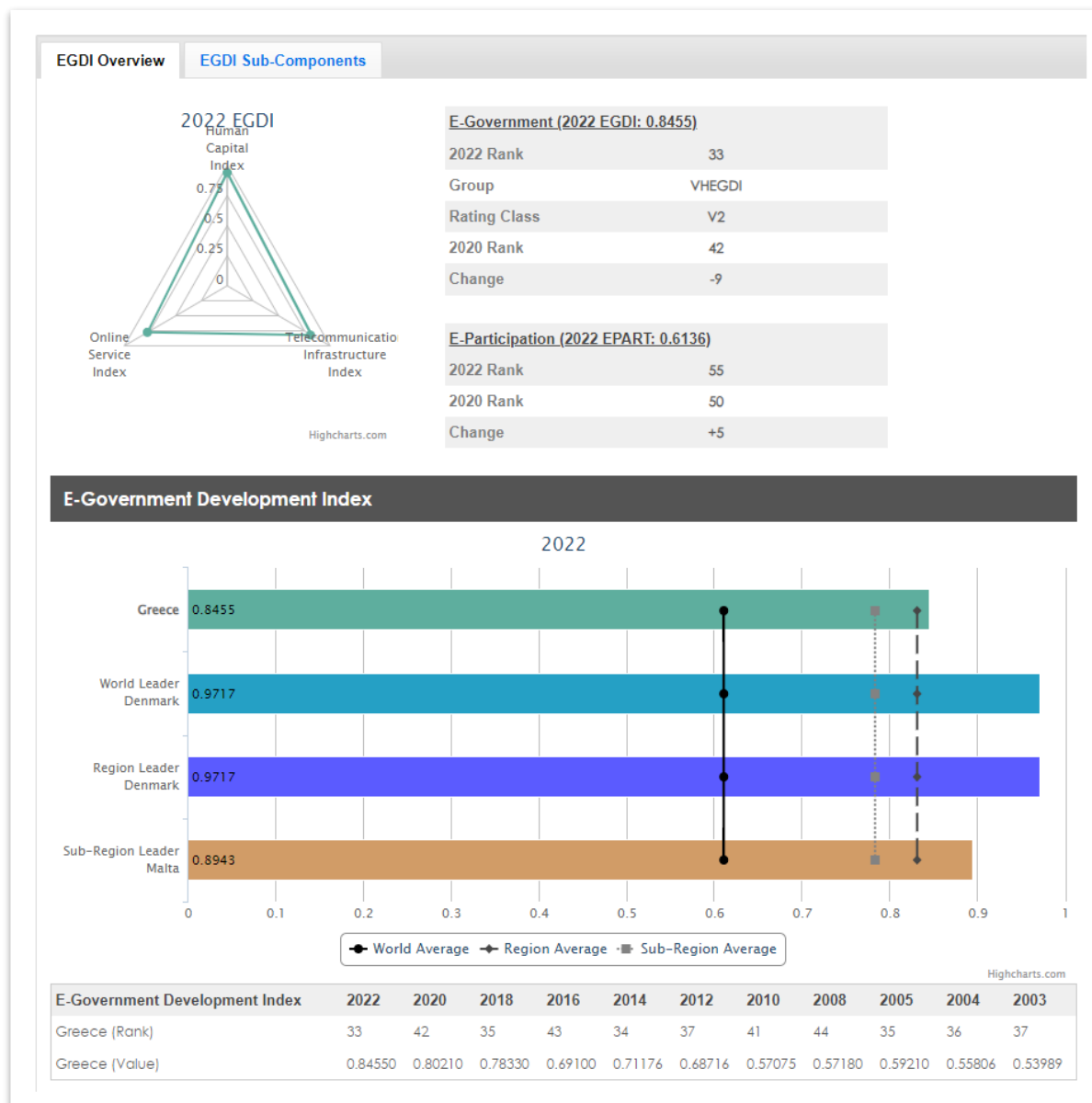


Εικόνα 9 Η κατάταξη της Ελλάδος σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό δείκτη DESI. (Πηγή: [DESI WEBSITE](https://ec.europa.eu/digital-economy/index))

Πέραν του Ευρωπαϊκού δείκτη, υπάρχουν και πολλοί άλλοι παρόμοιοι δείκτες σε διεθνές επίπεδο που μετρούν την πρόοδο και την απόδοση της ψηφιακής διακυβέρνησης των κρατών στην διεθνή κοινότητα. Αυτοί οι δείκτες παρέχουν σημαντικές πληροφορίες και δεδομένα για την κατάσταση και την εξέλιξη της ψηφιακής διακυβέρνησης και των ψηφιακών τεχνολογιών του ερευνώμενου κράτους. Τέτοιου είδους δείκτες είναι για παράδειγμα:

- **Ο Δείκτης Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (e-Government Development Index EGDl):** Ο συγκεκριμένος δείκτης χρησιμοποιείται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και αξιολογεί την ετοιμότητα και την ικανότητα της κυβέρνησης ενός κράτους να χρησιμοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών ενώ παράλληλα ενσωματώνει τα χαρακτηριστικά πρόσβασης, όπως οι υποδομές και τα εκπαιδευτικά επίπεδα, ώστε να αντικατοπτρίζει τον τρόπο με τον οποίο μια χώρα χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες της πληροφορίας για την προώθηση της πρόσβασης και της ενσωμάτωσης των πολιτών της. Ο δείκτης EGDl είναι ένα σύνθετο μέτρο τριών σημαντικών διαστάσεων της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, ήτοι: παροχή τηλεπικοινωνιακών (ηλεκτρονικών) υπηρεσιών, υποδομές τηλεπικοινωνιακής συνδεσιμότητας και ανθρώπινη ικανότητα. Σημειώνεται πως σύμφωνα με τον εν λόγω δείκτη, η Ελλάδα κατατάσσεται στην τριακοστή τρίτη (33) ανάμεσα σε 193 κράτη ενώ σχετική η έρευνα που διεξήγαγε ο εν λόγω οργανισμός για το έτος 2022. (United Nations, 2022)



Εικόνα 10 Η κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με τον δείκτη ανάπτυξης ψηφιακής διακυβέρνησης του ΟΗΕ

- **Ο Δείκτης Ψηφιακής διακυβέρνησης (Digital Government Index_DGI):** Επρόκειτο για αντίστοιχο δείκτη μέτρηση της ψηφιακής ωριμότητας των κρατών και αναπτύχθηκε από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

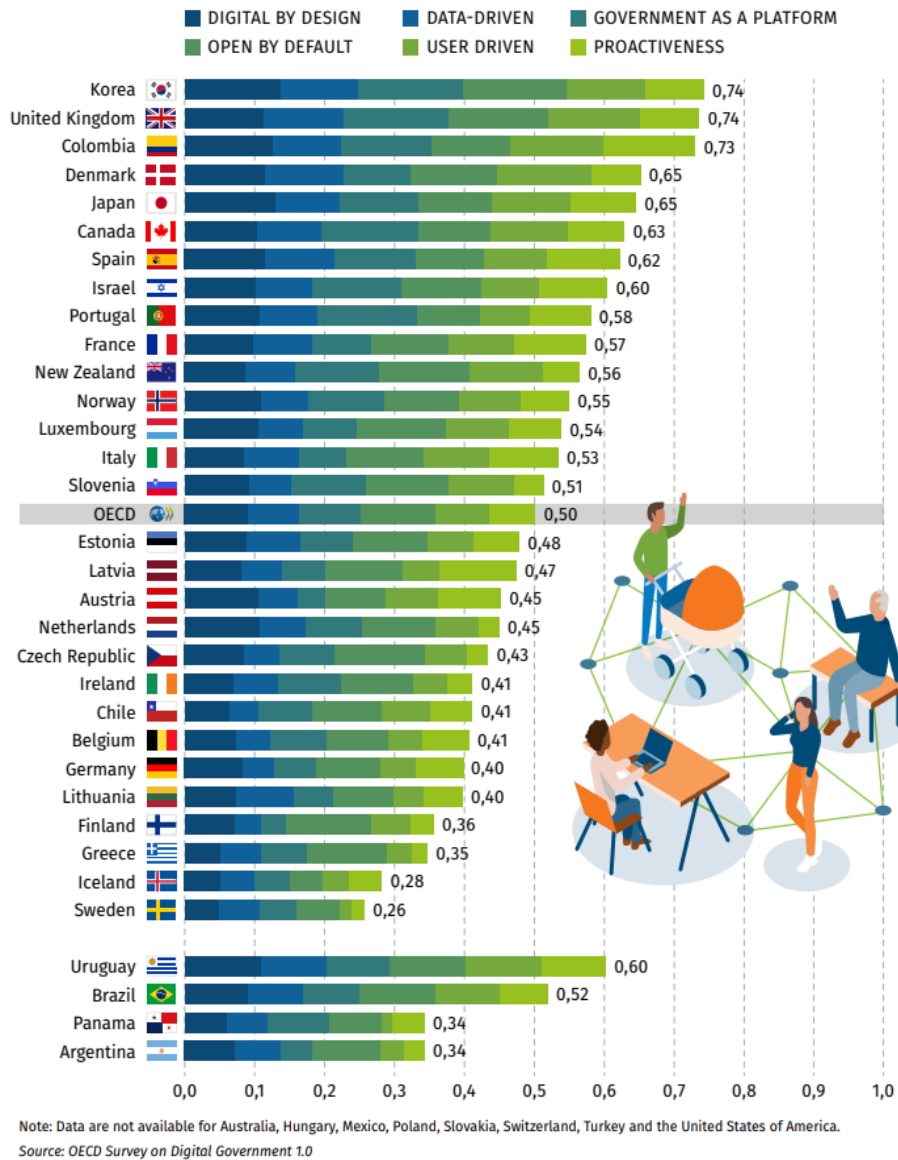
(ΟΟΣΑ). Ο δείκτης αυτός μετρά την απόδοση των χωρών σε ό,τι αφορά τη ψηφιακή διακυβέρνηση και την ικανότητα τους να προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες δίνοντας βαρύτητα σε πέντε (5) βασικές διαστάσεις, ήτοι:

- I. **Ψηφιακή Απόδοση Υπηρεσιών** (Digital Service Delivery): Αναφέρεται στην ποιότητα και τη διαθεσιμότητα των ψηφιακών κυβερνητικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- II. **Ψηφιακός Σχεδιασμός και Στρατηγική** (Digital-by-Design): Εκτιμά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στη σχεδίαση και υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών.
- III. **Διαχείριση Δεδομένων και Τεχνολογίας** (Data-Driven Public Sector): Μετρά την ικανότητα της δημόσιας διοίκησης να χρησιμοποιεί δεδομένα για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων και την παροχή υπηρεσιών.
- IV. **Ανοικτή Διακυβέρνηση** (Proactiveness and Openness): Αφορά τη διαφάνεια, τη συμμετοχή των πολιτών και την ανοιχτή κοινοποίηση των δημόσιων δεδομένων.
- V. **Ολοκληρωμένη Διακυβέρνηση** (Whole-of-Government Approach): Εκτιμά την ικανότητα της κυβέρνησης να συνεργάζεται διαθεσμικά και να προσφέρει συνεκτικές, ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες.

Επισημαίνεται πως βάσει του δείκτη αυτού, η Ελλάδα παρουσιάζει μια ψηφιακή υστέρηση των υπηρεσιών συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη μέλη, πλην όμως, λόγω της χρονολογικής απόκλισης που υπάρχει από το έτος 2019, δεν δύναται να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα (OECD Digital Government Index, 2019).

Κατωτέρω παρουσιάζεται ένα γράφημα της ψηφιακής κατάταξης των χωρών έτσι όπως αποτυπώνεται στην έκθεση που δημοσίευσε ο συγκεκριμένος οργανισμός για το έτος 2019.

The OECD Digital Government Index 2019 Composite Results



Εικόνα 11. Η κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με τον δείκτη ανάπτυξης ψηφιακής διακυβέρνησης του ΟΟΣΑ

Σε κάθε περίπτωση επισημαίνεται ότι οι αναφερόμενοι δείκτες μέτρησης ψηφιακής ωριμότητας των χωρών παρουσιάζουν ποικιλομορφία ως προς τα κριτήρια, τις μεθοδολογίες και τα δεδομένα που χρησιμοποιούν για τις αξιολογήσεις τους, κάτι που

καθιστά σημαντικό τον συσχετισμό και τη συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων τους με προσοχή και κριτική σκέψη.

3.3 Επιτυχημένες καλές πρακτικές σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο

Αδιαμφισβήτητα οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν το δομικό στοιχείο της ψηφιακής διακυβέρνησης. Η δημιουργία ενοποιημένων ψηφιακών πυλών δημόσιας διοίκησης αποτελεί μια κρίσιμη στρατηγική στον τομέα της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως αναφέρει ο ΟΟΣΑ σε σχετικές του εκθέσεις κατά τα έτη 2017 και 2019. Οι εν λόγω ψηφιακές πύλες προσφέρουν όλες τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες σε μια ενιαία πλατφόρμα, διευκολύνοντας κατά αυτόν τον τρόπο, την πρόσβαση των πολιτών με τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι απώτερος σκοπός της υλοποίησης τους αποτελεί η απλοποίηση της διαδικασίας αναζήτησης και χρήσης δημόσιων υπηρεσιών από πλευράς των πολιτών, συντελώντας στη βελτίωση της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης.

Στις ημέρες μας υπάρχουν πολλά παραδείγματα καλής πρακτικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών σχετικά με την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ τα κράτη με ιδιαίτερα αναπτυγμένες καλές πρακτικές και μεγάλη παράδοση στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι η Δανία, η Εσθονία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστρία και η Ελβετία.

Μάλιστα, ένα από τα κορυφαία κράτη όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι η Δανία. Στη Δανία, η αρχή της «κοινωνίας της πληροφορίας» έγινε το 2000, όταν ιδρύθηκε η Επιτροπή για την ψηφιακή διοίκηση, η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών. Ο ρόλος της επιτροπής είναι να υλοποιήσει ένα πρότυπο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ του κοινωνικού συνόλου με τη δημόσια διοίκηση καθώς και να βελτιώσει τη χρήση της (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2011). Έτσι, η εθνική ηλεκτρονική πύλη της Δανίας, «borger.dk», εγκαινιάστηκε το 2007 με κύριο στόχο την συνεχή βελτίωση της συνοχής και της συνεργασίας των πολιτών με τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Η εν λόγω ψηφιακή πύλη αγκαλιάστηκε γρήγορα από την κυβέρνηση τις τοπικές αρχές και τις πέντε (5) περιφέρειες της Δανίας. Οι μετασχηματισμοί συνεχίστηκαν έτσι ώστε η Δανία να διαθέτει πλέον ένα αποτελεσματικό και βιώσιμο ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Περαιτέρω ένα εξαιρετικό πρότυπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το διοικητικό σύστημα της Εσθονίας. Είναι η μόνη χώρα στον κόσμο όπου το 99% των δημόσιων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες διαδικτυακά. Πριν από δύο δεκαετίες, το δικαίωμα στο διαδίκτυο ανακηρύχθηκε θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα στην Εσθονία, και έκτοτε η Εσθονία άρχισε να οικοδομεί την κοινωνία της πληροφορίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ίσως το πιο σύνθετο σύστημα που διαθέτει η Εσθονία. Μέσα σε λίγα λεπτά, οι πολίτες της μπορούν να συμπληρώσουν την ηλεκτρονική τους αίτηση για σχεδόν οποιαδήποτε δημοτική ή κρατική υπηρεσία. Το 2000, δημιουργήθηκε το Κρατικό Ίδρυμα Πληροφορικής και Επικοινωνιών (RIKS) από ένα ίδρυμα που διαχειρίζεται το εσθονικό Υπουργείο Οικονομίας και Επικοινωνιών. Αποστολή του RIKS είναι να παρέχει συνεκτικές, υψηλής ποιότητας, ασφαλείς και οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες επικοινωνίας σε δημόσιους φορείς, τοπικούς δήμους και άλλους φορείς που χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό, συμπεριλαμβανομένων των επικοινωνιών για ιδιωτικούς σκοπούς, μέσω των δικών του υποδομών και υπηρεσιών επικοινωνίας που παρέχονται από την ελεύθερη αγορά.

Ακολούθως, η ψηφιακή πύλη του Ηνωμένου Βασιλείου, η «www.gov.uk», αποτέλεσε το πρότυπο ψηφιακής πλατφόρμας βάσει της οποίας υλοποιήθηκε και η εθνική ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης της Ελλάδας καθώς χαρίζει μια ολοκληρωμένη και φιλική εμπειρία προς τον τελικό χρήστη.

Το «gov.uk» έχει ως βασική ιδεολογία το τρίπτυχο «απλότητα – σαφήνεια – ταχύτητα» ενώ έχει καταφέρει να εντάξει το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών υπουργείων αλλά και δημόσιων φορέων σε μια μοναδική, ενιαία, ηλεκτρονική ιστοσελίδα. Άξιο μνείας αποτελεί και το γεγονός όπου η συγκεκριμένη πλατφόρμα έχει χαρακτηριστεί ως «βαθιά» ψηφιακή, μιας και δίνει την δυνατότητα εισαγωγής δεδομένων προσωπικών δεδομένων μόνο μια φορά με την μετέπειτα πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και μητρώα, δίχως να είναι υποχρεωτική η χρήση εξωτερικής υπερσύνδεσης.

Αξίζει να σημειωθεί και η έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την εμπειρία των πολιτών πάνω στις ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες από την «Deloitte Insights», μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες λογιστικής και συμβουλευτικών υπηρεσιών στον κόσμο, η οποία προσφέρει μια σειρά από άρθρα, μελέτες περίπτωσης, αναλύσεις και έρευνες που καλύπτουν διάφορους τομείς όπως η

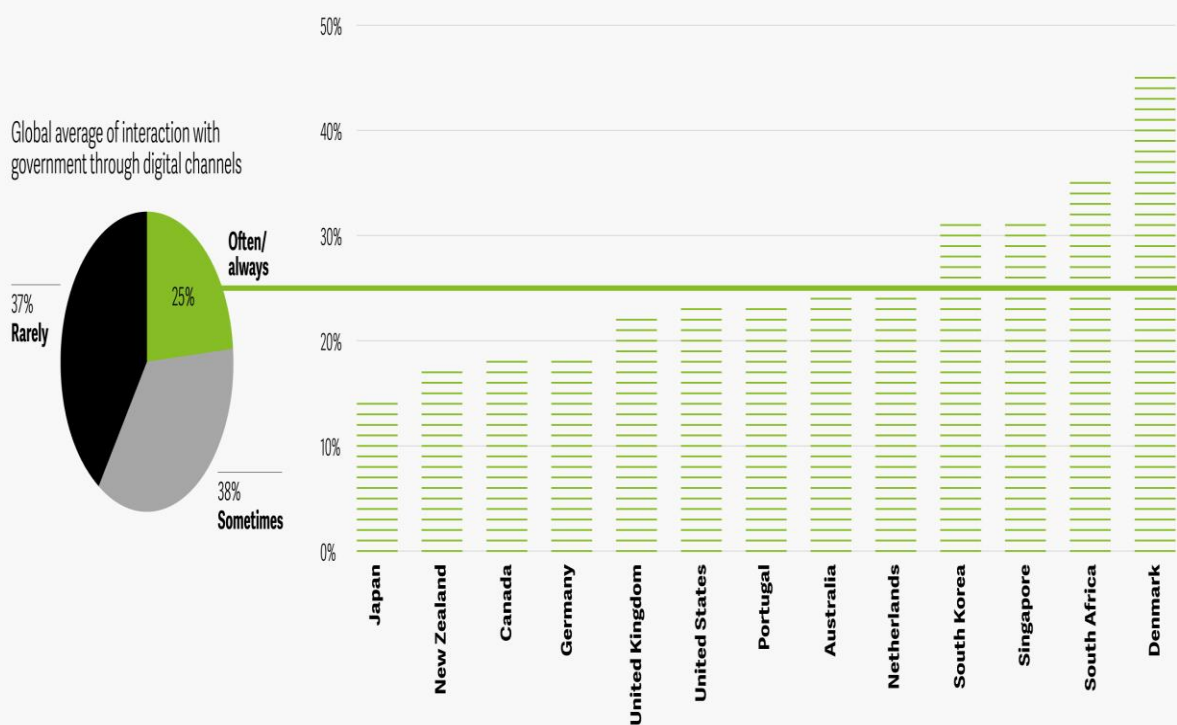
τεχνολογία, η οικονομία, η διαχείριση επιχειρήσεων και η στρατηγική (Eggers Bill κ.ά., 2023). Επισημαίνεται πως η εκτεταμένη έρευνα που διεξήγαγε η «Deloitte» έλαβε χώρα το έτος 2023, εστιάζει τόσο στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής αλλά και διεθνώς σε ακόμη 12 κράτη ενώ σκοπός της είναι να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται τις ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες. Προς εκπλήρωση του σκοπού της η «Deloitte» ερεύνησε 5800 άτομα παγκοσμίως, στοχεύοντας να αποκαλύψει τόσο τις αντιλήψεις όσο και τις προκλήσεις των ατόμων από την εμπειρία τους με την Ψηφιακή Διακυβέρνηση. Κατωτέρω παρουσιάζονται, μεταξύ άλλων, ορισμένα βασικά ευρήματα, τα οποία προέκυψαν μετά από κατάλληλη επεξεργασία και ανάλυση του πρωτογενούς υλικού που πραγματοποίησε η «Deloitte», και δη:

- Οι πλειονότητα των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί σπάνια τις ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες. Μόλις το 25% του δείγματος αλληλοεπιδρά εντονότερα έως μόνιμα με τις κυβερνήσεις αξιοποιώντας την ψηφιακή επιλογή τους. Ακολούθως παρατίθεται και το σχετικό σχεδιάγραμμα έτσι όπως ακριβώς το αποτύπωσε η «Deloitte» όπου εμφανίζονται τα ευρήματα της έρευνας τους.
- Η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων πολιτών έδειξαν σαφή προτίμηση στις ψηφιακές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους όταν χρειαστεί να αλληλοεπιδράσουν με τις δημόσιες υπηρεσίες. Για το γεγονός αυτό, η «Deloitte» προτείνει ως βέλτιστη πρακτική τον σχεδιασμό ιστότοπων δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην χρηστικότητα τους προς όφελος των πολιτών.
- Υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ εμπιστοσύνης των προσωπικών δεδομένων των πολιτών με το βαθμό ικανοποίησης που λαμβάνουν από τις ψηφιακές υπηρεσίες των εκάστοτε κυβερνήσεων.

Most respondents still don't frequently access government through digital channels

Few users surveyed access digital government services frequently. Only 25% of respondents often and always interact with government through digital channels. This leaves governments with a long journey ahead, especially for countries with low usage rates.

Percentage of respondents who often and always interact with government through digital channels



Source: 2023 Deloitte Digital Citizen Survey.

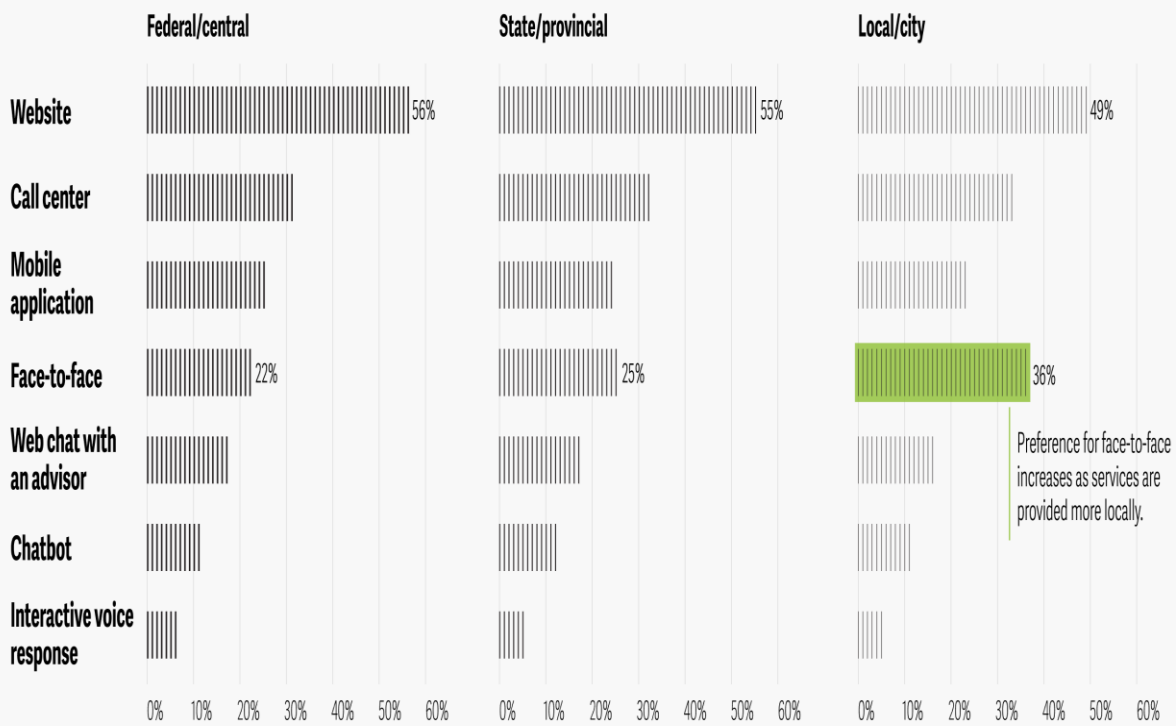
Deloitte insights | deloitte.com/insight

Εικόνα 12 Ποσοστό του βαθμού αλληλεπίδρασης των πολιτών με τις κυβερνητικές ψηφιακές υπηρεσίες (Πηγή Deloitte Digital Citizen Survey)

Survey respondents have a clear preference for interacting with government through websites

Governments should design better websites with a focus on usability, given the strong preference for digital services.

How do you like to interact with government services?



Source: 2023 Deloitte Digital Citizen Survey.

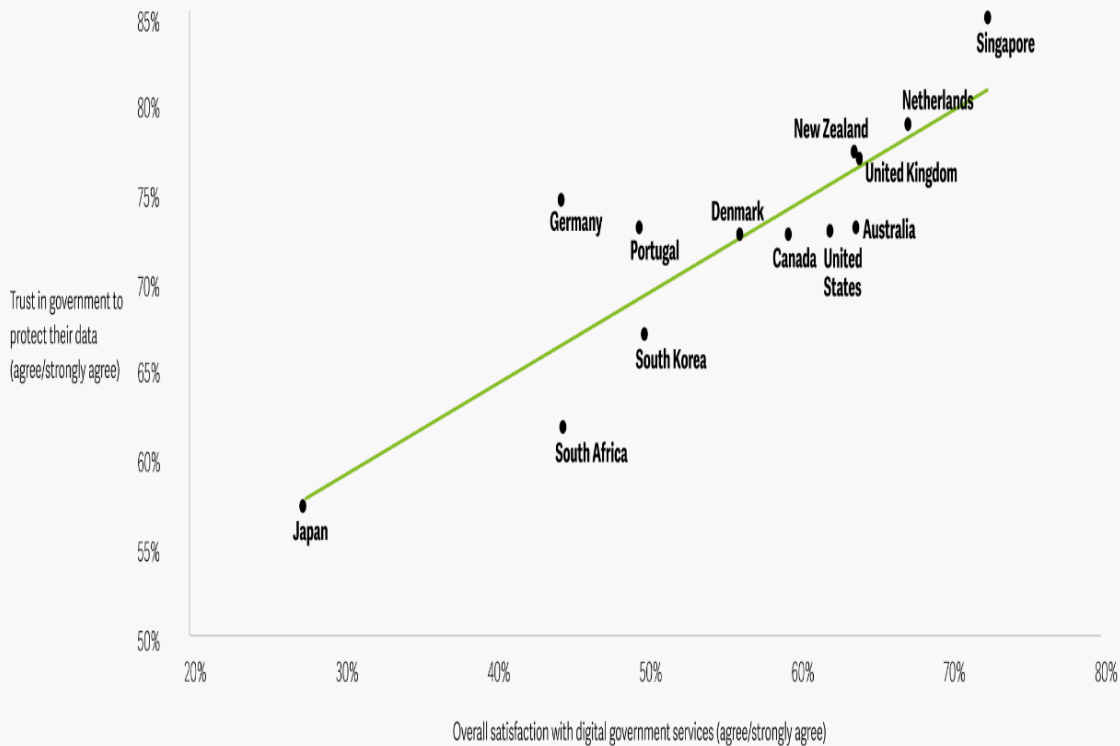
Deloitte insights | deloitte.com/insight

Εικόνα 13 Ποσοστό του βαθμού προτίμησης των πολιτών προς τις κυβερνητικές ψηφιακές υπηρεσίες (Πηγή Deloitte Digital Citizen Survey)

Globally, respondents trust in government to protect their data is correlated to their satisfaction with digital government services

Individuals who are satisfied with governments' digital services also tend to place high trust in governments protecting their personal data.

Association between trust and satisfaction with digital government services



Source: 2023 Deloitte Digital Citizen Survey.

Deloitte insights | deloitte.com/insight

Εικόνα 14 Συσχέτιση μεταξύ βαθμού εμπιστοσύνης διασφάλισης προσωπικών δεδομένων των πολιτών με την ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες. (Πηγή Deloitte Digital Citizen Survey)

3.4 Η ενιαία ψηφιακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης – (Gov.gr)

Ως μια πρώτη προσέγγιση, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «Gov.gr» συγκροτεί το νέο πρόσωπο της Δημόσιας Διοίκησης στις ψηφιακές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς μέσω αυτής δύναται να αποκτούν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας και των ψηφιακών υπηρεσιών που επιθυμούν.

Ουσιαστικά, η ενιαία ψηφιακή πύλη συνίσταται στην «Front Desk» λειτουργία των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών περιορίζοντας αποτελεσματικά την γραφειοκρατία και στοχεύοντας στην ταχεία εξυπηρέτηση των αναγκών πολιτών, ακολουθώντας συνεπώς μια πολίτο-κεντρική προσέγγιση των Δημόσιων υπηρεσιών φιλοξενώντας τις ψηφιακές υπηρεσίες των Υπουργείων, φορέων, οργανισμών καθώς και των ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου.

Μάλιστα, αξίζει να επισημανθεί ότι η εν λόγω ψηφιακή πύλη έχει σχεδιαστεί με προτεραιότητα την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων συνολικά προσπαθώντας να τις αναδείξει με βάση τα «γεγονότα ζωής» εκάστου ατόμου, ήτοι την γέννηση, την ασφάλιση, την σύσταση της επιχείρησης.

Η λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «Gov.gr» θεσπίστηκε βάσει των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 51 του Ν. 4635 που δημοσιεύτηκε στις 30-10-2019 ενώ ακολούθως παρατίθεται, αυτούσιο, το σχετικό απόσπασμα του νόμου:

"Ιδρύεται Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, με διεύθυνση gov.gr, της οποίας η παραγωγική λειτουργία, καθώς και η τεχνολογική ανάπτυξη και υποστήριξη, ανήκει στην αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη αποτελεί το κεντρικό σημείο παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών τις οποίες σωρεύει υποχρεωτικά από όλους τους φορείς της γενικής κυβέρνησης."

3.4.1 Οι υπηρεσίες της Ενιαίας Ψηφιακής πύλης «Gov.gr»

Η Ενιαία ψηφιακή πύλη «Gov.gr» στην πλήρη έκφραση της θα συνίσταται ως το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής των πολιτών καθώς και των επιχειρήσεων με την Δημόσια διοίκηση. Ωστόσο, η καινοτομία της ενιαίας ψηφιακής πύλης δεν εξαντλείται μόνο

στην ικανότητα της να συγκεντρώνει όλες τις διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες προς όφελος του πολίτη αλλά απεναντίας εκδηλώνεται με την συνεχή και διαρκεί επικαιροποίηση των εν λόγω δημόσιων υπηρεσιών διαμέσου ενός «παραθύρου» - αμφίδρομου μοντέλου επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Περαιτέρω, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην χρησιμότητα της συγκεκριμένης ιστοσελίδας, η οποία διακρίνεται από το απλοποιημένο τρόπο πρόσβασης στις παρεχόμενες από το Δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ασφάλεια και ομογένεια, ιδιαίτερα δε αν κάποιος αναλογιστεί την πρότερη κατάσταση της σημερινής πραγματικότητας που χαρακτηριζόταν από τον κατακερματισμό των υπηρεσιών, οι οποίες όσο και αποτελεσματικά και άρτια να παρέχονταν στους χρήστες, εντούτοις, ήταν άγνωστες στο ευρύ κοινό ή τουλάχιστον δύσκολα αναζητήσιμες. Από εδώ και στο εξής, όλες ανεξαιρέτως οι υπηρεσίες που ενσωματώνονται στην ηλεκτρονική πύλη «Gov.gr» προσαρμόζονται και διαμορφώνονται κατάλληλα ώστε να είναι εύκολα διαχειρίσιμες στο συγκεκριμένο ψηφιακό περιβάλλον ώστε να επιτυγχάνεται μια ενιαία εμπειρία αλληλεπίδρασης με τον χρήστη.

Στην σημερινή της μορφή, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «Gov.gr» διαρθρώνεται ώστε να εξυπηρετεί πλήθος δημόσιων υπηρεσιών, καθώς εντάσσει υπηρεσίες από Υπουργεία, Φορείς και Οργανισμούς, Ανεξάρτητες Αρχές έως και Περιφέρειες. Εμβαθύνοντας περισσότερο στο περιεχόμενο των ψηφιακών υπηρεσιών διαπιστώνουμε ότι αυτό διαρθρώνεται σε 11 κατηγορίες περιλαμβάνοντας μέχρι τώρα 1601 υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, η ενιαία ψηφιακή πύλη παρέχει στους χρήστες και το εργαλείο της αναζήτησης για μια πιο γρήγορη εύρεση αποτελεσμάτων που επιθυμούν στοχεύοντας έτσι στο γεγονός αυτά να γίνονται άμεσα διαθέσιμα, ακόμη και σε μόλις τρεις πληκτρολογήσεις (clicks), ενώ παράλληλα είναι διαθέσιμη και η εναλλακτική επιλογή δευτερεύουσας ταξινόμησης των υπηρεσιών ανάλογα την δομή οργάνωσης των φορέων που τις παρέχουν διευκολύνοντας με τον τρόπο τους χρήστες που γνωρίζουν εκ των προτέρων τον πάροχο που θέλουν να συναλλαχθούν. Στο σημείο αυτό γίνεται ξεχωριστή μνεία και στην προσθήκη ενός νέου εργαλείου αναζήτησης και εξυπηρέτησης των πολιτών με την αξιοποίηση της τεχνικής νοημοσύνης, το λεγόμενο mAigov. Το εν λόγω εργαλείο και εφεξής, ψηφιακός οδηγός βοηθάει με εύκολο τρόπο τους πολίτες να βρουν άμεσα την υπηρεσία που ψάχνουν ανάμεσα σε 1610 υπηρεσίες του gov.gr και 3270 διαδικασίες που παρέχονται από το mitos.gov.gr.

Ωστόσο, αξίζει να επισημανθεί και η λειτουργία της ενιαίας και ισχυρής αυθεντικοποίησης που παρέχει το gov.gr. Ειδικότερα, μέχρι πρότινος κάθε υπηρεσία έχει το δικό της ανεξάρτητο σύστημα αυθεντικοποίησης καθ' όλη την διάρκεια που χρησιμοποιούταν ενώ συχνά απαιτούνταν επανάληψη της ίδιας πληροφορίας. Πλέον με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της ενιαίας πύλης απλοποιείται η διαδικασία αυθεντικοποίησης πραγματοποιείται με την χρήση διαπιστευτηρίων του Taxisnet και την προσθήκη 2 factor authentication - OTP (One Time Password) αλλά και με την προσθήκη της δυνατότητας αξιοποίησης των κωδικών Web-Banking ως εναλλακτική μορφή αυθεντικοποίησης των χρηστών.

Γίνεται ουσιαστικά αντιληπτό ότι το Gov.gr συνεχώς θα εξελίσσεται προσδοκώντας να αποτελέσει τον κύριο άξονα συναλλαγής και εξυπηρέτησης με το Δημόσιο. Σταδιακά, θα ενσωματώνονται νέες διαφορετικές υπηρεσίες βάσει των αναγκών που ανακύπτουν συμπληρώνοντας τις ήδη υφιστάμενες ενώ αδιαμφισβήτητα κομβικό ρόλο έχουν διαδραματίσει η πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης να ψηφιοποιήσει και να απλουστεύσει την διαδικασία δήλωσης γέννησης όπου πλέον αυτή ολοκληρώνεται απευθείας από το μαιευτήριο, δίχως να απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες από την πλευρά των γονέων, οι οποίοι ενημερώνοντας απλά και αυτόματα σχετικά με την απόδοση ΑΜΚΑ, τον ασφαλιστικό φορέα του νεογνού, ενώ προβλέπεται η διαδικασία να επεκταθεί με την υποστήριξη της απευθείας απόδοσης ΑΦΜ στο νεογνό, την καταχώριση κυρίου ονόματος καθώς και του θρησκειύματος.

3.4.2 Στατιστικά στοιχεία και αναμενόμενα οφέλη της Ενιαίας Ψηφιακής πύλης «Gov.gr»

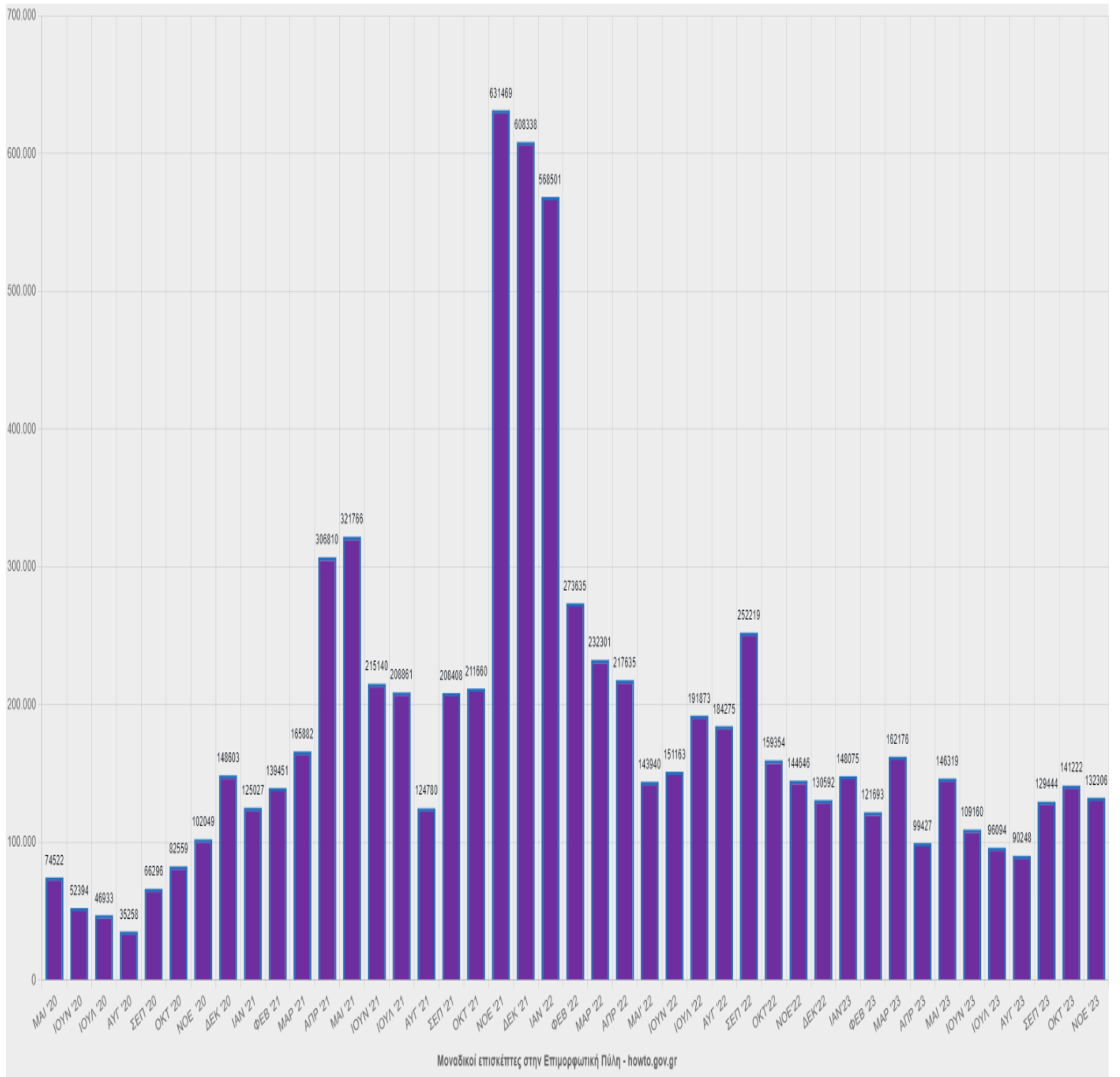
Ένα ακόμη σημαντικό χαρακτηριστικό που διατίθεται από την Ενιαία Ψηφιακή πύλη «Gov.gr» και αποτελεί ένα δείκτη διαφάνειας και ελέγχου είναι αυτό της καταγραφής στατιστικών στοιχείων για τη συνεχή αξιολόγηση της χρήσης πύλης στοχεύοντας στην ποιοτική αναβάθμιση και βελτίωση της (εικόνα 15).

Πιο συγκριμένα, ο πολίτης έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί για τα στατιστικά στοιχεία χρήσης του «Gov.gr» αλλά και του συνολικού του έργου της ανά κατηγορία και δη του συνολικού αριθμού εγγράφων και βεβαιώσεων που εκδόθηκαν, τις συνολικές προσπελάσεις που πραγματοποιήθηκαν με την χρήση πινάκων, διαγραμμάτων.

Για την ευχερέστερη κατανόηση της σπουδαιότητας της εν λόγω καινοτόμου πρωτοβουλίας, κατωτέρω παρατίθεται σχετικό γράφημα των αποτελεσμάτων χρήσης, έτσι όπως αντλήθηκε από την επίσημη ιστοσελίδα της ενιαίας ψηφιακής πύλης όπου παρουσιάζονται ανά μήνα τα συνολικά πιστοποιητικά που εκδόθηκαν έως τον Νοέμβριο του 2022 από την χρονική στιγμή που τέθηκε σε λειτουργία (Εικόνα 16) (Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστερης Διαδικασιών, 2023).

Απο την επισκόπηση των αποτελεσμάτων διαπιστώνουμε ότι οι υπηρεσίες που έχουν τον μεγαλύτερο αριθμό προσπαλάσεων και συνεπώς την μεγαλύτερη απείχησει στο κοινωνικό σύνολο υπάγονται τον κλάδο της υγείας και αφορούν την έκδοση αύλων ιατρικών παραπεμπτικών και συνταγών.

Εν συνεχεία, οι υπηρεσίες με την αμέσως μεγαλύτερη δημοτικότητα είναι αυτές της έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης αλλά και πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης καταδεικνύοντας συνολικά την αποδοχή του κοινωνικού συνόλου στην νέα ψηφιακή εικόνα της Δημόσιας διοίκησης και την προσπάθεια ψηφιοποίησης ολοένα και περισσότερων υπηρεσιών μειώνοντας έτσι αφενός μεν την γραφειοκρατία και αφετέρου δε τον χρόνο περαίωσης των εν λόγω υπηρεσιών.



Εικόνα 15. Στατιστικά επισκεψιμότητας στην διαδικτυακή πύλη της δημόσιας Διοίκησης Gov.gr (Πηγή: Gov.gr)

Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας	
	Νοέμβριος 2022
Αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr	1.490
Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr (Users)	51.938.397
Συνολικές επισκέψεις στο gov.gr (Pageviews)	394.092.800
Διαφορετικοί πολίτες που έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr εκδίδοντας ένα τουλάχιστον έγγραφο ή υποβάλλοντας μια ηλεκτρονική δήλωση	8.134.174
Έγγραφα ή δηλώσεις έχουν εκδοθεί/υποβληθεί ηλεκτρονικά	227.585.781
Κέντρο Διαλειτουργικότητας	
Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	625.272.476
Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	755.650.503
Υπηρεσίες	
Υπεύθυνες δηλώσεις	10.263.690
Εξουσιοδοτήσεις	3.220.021
Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου	856.410
Ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού	19.709
Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης	4.159.272
Άυλες συνταγές	73.731.324
Άυλα παραπεμπτικά	32.994.635
Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης	5.233.952
Πιστοποιητικά Γέννησης	1.219.866
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	26.286
Πιστοποιητικό Εγγυτέρων	250.601
Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου	310.140
Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης	752.780
Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης	30.540
Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου	192.482
Αντίγραφα Ποινικού Μητρώου	503.982
Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας	17.574
Άδειες μοτοποδηλάτων	18.002
Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων	4.542
Ονοματοδοσία	29.875
Δήλωση Βάπτισης	18.404
Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων	4.112
Άδειες Οδήγησης	
Αντικατάσταση άδειας οδήγησης	24.713
Αντίγραφο άδειας οδήγησης λόγω φθοράς	1.453
Αντικατάσταση άδειας οδήγησης λόγω κλοπής/απώλειας	12.878
Ανανέωση άδειας οδήγησης	31.013
Αιτήσεις για ενημέρωση στοιχείων στο Μητρώο Αδειών Οδήγησης	126.368
Εκτυπώσεις αδειών οδήγησης	50.445
Προσωρινές άδειες οδήγησης	481.839
Άδειες Κυκλοφορίας	
Αντίγραφο άδειας κυκλοφορίας	15.465
Μεταβίβαση	10.301
Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive	
Συστηθείτε – Know your customer	
Συναλλαγές	3.698.894
Αριθμός Πολιτών	2.088.145
Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) (Σύνολο)	2.155.627
Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	2.056
gov.gr – Δεξιότητες	
Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών (στοιχεία Ιουνίου)	890.966
Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών (στοιχεία Ιουνίου)	591.994
Επισκέψεις στην Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/)	321.199

Εικόνα 16. Στατιστικά στοιχεία επισκεψιμότητας του Gov.gr (Ημερομηνία Προσπέλασης: 27-11-2023,

Πηγή: Gov.gr)

3.4.3 Παροχή επιμορφωτικής πύλης ψηφιακών υπηρεσιών

Μία εξίσου σημαντική πρωτοβουλία της Ενιαίας Ψηφιακής πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «Gov.gr» είναι και η παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων επιμόρφωσης των ψηφιακών υπηρεσιών που υπάρχουν διαθέσιμες. Η συγκεκριμένη επιμορφωτική πύλη έχει δημιουργηθεί με σκοπό την παροχή υποστήριξης και οδηγιών χρήσης ορισμένων υπηρεσιών, ανταποκρινόμενη στην πιθανή αδυναμία κάποιας μερίδας των πολιτών να κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας τους.

Ειδικότερα, η επιμορφωτική πύλη σχεδιάστηκε και επικαιροποιείται συνεχώς από την ΕΔΥΤΕ σε μορφή Moodle (Λογισμικό διαχείρισης μάθησης) και παρέχει με διαδραστικό τρόπο, τις απαραίτητες οδηγίες χρήσεως των υπηρεσιών τόσο στους συναλλασσόμενους πολίτες και επιχειρήσεις όσο και στους δημοσίου υπαλλήλους.



Εικόνα 17. Η Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (Πηγή: [Επιμορφωτική πύλη Gov.gr](#))

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Εισαγωγή στην Ερευνητική Διαδικασία

Η καθιέρωση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελεί μια θεμελιώδη προϋπόθεση για τον εκσυγχρονισμό του κράτους.

Η παρούσα πρωτογενής ποσοτική έρευνα διεξήχθη στα πλαίσια μιας διερευνητικής προσπάθειας διακρίβωσης της αποτελεσματικότητας και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από την εμπειρία τους με την ενιαία ψηφιακή πύλη «Gov.gr». Θέτονται υπόψη επτά (7) παράγοντες που επηρεάζουν τις ερευνώμενες μεταβλητές όπως: **α)** η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** η ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** η ασφάλεια και ιδιωτικότητα, **ε)** η ποιότητα του συστήματος, **στ)** η διαφάνεια και αξιοκρατία, και **ζ)** η ανατροφοδότηση-αξιολόγηση ενώ ως μέθοδος συλλογής των δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο. Ακολούθως η έρευνα επικεντρώνεται στο στάδιο της ανάλυσης των δεδομένων.

Τα ευρήματα της έρευνας θα παράσχουν νέα δεδομένα για τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης διαμορφώνοντας το κατάλληλο υπόβαθρο για να προταθούν κατάλληλες βελτιώσεις που θα συμβάλουν στην αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος της ενιαίας ψηφιακής πύλης «Gov.gr».

4.2 Προσδιορισμός Ερευνητικών Υποθέσεων και Ερευνητικών ερωτημάτων

Όπως εκτενώς περιεγράφηκε στο κεφάλαιο 2 κατά την προρρηθείσα βιβλιογραφική ανασκόπηση, διαπιστώθηκε η ύπαρξη πλείστων μοντέλων αξιολόγησης των υπηρεσιών αλλά και των διαδικτυακών πληροφοριακών συστημάτων αποσκοπώντας να καλύψουν συγκεκριμένες ερευνητικές ανάγκες. Στην προκειμένη περίπτωση ακολουθούν οι ερευνητικές υποθέσεις που εκπορεύονται από το ερευνητικό μοντέλο αξιολόγησης που προτάθηκε προκειμένου να διερευνηθεί το υφιστάμενο πλαίσιο του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών στην Ελλάδα από την χρήση της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης Gov.gr. Ειδικότερα, οι ερευνητικές υποθέσεις θέτονται ορίζονται ως εξής:

Υπόθεση 1	Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας των χρηστών αναφορικά με την διαδικτυακή πύλη Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης τους αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.
Υπόθεση 2	Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός της αντλούμενης πληροφορίας αλλά και της παρεχόμενης υπηρεσίας από την διαδικτυακή πύλη Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης του χρήστη αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.
Υπόθεση 3	Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός του αισθήματος ασφάλειας της ιδιωτικότητας του χρήστη από την χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης του αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.
Υπόθεση 4	Όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος της διαδικτυακής πύλης Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης του αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.
Υπόθεση 5	Όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός του αισθήματος διαφάνειας της αξιοκρατίας που νιώθει ο χρήστης από τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης του αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.
Υπόθεση 6	Όσο υψηλότερη είναι η προσθήκη δυνατοτήτων ανατροφοδότησης που αντιλαμβάνεται ο χρήστης από τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr τόσο μεγαλύτερος είναι βαθμός ικανοποίησης του αλλά και η αποτελεσματικότητα της εν λόγω πλατφόρμας.

Ωσαύτως, επικεντρωνόμαστε στον προσδιορισμό των ερευνητικών ερωτημάτων, τα οποία αποτελούν κρίσιμες ερωτήσεις που καθοδηγούν μία επιστημονική έρευνα. Ουσιαστικά τα ερευνητικά ερωτήματα αντιπροσωπεύουν τις βασικές παραμέτρους γύρω από τις οποίες θα οργανωθεί και θα διεξαχθεί μία επιστημονική έρευνα καθορίζοντας παράλληλα τους στόχους, το πεδίο μελέτης και το επιστημονικό ενδιαφέρον. Στην προκειμένη περίπτωση τα ερευνητικά ερωτήματα που διατυπώθηκαν είναι τα εξής:

A) Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την εμπειρία τους με την χρήση της διαδικτυακής πύλης « Gov.gr»;

B) Ποιες είναι οι αντιλήψεις των χρηστών σχετικά με το εάν η διαδικτυακή πύλη συνέβαλε στην εξάλειψη φαινομένων γραφειοκρατίας και διαφθοράς;

Γ) Ποιες είναι οι πεποιθήσεις των χρηστών σχετικά με προσθήκη ενός συστήματος ανατροφοδότησης / αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών;

Δ) Ποια είναι η αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr ως εργαλείο παροχής κρατικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα; Πώς επηρεάζει η χρήση της Gov.gr την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των χρηστών σε σύγκριση με τις παραδοσιακές μεθόδους παροχής υπηρεσιών του κράτους;

Συνεπώς, η διαμόρφωση καλά ορισμένων ερωτημάτων και υποθέσεων αποτελεί βασικό στοιχείο για την επιτυχή διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας και την παραγωγή αξιόπιστων και σημαντικών ευρημάτων.

4.3 Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων

Για την υλοποίηση των ερευνητικών στόχων αλλά και για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, κρίθηκε αναγκαία η πραγματοποίηση μίας πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας google forms. Η σύνθεση αυτού στηρίχθηκε σε εγχώρια και διεθνή βιβλιογραφία αλλά και σε αντίστοιχες έρευνες παρόμοιου ερευνητικού αντικείμενου.

Επισημαίνεται ότι το ερωτηματολόγιο αποτελείται από συνολικά εννέα (9) ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιγράφει τον σκοπό του ερευνητή και παράλληλα γίνεται ειδική αναφορά στην ανωνυμία του ερωτηματολογίου για να διασφαλιστεί η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητα της έρευνας.

Στην δεύτερη ενότητα εντάχθηκαν πολλαπλού τύπου ερωτήσεις που σχετίζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα (το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης που ολοκλήρωσε ο συμμετέχοντας, η επαγγελματική ιδιότητα του) αλλά και ορισμένες διευκρινιστικές ερωτήσεις σχετικά με τον βαθμό χρήσης του διαδικτύου και την επαφή του με υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης «Gov.gr».

Κατόπιν, ακολουθεί το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου, το οποίο κατηγοριοποιείται σε συνολικά επτά (7) ενότητες, όσες είναι και οι ερευνώμενες συνιστώσες που επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών αλλά και την αποτελεσματικότητα της

διαδικτυακής πύλης, ήτοι: **α)** την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, **ε)** την ποιότητα του συστήματος, **στ)** τη διαφάνεια και την αξιοκρατία, και **ζ)** την ανατροφοδότηση – αξιολόγηση. Γίνεται μνεία ότι κάθε ενότητα περιέχει τέσσερις (4) διευκρινιστικές ερωτήσεις, οι οποίες διατυπώθηκαν με την χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert. Συγκεκριμένα ο αριθμός των απαντήσεων κυμαίνεται από το 1 έως το 5, και αντιστοιχεί στο βαθμό συμφωνίας του συμμετέχοντα με το ερευνώμενο ερώτημα, βάση του κάτωθι μοντέλου διαβάθμισης:

- 1 -> Διαφωνώ απόλυτα
- 2 -> Διαφωνώ
- 3-> Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
- 4 -> Συμφωνώ
- 5 -> Συμφωνώ απόλυτα

Στο σημείο αυτό, επισημαίνεται, ότι η χρήση της κλίμακας Likert αποτελεί μια επωφελή τεχνική μέτρησης τόσο από πλευράς ερευνητή όσο και από πλευράς συμμετέχοντα.

4.4 Πληθυσμός - Δείγμα

Στην παρούσα έρευνα ο πληθυσμός απαρτίζεται από συνολικά εκατόν δεκατρείς (113) πολίτες που δύναται να χρησιμοποιήσουν την ενιαία ψηφιακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «Gov.gr». Στο σημείο αυτό, γίνεται ειδική μνεία στο γεγονός όπου, η διαδικτυακή πύλη προσφέρει ψηφιακές υπηρεσίες σε Έλληνες πολίτες και επιχειρήσεις για την άμεση εξυπηρέτησή τους. Για την είσοδο τους, την υποβολή αιτημάτων ή ερωτημάτων, απαιτείται η χρήση προσωπικών κωδικών Taxisnet. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες της πλατφόρμας πρέπει να έχουν πρόσβαση στο σύστημα Taxisnet, το οποίο είναι διαθέσιμο για φυσικά πρόσωπα που έχουν ΑΦΜ (Αριθμό Φορολογικού Μητρώου) ή με την χρήση κωδικών κάποιου τραπεζικού καταστήματος σε φυσικό πρόσωπο που τυγχάνει να διατηρεί ενεργό λογαριασμό.

Επομένως αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση της εν λόγω πλατφόρμας, οι συμμετέχοντες να είναι άνω των 18 ετών. Στο σημείο αυτό αναφέρεται ότι η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε με απλή και τυχαία δειγματοληψία καθώς το δείγμα προϋποθέτει να είναι αντιπροσωπευτικό του ερευνώμενου πληθυσμού.

4.5 Χρονικό πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας

Η συλλογή του πρωτογενούς υλικού της παρούσας έρευνας, πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από την 25η Δεκεμβρίου του 2023 έως την 5η Ιανουαρίου του έτους 2024.

Αρχικά υπήρξε η αναφορά του σκοπού της έρευνας και η διατύπωση των ερωτημάτων που συνθέτουν το ερωτηματολόγιο έγινε με σαφήνεια. Μάλιστα, επί του εισαγωγικού σημειώματος έγινε ειδική επισήμανση ότι η συμπλήρωση αυτού θα διαρκέσει περίπου 5 λεπτά (μέσος χρόνος) και παράλληλα σε κάθε στάδιο του ερωτηματολογίου υπήρξε λεπτομερής επεξήγηση του τρόπου συμπλήρωσης με κατάλληλες οδηγίες.

4.6 Μεθοδολογία ανάλυσης των δεδομένων

Η ανάλυση του συλλεχθέντος πρωτογενούς ερευνητικού υλικού υλοποιήθηκε με την χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM SPSS έκδοση 29.0.0.0. Οι αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν τόσο με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της περιγραφικής στατιστικής όσο και της επαγωγικής στατιστικής.

Υπενθυμίζεται ότι η περιγραφική στατιστική αποσκοπεί στην περιγραφή, την σύνοψη και την απεικόνιση των δεδομένων που συλλέχθηκαν περιλαμβάνοντας στατιστικά μετρά θέσης, διασποράς αλλά και πίνακες συχνοτήτων με τα αντίστοιχα γραφήματα δίχως ωστόσο να γίνεται κάποια γενίκευση στο σύνολο του πληθυσμού. Απεναντίας, η επαγωγική στατιστική αποσκοπεί στην ανάλυση των δεδομένων για τον προσδιορισμό των σχέσεων και των προτύπων μεταξύ των μεταβλητών για την παραγωγή γενικών συμπερασμάτων ή κανόνων για μια μεγαλύτερη ομάδα ή ακόμη και το σύνολο του πληθυσμού.

Εν συνεχεία, τα αποτελέσματα συσχετίστηκαν με τις υποθέσεις που τέθηκαν με σκοπό αυτές είτε να επιβεβαιωθούν είτε να απορριφθούν, έτσι ώστε να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα και για μελλοντική διερεύνηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Ανάλυση Δεδομένων

5.1 Εισαγωγή στην ανάλυση δεδομένων και στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων

Στο παρόν κεφάλαιο στοχεύουμε να αναλύσουμε τα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω της ερευνητικής διαδικασίας για να κατανοήσουμε και να εξηγήσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών μέσω της συνδυαστικής ανάλυσης τους. Αυτή η προσέγγιση αποτελεί βασικό στοιχείο αυτής της εργασίας, καθώς επιχειρεί να εντοπίσει και να αποκαλύψει συγκεκριμένες τάσεις σχετικά με τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που υπάρχουν στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ανάλυση ξεκινά με την περιγραφή των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία και την ανάλυση των δεδομένων. Αυτό περιλαμβάνει μια εισαγωγή στις τεχνικές ποσοτικής ανάλυσης, καθώς και στο λογισμικό αλλά και στα εργαλεία που αξιοποιήθηκαν για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα. Πιο συγκεκριμένα, θα γίνει μια περιγραφική ανάλυση των δημογραφικών δεδομένων, τα οποία θα παρουσιαστούν μέσω διαγραμμάτων, πινάκων και άλλων οπτικών βοηθημάτων για να διευκολυνθεί η κατανόηση και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων τους.

Το επόμενο στάδιο περιλαμβάνει την ερμηνεία των αποτελεσμάτων με την αξιοποίηση των εργαλείων της επαγωγικής στατιστικής. Εδώ θα αναλύσουμε τα κύρια ευρήματα και θα προσπαθήσουμε να εξηγήσουμε τις σχέσεις και τα μοτίβα που προέκυψαν στα δεδομένα, εστιάζοντας στο πώς αυτά σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών. Τέλος, η συζήτηση θα ενσωματώσει τα ευρήματα σε ένα ευρύτερο ακαδημαϊκό πλαίσιο, θα συγκριθεί με προηγούμενες έρευνες και θα παρέχει μια κριτική ανάλυση των ευρημάτων.

5.2 Έλεγχος Αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος

Αναμφίβολα η αξιοπιστία και η ακρίβεια των συμπερασμάτων μιας έρευνας εξαρτώνται κατά μεγάλο βαθμό από την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Στην ενότητα αυτή, εστιάζουμε κατά πόσο το δείγμα της έρευνάς μας αντιπροσωπεύει πιστά τον γενικότερο πληθυσμό στον οποίο απευθύνεται. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στάδιο στη μελέτη της ικανοποίησης των χρηστών καθώς η ποικιλομορφία και η εκπροσώπηση διαφορετικών ομάδων μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τα ευρήματα.

Εν προκειμένω, ένα σημαντικό εργαλείο ελέγχου της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος είναι το περιθώριο σφάλματος. Ο υπολογισμός του περιθωρίου σφάλματος μας επιτρέπει να καθορίσουμε με στατιστικά έγκυρο τρόπο το επίπεδο αβεβαιότητας που συνδέεται με τα αποτελέσματά μας. Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της συγκεκριμένης μαθηματικής φόρμουλας για τον υπολογισμό του περιθωρίου σφάλματος σε έρευνες έχει σημαντική εφαρμογή στην επιστημονική κοινότητα, και μνημονεύεται σε αρκετά ακαδημαϊκά άρθρα. Ειδικότερα, χρησιμοποιήθηκε ο τύπος:

$$\text{Περιθώριο Σφάλματος} = Z * \sqrt{\frac{\rho*(1-\rho)}{n} * \frac{N-n}{N-1}}, \text{ όπου:}$$

- Η Μεταβλητή **Z**: Z-score (1.96 για 95% εμπιστοσύνη).
- Η Μεταβλητή **p**: Πιθανότητα επιτυχίας (προκαθορισμένη στο 0.5 για το μέγιστο περιθώριο σφάλματος).
- Η Μεταβλητή **n**: Το μέγεθος του δείγματος.
- Η Μεταβλητή **N**: Το μέγεθος του πληθυσμού.

Σημειώνεται ότι η τελική τιμή που προκύπτει, αποτελεί το περιθώριο σφάλματος, δηλαδή την εκτιμώμενη μέγιστη απόκλιση των αποτελεσμάτων του δείγματος από τα πραγματικά αποτελέσματα του πληθυσμού.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι στην παρούσα διπλωματική έρευνα, το μέγεθος « n » του δείγματος ανέρχεται στους εκατόν δεκατρείς (**113**) συμμετέχοντες.

Αναφορικά με την μεταβλητή « N », η οποία αφορά τον ερευνώμενο πληθυσμό βάσει του οποίου θα ερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών αλλά και η αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης, αυτός περιορίζεται γεωγραφικά στην περιφερειακή ενότητα της Θεσσαλονίκης. Προκειμένου να λάβουμε αξιόπιστα δεδομένα σχετικά με τον πληθυσμό της π.ε. της Θεσσαλονίκης λάβαμε υπόψη την απογραφή που έλαβε χώρα το έτος 2021 από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ), ο οποίος ανέρχεται στους **1.092.919** μόνιμους κατοίκους. Αξίζει να σημειωθεί ότι διαχρονικά η απογραφή αποτελεί την πλέον σύνθετη και ευρείας κλίμακας στατιστική εργασία, καθώς καλύπτει όλη την Ελληνική επικράτεια (ηπειρωτική, νησιωτική, παραμεθόριες περιοχές) ενώ τα αποτελέσματα της απογραφής αποτελούν οδηγό για την άσκηση κατάλληλων κοινωνικών και οικονομικών πολιτικών. Ιδιαίτερα δε η απογραφή του

2021, αποτελεί μια στατιστική ενέργεια ορόσημο καθώς για πρώτη φορά υπήρξε η δυνατότητα ψηφιακής συμμετοχής στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της αυτοαπογραφής με εξαιρετικά υψηλό ποσοστό συμμετοχής.

Ακολούθως, αναφορικά με την μεταβλητή «Z-score», αυτή μπορεί να θεωρηθεί ως μια σταθερή τιμή που ορίζεται αυτόματα ανάλογα με το επίπεδο εμπιστοσύνης. Το Z-score δείχνει τον αριθμό των τυπικών αποκλίσεων ή την τυπική κανονική βαθμολογία μεταξύ του μέσου όρου/μέσου όρου του πληθυσμού και οποιασδήποτε επιλεγμένης τιμής ενώ λόγω του ότι τα επίπεδα εμπιστοσύνης είναι όλα τυποποιημένα, οι περισσότεροι ερευνητές απομνημονεύουν στην πραγματικότητα το απαιτούμενο z-score για τα περισσότερα από τα συνήθως χρησιμοποιούμενα επίπεδα εμπιστοσύνης.

Επομένως λαμβάνοντας υπόψη μας όλα τα ανωτέρω, καταλήγουμε ότι το περιθώριο σφάλματος είναι ένα στατιστικό μέτρο που εκφράζει την αβεβαιότητα γύρω από το αποτέλεσμα ενός δείγματος. Σε απλά λόγια, δείχνει το εύρος μέσα στο οποίο είναι πιθανό να βρίσκεται η πραγματική τιμή για ολόκληρο τον πληθυσμό. Αυτό το εύρος καθορίζεται από το επίπεδο εμπιστοσύνης που στην παρούσα έρευνα αποφασίστηκε να μελετηθούν περιπτώσεις με επίπεδο εμπιστοσύνης τόσο 90% όσο και 95% για να διακριβωθεί η μεταβλητότητα του σφάλματος. Ειδικότερα διακρίνουμε τις εξής περιπτώσεις:

Περίπτωση 1^η

Επίπεδο Εμπιστοσύνης 90% και Περιθώριο Σφάλματος 7,737%

Στην προκειμένη περίπτωση, ένα περιθώριο σφάλματος ύψους **7.737%** σε ένα διάστημα εμπιστοσύνης **90%**, καταδεικνύει ότι υπάρχει μια πιθανότητα ύψους 90% η πραγματική τιμή του χαρακτηριστικού που μελετάμε να βρίσκεται μέσα σε αυτό το διάστημα, ενώ η εκτιμητική τιμή που υπολογίστηκε μέσω του δείγματος είναι αντιπροσωπευτική του πληθυσμού με μία απόκλιση (περιθώριο σφάλματος) που προσδιορίζεται περίπου στο 7,737%.

Αυτό σημαίνει ότι εάν το δείγμα δείχνει ένα ποσοστό (π.χ., ικανοποίησης), η πραγματική τιμή για τον πληθυσμό εκτιμάται να βρίσκεται μέσα σε αυτό το εύρος με πιθανότητα 90%. Συνοψίζοντας, ένα περιθώριο σφάλματος του 7% εντός ενός διαστήματος εμπιστοσύνης του 90% είναι ένας αρκετά αξιόπιστος δείκτης αντιπροσώπευσης του πληθυσμού παρέχοντας μια καλή εκτίμηση του πραγματικού ερευνώμενου χαρακτηριστικού του.

Περίπτωση 2^η

Επίπεδο Εμπιστοσύνης 95% και Περιθώριο Σφάλματος: 9.219%

Ακολουθώντας την ίδια μεθοδολογία όπως και την στην προηγούμενη περίπτωση, ένα περιθώριο σφάλματος ύψους **9.219%** σε ένα διάστημα εμπιστοσύνης **95%**, καταδεικνύει ότι υπάρχει μια πιθανότητα ύψους 95% η πραγματική τιμή του χαρακτηριστικού που μελετάμε να βρίσκεται μέσα σε αυτό το διάστημα, ενώ η εκτιμητική τιμή που υπολογίστηκε μέσω του δείγματος είναι αντιπροσωπευτική του πληθυσμού με μία απόκλιση (περιθώριο σφάλματος) που προσδιορίζεται περίπου στο 9,21%.

Αυτό σημαίνει ότι για το ίδιο ποσοστό που μετρήθηκε από το δείγμα, η πραγματική τιμή για τον πληθυσμό εκτιμάται να βρίσκεται μέσα σε αυτό το εύρος με πιθανότητα 95% με ένα περιθώριο απόκλισης ύψους 9,21%. Ομοίως και με τα συμπεράσματα της Περίπτωσης 1, τα ανωτέρω ευρήματα, παρέχουν ικανοποιητικά ποσοστά αντιπροσώπευσης του πραγματικού χαρακτηριστικού του πληθυσμού με λογικά περιθώρια σφάλματος.

Ερμηνεία αποτελεσμάτων

Η παρούσα έρευνα αφορά την αξιολόγηση της ικανοποίησης των χρηστών από τη χρήση της πλατφόρμας Gov.gr στην περιφερειακή ενότητα της Θεσσαλονίκης. Συμπληρώθηκε από ένα δείγμα 113 ατόμων από τον συνολικό πληθυσμό της Θεσσαλονίκης, ο οποίος ανέρχεται σε 1.092.919 άτομα

Ένα περιθώριο σφάλματος της τάξης του 7.737% ή 9.219% σημαίνει ότι οι εκτιμήσεις μας για την ικανοποίηση του πληθυσμού μπορεί να διαφέρουν κατά αυτά τα ποσοστά από την πραγματική τιμή τους. Συνεπώς, συνίσταται τα αποτελέσματα να ερμηνεύονται με προσοχή ενώ οι συμπερασματικές δηλώσεις για τον συνολικό πληθυσμό πρέπει να αναγνωρίζουν την υπάρχουσα αβεβαιότητα ενώ σίγουρα ένα μεγαλύτερο δείγμα θα μπορούσε να προσφέρει ακριβέστερα αποτελέσματα. Κατά κοινή ομολογία, όσο μικρότερο είναι το περιθώριο σφάλματος, τόσο πιο κοντά είναι τα αποτελέσματα του δείγματος στην πραγματική τιμή των αποτελεσμάτων που σχετίζονται με τον πληθυσμό.

Εντούτοις, παρά τους περιορισμούς, τα αποτελέσματα παρέχουν χρήσιμες ενδείξεις για την αντίληψη και την ικανοποίηση των χρηστών για την ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα της δημόσιας διοίκησης «Gov.gr» στην περιοχή της Θεσσαλονίκης.

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας, θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα αποτελέσματα από το δείγμα παρέχουν μια ενδεικτική εικόνα για τον πληθυσμό, υπάρχει ένα περιθώριο αβεβαιότητας εντούτοις παρέχουν την δυνατότητα να ληφθούν ορισμένα συμπεράσματα για τον πληθυσμό. Η επιλογή των επιπέδων εμπιστοσύνης (90% ή 95%) επηρεάζει το πόσο στενό ή πλατύ θα είναι το εύρος εκτίμησης για την πραγματική τιμή στον πληθυσμό.

Σημειώνεται δε, πως τα περιθώρια σφάλματος κατατάσσονται σε κατηγορίες βάσει του ποσοστού τους, για να διευκολύνουν την ερμηνεία τους. Αν και δεν υπάρχει απόλυτη συμφωνία στην επιστημονική κοινότητα για την κατηγοριοποίηση τους, μια ευρέως αποδεκτή κατάταξη είναι η εξής:

- I. **Μικρό Περιθώριο Σφάλματος (π.χ., $\leq 5\%$):** Ένα δείγμα με περιθώριο σφάλματος κάτω του 5%, αποδεικνύει ότι το δείγμα θεωρείται ότι παρέχει ακριβείς εκτιμήσεις και αντικατοπτρίζει καλά τις απόψεις ή τις συμπεριφορές του πληθυσμού. Έρευνες με τέτοια περιθώρια σφάλματος θεωρούνται αξιόπιστες.
- II. **Μεσαίο Περιθώριο Σφάλματος (π.χ., $> 5\% - \leq 10\%$):** Στην προκειμένη περίπτωση ένα δείγμα που το περιθώριο σφάλματος κυμαίνεται εντός εύρους 5 έως 10%, αυτό καταδεικνύει ότι το δείγμα παρέχει λιγότερο ακριβείς, αλλά ακόμη χρήσιμες εκτιμήσεις. Έρευνες με περιθώριο σφάλματος σε αυτή την κατηγορία απαιτούν πιο προσεκτική ερμηνεία και μπορεί να επηρεάζονται από τυχαίες διακυμάνσεις.
- III. **Υψηλό Περιθώριο Σφάλματος (π.χ., $> 10\%$):** Τέλος, αποτελέσματα που εξάγουν ένα περιθώριο σφάλματος άνω το 10%, σημαίνει ότι οι εκτιμήσεις είναι λιγότερο αξιόπιστες και μπορεί να μην αντανακλούν με ακρίβεια τις απόψεις ή τις συμπεριφορές του πληθυσμού. Απαιτείται πολύ προσεκτική ερμηνεία και μπορεί να χρειάζονται επιπλέον διερευνήσεις για τέτοιες έρευνες με αυτά τα περιθώρια σφάλματος.

Στην περίπτωση της ανωτέρω έρευνας, τα περιθώρια σφάλματος είναι περίπου 7.737% για επίπεδο εμπιστοσύνης 90% και 9.219% για επίπεδο εμπιστοσύνης 95%. Τα αποτελέσματα αυτά, κατατάσσονται στην κατηγορία του "**Μεσαίου Περιθωρίου Σφάλματος**". Συνεπώς:

- Οι εκτιμήσεις που προκύπτουν από την έρευνά παρέχουν μια χρήσιμη, αλλά όχι απόλυτα ακριβή εικόνα των απόψεων και των συμπεριφορών των χρηστών της πλατφόρμας Gov.gr στη Θεσσαλονίκη.
- Τα αποτελέσματα θα πρέπει να ερμηνεύονται αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι υπάρχει ένα εύρος αβεβαιότητας.

5.3 Έλεγχος Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας του δείγματος

Ο συντελεστής Cronbach's Alpha αποτελεί ένα ευρέως αποδεκτό στατιστικό μέτρο για την εκτίμηση της εσωτερικής συνέπειας και συνοχής ενός ερωτηματολογίου ή μιας ψυχομετρικής κλίμακας. Η εσωτερική συνοχή αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο όλα τα ερωτήματα ενός εργαλείου μέτρησης είναι αμοιβαία συνδεδεμένα και εξετάζουν είτε το υποκείμενο είτε το ερευνώμενο χαρακτηριστικό του. Επομένως, η χρησιμότητα του συντελεστή α του Cronbach είναι ζωτικής σημασίας για την αξιοπιστία ενός ερωτηματολογίου, καθώς βοηθά τους ερευνητές να διακριβώσουν εάν τα ερωτήματά τους είναι αξιόπιστα και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ερευνητών και μετρούν αποτελεσματικά το ερευνώμενο αντικείμενο.

Επιπρόσθετα, αναφέρεται ότι ο συντελεστής Cronbach's Alpha λαμβάνει μια τιμή που κυμαίνεται μεταξύ του εύρους από 0 έως και 1, με τις υψηλότερες τιμές να φανερώνουν ένα ερωτηματολόγιο με άρτια εσωτερική συνέπεια και ιδιαίτερα αξιόπιστο. Αντίθετα, όταν ο συντελεστής Alpha λαμβάνει τιμές που κυμαίνονται κάτω από το 0,7, ο δείκτης θεωρείται συνήθως ανεπαρκής και το ερωτηματολόγιο αναξιόπιστο ενώ οι τιμές που γίνονται κατά κοινή ομολογία αποδεκτές στην επιστημονική έρευνα είναι αυτές που ανέρχονται από το 0,7 και άνω.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, προχωρήσαμε στον έλεγχο αξιοπιστίας και εγκυρότητας του παρόντος ερωτηματολογίου, το οποίο καταρτίστηκε προκειμένου να διερευνήσουμε τον βαθμό ικανοποίησης και την αποτελεσματικότητα της ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας της δημόσιας διοίκησης «Gov.gr».

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ (ικανοποίηση)	0,886	4
ΠΡΟΣΒΑΣΗΜΟΤΗΤΑ & ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	0,904	4
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	0,83	4
ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ	0,955	4
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	0,783	4
ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ & ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ	0,857	4
ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	0,744	4

Πίνακας 1 Πίνακας ελέγχου Cronbach's Alpha

Αξιοποιώντας λοιπόν τις δυνατότητες του SPSS, προβήκαμε σε έλεγχο αξιοπιστίας των μεταβλητών όπως : **α)** αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** η ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** η ασφάλεια και ιδιωτικότητα, **ε)** η ποιότητα του συστήματος, **στ)** η διαφάνεια και αξιοκρατία, και τέλος **ζ)** η ανατροφοδότηση – αξιολόγηση, που εξετάσουν και οικοδομούν ως ολότητα την ικανοποίηση των χρηστών αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης, διερευνώντας τον συντελεστή α του Cronbach. Τα αποτελέσματα που εξήχθησαν αποκαλύπτουν ότι ο συντελεστής λαμβάνει τιμές άνω του 0,7 γεγονός που καθιστά το ερωτηματολόγιο αξιόπιστο με εξαιρετική εσωτερική συνέπεια των μεταβλητών του.

5.4 Εισαγωγή στην Περιγραφική στατιστική ποιοτικές μεταβλητές

Αρχικά θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να επισημάνουμε ότι η περιγραφική στατιστική αποτελεί ένα απαραίτητο εργαλείο στην επιστημονική έρευνα καθώς παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση αλλά και ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν.

Χρησιμοποιείται για να περιγράψει και να συνοψίσει την κεντρική τάση, τη διακύμανση και την κατανομή του δειγματοληπτικού συνόλου ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα στους ερευνητές να αναγνωρίσουν τυχόν ασυνήθιστες τιμές ή αποκλίσεις στα δεδομένα, εργαλείο χρήσιμο που μπορεί να οδηγήσει σε περαιτέρω διερεύνηση των επιδιωκόμενων στόχων. Ουσιαστικά, η περιγραφική στατιστική ενεργεί ως θεμέλιος λίθος για την ανάλυση και επισκόπηση των δεδομένων μιας έρευνας καθώς τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής παρέχουν μια γενική εικόνα του δειγματοληπτικού συνόλου.

Η περιγραφική στατιστική είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στην ανάλυση και την παρουσίαση τόσο των δημογραφικών στοιχείων του δειγματικού πληθυσμού που ερευνά όσο και τον ποσοτικών δεδομένων.

Δημογραφικές μεταβλητές όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η επαγγελματική κατάσταση είναι ευρέως αξιοποιήσιμες κατά την ανάλυση των δεδομένων που αντιπροσωπεύουν και δύναται να αποτυπώσουν γραφικά χρήσιμα αποτελέσματα για να κατανοήσουμε καλύτερα τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου.

5.4.1 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το φύλο

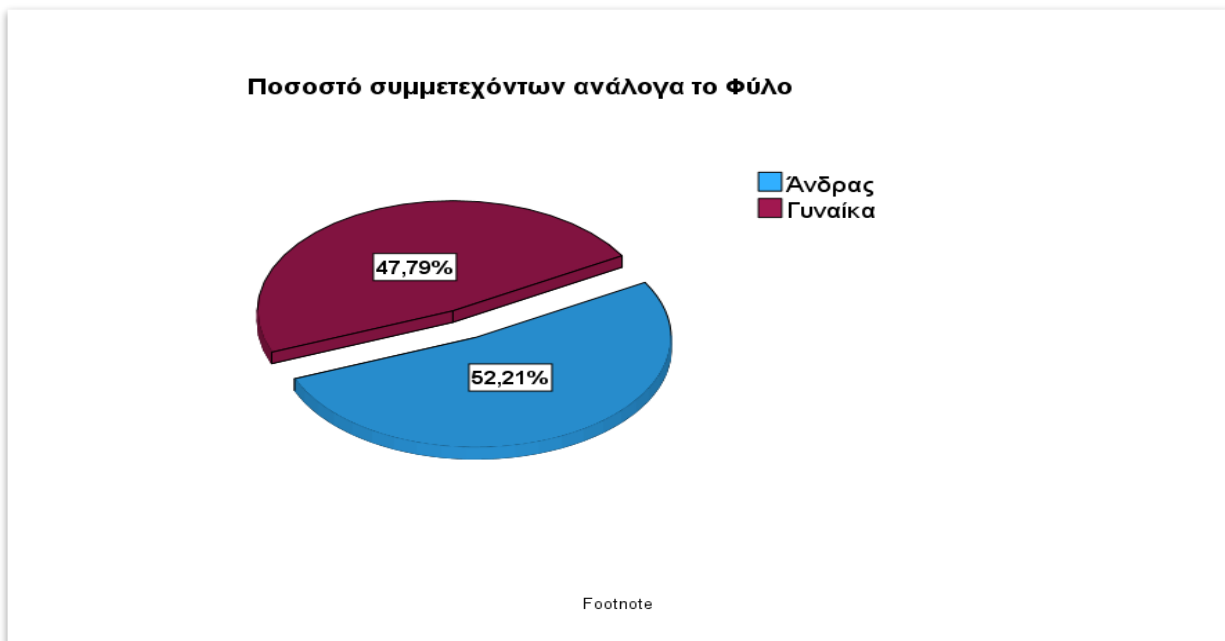
Ξεκινώντας την ανάλυση των δεδομένων την ανάλυση της κατανομής φύλου στο δείγμα, συνολικού αριθμού 113 απαντήσεων, έχουμε τα εξής στοιχεία:

- **Ανδρες:** 59 απαντήσεις, που αντιστοιχούν στο 52.21% του δείγματος.
- **Γυναίκες:** 54 απαντήσεις, που αντιστοιχούν στο 47.79% του δείγματος.

Βάσει αυτών των δεδομένων, φαίνεται ότι η κατανομή φύλου στο δείγμα είναι σχετικά ισορροπημένη με ένα ελαφρύ προβάδισμα των ανδρών συμμετεχόντων έναντι των γυναικών.

ΦΥΛΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	59	52,2	52,2	52,2
	Γυναίκα	54	47,8	47,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Πίνακας 2 Πίνακας συχνότητας με μεταβλητή το Φύλο των χρηστών.



Εικόνα 18. Κατανομή ανάλογα το φύλο

5.4.2 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την ηλικία

Συνεχίζοντας την ανάλυση των δεδομένων με κριτήριο την ηλικία διαπιστώνουμε ότι :

- Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων, με ποσοστό 50,44%, έχει ηλικία μεταξύ 35 και 44 ετών.
- Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα, 25-34 ετών, με ποσοστό 26,55 %,
- Έπεται η ηλικιακή ομάδα, 45-54 ετών, με ποσοστό 14,16%,
- Στις δύο τελευταίες θέσεις καταλήγουν η ηλικιακή ομάδα 55-64 ετών με ποσοστό 7,08% και οι συμμετέχοντες με ηλικία μεταξύ 18-24 ετών με ποσοστό 1,77%.

Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημανθούν ορισμένα ευρήματα της παρούσας ανάλυσης αναφορικά με την μικρή συμμετοχή των ηλικιακών ομάδων 18-24 αλλά και 55-64 ετών στη χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr, γεγονός, το οποίο μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες. Ορισμένες εξηγήσεις για την εν λόγω συμμετοχή βασίζονται σε γενικές και κοινωνικο-οικονομικές επιδράσεις αλλά και σε παράγοντες που σχετίζονται με την τεχνολογία. Ειδικότερα όσον αφορά την πρόσβαση και την εξοικείωση με την τεχνολογία μπορούμε να εκθέσουμε τα ακόλουθα ότι:

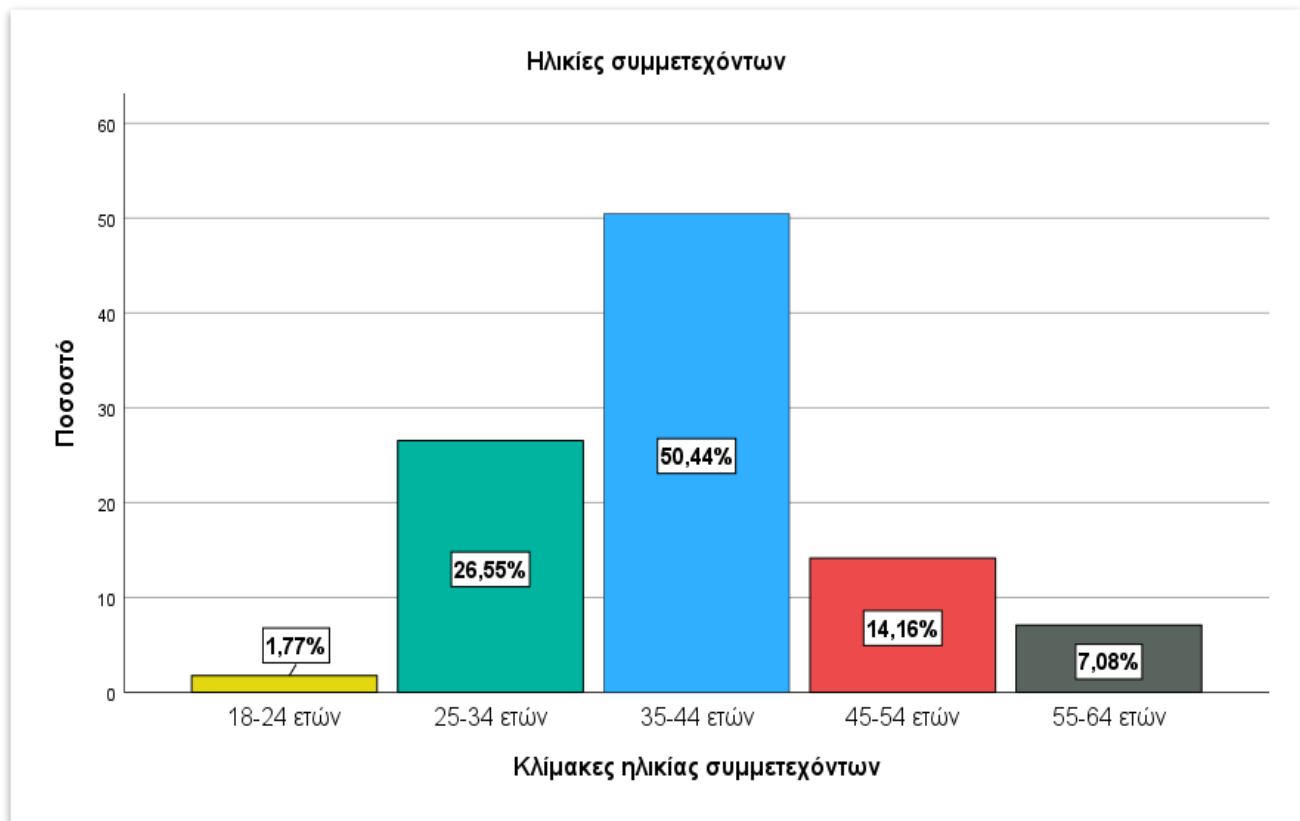
- Η ηλικιακή ομάδα **18-24** ετών παρόλο που είναι γενικά τεχνολογικά καταρτισμένη, μπορεί να μην χρησιμοποιεί την πλατφόρμα Gov.gr επειδή δεν έχει την ανάγκη να

αλληλοεπιδράσει συχνά με τη δημόσια διοίκηση ή δεν είναι ενήμερη για τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Άτομα σε αυτή την ηλικιακή ομάδα μπορεί να έχουν λιγότερες ανάγκες για διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, όπως έκδοση εγγράφων ή διαχείριση φορολογικών θεμάτων.

- Αντίθετα, η ηλικιακή ομάδα **55-64** ετών, από την άλλη πλευρά μπορεί να μην είναι τόσο εξοικειωμένοι με τις διαδικτυακές υπηρεσίες και συνεπώς να προτιμούν παραδοσιακούς τρόπους εξυπηρέτησης. Μπορεί να έχουν σταθερές συνήθειες και να προτιμούν να επισκέπτονται προσωπικά τις δημόσιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτησή τους. Ειδικά στην ομάδα 55-64 ετών, μπορεί να υπάρχει δυσπιστία αλλά και ανησυχία για την ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών καθώς ανησυχούν μήπως πέσουν θύμα απάτης σε μια εποχή που υπάρχει έξαρση φαινομένων διαδικτυακών υποκλοπών προσωπικών δεδομένων και πλείστων περιπτώσεων απάτης σε βάρος των χρηστών του διαδικτύου.

Ποια είναι η ηλικία σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24 ετών	2	1,8	1,8	1,8
	25-34 ετών	30	26,5	26,5	28,3
	35-44 ετών	57	50,4	50,4	78,8
	45-54 ετών	16	14,2	14,2	92,9
	55-64 ετών	8	7,1	7,1	100,0
	Σύνολο	113	100,0	100,0	

Πίνακας 3. Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής "Ηλικία" των συμμετεχόντων.



Εικόνα 19 Κατανομή με βάση την ηλικία των συμμετεχόντων.

5.4.3 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το επάγγελμα

Ακολουθώντας, επικεντρωνόμαστε στην κατανομή του δείγματος ανάλογα με την επαγγελματική ιδιότητα των συμμετεχόντων η οποία διαρθρώνεται στις κάτωθι κατηγορίες με τα αντίστοιχα ποσοστά:

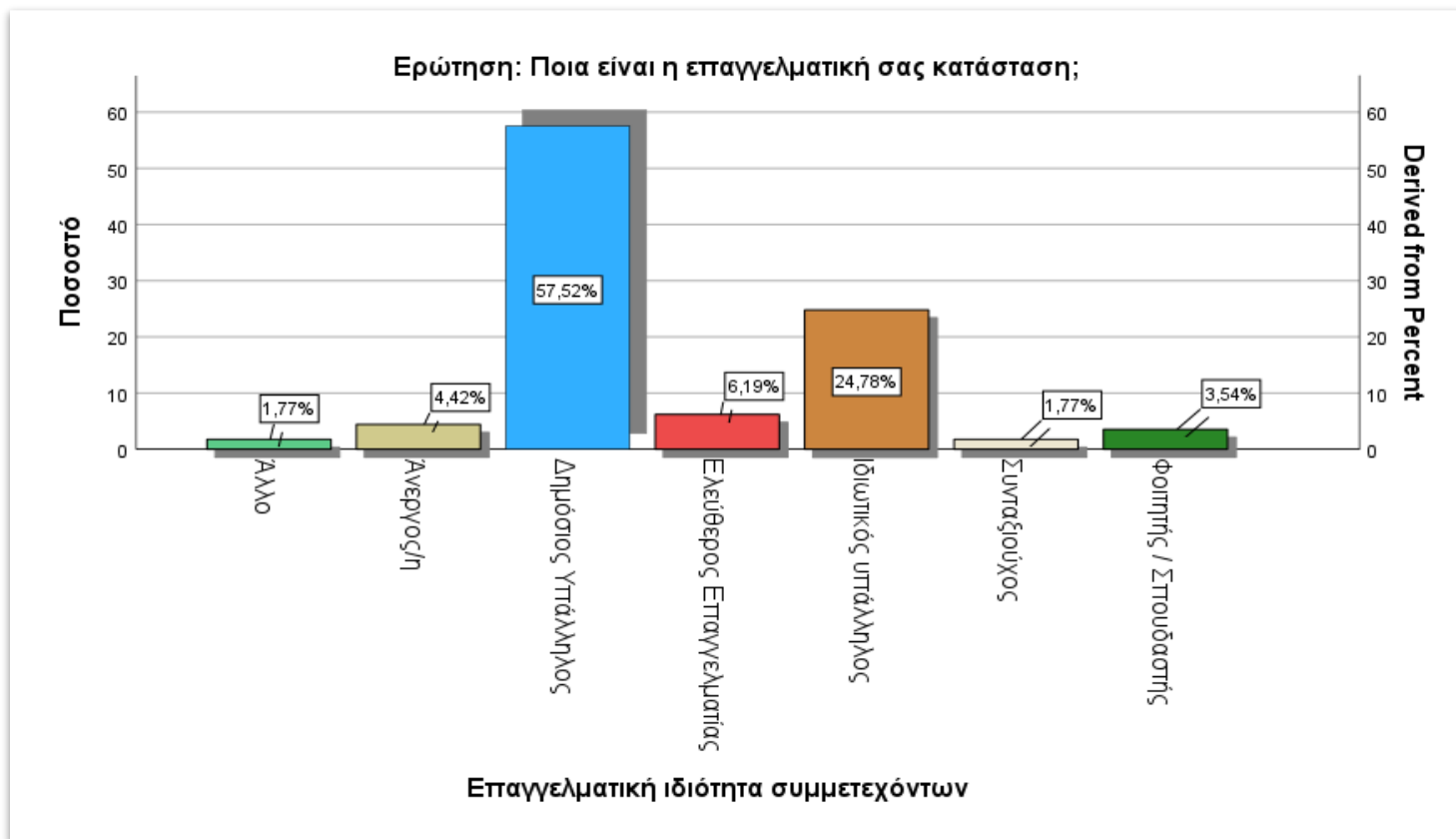
- **Δημόσιος Υπάλληλος** με 65 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (57.52%).
- **Ιδιωτικός υπάλληλος** με 28 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (24.78%).
- **Ελεύθερος Επαγγελματίας** με 7 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (6.19%).
- **Άνεργος/η** με 5 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (4.42%).
- **Φοιτητής / Σπουδαστής** με 4 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (3.54%).
- **Συνταξιούχος** με 2 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (1.77%).
- **Άλλο** με 2 απαντήσεις και συνολικό ποσοστό (1.77%).

Από την ανάλυση των δεδομένων μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

Οι **δημόσιοι υπάλληλοι** αποτελούν την πλειοψηφία των χρηστών που απάντησαν στην έρευνα, ακολουθούμενοι από τους **ιδιωτικούς υπαλλήλους** και τους **ελεύθερους επαγγελματίες**. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι αυτές οι ομάδες είναι πιο ενεργές και εξοικειωμένες με τη χρήση των δημόσιων διαδικτυακών υπηρεσιών καθώς τυγχάνει να καλύπτουν συχνές ανάγκες για τέτοιου είδους συναλλαγές.

Ακολούθως, η σχετικά χαμηλή συμμετοχή από άλλες ομάδες, όπως άνεργοι, φοιτητές και οι συνταξιούχοι μπορεί να δείχνει ότι αυτές οι ομάδες δεν χρησιμοποιούν τόσο συχνά την πλατφόρμα Gov.gr καθώς δεν έχουν την ανάγκη να το κάνουν ένεκα της φύσεως της καθημερινότητάς τους.

Επιπρόσθετα, αξίζει να σημειωθεί ότι η κατανομή μπορεί επίσης να αντανακλά την επιρροή του εργασιακού περιβάλλοντος στην τάση για χρήση των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορεί να έχουν περισσότερη ανάγκη για χρήση τέτοιων πλατφόρμων λόγω της φύσης της εργασίας τους. Περαιτέρω παρατίθενται γραφικά τα ακόλουθα δεδομένα.



Εικόνα 20 Κατανομή με βάση την επαγγελματική ιδιότητα των συμμετεχόντων.

Ποια είναι η επαγγελματική σας κατάσταση;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	2	1,8	1,8	1,8
	Άνεργος/η	5	4,4	4,4	6,2
	Δημόσιος Υπάλληλος	65	57,5	57,5	63,7
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	7	6,2	6,2	69,9
	Ιδιωτικός υπάλληλος	28	24,8	24,8	94,7
	Συνταξιούχος	2	1,8	1,8	96,5
	Φοιτητής / Σπουδαστής	4	3,5	3,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Πίνακας 4. Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής "Επαγγελματικής κατάρτισης"

5.4.4 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο το επίπεδο σπουδών

Η κατανομή των παρατηρήσεων συναρτήσει του επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων κατηγοριοποιείται ως εξής:

- I. **Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση (Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι)** με 46 απαντήσεις και ποσοστό (40.71%).
- II. **Μεταπτυχιακές Σπουδές** με 37 απαντήσεις και ποσοστό (32.74%).
- III. **Λύκειο** με 22 απαντήσεις και ποσοστό (19.47%).
- IV. **Διδακτορικό ή άλλο ανώτερο επίπεδο** με 5 απαντήσεις και ποσοστό (4.42%).
- V. **Δημοτικό** με 1 απάντηση και ποσοστό (0.9%).
- VI. **Γυμνάσιο** με 1 απάντηση και ποσοστό (0.9%).
- VII. **Άλλο/Μη διαθέσιμο** με 1 απάντηση και ποσοστό (0.9%).

Από την ανάλυση των δεδομένων μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχουν υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, με το 40.7% να έχει αποφοιτήσει από Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση και το 32.7% να έχει Μεταπτυχιακές Σπουδές. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι άτομα με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιούν ή να συμμετέχουν σε ψηφιακές πλατφόρμες όπως το Gov.gr.

Υπάρχει επίσης μια σημαντική αντιπροσώπευση από αποφοίτους λυκείου (19.5%), δείχνοντας ότι η πλατφόρμα εξυπηρετεί ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών επιπέδων.

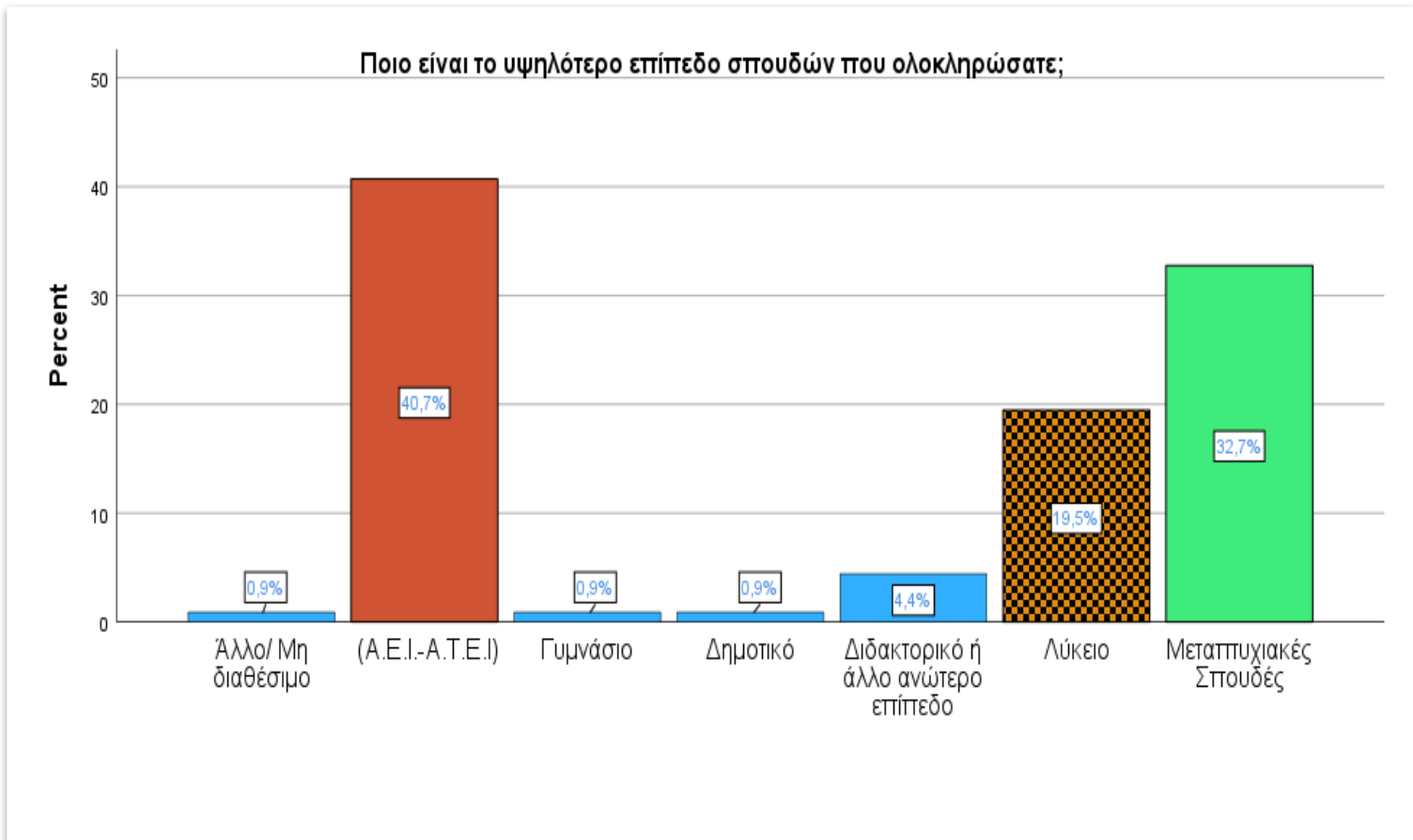
Η σχετικά χαμηλή αντιπροσώπευση ατόμων με βασικό επίπεδο εκπαίδευσης (δημοτικό και γυμνάσιο) και η μικρή συμμετοχή ατόμων με διδακτορικό ή άλλο ανώτερο επίπεδο.

Αυτό μπορεί να υπονοεί ότι:

- Οι χρήστες του Gov.gr πιθανόν να έχουν ορισμένο βαθμό ψηφιακής εξοικείωσης και ανάγκες που σχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες
- Οι συμμετέχοντες με επίπεδο σπουδών διδακτορικό ή ανωτέρω από αυτό, είναι σημαντικά λιγότεροι σε σύγκριση με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες.

Ποιο είναι το υψηλότερο επίπεδο σπουδών που ολοκληρώσατε;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο/ Μη διαθέσιμο	1	0,9	,9	,9
	Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση (Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι)	46	40,7	40,7	41,6
	Γυμνάσιο	1	0,9	0,9	42,5
	Δημοτικό	1	0,9	0,9	43,4
	Διδακτορικό ή άλλο ανώτερο επίπεδο	5	4,4	4,4	47,8
	Λύκειο	22	19,5	19,5	67,3
	Μεταπτυχιακές Σπουδές	37	32,7	32,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Πίνακας 5. Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής "Επίπεδο Σπουδών"



Εικόνα 21 Κατανομή ανάλογα με το επίπεδο σπουδών.

5.4.5 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο τη χρήση του διαδικτύου

Συνεχίζοντας την ανάλυση των δεδομένων ανάλογα με το πως διαμορφώνεται η κατανομή σχετικά με τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου από τους συμμετέχοντες διαπιστώνουμε τα εξής:

- **Πολλές φορές την ημέρα:** 60 απαντήσεις με (53.10%)
- **Καθημερινά:** 50 απαντήσεις με (44.25%)
- **Μερικές φορές την εβδομάδα:** 3 απαντήσεις με (2.7%)

Από τα αποτελέσματα αυτά μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο με μεγάλη συχνότητα, είτε πολλές φορές την ημέρα είτε καθημερινά. Αυτό υποδηλώνει ότι οι χρήστες της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr είναι γενικά άνθρωποι που είναι ενεργοί στο διαδίκτυο και έχουν ψηφιακή εξοικείωση.

Η σχετικά χαμηλή παρουσία των ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές την εβδομάδα (μόλις 2.65%) μπορεί να δείχνει ότι η πλατφόρμα Gov.gr καταφέρνει να προσελκύσει κυρίως χρήστες που είναι ήδη εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και το διαδίκτυο.

Η κατανομή αυτή υποδηλώνει ότι η διαδικτυακή πλατφόρμα Gov.gr μπορεί να είναι πιο ελκυστική ή προσιτή σε χρήστες που έχουν συνηθίσει να ενσωματώνουν το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή

Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το διαδίκτυο;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές την εβδομάδα	3	2,7	2,7	2,7
	Καθημερινά	50	44,2	44,2	46,9
	Πολλές φορές την ημέρα	60	53,1	53,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Πίνακας 6. Πίνακας συχνοτήτων της μεταβλητής "Χρήση στο διαδίκτυο"



Εικόνα 22 Κατανομή ανάλογα με την χρήση του διαδικτύου.

5.4.6 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την προτίμηση του τρόπου συναλλαγής των συμμετεχόντων με τις υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.

Αναφορικά με την περίπτωση της προτίμησης του τρόπου συναλλαγής των συμμετεχόντων με τον Δημόσιο τομέα, κατά την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν στο παρόν ερωτηματολόγιο μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων προτιμούν την ηλεκτρονική ψηφιακή αλληλεπίδραση με τις δημόσιες υπηρεσίες, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό 81.42%. Αυτό υποδηλώνει μια έντονη τάση προς την ψηφιοποίηση και τη χρήση τεχνολογικών λύσεων για την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση στην σύγχρονη εποχή των υπηρεσιών.
- Η προτίμηση για πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία είναι σημαντικά χαμηλότερη (10.62%), δείχνοντας ότι τα ηλεκτρονικά μέσα καθίστανται πιο βολικά ή προτιμότερα για τους περισσότερους χρήστες ενώ υπάρχει μια μερίδα ανθρώπων που επιλέγουν αυτόν τον τρόπο συναλλαγής με το δημόσιο.
- Οι επιλογές όπως «η τηλεφωνική επικοινωνία» και η «συνομιλία με δημόσιο υπάλληλο μέσω διαδικτύου» αποτελούν λιγότερο δημοφιλείς επιλογές, με ποσοστά 6.19% και 1.77% αντίστοιχα.

Τα ευρήματα αυτά ενδεχομένως αντανακλούν την αυξανόμενη επιθυμία των ανθρώπων στις ψηφιακές υπηρεσίες λόγω της ευκολίας που παρέχουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς και την αυξημένη εμπιστοσύνη στην ασφάλεια και αποτελεσματικότητά τους.

Πως προτιμάτε να συναλλάσσετε με τις δημόσιες υπηρεσίες;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ηλεκτρονικά -Ψηφιακά	92	81,4	81,4	81,4
	Πρόσωπο με πρόσωπο	12	10,62	10,62	92,26
	Τηλεφωνικώς	7	6,19	6,19	98,45
	Συνομιλία με δημόσιο υπάλληλο διαδικτυακά	2	1,77	1,77	100
	Total	113	100,0	100,0	

Πίνακας 7 Πίνακας συχνοτήτων της «Προτίμησης του τρόπου επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες».

Πως προτιμάτε να συναλλάσσετε με τις δημόσιες υπηρεσίες;

113 απαντήσεις



Εικόνα 23 Κατανομή ανάλογα με την προτίμηση επικοινωνίας με το δημόσιο.

5.4.7 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες που επιλέγουν οι συμμετέχοντες από την διαδικτυακή πύλη Gov.gr.

Όσον αφορά τα ευρήματα που προέκυψαν κατά την διερεύνηση των προτιμήσεων των συμμετεχόντων για τις ψηφιακές υπηρεσίες, θα μπορούσαμε να πούμε πως η κατανομή τους θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως διακριτική και πολυδιάστατη, με τους συμμετέχοντες να επιλέγουν από μια ποικιλία ψηφιακών υπηρεσιών. Στο σημείο αυτό είναι αναγκαίο να επισημανθεί ότι λόγω της πολυπλοκότητας και του πολυδιάστατου χαρακτήρα των απαντήσεων είναι δύσκολο να εξαχθούν συμπεράσματα με ακρίβεια.

Ωστόσο, μπορούμε να αντιληφθούμε ότι οι χρήστες του Gov.gr χρησιμοποιούν μια ευρεία γκάμα ψηφιακών υπηρεσιών που καλύπτουν διάφορες ανάγκες, από θέματα υγείας και θέματα σχετικά με την καθημερινότητα του πολίτη (όπως έκδοση πιστοποιητικών, υπεύθυνες δηλώσεις, ραντεβού για Δ.Α.Τ.) έως θέματα σχετικά με τη δικαιοσύνη και την εκπαίδευση.

Το γεγονός ότι υπάρχει διαφορετικότητα στις επιλογές των χρηστών, καταδεικνύει την πολυμορφία των αναγκών τους και την ευρύτητα των ψηφιακών υπηρεσιών που προσφέρει η ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης Gov.gr. Αυτό μπορεί να είναι

ένδειξη της προσπάθειας της πλατφόρμας να καλύψει ένα ευρύ φάσμα δημόσιων υπηρεσιών και να ανταποκριθεί σε διάφορες ανάγκες του κοινωνικού συνόλου.

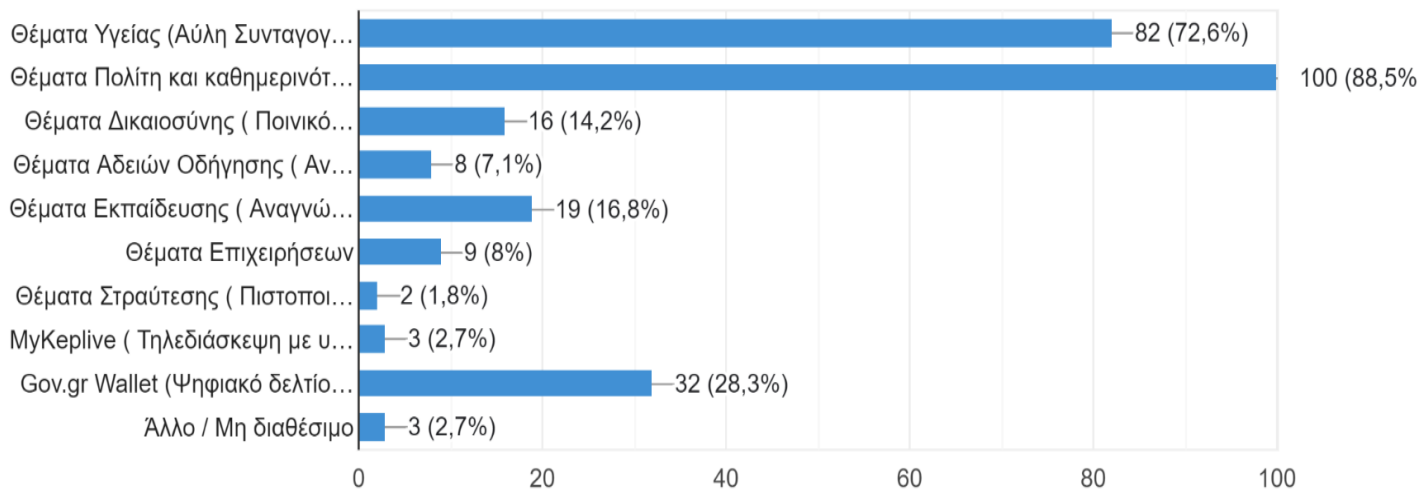
Από την ανάλυση των δεδομένων, βλέπουμε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες με εντάσσονται στην κατηγορία «Θέματα Πολίτη και καθημερινότητα» έχουν το μεγαλύτερο ποσοστό προσπελασιμότητας αγγίζοντας το 88,5 % καθώς ψηφιακές υπηρεσίες όπως αυτής της Υπεύθυνης δήλωσης αλλά και της εξουσιοδότησης είναι από τις πιο πολυχρησιμοποιούμενες στις καθημερινές μας ανάγκες.

Εν συνεχεία, όπως βλέπουμε στο γράφημα που ακολουθεί, διαπιστώνουμε ότι οι αμέσως πιο προτιμητέες επιλογές είναι αυτές που εμπίπτουν σε θέματα υγείας όπως για παράδειγμα η άυλη συνταγογράφηση αλλά και τα πιστοποιητικά εμβολιασμού την περίοδο του Covid και έπονται οι δυνατότητα του Gov. gr Wallet με την ψηφιοποίηση του Αστυνομικού δελτίου ταυτότητας και του διπλώματος οδηγήσεως.

Τέλος, οι ψηφιακές εφαρμογές που εμπεριέχονται σε ζητήματα που σχετίζονται με θέματα Δικαιοσύνης, Αδειών Οδήγησης, Στράτευσης αλλά και το MyKerlīve διαπιστώνουμε ότι έχουν μικρότερη επισκεψιμότητα δίχως ωστόσο να υπάρχει πρόθεση να αμφισβητηθεί η χρησιμότητα τους .

Συμπερασματικά διαπιστώνουμε ότι οι ιθύνοντες χάραξης της πολιτικής της χώρας αλλά και ειδικότερα τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης κατευθύνονται σε δύο βασικούς στρατηγικούς άξονες σχετικά με το μέλλον της ενιαίας δημόσιας διοίκησης οι οποίοι σχετίζονται τόσο με την ευρύτητα όσο την ποικιλομορφία της ψηφιοποίησης υπηρεσιών, οι οποίες θα κάνουν την καθημερινότητα των πολιτών πιο απλή και πιο ευέλικτη ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο, το αίσθημα ικανοποίησης τους αλλά της εμπιστοσύνης τους απέναντι προς την πολιτεία.

Ποιες ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται απο τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr προτιμάτε περισσότερο για την εξυπηρέτηση των αναγκών σα... να επιλέξετε περισσότερες απο μια επιλογές)
113 απαντήσεις



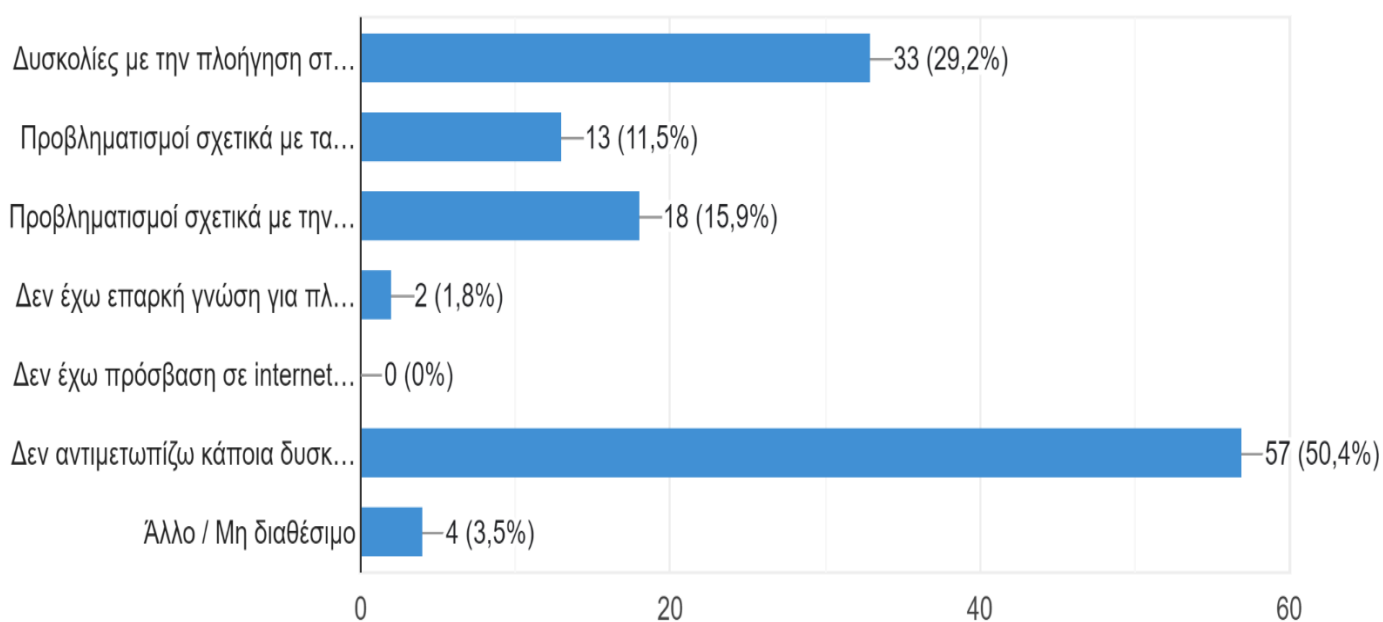
Εικόνα 24 Κατανομή ανάλογα με την επισκεψιμότητας των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

5.4.8 Κατανομή των συμμετεχόντων με κριτήριο την δυσκολία χρήσης των ηλεκτρονικών- ψηφιακών υπηρεσιών.

Ολοκληρώνοντας το κεφάλαιο των δημογραφικών στοιχείων όσων αφορά τα ευρήματα που προέκυψαν κατά την διερεύνηση της δυσκολίας που αντιμετώπισαν οι χρήστες από την εμπειρίας τους με τις ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται από την ενιαία ψηφιακή πύλη Gov.gr, διαπιστώνουμε ότι οι πλειονότητα των χρηστών σε ποσοστό 50,04% δηλώνουν ικανοποιημένοι δίχως να αντιμετωπίζουν κάποια δυσκολία κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών ή ψηφιακών υπηρεσιών, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι υπηρεσίες είναι γενικά προσβάσιμες και χρηστικές για ένα μεγάλο μέρος των χρηστών. Ωστόσο, αξίζει να επισημάνουμε και το γεγονός ότι υπάρχει μια μερίδα χρηστών όπου αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πλοήγηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ενώ μερικοί άλλοι διατηρούν αμφιβολίες σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων.

Γενικότερα ποιες δυσκολίες αντιμετωπίζετε όταν χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές - ψηφιακές υπηρεσίες; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες απο μια επιλογές).

113 απαντήσεις



Εικόνα 25. Κατανομή με βάση τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι χρήστες απο το Gov.gr

5.5 Εισαγωγή στην Περιγραφική στατιστική ποσοτικών μεταβλητών

Αφότου προηγήθηκε η περιγραφική ανάλυση των ποιοτικών μεταβλητών του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα των δημογραφικών στοιχείων αυτού, στη συνέχεια θα επεκταθούμε στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου κάνοντας αρχικά χρήση μεθόδων περιγραφικής στατιστικής για τα ποσοτικά δεδομένα.

Στο σημείο αυτό, υπενθυμίζεται ότι το συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει δεδομένα που αντλήθηκαν με την χρήση της πενταβάθμιας κλίμακας Likert. Ειδικότερα, οι απαντήσεις τέθηκαν με τέτοιο τρόπο όπου:

- I. Το 1 αντιστοιχεί στο “Διαφωνώ απόλυτα”
- II. Το 2 αντιστοιχεί στο “Διαφωνώ”
- III. Το 3 αντιστοιχεί στο “Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ”
- IV. Το 4 αντιστοιχεί στο “Συμφωνώ”,
- V. Το 5 αντιστοιχεί στο “Συμφωνώ απόλυτα”

Σημειώνεται δε πως για παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται χρήση των δεικτών κεντρικής τάσης και διασποράς και δη του μέσου όρου καθώς και της τυπικής απόκλιση. Ουσιαστικά, η μέση τιμή είναι ο μέσος όρος της κατανομής ενώ η τυπική απόκλιση «δείχνει πόσο καλά αντιπροσωπεύει το δείγμα η μέση τιμή». Γίνεται μνεία ότι μια μικρότερη τιμή της απόκλισης αποδεικνύει ότι οι περισσότερες τιμές της κατανομής βρίσκονται πιο κοντά στο μέσο όρο τους.

Υπενθυμίζεται ότι στο δεύτερο (2^ο) μέρος του ερωτηματολογίου τα δεδομένα διερευνούν το βαθμό ικανοποίησης και την αποτελεσματικότητα της ενιαίας ψηφιακής πύλης της Δημόσιας Διοίκησης Gov.gr, εφεξής Διαδικτυακή πύλη Gov.gr, συναρτήσει 7 μεγάλων παραμέτρων, ήτοι:

- α) Της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (ικανοποίηση),
- β) Της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας της πλατφόρμας,
- γ) Της ποιότητας των πληροφοριών και των υπηρεσιών,
- δ) Της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας,

ε) Της ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος,

στ) Της διαφάνειας και της αξιοκρατίας, και τέλος

ζ) Της παρουσίας της ανατροφοδότησης – αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

5.5.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας.

Εξετάζοντας την παράμετρο της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας, επιδιώκουμε να αντιληφθούμε κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν την διαδικτυακή πύλη Gov.gr χρήσιμη για την υλοποίηση των αναγκών τους σε θέματα που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση τους με τις Δημόσιες υπηρεσίες και ανταποκρίνεται στην προσδοκίες του. Κοινώς, η εν λόγω παράμετρος σχετίζεται με τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από την εμπειρία τους με το Gov.gr.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία πρόσβασης στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr.	113	4,07	,728
2. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου.	113	3,88	,799
3. Θα συνέστηνα τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr σε άλλους.	113	4,27	,802
4. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr καλύπτει τις ανάγκες μου.	113	3,85	,815
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 8 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της παραμέτρου

"Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα".

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 8 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την αντιληπτή χρησιμότητα της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

✚ **Αριθμός Παρατηρήσεων (N):** Για κάθε μεταβλητή, υπάρχουν 113 παρατηρήσεις, που δείχνει ότι το δείγμα για κάθε μεταβλητή είναι ίδιο.

✚ **Μέση Τιμή (Mean):** Η μέση τιμή εκφράζει την μέση απόδοση των απαντήσεων για κάθε μεταβλητή. Οι τιμές κυμαίνονται από 3,85 έως 4,27. Αυτό δείχνει μια θετική γενική τάση των απαντήσεων των συμμετεχόντων του ερωτηματολογίου σε κάθε ερώτημα, με τις υψηλότερες τιμές να δείχνουν πιο ισχυρή θετική αντίληψη της χρησιμότητας της πλατφόρμας.

✚ **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Η τυπική απόκλιση μας δίνει μια ένδειξη του πόσο συγκεντρωμένες είναι οι απαντήσεις γύρω από τη μέση τιμή. Οι τιμές κυμαίνονται από 0,728 έως 0,815, που δείχνει ότι υπάρχει σχετικά ομοιογενής συμφωνία μεταξύ των συμμετεχόντων, με την τυπική απόκλιση να μην είναι πολύ μεγάλη σε κανένα από τα ερωτήματα.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι :

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία πρόσβασης στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr», έχει μια μέση τιμή 4,07 με τυπική απόκλιση 0,728, που υποδηλώνει ότι οι χρήστες γενικά βρίσκουν την πλατφόρμα αρκετά χρήσιμη, με σχετικά ομοιομορφία στις απόψεις τους.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου» έχει μια μέση τιμή 3,88 με τυπική απόκλιση 0,799, που δείχνει ότι υπάρχει ελαφρώς μικρότερη συμφωνία στην αξιολόγηση της χρησιμότητας της πλατφόρμας σε σχέση με την πρώτη μεταβλητή.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «Θα συνέστηνα τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr σε άλλους» έχει την υψηλότερη μέση τιμή 4,27 με τυπική απόκλιση 0,802, δείχνοντας την πιο θετική αντίληψη ανάμεσα στις μεταβλητές, αλλά με παρόμοιο εύρος διασποράς με τη δεύτερη μεταβλητή.

Τέλος, η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr καλύπτει τις ανάγκες μου», έχει την χαμηλότερη μέση τιμή 3,85 με την υψηλότερη τυπική απόκλιση 0,815, που υποδηλώνει την πιο κριτική αξιολόγηση των χρηστών και τη μεγαλύτερη διακύμανση στις απόψεις τους.

Συνοπτικά, μπορούμε να κατανοήσουμε ότι οι χρήστες βρίσκουν την πλατφόρμα Gov.gr αρκετά χρήσιμη με κάποιες διακυμάνσεις στην αντίληψή τους, οι οποίες είναι φυσιολογικές και αναμενόμενες σε κάθε έρευνα. Οι τιμές της τυπικής απόκλισης είναι σχετικά χαμηλές

σε σχέση με τις μέσες τιμές, κάτι που δείχνει ότι δεν υπάρχουν ακραίες αποκλίσεις στις απόψεις των συμμετεχόντων.

5.5.2 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της Προσβασιμότητας και της Χρησιμότητας της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr.

Εξετάζοντας την παράμετρο της προσβασιμότητας και της χρησιμότητας, επιδιώκουμε να αντιληφθούμε κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν την διαδικτυακή πύλη Gov.gr εύκολη στην χρήση για την εκτέλεση μιας εργασίας και γενικότερα κατά πόσο ο σχεδιασμός της έχει μια θετική επίδραση στην συνολική εμπειρία χρήσης του πολίτη.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ & ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Η πύλη Gov.gr είναι εύκολη στη χρήση.	113	3,98	,813
2. Μπορώ εύκολα να βρω τις πληροφορίες που ψάχνω στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr.	113	3,70	,925
3. Θεωρώ ότι ο σχεδιασμός και η διάταξη της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr διευκολύνουν τις ανάγκες μου.	113	3,79	,901
4. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr, προσφέρει επαρκή βοήθεια και υποστήριξη στους χρήστες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.	113	3,68	,858
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 9. Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση Προσβασιμότητας & Χρησιμότητας

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 9 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της προσβασιμότητας και της χρησιμότητας της διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση Τιμή (Mean):** Η μέση τιμή αντιπροσωπεύει το μέσο όρο των απαντήσεων των συμμετεχόντων για κάθε μεταβλητή. Οι μέσες τιμές κυμαίνονται από 3,68 έως 3,98, κάτι που δείχνει ότι οι συμμετέχοντες αξιολογούν την προσβασιμότητα και την χρησιμότητα της πλατφόρμας με θετική ανταπόκριση, με τις αξιολογήσεις να κυμαίνονται λίγο πιο πάνω από την μέση της κλίμακας αξιολόγησης (1-5).

✚ **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Η τυπική απόκλιση μετρά το πόσο διασκορπισμένες είναι οι απαντήσεις σε σχέση με τη μέση τιμή. Οι τιμές της τυπικής απόκλισης κυμαίνονται από 0,813 έως 0,925, δείχνοντας ότι υπάρχει μια σχετικά σημαντική διακύμανση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων για την προσβασιμότητα και χρηστικότητα της πλατφόρμας διαφέρουν αρκετά.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Η πύλη Gov.gr είναι εύκολη στη χρήση», έχει μέση τιμή 3,98 και τυπική απόκλιση 0,813, αντανakλώντας μια γενική ικανοποίηση για την ευκολία αναζήτησης πληροφοριών στην πλατφόρμα.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Μπορώ εύκολα να βρω τις πληροφορίες που ψάχνω στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr», έχει μέση τιμή 3,70 και τυπική απόκλιση 0,925, η οποία δείχνει την χαμηλότερη μέση αξιολόγηση και την υψηλότερη διακύμανση, σηματοδοτώντας μεγάλες διαφορές στην αντίληψη των χρηστών σχετικά με την πληροφόρηση που παρέχει η πλατφόρμα.

Η τρίτη Μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι ο σχεδιασμός και η διάταξη της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr διευκολύνουν τις ανάγκες μου», έχει μέση τιμή είναι 3,79 με τυπική απόκλιση 0,901, που δείχνει μια ελαφρώς καλύτερη αξιολόγηση σε σύγκριση με τη μεταβλητή 2 αλλά με παρόμοια υψηλή διακύμανση στις απόψεις των χρηστών.

Τέλος, η τέταρτη μεταβλητή ήτοι «Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr, προσφέρει επαρκή βοήθεια και υποστήριξη στους χρήστες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του» έχει μέση τιμή είναι 3,68 και τυπική απόκλιση 0,858, δείχνοντας την χαμηλότερη μέση αξιολόγηση σχετικά με τις υπόλοιπες μεταβλητές, υποδηλώνοντας πιθανώς μια αμφιβολία σχετικά με την αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας στο να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών.

Συνολικά, οι μεταβλητές αποκαλύπτουν μια μέτρια προς τα όρια της θετικής αξιολόγησης της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr

5.5.3 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ποιότητας των Πληροφοριών και των Υπηρεσιών.

Εξετάζοντας την παράμετρο της ποιότητας των πληροφοριών και των υπηρεσιών που προσφέρονται από την διαδικτυακή Gov.gr, επιδιώκουμε να αντιληφθούμε κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες ικανοποιούν αποτελεσματικά τις ανάγκες τους καθώς επίσης και το γεγονός ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από ποικιλομορφία, ευρύτητα και διαθεσιμότητα.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Οι πληροφορίες της διαδικτυακής πύλης Gov.gr είναι ακριβείς και ενημερωμένες.	113	3,81	,872
2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πλήρεις και καλύπτουν τις ανάγκες μου.	113	3,86	,844
3. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποικιλία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από το Gov.gr.	113	3,72	,840
4. Οι υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πάντα διαθέσιμες όταν τις χρειάζομαι.	113	3,96	,930
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 10 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση Ποιότητας Πληροφοριών & Υπηρεσιών

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 10 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της ποιότητας των πληροφοριών και των υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση Τιμή (Mean):** Η μέση τιμή αντιπροσωπεύει το μέσο όρο των απαντήσεων των συμμετεχόντων για κάθε δήλωση. Οι μέσες τιμές κυμαίνονται από 3,72 έως 3,96, κάτι που δείχνει ότι οι συμμετέχοντες αξιολογούν την ποιότητα των πληροφοριών & των υπηρεσιών Gov.gr ικανοποιητικά θετικές τιμές, άνω του μέσου όρου.
- ✚ **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Η τυπική απόκλιση μετρά το πόσο διασκορπισμένες είναι οι απαντήσεις σε σχέση με τη μέση τιμή. Οι τιμές της τυπικής απόκλισης κυμαίνονται από 0,840 έως 0,930, δείχνοντας ότι υπάρχει μια διακύμανση

στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων για την ποιότητα των πληροφοριών και την υπηρεσιών παρουσιάζουν μια ετερογένεια. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Οι πληροφορίες της διαδικτυακής πύλης Gov.gr είναι ακριβείς και ενημερωμένες» έχει μέση τιμή 3,81 και τυπική απόκλιση 0,872. Η μεταβλητή αυτή, λαμβάνει υπόψη την ποιότητα της πληροφόρησης που προσφέρεται στην πλατφόρμα και τον βαθμό που αυτή διακρίνεται για την ακρίβεια και επικαιροποίηση της. Η μέση τιμή πάνω από το μέσο της κλίμακας δείχνει μια γενικά θετική αντίληψη αλλά η σχετικά υψηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει ότι υπάρχει μια διακύμανση στις απόψεις των αποκρινθέντων.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Οι παρεχόμενες υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πλήρεις και καλύπτουν τις ανάγκες μου» έχει μέση τιμή 3,86 και τυπική απόκλιση 0,844. Ουσιαστικά η μεταβλητή αυτή, σχετίζεται με τις προσδοκίες των χρηστών από την διαδικτυακή πύλη ως πλήρη και καλοσχεδιασμένη. Ομοίως με την πρώτη μεταβλητή, η μέση τιμή είναι πάνω από το μέσο, με μια ελαφρώς χαμηλότερη τυπική απόκλιση, υποδηλώνοντας μια γενική συμφωνία στις θετικές απόψεις.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποικιλία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από το Gov.gr» έχει μέση τιμή 3,72 με τυπική απόκλιση 0,840. Η συγκεκριμένη μεταβλητή σχετίζεται με την ικανοποίηση από την ποικιλία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που υπάρχουν ήδη στο Gov.gr. Παρόλο που η μέση τιμή είναι η χαμηλότερη μέχρι τώρα, εντούτοις αυτή βρίσκεται πάνω από το μέσο της κλίμακας, με την τυπική απόκλιση να υποδηλώνει μέτρια συναίνεση με κάποια απόκλιση στις απόψεις.

Η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «Οι υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πάντα διαθέσιμες όταν τις χρειάζομαι», παρουσιάζει μέση τιμή 3,96 και τυπική απόκλιση 0,930. Πρόκειται για μια μεταβλητή που σχετίζεται με την διαθεσιμότητα και την ευκολία υλοποίησης μιας ενέργειας οποτεδήποτε επιθυμεί ο χρήστης ενώ διατηρεί την υψηλότερη μέση τιμή από τις άλλες τέσσερις μεταβλητές δείχνοντας μια θετική γενική αντίληψη.

Συνοπτικά, οι χρήστες φαίνεται να έχουν γενικά, μια θετική άποψη για την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών της πλατφόρμας Gov.gr. Η μέση τιμή πάνω από το μέσον

της κλίμακας σε όλες τις μεταβλητές υποδεικνύει μια ορατή ικανοποίηση, αλλά όχι ιδιαίτερα υψηλή, καθώς καμία από τις μεταβλητές δεν πλησιάζει την μέγιστη τιμή 5. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στην πλατφόρμα.

5.5.4 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας της διαδικτυακής πύλης

Εξετάζοντας την παράμετρο της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr επιχειρούμε να διερευνήσουμε κατά πόσο οι χρήστες νιώθουν ότι ιδιωτικότητα τους παραμένει ασφαλείς και τα ευαίσθητα προσωπικά τους δεδομένα δεν παραβιάζονται.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Νιώθω ότι οι προσωπικές μου πληροφορίες είναι ασφαλείς στην πύλη Gov.gr.	113	3,62	1,088
2. Η πύλη Gov.gr διασφαλίζει την ιδιωτικότητά μου.	113	3,65	1,008
3. Εμπιστεύομαι την πύλη Gov.gr για την ασφαλή διαχείριση των δεδομένων μου.	113	3,60	1,057
4. Η πύλη Gov.gr με προστατεύει επαρκώς από απάτες και ψευδείς πληροφορίες.	113	3,73	,936
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 11 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 11 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση Τιμή (Mean):** Η μέση τιμή αντιπροσωπεύει το μέσο όρο των απαντήσεων των συμμετεχόντων για κάθε δήλωση. Οι μέσες τιμές κυμαίνονται από 3,60 έως 3,73, κάτι που δείχνει ότι οι συμμετέχοντες αξιολογούν την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα του Gov.gr με θετικές τιμές, άνω του μέσου όρου.

✚ **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Η τυπική απόκλιση μετρά το πόσο διασκορπισμένες είναι οι απαντήσεις σε σχέση με τη μέση τιμή. Οι τιμές της τυπικής απόκλισης κυμαίνονται από 0,936 έως 1,088, δείχνοντας ότι υπάρχει μια σχετικά σημαντική διακύμανση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων διαφέρουν αρκετά.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «*Νιώθω ότι οι προσωπικές μου πληροφορίες είναι ασφαλείς στην πύλη Gov.gr*», έχει μέση τιμή 3,62 με τυπική απόκλιση 1,088. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες φαίνεται να έχουν μια μέτρια αντίληψη για την ασφάλεια των προσωπικών τους πληροφοριών στην πλατφόρμα, με τη μέση τιμή να βρίσκεται πάνω από το μέσο της κλίμακας ενώ η σχετικά υψηλή τυπική απόκλιση υποδεικνύει πως υπάρχει αρκετή διαφοροποίηση στις απόψεις των συμμετεχόντων.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «*Η πύλη Gov.gr διασφαλίζει την ιδιωτικότητα μου*», έχει μέση τιμή 3,65 και τυπική απόκλιση 1,008. Με άλλα λόγια καταλαβαίνουμε ότι η συγκεκριμένη μεταβλητή παρουσιάζει μια ελαφρώς πιο θετική μέση αντίληψη από την πρώτη, με τους χρήστες να αξιολογούν λίγο καλύτερα τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας τους. Η τυπική απόκλιση παραμένει παρόμοια με την πρώτη μεταβλητή, δείχνοντας επίσης σημαντική διακύμανση στις απόψεις.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «*Εμπιστεύομαι την πύλη Gov.gr για την ασφαλή διαχείριση των δεδομένων μου*» παρουσιάζει μέση τιμή 3,60 με τυπική απόκλιση 1,057. Αυτή η μεταβλητή αφορά την εμπιστοσύνη των χρηστών στην πλατφόρμα για την ασφαλή διαχείριση των δεδομένων τους και παρουσιάζει λίγο χαμηλότερη μέση τιμή από τις άλλες δύο μεταβλητές ενώ η τυπική απόκλιση συνεχίζει να δείχνει σημαντική διακύμανση.

Η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «*Η πύλη Gov.gr με προστατεύει επαρκώς από απάτες και ψευδείς πληροφορίες*», έχει μέση τιμή 3,73 και τυπική απόκλιση 0,936. Ουσιαστικά, η τελευταία μεταβλητή έχει την υψηλότερη μέση τιμή, υποδηλώνοντας ότι οι χρήστες αισθάνονται πιο ασφαλείς στην πλατφόρμα όταν προσφέρουν προσωπικές πληροφορίες. Η τυπική απόκλιση είναι η χαμηλότερη μεταξύ των τεσσάρων μεταβλητών, υποδηλώνοντας ότι οι απόψεις των απαντώντων είναι λίγο πιο συγκεντρωμένες γύρω από τη μέση τιμή.

Γενικά, οι μέσες τιμές όλων των μεταβλητών δείχνουν μια θετική αποδοχή, λίγο πιο πάνω από το μέσο της κλίμακας, υποδηλώνοντας μια γενικά μέτρια προς την θετική αντίληψη της ασφάλειας και της διασφάλισης της ιδιωτικότητας στην πλατφόρμα Gov.gr. Ωστόσο, οι σχετικά υψηλές τυπικές αποκλίσεις σημαίνουν ότι υπάρχει διαφοροποίηση στις απόψεις των συμμετεχόντων. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι διαφορετικοί χρήστες έχουν διαφορετικές εμπειρίες ή προσδοκίες σχετικά με την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα που παρέχει η πλατφόρμα.

5.5.5 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος.

Εξετάζοντας την παράμετρο του πληροφοριακού συστήματος της διαδικτυακής πύλης Gov.gr επιχειρούμε να διερευνήσουμε κατά πόσο η διαδικτυακή πύλη ανταποκρίνεται στους στόχους υλοποίησης της και γενικότερα, ως έργο της ψηφιακής διακυβέρνησης, κατάφερε να εκπληρώσει τους επιδιωκόμενους σκοπούς. Με άλλα λόγια η συγκεκριμένη παράμετρος επιχειρεί να διερευνήσει την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης διερευνώντας τις απόψεις των τελικών χρηστών και δη των πολιτών.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Η διαδικασία εγγραφής και εισόδου μου στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι εύκολη.	113	4,17	,875
2. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι σχεδιασμένη κατάλληλα ώστε να ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές σας ανάγκες και γνώσεις.	113	3,85	,956
3. Είμαι ικανοποιημένος/η από την εμπειρία χρήσης της εφαρμογής του Gov.gr μέσω του κινητού (π.χ πιστοποιητικό εμβολιασμού-νόσησης, άυλη συντογράφηση).	113	4,07	,904
4. Η χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr περιορίσε την γραφειοκρατία και τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση μιας Δημόσιας υπηρεσίας.	113	4,54	,744
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 12 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση της ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος.

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 12 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της ποιότητας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση Τιμή (Mean):** Το εύρος των μέσων τιμών κυμαίνεται από 3,85 έως 4,54. Δεδομένου ότι η κλίμακα Likert είναι από 1 έως 5, οι μέσες τιμές αυτές υποδεικνύουν έναν γενικά θετικό βαθμό ικανοποίησης των χρηστών με την πλατφόρμα Gov.gr, ειδικά για την τελευταία μεταβλητή που αφορά την ικανοποίηση από την περίοδο αναμονής και την ανταπόκριση της υπηρεσίας και της συνολικής γραφειοκρατίας.
- ✚ **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Οι τιμές της τυπικής απόκλισης κυμαίνονται από 0,744 έως 0,956. Αυτό το εύρος υποδεικνύει ότι, ενώ υπάρχει μια ορισμένη διακύμανση στις απόψεις των απαντώντων, δεν είναι υπερβολικά μεγάλη. Μια τυπική απόκλιση κοντά στο 1 σε μια κλίμακα από 1 έως 5 υποδεικνύει μέτρια διακύμανση. Ειδικότερα, η τιμή 0,744 στην τέταρτη μεταβλητή είναι σχετικά χαμηλή και δείχνει ότι οι περισσότεροι χρήστες συμφωνούν στην ικανοποίησή τους από την υπηρεσία.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Η διαδικασία εγγραφής και εισόδου μου στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι εύκολη», έχει μέση τιμή 4,17 και τυπική απόκλιση 0,875. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες αξιολογούν την εγγραφή και είσοδό τους στην διαδικτυακή πύλη Gov.gr ως εύκολη, με τη μέση τιμή να είναι κοντά στο "Συμφωνώ" της κλίμακας Likert. Η τυπική απόκλιση δείχνει μέτρια διακύμανση στις απόψεις των απαντώντων.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι σχεδιασμένη κατάλληλα ώστε να ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές σας ανάγκες και γνώσεις», έχει μέση τιμή 3,85 με τυπική απόκλιση 0,956. Αυτό σημαίνει ότι η μέση τιμή είναι λίγο χαμηλότερη από την πρώτη, με την τυπική απόκλιση να υποδεικνύει παρόμοια διακύμανση στις απόψεις.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «Είμαι ικανοποιημένος/η από την εμπειρία χρήσης της εφαρμογής του Gov.gr μέσω του κινητού (π.χ πιστοποιητικό εμβολιασμού-νόσησης, άυλη συντογράφηση)» έχει μέση τιμή 4,07 με τυπική απόκλιση 0,904 και διερευνά με την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της διαδικτυακής πύλη λαμβάνοντας υπόψη την

ικανοποίηση από την εμπειρία χρήσης της εφαρμογής του Gov.gr μέσω του κινητού (π.χ. πιστοποιητικά, εμβολιασμοί-διαγνώσεις, ευρωκοινοβούλιο-ψηφοφορία). Στην προκειμένη περίπτωση η μέση τιμή είναι υψηλή, δείχνοντας μια θετική αντίληψη, ενώ η τυπική απόκλιση είναι κοντά στο 1, σηματοδοτώντας μέτρια διακύμανση στις απόψεις.

Η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «Η χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr περιόρισε την γραφειοκρατία και τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση μιας Δημόσιας υπηρεσίας». έχει μέση τιμή 4,54 με τυπική απόκλιση 0,744, αξιολογώντας την ικανοποίηση από την περίοδο της αναμονής και την αξιολόγηση της ανταπόκρισης της υπηρεσίας, και με απλά λόγια την μείωση της γραφειοκρατίας με την προσθήκη της στην επιχειρησιακή λειτουργία στο ευρύ κοινό. Η ανωτέρω μεταβλητή έχει την υψηλότερη μέση τιμή και τη χαμηλότερη τυπική απόκλιση, που υποδεικνύει ότι οι χρήστες είναι σχετικά περισσότερο ικανοποιημένοι και συνεπείς στις απόψεις τους για αυτή την πτυχή.

Γενικά, με τις μέσες τιμές να είναι κοντά ή πάνω από το 4 σε μια πενταβάθμια κλίμακα, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η αντίληψη για την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος της διαδικτυακής πύλης Gov.gr είναι συνολικά θετική. Οι σχετικά χαμηλές τυπικές αποκλίσεις υποδεικνύουν ότι δεν υπάρχει τεράστια διακύμανση στις απόψεις, παρόλο που υπάρχει κάποια διαφοροποίηση στην εμπειρία των χρηστών.

5.5.6 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της διαφάνειας και της αξιοκρατίας.

Εξετάζοντας την παράμετρο της διαφάνειας και της αξιοκρατίας, επιδιώκουμε να αντιληφθούμε κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν την διαδικτυακή πύλη Gov.gr, αμερόληπτη, αντικειμενική και ανιδιοτελής παρέχοντας τις ψηφιακές υπηρεσίες άμεσα δίχως καθυστερήσεις σε κάθε χρήστη που αιτείται κάτι για την κάλυψη των προσωπικών του αναγκών.

Ουσιαστικά, η εν λόγω παράμετρος έχει σκοπό να αποτυπώσει την αλλαγή της ψηφιακής μετάβασης των υπηρεσιών και το πως η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών συνετέλεσε καθοριστικά στην απλούστευση των διαδικασιών και στην εξάλειψη φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑΣ			
	N	Mean	Std. Deviation

1. Θεωρώ ότι η διαδικασία των προσφερόμενων υπηρεσιών από το Gov.gr χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και αμεροληψία.	113	3,96	,880
2. Θεωρώ ότι οι υπηρεσίες του Gov.gr είναι αντικειμενικές και αξιόπιστες.	113	4,10	,876
3. Είμαι ικανοποιημένος/η από τη δυνατότητα να έχω άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες των δημόσιων υπηρεσιών και να υποβάλλω χωρίς καθυστέρηση τα αιτήματα που με ενδιαφέρουν (Fuel pass, Market Pass κτλ).	113	4,29	,852
4. Θεωρώ ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του Gov.gr θα συμβάλλουν στην μείωση φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στη Δημόσια διοίκηση.	113	4,12	,952
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 13 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση της διαφάνειας και της αξιοκρατίας του Gov.gr

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 13 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσία των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της διαφάνειας και της αξιοκρατίας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση τιμή (Mean):** Το εύρος των μέσων τιμών για τις μεταβλητές κυμαίνεται από 3,96 έως 4,29. Αυτό υποδηλώνει ότι οι χρήστες γενικά συμφωνούν θετικά σε ό,τι αφορά τα θέματα διαφάνειας και αξιοκρατίας, με τις τιμές να κυμαίνονται πάνω από το μέσο της κλίμακας Likert.
- ✚ **Τυπική απόκλιση (Std. Deviation):** Οι τιμές της τυπικής απόκλισης για τις μεταβλητές κυμαίνεται από 0,852 έως 0,952, που υποδηλώνει μέτρια διακύμανση στις απόψεις των απαντώντων. Καμία από τις τυπικές αποκλίσεις δεν είναι πολύ κοντά στο 0, που θα υποδήλωνε πολύ χαμηλή διακύμανση, ούτε πολύ κοντά στο 1, που θα υποδήλωνε υψηλή διακύμανση.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε ότι:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι η διαδικασία των προσφερόμενων υπηρεσιών από το Gov.gr χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και αμεροληψία», έχει μέση τιμή κοντά στο 4,

γεγονός το οποίο υποδηλώνει ότι οι χρήστες φαίνεται να είναι σχετικά ικανοποιημένοι με τη διαφάνεια των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι οι υπηρεσίες του Gov.gr είναι αντικειμενικές και αξιόπιστες», έχει μια αντίστοιχη μέση τιμή με την πρώτη, υποδεικνύοντας παρόμοιο επίπεδο ικανοποίησης με τις υπηρεσίες του Gov.gr όσον αφορά την αξιοκρατία.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «Είμαι ικανοποιημένος/η από τη δυνατότητα να έχω άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες των δημόσιων υπηρεσιών και να υποβάλλω χωρίς καθυστέρηση τα αιτήματα που με ενδιαφέρουν (Fuel pass, Market Pass κτλ)» έχει την υψηλότερη μέση τιμή (4,29), δείχνοντας την μεγαλύτερη θετική αντίληψη των χρηστών αναφορικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα πρόσβασης αλλά και διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους από τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες, οι οποίες μάλιστα κατά περίπτωση συνοδεύονται και με δικαιολογητικά /παραστατικά που χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών τους (όπως Fuel pass, Market Pass κ.λπ.).

Η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του Gov.gr θα συμβάλλουν στην μείωση φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στη Δημόσια Διοίκηση», παρουσιάζει μέση τιμή 4,12, που είναι ελαφρώς χαμηλότερη από την τρίτη μεταβλητή, διατηρώντας ωστόσο μια θετική αντίληψη σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του Gov.gr.

Συμπερασματικά, με τις μέσες τιμές όλων των μεταβλητών να βρίσκονται πάνω από το μέσο της κλίμακας και με τις τυπικές αποκλίσεις να δείχνουν μέτρια διακύμανση, φαίνεται ότι η γενική άποψη των χρηστών για τη διαφάνεια και την αξιοκρατία της πλατφόρμας Gov.gr είναι ιδιαίτερα θετική. Η σχετικά χαμηλότερη τυπική απόκλιση στην τέταρτη μεταβλητή υποδηλώνει μια πιο ομοιόμορφη θετική αξιολόγηση από τους χρήστες στη συγκεκριμένη πτυχή.

5.5.7 Περιγραφική στατιστική ανάλυση της ανατροφοδότησης – αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

Εξετάζοντας την παράμετρο της ανατροφοδότησης - αξιολόγησης, επιδιώκουμε να αντιληφθούμε κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν χρήσιμη και ωφέλιμη την εισαγωγή ενός συστήματος ανατροφοδότησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης

Gov.gr. Ουσιαστικά επρόκειτο για μια πρωτοβουλία που με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να έχουν «φωνή» και άποψη επί των προσφερόμενων υπηρεσιών δίνοντας σε αυτούς την ευκαιρία να προτείνουν τυχόν κάποια βελτίωση της διαδικτυακής πύλης είτε να προτείνουν την ένταξη κάποιας έτερης υπηρεσίας για γίνει η καθημερινότητάς τους πιο εύκολη.

Στο σημείο αυτό, γίνεται ιδιαίτερη μνεία και στην διερεύνηση της αποδοχής μιας νέας υπηρεσίας που πιθανόν να ενισχύσει το κλίμα διαφάνειας και αξιοκρατίας του Δημόσιου τομέας και συμβάλει εν μέρει και στην βελτίωση των δια ζώσης παρεχόμενων υπηρεσιών του. Εν προκειμένω, διερευνάται η αποδοχή των συμμετεχόντων για την προσθήκη ενός συστήματος ανατροφοδότησης της εμπειρίας που κατά περίπτωση έχει ο εκάστοτε χρήστης από την δια ζώσης αλληλεπίδραση του με ένα δημόσιο υπάλληλο όταν προσέρχεται σε κάποια δημόσια υπηρεσία για να αιτηθεί την έκδοση κάποιας διοικητικής πράξης είτε να ζητήσει κάποια πληροφορία. Σκοπός της παρούσας είναι να προάγει φαινόμενα υπαλλήλων και γενικότερα υπηρεσιών που δείχνουν υψηλή παραγωγικότητα και προθυμία εξυπηρέτησης του πολίτη αλλά και από την άλλη πλευρά να προκαλεί την ανάγκη εφαρμογής άμεσων μέτρων από τα στελέχη της διοίκησης όταν παρουσιάζεται ένα θύλακας δυσμενών σχολίων σε βάρος μιας υπηρεσίας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ			
	N	Mean	Std. Deviation
1. Θα ήμουν ικανοποιημένος/η εάν υπήρχε η δυνατότητα παροχής ανατροφοδότησης (αποστολής προτάσεων βελτίωσης) των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της πλατφόρμα Gov.gr.	113	4,11	,849
2. Θεωρώ ότι η αξιολόγηση της εμπειρίας μου λαμβάνεται υπόψη και συμβάλλει στη βελτίωση της διαδικτυακής πύλης.	113	3,58	1,092
3. Θεωρώ ότι η δυνατότητα της ανατροφοδότησης θα επηρέαζε θετικά τον εκάστοτε χρήστη να επαναλάβει τη χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr στο μέλλον.	113	4,08	,814

4. Εκτός από την ανατροφοδότηση (αξιολόγηση) της εμπειρίας μου με τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr, θεωρώ πως θα ήταν χρήσιμο, να υπάρχει η δυνατότητα να αξιολογήσω την εμπειρία μου και με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες (Δια ζώης, τηλεφωνική κ.τ.λ).	113	4,19	,934
Valid N (listwise)	113		

Πίνακας 14 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση της ανατροφοδότησης & αξιολόγησης του Gov.gr

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, στον πίνακα 14 πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής για τέσσερις μεταβλητές που σχετίζονται με την παράμετρο της ανατροφοδότησης & αξιολόγησης της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

- ✚ **Μέση τιμή (Mean):** Το εύρος των μέσων τιμών για τις μεταβλητές κυμαίνεται από 3,58 έως 4,19. Αυτό υποδηλώνει ότι οι χρήστες γενικά συμφωνούν θετικά σε ό,τι αφορά τα θέματα διαφάνειας και αξιοκρατίας, με τις τιμές να κυμαίνονται πάνω από το μέσο της κλίμακας Likert.
- ✚ **Τυπική απόκλιση (Std. Deviation):** Οι τιμές της τυπικής απόκλισης για τις μεταβλητές κυμαίνεται από 0,814 έως 1,092, που υποδηλώνει μια οριακά μέτρια πως μικρή διακύμανση στις απόψεις των συμμετεχόντων. Οι τιμές της τυπικής απόκλισης με την μεγαλύτερη διακύμανση να είναι στην δεύτερη μεταβλητή με τιμή 1,092, η οποία αφορά το γεγονός εάν οι χρήστες εκτιμούν ότι η αξιολόγηση της εμπειρίας τους λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια στελέχη της διαδικτυακής πύλης.

Πιο συγκεκριμένα, εξετάζοντας κάθε μεταβλητή της παραμέτρου ξεχωριστά μπορούμε να πούμε βάσει των πληροφοριών τα εξής:

Η πρώτη μεταβλητή, ήτοι «Θα ήμουν ικανοποιημένος/η εάν υπήρχε η δυνατότητα παροχής ανατροφοδότησης (αποστολής προτάσεων βελτίωσης) των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της πλατφόρμα Gov.gr.)» έχει μέση τιμή 4,11 και τυπική απόκλιση 0,849. Αυτό δείχνει ότι οι χρήστες συμφωνούν γενικά ότι θα ήταν ικανοποιημένοι αν υπήρχε η δυνατότητα να προτείνουν βελτιώσεις στις υπηρεσίες της πλατφόρμας. Η τυπική απόκλιση υποδεικνύει μια μέτρια διακύμανση, που σημαίνει ότι ενώ οι περισσότεροι χρήστες είναι ικανοποιημένοι, υπάρχει μια μερίδα χρηστών που έχει διαφορετική γνώμη.

Η δεύτερη μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι η αξιολόγηση της εμπειρίας μου λαμβάνεται υπόψη και συμβάλλει στη βελτίωση της διαδικτυακής πύλης» έχει μέση τιμή 3,58 και τυπική απόκλιση 1,092. Εάν παρατηρήσουμε στο πίνακα 14, θα διαπιστώσουμε ότι η μεταβλητή αυτή έχει τη χαμηλότερη μέση τιμή από όλες, υποδηλώνοντας ότι οι χρήστες διατηρούν κάποιες αμφιβολίες σχετικά με το γεγονός ότι η αξιολόγηση της εμπειρίας τους λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια στελέχη της διαδικτυακής πύλης. Ωσαύτως, η σχετικά υψηλή τυπική απόκλιση είναι ένδειξη μεγάλης διακύμανσης στις απόψεις τους, που ίσως αντανακλά αβεβαιότητα ή διχογνωμία σχετικά με αυτό το θέμα.

Η τρίτη μεταβλητή, ήτοι «Θεωρώ ότι η δυνατότητα της ανατροφοδότησης θα επηρέαζε θετικά τον εκάστοτε χρήστη να επαναλάβει τη χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr στο μέλλον», έχει μέση τιμή 4,08 και τυπική απόκλιση 0,814. Αυτό υποδηλώνει ότι οι χρήστες γενικά πιστεύουν ότι η δυνατότητα της ανατροφοδότησης θα είχε θετικό αντίκτυπο στην προθυμία τους να χρησιμοποιήσουν ξανά την πλατφόρμα. Η μέτρια τυπική απόκλιση δείχνει ότι υπάρχει κάποια συναίνεση σε αυτή την άποψη, αλλά παραμένει κάποια διακύμανση.

Η τέταρτη μεταβλητή, ήτοι «Εκτός από την ανατροφοδότηση (αξιολόγηση) της εμπειρίας μου με τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr, θεωρώ πως θα ήταν χρήσιμο, να υπάρχει η δυνατότητα να αξιολογήσω την εμπειρία μου και με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες (Δια ζώης, τηλεφωνική κ.τ.λ)», έχει μέση τιμή 4,19 και τυπική απόκλιση 0,934. Όπως παρατηρούμε στον πίνακα 14, η μεταβλητή αυτή έχει την υψηλότερη μέση τιμή, δείχνοντας ότι οι χρήστες βρίσκουν ιδιαίτερα θετική την ιδέα την προσθήκη σχετικής υπηρεσίας για την υποβολή ανατροφοδότησης προς κάποια υπηρεσία του δημόσιου τομέα ένεκα μίας προηγηθείσας θετικής ή αρνητικής δια ζώσης εμπειρίας τους με κάποιον υπάλληλο αυτής. Στο σημείο αυτό βλέπουμε συμπληρωματικά ότι η τυπική απόκλιση είναι σχετικά μέτρια, υποδεικνύοντας μια μέτρια διακύμανση στις απόψεις των χρηστών. Εν κατακλείδι, η υψηλότερη μέση τιμή στην μεταβλητή 4 υποδεικνύει ότι οι χρήστες βλέπουν θετικά τη δυνατότητα ενσωμάτωσης περισσότερων μορφών ανατροφοδότησης και αξιολόγησης, πέρα από την απλή αξιολόγηση της εμπειρίας τους μόνο για την διαδικτυακή πύλη Gov.gr.

Συνολικά, τα δεδομένα υποδεικνύουν μια θετική αντιμετώπιση της διαδικασίας αξιολόγησης και ανατροφοδότησης στην πλατφόρμα Gov.gr.

5.6 Εισαγωγή στην Επαγωγική στατιστική

Η επαγωγική στατιστική αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο στην ανάλυση δεδομένων, συμβάλλοντας στην εκτίμηση και την πρόβλεψη αβέβαιων γεγονότων βασισμένων σε παρατηρήσιμα δεδομένα. Η συνεισφορά της επαγωγικής στατιστικής εκδηλώνεται στην ικανότητά της να μετατρέπει τα στοιχεία σε χρήσιμες πληροφορίες, επιτρέποντας την εξαγωγή γενικευμένων συμπερασμάτων από δειγματικά δεδομένα.

Η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητη στην επιστημονική έρευνα, καθώς επιτρέπει την εφαρμογή της θεωρίας σε πρακτικές καταστάσεις, διευκολύνοντας την ανακάλυψη νέων γνώσεων. Ουσιαστικά, η επαγωγική στατιστική αποτελεί ένα θεμελιώδες εργαλείο που ενισχύει την ακρίβεια και την αξιοπιστία της επιστημονικής διαδικασίας, ανοίγοντας νέους δρόμους για την εξερεύνηση και την κατανόηση του κόσμου που διαβιούμε.

5.6.1 Έλεγχος κανονικότητας του δείγματος

Ο έλεγχος κανονικότητας ενός δείγματος στα πλαίσια εκπόνησης μιας έρευνας αποτελεί μια κρίσιμη διαδικασία στη στατιστική ανάλυση, καθώς επηρεάζει άμεσα την επιλογή της κατάλληλης στατιστικής μεθόδου η οποία θα οδηγήσει στην καλύτερη ανάλυση και ερμηνεία του συλλεχθέντος πρωτογενούς υλικού. Η υπόθεση της κανονικής κατανομής είναι θεμελιώδης για πολλές παραμετρικές στατιστικές δοκιμές, όπως η t-δοκιμασία και η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA).

Συνεπώς, ο εν λόγω έλεγχος κανονικότητας αποτελεί το πρώτο βήμα για να εξακριβώσουμε εάν τα δεδομένα μας συμμορφώνονται με αυτές τις υποθέσεις. Σημειώνεται δε, πως σε περίπτωση που τα δεδομένα μας δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα ή στην ανάγκη υλοποίησης μετασχηματισμών ή στην εναλλακτική επιλογή της χρήσης μη παραμετρικών μεθόδων. Κατά συνέπεια, ο έλεγχος κανονικότητας ενισχύει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της στατιστικής μας ανάλυσης, εξασφαλίζοντας ότι τα συμπεράσματά μας βασίζονται σε έγκυρες μεθοδολογικές προσεγγίσεις.

Στην περίπτωση του παρόντος πρωτογενούς υλικού που συλλέχθηκε στην παρούσα εργασία θα πραγματοποιηθεί έλεγχος κανονικότητας με την χρήση το τεστ Kolmogorov-Smirnov. Ουσιαστικά, επρόκειτο για στατιστικές δοκιμές που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της κανονικότητας των δεδομένων του δείγματος, δηλαδή για να εξετάσουν αν ένα δείγμα προέρχεται από μια κανονικά κατανεμημένη πληθυσμιακή ομάδα.

Η μεθοδολογία που θα ακολουθήσουμε για να πραγματοποιήσουμε τον έλεγχο κανονικότητας των ποσοτικών μεταβλητών μέσω του εργαλείου ελέγχου κανονικότητας που προσφέρει το πρόγραμμα SPSS, εν προκειμένω σε συνολικά επτά (7) κατηγορίες:

1. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση),
2. Η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα της πλατφόρμας,
3. Η ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών,
4. Η ασφάλεια και ιδιωτικότητα,
5. Η ποιότητα του συστήματος,
6. Η διαφάνεια και αξιοκρατία
7. Η ανατροφοδότηση – αξιολόγηση.

Ειδικότερα, για τον έλεγχο της κατανομής των μεταβλητών, χρησιμοποιούνται δύο συγκεκριμένες διατυπώσεις στατιστικών υποθέσεων που είναι ευρέως γνωστές ως:

- H_0 : Την μηδενική υπόθεση ότι η μεταβλητή ακολουθεί την κανονική κατανομή
- H_1 : Την εναλλακτική υπόθεση ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Έτσι λοιπόν, οι έλεγχοι κανονικότητας διερευνούν τον βαθμό που οι μεταβλητές του δείγματος μας, μπορούν να μοντελοποιηθούν με κάποια κανονική κατανομή ενώ από τις προαναφερθείσες μεθόδους ελέγχου της κατανομής το τεστ Kolmogorov-Smirnov συνίσταται για δείγμα άνω των 50 ενώ το τεστ Shapiro-Wilk ενδείκνυται στην περίπτωση που το μέγεθος του δείγματος είναι μεταξύ 3-50 παρατηρήσεων.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test								
		ΑΝΤΙΛΑΜΒΑ ΝΟΜΕΝΗ ΧΡ.	ΠΡΟΣΒ. ΧΡΗΣΙΚ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡ- ΥΠΗΡΕΣ.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΙΔΙΩΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ -ΑΞΙΟΚΡ.	ΑΝΑΤΡΟΦ.- ΑΞΙΟΛΟΓ.
N		113	113	113	113	113	113	113
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,0177	3,7876	3,8363	3,6504	4,1571	4,1150	4,0118
	Std. Deviation	,67951	,77144	,70929	,96046	,67991	,74555	,61388
Most Extreme Differences	Absolute	,189	,122	,140	,129	,156	,155	,174
	Positive	,110	,082	,090	,080	,108	,118	,090
	Negative	-,189	-,122	-,140	-,129	-,156	-,155	-,174
Test Statistic		,189	,122	,140	,129	,156	,155	,174
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
a. Test distribution is Normal.								
b. Calculated from data.								

Εξετάζοντας λοιπόν τα αποτελέσματα του ελέγχου που εμφανίζονται στον πίνακα 15, μπορούμε να εξαγάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- **Μέγεθος του Δείγματος (N):** Για κάθε μεταβλητή, το μέγεθος του δείγματος είναι 113 παρατηρήσεις.
- **Παράμετροι της Κανονικής Κατανομής:**
 - i. **Μέσος όρος (Mean):** Οι τιμές του μέσου όρου για τις μεταβλητές κυμαίνονται περίπου από 3,7 έως 4,1.
 - ii. **Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation):** Η τυπική απόκλιση δείχνει τον βαθμό διασποράς των τιμών γύρω από το μέσο όρο τους, με εύρος τιμών περίπου από 0,67 έως 0,77.

Αυτό που μας ενδιαφέρει στο συγκριμένο στάδιο ελέγχου κανονικότητας της κατανομής είναι ο συντελεστής της **στατιστικής σημαντικότητας [(Asymp. Sig. (2-tailed))]**, όπου διαπιστώνουμε ότι όλες οι τιμές των εξεταζόμενων μεταβλητών προσδιορίζονται στην τιμή $0,000 < 0,05$. Βάσει αυτού του ευρήματος, και λαμβάνοντας υπόψη τη συνήθη στατιστική σημασία ($\alpha=0,05$), θα απορρίπταμε την μηδενική υπόθεση ότι τα δεδομένα προέρχονται από κανονική κατανομή για κάθε μεταβλητή **καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι τα δεδομένα του δείγματος μας δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή.**

Λαμβάνοντας υπόψη την ανάλυση των δεδομένων και τα αποτελέσματα του ελέγχου κανονικότητας, καταλήγουμε στο ασφαλές συμπέρασμα ότι το δείγμα δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή. Συνεπώς οι παραμετρικοί έλεγχοι, όπως η ANOVA, μπορεί να μην είναι οι πιο κατάλληλοι. Σε αυτή την περίπτωση, οι ερευνητές συνήθως στρέφονται σε μη παραμετρικούς ελέγχους, οι οποίοι δεν βασίζονται στην υπόθεση κανονικής κατανομής των δεδομένων.

5.6.2 Διεξαγωγή μη παραμετρικών ελέγχων

Στην εποχή της ψηφιακής πληροφορίας, η διαχείριση και ανάλυση των δεδομένων αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την κατανόηση και βελτίωση των διαδικτυακών υπηρεσιών. Επειδή η κανονικότητα των δεδομένων δεν μπορεί πάντοτε να εγγυημένη, ιδιαίτερα σε μικρά δείγματα και η υπόθεση της κανονικής κατανομής είναι ένας βασικός πυλώνας για

την εφαρμογή παραμετρικών στατιστικών ελέγχων, επιλέχθηκε αρχικά να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος κανονικότητας του δείγματος και εν συνεχεία αποδείχθηκε ότι το δείγμα δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Ωσαύτως στην παρούσα έρευνα, οι μη παραμετρικοί έλεγχοι αποτελούν ένα ουσιαστικό εργαλείο για την ανάλυση του συλλεχθέντος πρωτογενούς υλικού καθώς παρέχουν την ευελιξία να διερευνήσουμε στατιστικές υποθέσεις χωρίς την ανάγκη να εκπληρώνονται οι αυστηρές προϋποθέσεις της κανονικότητας της κατανομής. Ειδικότερα, η επιλογή μη παραμετρικών δοκιμασιών υπαγορεύτηκε από την ανάγκη να αντιμετωπίσουμε δεδομένα τα οποία δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, καθώς επιβεβαιώθηκε από τον έλεγχο κανονικότητας που διεξήχθη.

Η εφαρμογή αυτών των μεθόδων μας επιτρέπει να εξάγουμε αξιόπιστα συμπεράσματα από το σύνολο των δεδομένων, ανεξαρτήτως της φύσης της κατανομής τους, διευρύνοντας το πεδίο των δυνατών στατιστικών αναλύσεων που μπορούν να εφαρμοστούν σε πραγματικά δεδομένα.

Συνεπώς, στο παρόν στάδιο της διπλωματικής εργασίας, θα γίνουν κάποιες αναλύσεις των δεδομένων διερευνώντας την τυχόν ύπαρξη σημαντικών διαφορών μεταξύ των μεταβλητών που συνθέτουν τις παραμέτρους που επιδρούν στην ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr συναρτήσει δημογραφικών κριτηρίων όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο σπουδών και το επίπεδο εκπαίδευσης του χρήστη, κάνοντας χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου Kruskal-Wallis H test, ο οποίος, αποτελεί μια μη παραμετρική στατιστική μέθοδο που χρησιμοποιείται για να διαπιστώσουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ δύο ή περισσότερων ομάδων ανεξάρτητων δειγμάτων όταν τα δεδομένα δεν ακολουθούν κανονική κατανομή ή όταν τα δείγματα περιλαμβάνουν πολύ μικρό αριθμό παρατηρήσεων.

5.6.2.1 Μη παραμετρικός έλεγχος μεταξύ του «Φύλου» του χρήστη συναρτήσει των υπόλοιπων εξεταζόμενων παραμέτρων.

Ξεκινώντας την ανάλυση των δεδομένων με την αξιοποίηση του μη παραμετρικού ελέγχου Kruskal-Wallis H test, επιχειρήθηκε να διερευνηθεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της μεταβλητής του «Φύλου» του χρήστη και των παραμέτρων που επηρεάζουν την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης,

ήτοι: **α)** την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** την προσβασιμότητα και τη χρησιμότητα της πλατφόρμας, **γ)** την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, **ε)** την ποιότητα του συστήματος, **στ)** την διαφάνεια και και την αξιοκρατία και **ζ)** την ανατροφοδότηση – αξιολόγηση.

Test Statistics ^{a,b}							
	ΑΝΤΙΛΑΜΒ. ΧΡΗΣΙΜ.	ΠΡΟΣΒΑΣ. ΧΡΗΣΤΙΚ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦ. & ΥΠΗΡΕΣ.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΙΔΙΩΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝ ΕΙΑ - ΑΞΙΟΚΡ.	ΑΝΑΤΡ.- ΑΞΙΟΛΟΓ.
Kruskal-Wallis H	,261	,639	,000	,734	,313	2,048	,098
df	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,609	,424	,993	,392	,576	,152	,754
a. Kruskal Wallis Test							
b. Grouping Variable: ΦΥΛΟ							

Πίνακας 16 Μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis Test μεταξύ του Φύλου και των υπόλοιπων παραμέτρων

Εξετάζοντας λοιπόν τα αποτελέσματα του ελέγχου που εμφανίζονται στον πίνακα 16, μπορούμε να εξαγάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

Για κάθε μία από τις μεταβλητές που εξετάζονται, δίνονται: α) οι τιμές του Kruskal-Wallis H, β) οι βαθμοί ελευθερίας (df) που είναι 1 για όλες, και γ) οι τιμές Asymp. Sig. (Ασυμπτωπική σημαντικότητα) που αντιστοιχούν στο p-value, όπου ένα δείκτης κάτω από 0.05 θεωρείται στατιστικά σημαντικός. Στον παρόντα πίνακα θα εστιάσουμε την προσοχή μας στην στήλη του συντελεστή της ασυμπτωματικής κανονικότητας «Asymp. Sig.» όπου θα διαπιστώσουμε ότι δεν φαίνεται να υπάρχει καμία μεταβλητή με p-value κάτω από αυτό το κατώφλι του P-value <0.05. Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανδρών και των γυναικών σε καμία από τις μεταβλητές που εξετάστηκαν. Συνοπτικά, με βάση αυτά τα δεδομένα, φαίνεται να υπάρχουν ισχυρές ενδείξεις ότι οι ομάδες που εξετάσαμε δεν διαφέρουν σημαντικά με τις μεταβλητές.

Συνοπτικά, τα αποτελέσματα αποδεικνύουν ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ του φύλου του χρήστη σε σχέση τις υπόλοιπες παραμέτρους που μελετήθηκαν. Αυτό σημαίνει ότι οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τα διάφορα χαρακτηριστικά της πλατφόρμας δεν φαίνεται να διαφέρουν με βάση το φύλο τους.

5.6.2.2 Μη παραμετρικός έλεγχος μεταξύ της «Ηλικίας» του χρήστη συναρτήσει των υπόλοιπων εξεταζόμενων παραμέτρων.

Εφαρμόζοντας την ίδια μεθοδολογία επιχειρούμε να διερευνήσουμε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της μεταβλητής της «ηλικίας» του χρήστη και των παραμέτρων που επηρεάζουν την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης, ήτοι: **α)** την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, **ε)** την ποιότητα του συστήματος, **στ)** την διαφάνεια και και την αξιοκρατία και **ζ)** την ανατροφοδότηση – αξιολόγηση.

Test Statistics ^{a,b}							
	ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝ ΟΜΕΝΗ ΧΡ.	ΠΡΟΣΒΑΣ. ΧΡΗΣΙΚ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡ- ΥΠΗΡΕΣ.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ -ΙΔΙΩΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝΕΙ Α -ΑΞΙΟΚΡ.	ΑΝΑΤΡ- ΑΞΙΟΛΟΓ.
Kruskal-Wallis H	1,035	6,253	,469	3,967	5,620	1,644	1,576
df	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,904	,181	,976	,410	,229	,801	,813
a. Kruskal Wallis Test							
b. Grouping Variable: Ποια είναι η ηλικία σας;							

Πίνακας 17 Μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis Test μεταξύ της Ηλικίας και των υπόλοιπων παραμέτρων

Από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 17, η προσοχή μας επικεντρώνεται στις τιμές του συντελεστή ασυμπτωτικής σημαντικότητας (Asymp. Sig.), ο οποίος αντικατοπτρίζει τα p-values για κάθε μεταβλητή. Καθώς όλες οι μεταβλητές λαμβάνουν τιμές άνω του 0.05, συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των παραμέτρων που εξετάστηκαν.

Εν κατακλείδι, αυτό σημαίνει ότι δεν υφίσταται στατιστικά αξιόπιστη ένδειξη ότι η ηλικία επηρεάζει την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα, την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, την ποιότητα του συστήματος, τη διαφάνεια και την αξιοκρατία, και την ανατροφοδότηση-αξιολόγηση της διαδικτυακής πύλης.

5.6.2.3 Μη παραμετρικός έλεγχος μεταξύ της «Επαγγελματικής κατάστασης» του χρήστη συναρτήσει των υπόλοιπων εξεταζόμενων παραμέτρων της ικανοποίησης.

Ομοίως και με τους προηγούμενους ελέγχους, και εφαρμόζοντας την ίδια μεθοδολογία, στο παρόν στάδιο θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της μεταβλητής της «Επαγγελματικής κατάστασης» του χρήστη και των παραμέτρων που επηρεάζουν την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης, ήτοι: **α)** την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, **ε)** την ποιότητα του συστήματος, **στ)** την διαφάνεια και και την αξιοκρατία και **ζ)** την ανατροφοδότηση – αξιολόγηση.

Test Statistics ^{a,b}							
	ΑΝΤΙΛΑΜΒΑ ΝΟΜΕΝΗ ΧΡ.	ΠΡΟΣΒΑΣ. ΧΡΗΣΙΚ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡ- ΥΠΗΡΕΣ.	ΑΣΦΑΛΕΙ Α-ΙΔΙΩΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΑΞΙΟΚΡ.	ΑΝΑΤΡ- ΑΞΙΟΛΟΓ.
Kruskal-Wallis H	7,077	5,125	5,159	8,758	10,383	12,335	7,420
df	6	6	6	6	6	6	6
Asymp. Sig.	,314	,528	,524	,188	,109	,055	,284
a. Kruskal Wallis Test							
b. Grouping Variable: Ποια είναι η επαγγελματική σας κατάσταση;							

Πίνακας 18 Μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis Test μεταξύ της Επαγγελματικής κατάστασης του χρήστη και των υπόλοιπων παραμέτρων

Αξιοποιώντας το εργαλείο του ελέγχου του Kruskal-Wallis H Test έγινε μια προσπάθεια να διαπιστωθεί εάν η επαγγελματική κατάσταση του χρήστη επηρεάζει διάφορες πτυχές της ικανοποίησης των χρηστών από μια διαδικτυακή πύλη. Από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 18, μπορούμε ότι βάσει του συντελεστή ασυμπτωτικής σημαντικότητας (Asymp. Sig.), οι τιμές που λαμβάνει είναι άνω του $P > 0.05$, γεγονός από το οποίο μπορούμε να συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών με την επαγγελματική κατάσταση του χρήστη.

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με τα όσα προκύπτουν, φαίνεται ότι η μεταβλητή «της επαγγελματικής κατάστασης» του χρήστη δεν έχει στατιστικά σημαντική επίδραση στις

παραμέτρους ικανοποίησης του χρήστη και της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr που εξετάστηκαν. Η μόνη παράμετρος που έχει σχετικά χαμηλό p-value είναι η "Διαφάνεια & Αξιοκρατία", αλλά ακόμα και αυτή δεν είναι αρκετά χαμηλή για να θεωρηθεί στατιστικά σημαντική.

5.6.2.4 Μη παραμετρικός έλεγχος μεταξύ του «Επιπέδου σπουδών» του χρήστη συναρτήσει των υπόλοιπων εξεταζόμενων παραμέτρων.

Στο παρόν σημείο ολοκληρώνονται οι μη παραμετρικοί έλεγχοι του Kruskal-Wallis H Test, καθώς επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της τελευταίας επιλεγθείσας μεταβλητής του «Επιπέδου σπουδών» του χρήστη και των παραμέτρων που επηρεάζουν την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης, ήτοι: **α)** την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), **β)** την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα της πλατφόρμας, **γ)** την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών, **δ)** την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα, **ε)** την ποιότητα του συστήματος, **στ)** την διαφάνεια και και την αξιοκρατία και **ζ)** την ανατροφοδότηση – αξιολόγηση.

Test Statistics ^{a,b}							
	ΑΝΤΙΛΑΜΒΑ ΝΟΜΕΝΗ ΧΡ.	ΠΡΟΣΒΑΣ. ΧΡΗΣΙΚ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡ- ΥΠΗΡΕΣ.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ -ΙΔΙΩΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΑΞΙΟΚΡ.	ΑΝΑΤΡ- ΑΞΙΟΛΟΓ.
Kruskal-Wallis H	5,577	3,648	6,834	4,535	3,007	2,683	4,139
df	6	6	6	6	6	6	6
Asymp. Sig.	,233	,456	,145	,338	,557	,612	,388
a. Kruskal Wallis Test							
b. Grouping Variable: Ποιο είναι το υψηλότερο επίπεδο σπουδών που ολοκληρώσατε;							

Πίνακας 19 Μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis Test μεταξύ του Επιπέδου σπουδών του χρήστη και των υπόλοιπων παραμέτρων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 19, μπορούμε να πούμε ότι βάσει με του συντελεστή της ασυμπτωτικής σημαντικότητας (Asymp. Sig.), οι τιμές που λαμβάνει για κάθε εξεταζόμενη μεταβλητή, προσδιορίζεται άνω του $P > 0.05$, καταδεικνύοντας ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του επιπέδου σπουδών των χρηστών σε σχέση με καμία από τις εξεταζόμενες παραμέτρους της διαδικτυακής πύλης.

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με τα όσα προκύπτουν, φαίνεται ότι ο δημογραφικός παράγοντας της «επιπέδου σπουδών» του χρήστη, δεν έχει στατιστικά σημαντική επίδραση στις παραμέτρους ικανοποίησης των χρηστών και της αποτελεσματικότητάς της διαδικτυακή πύλη Gov.gr που εξετάστηκαν.

5.6.3 Διεξαγωγή ελέγχων συσχέτισης

Στο παρόν στάδιο της έρευνας γίνεται μια προσπάθεια να εκτιμηθούν οι σχέσεις μεταξύ διαφόρων μεταβλητών που σχετίζονται με την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr.

Για τον σκοπό αυτό κρίνεται αναγκαία η αξιοποίηση του στατιστικού εργαλείου συσχέτισης ώστε να ελέγξουμε την αλληλεξάρτηση των μεταβλητών. Δεδομένου του ότι οι εν λόγω μεταβλητές δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, η χρήση του δείκτη συνάφειας Spearman Rho (r_s) θεωρείται ως η πλέον κατάλληλη μέθοδος για τον υπολογισμό της συσχέτισης ενώ αναμένουμε να αποκαλύψουμε σημαντικές συσχετίσεις που θα μπορούσαν να αναδείξουν την επίδραση των διερευνώμενων παραμέτρων της ικανοποίησης και της αποτελεσματικότητας της πληροφοριακού συστήματος της ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας της δημόσιας διοίκησης Gov.gr, αναβαθμίζοντας έτσι την γενικότερη εμπειρία των χρηστών.

Ουσιαστικά, με τη χρήση του Spearman Rho, επιδιώκουμε να αποκαλύψουμε στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών, καθώς και να κατανοήσουμε το βάθος και τη φύση των μονοτονικών σχέσεων που μπορεί να υπάρχουν. Τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης θα μας επιτρέψουν να εκτιμήσουμε τη σημασία κάθε μεταβλητής στην ολική εμπειρία των χρηστών και να προτείνουμε βάσιμες στρατηγικές βελτίωσης για την διαδικτυακή πύλη, συμβάλλοντας έτσι στην υιοθέτηση της ως μέσω συναλλαγής με το δημόσιο και αλλά και στην ικανοποίηση των τελικών χρηστών.

5.6.3.1 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)» - «Προσβασιμότητας και της χρηστικότητας της πλατφόρμας»

Αξιοποιώντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho, όπως προκύπτει στον πίνακα 20, επιχειρούμε να διερευνήσουμε το είδος συσχέτισης μεταξύ των παραμέτρων της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (ικανοποίησης) και της προσβασιμότητας &

χρησιμότητας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Στο σημείο αυτό υπενθυμίζεται ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho (rs) μετράει την μονοτονική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών ενώ παίρνει τιμές από -1 έως +1, όπου οι τιμές κοντά στο +1 υποδηλώνουν ισχυρή θετική μονοτονική συσχέτιση, τιμές κοντά στο -1 υποδηλώνουν ισχυρή αρνητική μονοτονική συσχέτιση, και τιμές κοντά στο 0 υποδηλώνουν απουσία συσχέτισης.

Correlations			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση)
Spearman's rho	Προσβασιμότητα & Χρησιμότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr	Correlation Coefficient	,787**
		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Πίνακας 20 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την Προσβασιμότητα & Χρησιμότητα της Διαδικτυακής πλατφόρμας.

Πιο συγκεκριμένα, προβαίνοντας στην ανάλυση του πρωτογενούς υλικού και ερμηνεύοντας τις πληροφορίες της ανάλυσης, μπορούμε να συμπεράνουμε τα κάτωθι:

- **Συντελεστής Συσχέτισης (Correlation Coefficient):** Αυτός ο δείκτης είναι ο αριθμός που μας δείχνει το μέγεθος και την κατεύθυνση της σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών. Ένας συντελεστής κοντά στο +1 υποδηλώνει ισχυρή θετική συσχέτιση, ενώ ένας κοντά στο -1 υποδηλώνει ισχυρή αρνητική συσχέτιση. Ένας συντελεστής κοντά στο 0 υποδηλώνει απουσία σχέσης. Στην προκειμένη περίπτωση, ο συντελεστής συσχέτισης είναι 0.787, ο οποίος δείχνει μια ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών που εξετάζονται.
- **Στατιστική Σημαντικότητα (Sig. 2-tailed):** Αυτή η τιμή μας υποδεικνύει εάν η συσχέτιση που εντοπίσαμε μεταξύ των ερευνώμενων μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντική. Συνήθως, μια τιμή p-value < 0.05 θεωρείται σημαντική. Στην προκειμένη περίπτωση, στα αποτελέσματά μας, φαίνεται ότι όλες οι συσχετίσεις είναι στατιστικά σημαντικές.
- **Μέγεθος του Δείγματος (N):** Η εν λόγω τιμή προσδιορίζει το μέγεθος του δείγματος που στην συγκεκριμένη έρευνα, αυτό προσδιορίζεται στα 113 άτομα.

Ερμηνεία των αποτελεσμάτων της ανάλυσης

Ολοκληρώνοντας, βάσει των ανωτέρω αποτελεσμάτων, καταλήγουμε ότι οι βελτιώσεις σε μία από τις δύο παραμέτρους που μετρούν την ικανοποίηση διαδικτυακής πύλης μπορεί να έχουν θετική επίδραση και στις άλλες παραμέτρους. Για παράδειγμα, μια βελτίωση στην προσβασιμότητα και την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας μπορεί να έχουν θετικό αντίκτυπο στην ολική αντίληψη των χρηστών για την πλατφόρμα.

5.6.3.2 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων « Ποιότητας των Πληροφοριών και Υπηρεσιών » - «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)»

Επεκτείνοντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho, και στις υπόλοιπες μεταβλητές, όπως προκύπτει στον πίνακα 21, επιχειρούμε να διερευνήσουμε το είδος συσχέτισης μεταξύ των παραμέτρων της «Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (Ικανοποίησης)» και της «Ποιότητας των Πληροφοριών και Υπηρεσιών» της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Πιο συγκεκριμένα, προβαίνοντας στην ανάλυση του πρωτογενούς υλικού και ερμηνεύοντας τις πληροφορίες της ανάλυσης, μπορούμε να συμπεράνουμε τα κάτωθι:

Correlations			
			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση)
Spearman's rho	Ποιότητα Πληροφοριών & Υπηρεσιών	Correlation Coefficient	,691**
		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113

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

Πίνακας 21 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την Ποιότητα των Πληροφοριών & των Υπηρεσιών της Διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr.

- ✓ **Ο Συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho** έχει τιμή 0.691, υποδηλώνοντας μια ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της ποιότητας πληροφοριών και υπηρεσιών και της αντιλαμβανόμενης χρηστικότητας (ικανοποίησης) του τελικού χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι καθώς η ποιότητα των πληροφοριών και υπηρεσιών που παρέχονται αυξάνεται, η αντίληψη των χρηστών για την χρηστικότητα της πλατφόρμας τείνει επίσης να βελτιώνεται.

- ✓ **Η στατιστική σημαντικότητα της συσχέτισης** είναι πολύ υψηλή ($p < 0.001$), που ερμηνεύεται ότι ένα πολύ χαμηλό ποσοστό πιθανότητας ότι η συσχέτιση είναι τυχαία. Ουσιαστικά, μπορούμε να είμαστε πολύ σίγουροι ότι η σχέση μεταξύ αυτών των δύο παραμέτρων είναι στατιστικά έγκυρη και έχει σημασία.

Όπως γίνεται αντιληπτό, ο συντελεστής συσχέτισης λαμβάνει θετικές τιμές καταδεικνύοντας μια θετική συσχέτιση μεταξύ των παραμέτρων της «Ποιότητας των Πληροφοριών και Υπηρεσιών» με την «Αντιληπτή Χρησιμότητα (ικανοποίησης)» που νιώθουν οι χρήστες. Αυτό υποδηλώνει ότι οι προσπάθειες για βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης Gov.gr έχουν θετικό αντίκτυπο στη γενική ικανοποίηση των χρηστών.

5.6.3.3 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων «Της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας» - «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)»

Συνεχίζοντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho και στις υπόλοιπες μεταβλητές, όπως προκύπτει στον πίνακα 22, επιχειρούμε να διερευνήσουμε το είδος συσχέτισης μεταξύ των παραμέτρων της «Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (ικανοποίησης)» και της «Ασφάλειας & Ιδιωτικότητας» της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Στο σημείο αυτό υπενθυμίζεται ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho (r_s) μετράει την μονοτονική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών ενώ παίρνει τιμές από -1 έως +1, όπου οι τιμές κοντά στο +1 υποδηλώνουν ισχυρή θετική μονοτονική συσχέτιση, τιμές κοντά στο -1 υποδηλώνουν ισχυρή αρνητική μονοτονική συσχέτιση, και τιμές κοντά στο 0 υποδηλώνουν απουσία συσχέτισης.

Correlations			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση)
Spearman's rho	Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα	Correlation Coefficient	,466**
		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113

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

Πίνακας 22 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την Ασφάλεια και την Ιδιωτικότητα της Διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr.

Προβαίνοντας στην ανάλυση του πρωτογενούς υλικού και ακολουθώντας την ίδια μεθοδολογία ερμηνείας των πληροφοριών της ανάλυσης, μπορούμε να συμπεράνουμε τα κάτωθι:

- ✓ **Ο Συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho** έχει τιμή 0.466, αναδεικνύοντας μια μέτριας έντασης θετική συσχέτιση μεταξύ της Ασφάλειας & Ιδιωτικότητας με την αντιλαμβανόμενη χρηστικότητα (Ικανοποίησης) του τελικού χρήστη. Εν προκειμένω, εννοούμε ότι καθώς η αίσθηση της ασφάλειας και ιδιωτικότητας που παρέχει η πλατφόρμα αυξάνεται, η αντιλαμβανόμενη χρηστικότητα της πλατφόρμας από τους χρήστες φαίνεται να αυξάνεται επίσης.
- ✓ **Η στατιστική σημαντικότητα της συσχέτισης** είναι πολύ υψηλή ($p < 0.001$), πράγμα που δείχνει ότι η συσχέτιση είναι πολύ στατιστικά σημαντική και είναι πολύ απίθανο το αποτέλεσμα να οφείλεται στην τυχαία διακύμανση.

Όπως γίνεται αντιληπτό ο συντελεστής συσχέτισης λαμβάνει θετικές τιμές καταδεικνύοντας μια θετική συσχέτιση μεταξύ των παραμέτρων της "Ασφάλειας και της Ιδιωτικότητας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr" με την "Αντιληπτή Χρησιμότητα (ικανοποίησης)" που νιώθουν οι χρήστες. Αυτό είναι λογικό, καθώς η αίσθηση της ασφάλειας μπορεί να είναι ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει το πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι χρήστες με την ενιαία ψηφιακή πύλη Gov.gr.

5.6.3.4 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων «Της Ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος» - «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)»

Εφαρμόζοντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho μεταξύ των παραμέτρων της «Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (Ικανοποίησης)» και της «Ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος» της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, όπως προκύπτει στα αποτελέσματα που εμφανίζονται στον πίνακα 23, μπορούμε να συμπεράνουμε τα κάτωθι:

Correlations			
			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση)
Spearman's rho	Ποιότητα Πληροφοριακού συστήματος	Correlation Coefficient	,615**

		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Πίνακας 23 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την Ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος της διαδικτυακής πύλης Gov.gr.

- Υπάρχει **θετική συσχέτιση** με συντελεστή 0.615 μεταξύ της "Ποιότητας Πληροφοριακού Συστήματος" και της "Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας". Αυτό σημαίνει ότι καθώς η αντίληψη για την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος αυξάνεται, τόσο αυξάνεται και η αντίληψη της χρηστικότητας από τους χρήστες.
- Η **στατιστική σημαντικότητα** της συσχέτισης είναι κάτω από 0.001, δείχνοντας ότι είναι στατιστικά πολύ σημαντική.

Συμπερασματικά, μπορούμε να λέμε ότι ένα καλά σχεδιασμένο και ιδιαίτερα λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα καθορίζει και την αντίληψη της χρησιμότητας από τους χρήστες. Η επένδυση στην ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος μπορεί να αποβεί θετική για την βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών και την προώθηση της υιοθέτησης των διαδικτυακών υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι βελτιώσεις στην ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος μπορεί να συμβάλουν στην αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών.

5.6.3.5 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων «Της διαφάνειας και της αξιοκρατίας» - «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)»

Υλοποιώντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho και στις υπόλοιπες μεταβλητές της «Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (ικανοποίησης)» και της «Διαφάνειας και της αξιοκρατίας» της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, όπως προκύπτει στις πληροφορίες που εξάγονται στο πίνακα 24, μπορούμε να συμπεράνουμε τα κάτωθι:

Correlations			
			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση)
Spearman's rho	Διαφάνεια & Αξιοκρατία	Correlation Coefficient	,577**
		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Πίνακας 24 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την Διαφάνεια και την Αξιοκρατία της Διαδικτυακής πλατφόρμας Gov.gr.

- **Ο Συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho** έχει τιμή 0.577, προβάλλοντας μια θετική συσχέτιση. Αυτό σημαίνει ότι όταν η αίσθηση της διαφάνειας αυξάνεται, τότε τείνει να αυξάνεται και το αίσθημα της ικανοποίησης από τους τελικούς χρήστες. Κοινώς, θα μπορούσαμε να πούμε ότι όταν οι χρήστες νιώθουν ότι η πλατφόρμα λειτουργεί με διαφάνεια είναι πιθανότερο να την βρουν χρήσιμη και ευχάριστη στη χρήση ενισχύοντας το αίσθημα της ικανοποίησης τους.
- **Η σημαντικότητα (Sig. 2-tailed)** είναι κάτω από 0.001, που υποδηλώνει ότι η πιθανότητα αυτή η συσχέτιση να είναι αποτέλεσμα τυχαίας διακύμανσης είναι πολύ μικρή και ότι τα αποτελέσματα είναι στατιστικά σημαντικά.

Συνοψίζοντας, αυτή η σημαντική θετική συσχέτιση υποδηλώνει ότι η βελτίωση της διαφάνειας στη διαδικτυακή πύλη μπορεί να είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την αύξηση της ικανοποίησης του χρήστη με την διαδικτυακή πύλη Gov.gr.

5.6.3.6 Έλεγχος συσχέτισης των παραμέτρων «Παρουσίας της ανατροφοδότησης & αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών» - «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας (ικανοποίησης)»

Ολοκληρώνοντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho και στις απομείναντες μεταβλητές, της «Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (Ικανοποίησης)» και της «Παρουσίας Ανατροφοδότησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών» της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, όπως προκύπτει στον πίνακα 25, επιχειρούμε να διερευνήσουμε το είδος συσχέτισης μεταξύ των παραμέτρων αυτών.

Correlations			
			Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (ικανοποίηση)
Spearman's rho	Παρουσία Ανατροφοδότησης & Αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών	Correlation Coefficient	,521**
		Sig. (2-tailed)	<,001
		N	113
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Πίνακας 25 Έλεγχος συσχέτισης Αντιληπτής Χρησιμότητας (Ικανοποίησης) με την παρουσία της ανατροφοδότησης & αξιολόγησης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών του Gov.gr

Τα αποτελέσματα που εμφανίζονται στον προρρηθέν πίνακα συσχετίσεων, δείχνουν μια θετική συσχέτιση με συντελεστή 0.521, μεταξύ της παροχής ανατροφοδότησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και του αισθήματος ικανοποίησης.

Αυτή η συσχέτιση υποδηλώνει ότι όσο περισσότερο ανταποκρίνεται η διαδικτυακή πύλη Gov.gr, στις ανάγκες αξιολόγησης και ανταπόδοσης των χρηστών της, τόσο περισσότερο οι χρήστες θα εκτιμούν την χρηστικότητα της πλατφόρμας. Ουσιαστικά, η προσθήκη της δυνατότητας των χρηστών να λαμβάνουν ανατροφοδότηση και να αξιολογούν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν φαίνεται να συνδέεται στενά με την αντίληψή τους για την ευκολία και την αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας.

Η σημαντικότητα (Sig. 2-tailed) κάτω από 0.001 υποδηλώνει ότι η συσχέτιση είναι στατιστικά πολύ σημαντική και επομένως είναι απίθανο να οφείλεται στην τυχαία διακύμανση.

Συνοψίζοντας, τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι η ύπαρξη δυνατότητας αξιολόγησης/ ανατροφοδότησης εντός της διαδικτυακής πύλης οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίησης και της χρηστικότητας της, ενθαρρύνοντας την ενεργό συμμετοχή των τελικών χρηστών στη βελτίωση των υπηρεσιών.

5.6.3.7 Συνολικός έλεγχος συσχετίσεων των όλων των παραμέτρων που σχετίζονται με την Ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr.

Ακολουθώντας την ίδια μεθοδολογία και εφαρμόζοντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman's rho σε όλες τις μεταβλητές, όπως προκύπτει στον πίνακα 26, επιχειρούμε να διερευνήσουμε το είδος συσχέτισης όλων των παραμέτρων που συμβάλουν στην συνολική ικανοποίηση και αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Όπως αναφέραμε και στα προηγούμενα στάδια, ο συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho (rs) μετράει την μονοτονική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών και παίρνει τιμές από -1 έως +1, όπου οι τιμές κοντά στο +1 υποδηλώνουν ισχυρή θετική μονοτονική συσχέτιση, τιμές κοντά στο -1 υποδηλώνουν ισχυρή αρνητική μονοτονική συσχέτιση, και τιμές κοντά στο 0 υποδηλώνουν απουσία συσχέτισης.

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ	ΑΝΤΙΛΑΜΒ. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ (ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ)	ΠΡΟΣΒ. ΧΡΗΣΤΙΚΟΤ.	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜ.	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ.
ΠΡΟΣΒΑΣ. ΧΡΗΣΙΚ.	,787**					
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡ-ΥΠΗΡΕΣ.	,691**	,701**				
ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ.	,466**	,454**	,388**			
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.	,615**	,667**	,562**	,389**		
ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ.	,577**	,471**	,458**	,618**	,479**	
ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣ Η-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	,521**	,460**	,464**	,348**	,455**	,544**
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Πίνακας 26 Έλεγχος συσχετίσεων των συνολικού αριθμού παραμέτρων.

Βασιζόμενοι στον ανωτέρω πίνακα συσχετίσεων, μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- **Θετικές συσχετίσεις:** Συνολικά όλες οι συσχετίσεις μεταξύ των παραμέτρων είναι θετικές αναδεικνύοντας μια θετική σχέση. Αναφορικά με το γεγονός αυτό, παρατηρείται ότι μια ποικιλομορφία θετικών συσχετίσεων υποδηλώνοντας κατά περίπτωση ισχυρές θετικές σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών που εντοπίζεται μια υψηλή συσχέτιση και μέτριες θετικά συσχετίσεις. Ωστόσο εμείς συγκρατούμε ότι στο σύνολο τους, οι συσχετίσεις είναι θετικές μεταξύ των μεταβλητών.
- **Στατιστική Σημαντικότητα:** Όλες οι συσχετίσεις είναι στατιστικά σημαντικές στο επίπεδο 0.01, όπως αυτό εμφανίζεται από τα δύο αστέρια (**), που υποδηλώνει ότι οι συσχετίσεις δεν είναι τυχαίες. Στην ουσία, αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει πάνω από 99% πιθανότητα οι συσχετίσεις να είναι πραγματικές και όχι τυχαίες.

Ολοκληρώνοντας τον έλεγχο διαπιστώνουμε ότι οι όλες αποτελεσματικές συσχετίσεις μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών δείχνουν ότι υπάρχει μια συνολική θετική σχέση, ικανοποιώντας τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν στο στάδιο 4.2. του προσδιορισμού των ερευνητικών υποθέσεων και των ερωτημάτων.

5.6.4 Διεξαγωγή γραμμικής παλινδρόμησης

Η αξιοποίηση του στατιστικού εργαλείου της παλινδρόμησης αποτελεί μία τεχνική στην στατιστική ανάλυση καθώς παρέχει μια ισχυρή μέθοδο για την εξέταση και την ερμηνεία των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Υποθέτοντας ότι μια εξαρτημένη μεταβλητή μπορεί να προβλεφθεί μέσω μίας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών, η παλινδρόμηση επιτρέπει την ερμηνεία και την ποσοτικοποίηση της επίδρασης αυτών των μεταβλητών.

Ωσαύτως, η σημασία της παλινδρόμησης στην στατιστική ανάλυση δεν περιορίζεται μόνο στην πρόβλεψη, αλλά εκτείνεται και στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη φύση των σχέσεων, τη σημαντικότητα των μεταβλητών και τον εντοπισμό παρεκκλίσεων. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι το εάν έχουμε να διερευνήσουμε μια ανεξάρτητη μεταβλητή τότε έχουμε απλή γραμμική παλινδρόμηση ενώ σε περίπτωση που εισάγουμε περισσότερες ανεξάρτητες μεταβλητές όπως τυγχάνει να έχουμε στην παρούσα έρευνα τότε έχουμε πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση.

Προβαίνοντας στην ανάλυση του πρωτογενούς υλικού με διεξαγωγή παλινδρόμησης, το πρώτο στάδιο της μεθοδολογίας συνίστανται στον προσδιορισμό των μεταβλητών της ανάλυσης, όπως αυτές εμφανίζονται στον πίνακα 27, ήτοι:

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	-Προσβασιμότητα & Χρησιμότητα, -Ποιότητα των Πληροφοριών και των Υπηρεσιών -Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα -Διαφάνεια & Αξιοκρατία -Παρουσία Ανατροφοδότησης / Αξιολόγησης ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (Ικανοποίηση)			
b. All requested variables entered.			

Πίνακας 27. Παλινδρόμηση_ Προσδιορισμός ανεξάρτητων και εξαρτημένων μεταβλητών.

Εστιάζοντας στο επόμενο στάδιο, στον πίνακα 28, διακρίνουμε την παράθεση ορισμένων βασικών στατιστικών συντελεστών που αναλύουν την σχέση ανάμεσα στην εξαρτημένη και τις ανεξάρτητες μεταβλητές. Αναλύοντας τα δεδομένα, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής στοιχεία:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	,763	,750	,33985
a. Predictors: (Constant), -Προσβασιμότητα & Χρηστικότητα, -Ποιότητα των Πληροφοριών και των Υπηρεσιών -Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα -Διαφάνεια & Αξιοκρατία -Παρουσία Ανατροφοδότησης / Αξιολόγησης				

Πίνακας 28. Παλινδρόμηση_ εξαγωγή αποτελεσμάτων μέρος Α΄

- ❖ **Συντελεστής R (Συντελεστής συσχέτισης):** Η τιμή του R είναι **0,874**, που δείχνει μια ισχυρή θετική γραμμική σχέση μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών και της εξαρτημένης μεταβλητής (ικανοποίηση). Αυτό σημαίνει ότι καθώς αυξάνονται οι τιμές των ανεξάρτητων μεταβλητών, αυξάνεται και η ικανοποίηση.
- ❖ **Συντελεστής R Square (R²):** Αυτός ο δείκτης είναι **0,763**, που υποδηλώνει ότι κατά ποσοστό 76,3% οι ανεξάρτητες μεταβλητές του παρόντος μοντέλου, ερμηνεύουν την εξαρτημένη και δη την ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, η παλινδρόμηση έχει καλή ερμηνευτική ικανότητα σχετικά με το πώς οι ανεξάρτητες μεταβλητές επηρεάζουν την εξαρτημένη μεταβλητή της Ικανοποίησης.
- ❖ **Συντελεστή Adjusted R Square (Διορθωμένο R²):** Η τιμή είναι 0,750, που είναι πολύ κοντά στο R², υποδηλώνοντας ότι οι επιλεγμένες ανεξάρτητες μεταβλητές είναι σχετικές και δεν υπάρχει μεγάλος αριθμός ασήμαντων μεταβλητών στο μοντέλο που θα μπορούσε να επηρεάσει το τελικό αποτελέσματα. Ουσιαστικά ένα ποσοστό ύψους 75% θεωρείται αρκετά υψηλό για να ερμηνεύσουν αποτελεσματικά την Ικανοποίηση των χρηστών, εντούτοις υπάρχουν και άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές που θα μπορούσαν να ενταχθούν ώστε να εκτιμηθεί καλύτερα η ερευνώμενη μεταβλητή.
- ❖ **Συντελεστής Std. Error of the Estimate:** Ολοκληρώνοντας την ερμηνεία των δεικτών, διαπιστώνουμε ότι ο συγκεκριμένος δείκτης λαμβάνει την τιμή 0,33985, που δείχνει το μέσο λάθος των εκτιμήσεων που παράγει το μοντέλο. Όσο μικρότερη η τιμή, τόσο καλύτερη η ακρίβεια του μοντέλου στις προβλέψεις του.

Επεκτεινόμαστε στο επόμενο στάδιο και προσανατολιζόμαστε στον πίνακα 29, εστιάζοντας στους συντελεστές F και Sig. Ειδικότερα, από τις πληροφορίες του συγκεκριμένου πίνακα μπορούμε να διακρίνουμε τα εξής στοιχεία:

- **Συντελεστής F-statistic:** Το F-statistic είναι ένας δείκτης που δείχνει αν το μοντέλο συνολικά έχει στατιστικά σημαντική προβλεπτική ικανότητα σε σύγκριση με ένα μοντέλο που δεν έχει καθόλου ανεξάρτητες μεταβλητές (μόνο μια σταθερά). Η τιμή του F είναι 56,960, που είναι πολύ υψηλή και δείχνει ότι το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.
- **Συντελεστής Sig. (Σημαντικότητα):** Η τιμή Sig. είναι μικρότερη από 0.001, που υποδεικνύει ότι η πιθανότητα το μοντέλο να είναι στατιστικά σημαντικό είναι πολύ υψηλή (πάνω από 99.9%). Συνήθως, αν το p-value είναι κάτω από 0.05, το μοντέλο θεωρείται στατιστικά σημαντικό.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,472	6	6,579	56,960	<,001 ^b
	Residual	12,243	106	,115		
	Total	51,715	112			
a. Dependent Variable: Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (Ικανοποίηση)						
b. Predictors: (Constant), Προσβασιμότητα & Χρησιμότητα, -Ποιότητα των Πληροφοριών και των Υπηρεσιών -Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα -Διαφάνεια & Αξιοκρατία -Παρουσία Ανατροφοδότησης / Αξιολόγησης						

Πίνακας 29 Παλινδρόμηση_ εξαγωγή αποτελεσμάτων μέρος Β'

Ολοκληρώνοντας το στάδιο της παλινδρόμησης καταλήγουμε στον πίνακα 30, εστιάζοντας στην στήλη «Unstandardized Coefficients B», όπου προκύπτουν οι συντελεστές των μεταβλητών στην εξίσωση της παλινδρόμησης:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Όπου Y είναι η εκτιμώμενη τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής (Ικανοποίηση) ενώ οι τιμές X1 μέχρι X6 αντιστοιχούν στις ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου παλινδρόμησης:

X1: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Προσβασιμότητα και χρησιμότητα».

X2: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Ποιότητα Πληροφορίας και Υπηρεσιών».

X3: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Ασφάλεια και Ιδιωτικότητα».

X4: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Ποιότητα Συστήματος».

X5: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Διαφάνεια και Αξιοκρατία».

X6: Ο συντελεστής της μεταβλητής «Ανατροφοδότηση-Αξιολόγηση».

Λαμβάνοντας τα ανωτέρω δεδομένα υπόψη μας, μπορούμε να εξαγάγουμε την εξίσωση της παλινδρόμησης η οποία θα παίρνει την ακόλουθη μορφή:

$$\mathbf{Y = 0.130 + 0.373X1 + 1.144X2 + 0.038X3 + 0.095X4 + 1.145X5 + 0.197X6}$$

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,130	,237		,548	,585
	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ & ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	,373	,072	,424	5,221	<,001
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,144	,069	,150	2,089	,039
	ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ	,038	,047	,054	,803	,424
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	,095	,075	,095	1,271	,206
	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ-ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ	,145	,072	,159	2,029	,045
	ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	,197	,074	,178	2,673	,009

a. Dependent Variable: A

Πίνακας 30 Παλινδρόμηση_ Συντελεστές των ανεξάρτητων μεταβλητών_ Μέρος Γ'

Με βάση αυτά τα ευρήματα που παρατηρούμε στον πίνακα 30, μπορούμε να συνοψίσουμε ότι μεταβλητές:

- «Προσβασιμότητα & Χρηστικότητα»
- «Ποιότητα Πληροφοριών & Υπηρεσιών»
- «Διαφάνεια-Αξιοκρατία»
- «Ανατροφοδότηση-Αξιολόγηση»,

έχουν στατιστικά σημαντική σχέση με την ικανοποίηση και συμβάλλουν θετικά στην πρόβλεψή της ενώ οι υπόλοιπες μεταβλητές δεν είναι στατιστικά σημαντικές. Αξίζει να αναφερθεί ότι η έννοια της στατιστικής σημαντικότητας σχετίζεται με το εάν οι παρατηρούμενες σχέσεις στα δεδομένα θα μπορούσαν να οφείλονται στην τύχη. Όταν λέμε ότι μια μεταβλητή δεν είναι στατιστικά σημαντική, εννοούμε ότι με βάση τα δεδομένα που έχουμε, δεν μπορούμε να είμαστε αρκετά βέβαιοι ότι η σχέση που παρατηρούμε δεν είναι αποτέλεσμα τυχαίων διακυμάνσεων στο δείγμα μας.

Έτσι λοιπόν, εστιάζοντας στην περίπτωση των μεταβλητών "Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα" και "Ποιότητα Πληροφοριακού Συστήματος", παρόλο που οι συντελεστές (B) έχουν θετικές τιμές, τα P-Values είναι αρκετά υψηλά (πάνω από 0.05), πράγμα που σημαίνει ότι δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι αυτές οι μεταβλητές έχουν πραγματική επίδραση στην ικανοποίηση στο σύνολο του πληθυσμού από τον οποίο προήλθε το δείγμα, ενώ ως πιθανοί λόγοι για την μη στατιστική σημαντικότητα μπορεί να είναι: **α)** το μικρό μέγεθος του δείγματος το οποίο δεν έχει αρκετή δύναμη για να ανιχνεύσουμε μια πραγματική σχέση, **β)** η μεταβλητότητα των δεδομένων.

Εν κατακλείδι, η μη στατιστική σημαντικότητα δεν σημαίνει αυτομάτως ότι οι εν λόγω μεταβλητές δεν είναι σημαντικές αλλά ότι με τα συγκεκριμένα δεδομένα και τις αναλύσεις που έχουμε κάνει, δεν μπορούμε να είμαστε βέβαιοι για την επίδρασή τους με απόλυτη στατιστική βεβαιότητα στο παρόν μοντέλο παλινδρόμησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα

6.1 Εισαγωγή

Στην εποχή που διανύουμε, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας κρίσιμος πυλώνας για την προώθηση της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της προσβασιμότητας στις δημόσιες υπηρεσίες. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα, αυτή η προοπτική έχει ενσαρκωθεί με εμφατικό τρόπο μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης Gov.gr, η οποία με απλά λόγια αποτελεί μια ψηφιακή πύλη που συμβολίζει τη ψηφιακή μετάβαση σε μια πιο σύγχρονη και αποδοτική Δημόσια Διοίκηση απομακρύνοντας κάθε στοιχείο που θα θύμιζε τα αναχρονιστικά μοντέλα διοίκησης των δημόσιων υπηρεσιών και την πολύωρη αναμονή στις υπηρεσίες.

Η παρούσα διπλωματική εργασία επικεντρώθηκε στην ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης και της αποτελεσματικότητας αυτής της πρωτοπόρου ψηφιακής πρωτοβουλίας, εξετάζοντας τον τρόπο που η διαδικτυακή πύλη «Gov.gr» έχει επηρεάσει την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κράτους. Μέσω αυτής της έρευνας, αποσκοπούμε να αναδείξουμε τις πτυχές που αναδεικνύουν το Gov.gr έναν ζωτικό παράγοντα στην ψηφιακή μεταμόρφωση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, καθώς και τις προκλήσεις που ενδεχομένως συναντά στον δρόμο της προς την άνθιση, την εξέλιξη και την πλήρη αξιοποίηση της από το κοινωνικό σύνολο.

6.2 Συμπεράσματα της έρευνας

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο στάδιο της ανάλυσης το πρωτογενούς υλικού που συλλέχθηκε για την ενιαία ψηφιακή πύλη Gov.gr, επιχειρήθηκε μια λεπτομερής και συστηματική εξέταση και συνδυαστική ανάλυση των στοιχείων και των παραμέτρων που συνέβαλαν στην κατανόηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών αλλά και της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής πύλης. Χάριν της αυτής μεθοδικής διαδικασίας, έγινε εμφανής η αξία της ποιοτικής και ποσοτικής ανάλυσης για την αποκάλυψη βαθύτερων ενδείξεων και τάσεων που υπάρχουν στην αλληλεπίδραση των χρηστών με την ψηφιακή πύλη. Οι συμπερασματικές διαπιστώσεις που προέκυψαν από αυτή την ανάλυση, όχι μόνο εμπλουτίζουν την κατανόηση μας για την τρέχουσα λειτουργία και την αποδοχή της Gov.gr, αλλά επίσης προσδιορίζουν πεδία όπου η πλατφόρμα μπορεί να βελτιωθεί, συμβάλλοντας στην επίτευξη ενός πιο αποτελεσματικού ψηφιακού δημοσίου τομέα.

Υπενθυμίζεται ότι στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας, έλαβε χώρα μια εκτενής ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αναλύοντας μοντέλα της επιστημονικής κοινότητας που εστιάζουν στην αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών υπό το πρίσμα της απόδοσης, της ποιότητας αλλά και της αποτελεσματικότητας ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος όπως τυγχάνει να αποτελεί και η ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης. Προσέτι, στην πορεία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην παρουσία ερευνητικών μοντέλων που επιχειρούν να εξετάσουν και να προσεγγίσουν την έννοια της ικανοποίησης του χρήστη λαμβάνοντα υπόψη μια ετερογένεια παραγόντων.

Λαμβάνοντας, λοιπόν, υπόψη την πλειονότητα αυτών των μοντέλων και έχοντας ως σκοπό την διακρίβωση του βαθμού ικανοποίησης αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, προτάθηκε η αξιοποίηση ενός νέου και συγχρόνως πρωτότυπου συνδυαστικού μοντέλου αξιολόγησης, το οποίο συμπεριλάμβανε συνολικά επτά παραμέτρους ήτοι: α) την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ικανοποίηση), β) την προσβασιμότητα και την χρηστικότητα της πλατφόρμας, γ) την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης, δ) την ασφάλεια και ιδιωτικότητα που παρέχει το Gov.gr, ε) Την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, στ) την διαφάνεια και την αξιοκρατία και τέλος ζ) την παρουσία ανατροφοδότησης – αξιολόγησης.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι η παρούσα έρευνα είχε τα στοιχεία μιας ποσοτικής έρευνας καθώς αυτή αποτελεί το πλέον κατάλληλο μέσο για να διερευνηθεί το αίσθημα της ικανοποίησης αλλά και το μέγεθος της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής πύλης. Το γεγονός αυτό, τείνει υπέρ της επιλογής μιας μεθοδολογίας που έχει χαρακτηριστικά πρωτογενούς έρευνας με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Ανασκόπηση της έρευνας και παράθεση των κρίσιμων ευρημάτων της

6.2.1 Περιγραφική Στατιστική

Αρχίζοντας την επισκόπηση της ανάλυσης και εστιάζοντας στα βασικά ευρήματα της περιγραφικής στατιστικής θα μπορούσαμε να συμπεριλάβουμε συνοπτικά τα εξής στοιχεία

που αναδείχθηκαν από το πρώτο 1^ο μέρος του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα:

1. **Φύλο των συμμετεχόντων:** Η κατανομή είναι σχεδόν ισορροπημένη με ελαφρώς μεγαλύτερη συμμετοχή των ανδρών με ποσοστό 52,2% έναντι των γυναικών που λαμβάνουν ποσοστό 47.8%.
2. **Ηλικιακή Κατανομή:** Το μεγαλύτερο μέρος των αποκριθέντων με ποσοστό (50.44%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 35-44 ετών, ακολουθούμενο από την ηλικιακή ομάδα των 25-34 ετών με συνολικό ποσοστό 26.55%. Εν συνεχεία, έπονται οι ο ηλικιακές ομάδες 45-54, 55-64 οι οποίες εκπροσωπούνται με ποσοστά συμμετοχής 14,16% και 7,08% αντίστοιχα ενώ η ηλικιακή ομάδα με την χαμηλότερη συμμετοχή τυγχάνει να αποτελεί αυτή της 18-24 ετών με ποσοστό 1,77%.
3. **Επαγγελματική Κατάσταση:** Οι δημόσιοι υπάλληλοι αποσπούν το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής, ύψους 57,52%, ενώ ακολουθούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες με ποσοστά 24,78% και 6,19% αντίστοιχα αποτελώντας ουσιαστικά τις πιο ενεργές ομάδες που αλληλοεπιδρούν πιο πολύ με την ψηφιακή πύλη Gov.gr
4. **Εκπαιδευτικό Επίπεδο:** Η πλειοψηφία των αποκριθέντων έχει ολοκληρώσει ή φοιτά σε Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΕΙ - ΑΤΕΙ) με ποσοστό 40.7%, ενώ ακολουθούν χρήστες που έχουν αποκτήσει ένα μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών με καταλαμβάνοντας ένα ποσοστό της τάξεως του 32.7%. Εν συνεχεία, έπονται τα άτομα που είναι απόφοιτοι λυκείου αλλά και διδακτορικού τίτλου τα οποία εκπροσωπούνται με ποσοστά 19.5% και 4,4% καταδεικνύοντας μια ετερογένεια στο δείγμα μας.
5. **Συχνότητα Χρήσης Διαδικτύου:** Εστιάζοντας σε αυτό τον παράγοντα διαπιστώνουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών έχει έντονη επαφή με το διαδίκτυο καθώς κατέχει ποσοστό 97,3%, ενώ ακολουθεί ένα ποσοστό μόλις 2,7% των χρηστών που έχει επαφή μόνο μερικές φορές την εβδομάδα με το διαδίκτυο.
6. **Προτίμηση Επικοινωνίας με Δημόσιες Υπηρεσίες:** Το 81,4% των αποκριθέντων προτιμά να επικοινωνεί με τις δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά- ψηφιακά, έναντι του 10,6% των χρηστών που προτιμά την δια ζώσης επικοινωνία με της δημόσιες υπηρεσίες.

6.2.2 Επαγωγική Στατιστική

Συνεχίζοντας την ανάλυση του δεύτερου 2^{ου} μέρους του ερωτηματολογίου, το οποίο περιέχει δεδομένα που σχετίζονται με τις επτά (7) μεγάλες παραμέτρους διαπιστώνουμε μια συνολικά θετική τάση των συμμετεχόντων υπέρ της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, η οποία (τάση), λαμβάνει κατά περίπτωση ισχυρά θετικής συσχέτισης τιμές.

Όσων αφορά το σκέλος της επαγωγικής στατιστικής, μπορούμε να εξάγουμε τα εξής κρίσιμα αποτελέσματα.

- ❖ **Αντιπροσωπευτικά του δείγματος:** Το δείγμα της παρούσας έρευνας προσδιορίζεται συνολικά στους εκατόν δεκατρείς 113 συμμετέχοντες, σε έναν συνολικό πληθυσμό της περιφερειακής ενότητας της Θεσσαλονίκης, ο οποίος ανέρχεται σε 1.092.919 άτομα. Το δείγμα λαμβάνει ένα περιθώριο σφάλματος της τάξης του 7.737% ή 9.219% ανάλογα με επίπεδο εμπιστοσύνης που μας ενδιαφέρει. Εν προκειμένω, ένα περιθώριο σφάλματος μεταξύ του 5 - 10%, υποδηλώνει ότι το δείγμα παρέχει λιγότερο ακριβείς, αλλά ακόμη χρήσιμες εκτιμήσεις.
- ❖ **Αξιοπιστία του δείγματος:** Αξιοποιώντας το εργαλείο του στατιστικού ελέγχου Cronbach's Alpha, προβήκαμε σε έλεγχο αξιοπιστίας των μεταβλητών που οικοδομούν ως ολότητα την ικανοποίηση των χρηστών αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν ότι ο συντελεστής λαμβάνει τιμές άνω του 0,7 γεγονός που καθιστά το ερωτηματολόγιο αξιόπιστο με εξαιρετική εσωτερική συνέπεια των μεταβλητών του.
- ❖ **Κανονικότητα κατανομής:** Πραγματοποιήθηκε έλεγχος της κανονικότητας της κατανομής του δείγματος με τη χρήση το τεστ Kolmogorov-Smirnov και διαπιστώθηκε ότι το δείγμα δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή.
- ❖ **Διεξαγωγή μη παραμετρικών ελέγχων:** Πραγματοποιήθηκαν μη παραμετρικοί έλεγχοι δύναμει του μη παραμετρικού ελέγχου Kruskal-Wallis H test μεταξύ των βασικών δημογραφικών μεταβλητών ήτοι του Φύλου, της Ηλικίας, του Επιπέδου σπουδών και της Επαγγελματικής Ιδιότητας και διαπιστώσαμε ότι αυτές δεν επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά τις απόψεις των χρηστών σχετικά με τις διάφορες παραμέτρους που απαρτίζουν την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr

- ❖ **Διεξαγωγή ελέγχων συσχέτισης:** Εφαρμόσθηκε έλεγχος συσχέτισης Spearman's rho σε όλες τις ερευνώμενες μεταβλητές που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης του χρήστη αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής πύλης Gov.gr. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι συνολικά όλες οι συσχετίσεις μεταξύ των παραμέτρων είναι θετικές αναδεικνύοντας μια θετική σχέση ικανοποιώντας τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν στο στάδιο της μεθοδολογίας έρευνας.
- ❖ **Διεξαγωγή παλινδρόμησης:** Πραγματοποιήθηκε παλινδρόμηση όπου διαπιστώθηκε ότι σε συνολικό ποσοστό 76,3% οι ανεξάρτητες μεταβλητές του παρόντος μοντέλου, ερμηνεύουν την εξαρτημένη και δη την ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, η παλινδρόμηση έχει καλή ερμηνευτική ικανότητα.

6.3 Συζήτηση για τη σημασία των Ευρημάτων

Προβαίνοντας λοιπόν σε μια συνολική ανασκόπηση της έρευνας και στηριζόμενος στις μεταβλητές με τις μεγαλύτερες μέσες τιμές, διαπιστώνουμε ότι η ευκολία χρήσης της ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας Gov.gr αποτελεί θεμελιώδη παράμετρο για την αποδοχή και την ενσωμάτωσή της στην καθημερινότητα των χρηστών. Ουσιαστικά, οι χρήστες εκτιμούν την ικανότητα της πλατφόρμας να προσφέρει μια άμεση, απλοποιημένη, και κατανοητή διαδικασία διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο και τον κόπο που απαιτείται για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Συνεπώς η βελτίωση της χρηστικότητας της ψηφιακής πύλης θα πρέπει να αποτελεί κεντρική παράμετρο της κυβερνητικής πολιτικής ενισχύοντας και αναβαθμίζοντας την πλατφόρμα, υποστηρίζοντας την υιοθέτηση και την ενσωμάτωση νέων ψηφιακών υπηρεσιών στην κοινωνία.

Προσέτι δε, την μεγαλύτερη συναίνεση των συμμετεχόντων φαίνεται να έλαβε η μεταβλητή που σχετιζόταν με την μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες. Η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα, μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης Gov.gr, φέρνει μια επαναστατική αλλαγή στην αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια δημόσιων υπηρεσιών. Η σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου αναμονής, όπως αυτό εμφανίζεται γλαφυρά από τις αποκρίσεις των χρηστών, αντανακλά μια ουσιαστική βελτίωση στην πρόσβαση και την εκτέλεση διαδικασιών. Η εξάλειψη περιττών βημάτων, η ενσωμάτωση ψηφιακών υπογραφών και η αυτοματοποιημένη επεξεργασία εγγράφων είναι μέρος της στρατηγικής που προωθεί την αντικατάσταση του παραδοσιακού, χρονοβόρου μοντέλου.

Τέλος, γίνεται ιδιαίτερη μνεία και στην υψηλή αποδοχή που έλαβαν οι μεταβλητές που αφορούν ζητήματα σχετικά με την μείωση της διαφθοράς και της κακοδιοίκησης αλλά και την προσθήκη της δυνατότητας ανατροφοδότησης / αξιολόγησης εντός της διαδικτυακής πύλης. Στο σημείο αυτό, θα μπορούσαμε να αναγνωρίσουμε το γεγονός όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσω της ψηφιακής πύλης Gov.gr, δεν αντικατοπτρίζει απλώς την τεχνολογική πρόοδο, αλλά προάγει την ενδυνάμωση της κοινωνικής δικαιοσύνης και της ηθικής στο δημόσιο βίο. Αναντίρρητα, η μείωση των περιστατικών διαφθοράς και κακοδιοίκησης είναι στενά συνδεδεμένη με τη διαφάνεια που προσφέρει η ψηφιοποίηση διαδικασιών.

Ωσαύτως, η προσθήκη της ψηφιακής δυνατότητας ανατροφοδότησης από τους χρήστες ενισχύουν τον έλεγχο και την παρακολούθηση των διαδικασιών, μειώνοντας σημαντικά την πιθανότητα αδιαφανών πρακτικών. Με άλλα λόγια, η παρουσία μηχανισμών ανατροφοδότησης επιτρέπει επίσης την συνεχή βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών μέσω της άμεσης επικοινωνίας με τους πολίτες, προάγοντας έναν διαλογικό, διαφανή και αποκεντρωμένο τρόπο διακυβέρνησης που ενστερνίζεται τις αξίες μιας δημοκρατικής και σύγχρονης κοινωνίας.

6.4 Περιορισμοί της Έρευνας

Σημαντικός περιορισμός της παρούσας έρευνας αποτέλεσε το δειγματοληπτικό πλαίσιο που περιορίστηκε στην περιφερειακή ενότητα της Θεσσαλονίκης. Αυτό σημαίνει ότι οι εμπειρίες και οι απόψεις που αποτυπώθηκαν μπορεί να μην αντιπροσωπεύουν επαρκώς το σύνολο του πληθυσμού που χρησιμοποιεί την ψηφιακή πλατφόρμα Gov.gr σε πανελλαδικό επίπεδο. Πιθανόν και κάποιοι πολιτιστικοί, οικονομικοί ή άλλοι περιφερειακοί παράγοντες να επηρεάζουν την χρήση και την αντίληψη των υπηρεσιών, προσδίδοντας έτσι διαφορετικές διαστάσεις στα ευρήματα που δεν μπορούν να αναγνωριστούν μέσω του τρέχοντος δείγματος.

Επίσης, ένας ακόμη περιορισμός αποτέλεσε το χρονικό διάστημα που διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο, το οποίο συνέπεσε με την περίοδο των εορτών των Χριστουγέννων, μια περίοδο όπου πιθανώς η ανταπόκριση του κοινού σε τέτοιες δραστηριότητες να είναι μειωμένη λόγω των εορταστικών ασχολιών ή των διακοπών αλλά το περιορισμένο χρονικό διάστημα αποδοχής των απαντήσεων ένεκα της ανάγκης ανάλυσης των δεδομένων. Αυτό μπορεί να έχει ως επακόλουθο την υποεκπροσώπηση ορισμένων ομάδων του πληθυσμού

στο τελικό δείγμα, κάτι που πρέπει να τεθεί υπόψη κατά την ερμηνεία των ευρημάτων. Είναι σαφές ότι για πιο ακριβείς συμπεράσματα, θα ήταν προτιμότερο να διενεργηθεί η έρευνα με μια ευρύτερη γεωγραφική εκπροσώπηση, αλλά και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους με πιο ευρεία χρονική κάλυψη.

6.5 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Αναμφίβολα, η συνεχής βελτίωση και εξέλιξη των ψηφιακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα είναι κρίσιμη για την ενίσχυση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας αλλά και του αισθήματος της εμπιστοσύνης των πολιτών σε ένα κράτος. Στο πλαίσιο αυτό, οι μελλοντικές έρευνες πρέπει να λάβουν υπόψη τους, πιο ενδελεχώς, την ανάγκη ενσωμάτωσης στην διαδικτυακή πύλη Gov.gr και των δυνατοτήτων της ανατροφοδότησης/αξιολόγησης των ψηφιακών υπηρεσιών από τους τελικούς χρήστες. Ουσιαστικά, η προσθήκη ενός δυναμικού και ευέλικτου μηχανισμού αξιολόγησης θα επιτρέψει τη συλλογή πολύτιμων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες ανάγκες και τις προτεραιότητες των πολιτών.

Επίσης, η επέκταση μιας υπηρεσίας ανατροφοδότησης / αξιολόγησης της εμπειρίας του πολίτη σε περαιτέρω δημόσιες υπηρεσίες θα προωθήσει μια πιο ολιστική και συνεκτική κατανόηση της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης επιβραβεύοντας φαινόμενα καλής πρακτικής και καλής εξυπηρέτησης των πολιτών και διερευνώντας δυσμενή σχόλια και θύλακες κακής διοίκησης των υπηρεσιών. Ουσιαστικά, η ανατροφοδότηση των χρηστών (πολιτών) σχετικά με τις ψηφιακές αλλά και τις δια ζώσης κυβερνητικές υπηρεσίες μπορεί να ενισχύσει την ικανότητα τους να εκφράζουν τη εμπειρία τους ελεύθερα με τις δημόσιες διαδικασίες και υπηρεσίες.

Τέλος, η διερεύνηση της επένδυσης σε σύγχρονες τεχνολογίες όπως τα Big Data Analytics και η τεχνητή νοημοσύνη (A.I) είναι απαραίτητη για την αυτοματοποιημένη ανάλυση των ανατροφοδοτήσεων, ώστε να καθοδηγηθούν οι πολιτικές βελτίωσης και να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα εν τη γενέσει, αυξάνοντας έτσι την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα των υπηρεσιών στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

- Alam T, Aftab M, Abbas Z, Ugli KMM, Bokhari SAA. Impact of E-Government Initiatives to Combat Corruption Mediating by Behavioral Intention: A Quantitative Analysis from Emerging Economies. *Sustainability*. 2023; 15(3):2694. <https://doi.org/10.3390/su15032694>
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Al-osaimi, K., Alheraish, & Bakry, S. (2006). *An Integrated STOPE Framework for e-Readiness Assessment*.
- Amritesh, Misra, S. C., & Chatterjee, J. (2013). Positioning e-government services in the credence based setting. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(3), 393–409. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2012-0006>
- Androniceanu, a., Kinnunen, j., & Georgescu, i. (2020). E-Government clusters in the EU based on the Gaussian Mixture Models. *ADMINISTRATIE SI MANAGEMENT PUBLIC*, 1(35), 6–20. <https://doi.org/10.24818/amp/2020.35-01>
- Anupriya Khan, Satish Krishnan, Amandeep Dhir.(2021).Electronic government and corruption: Systematic literature review framework and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*. Volume 167. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109-132. <https://doi.org/10.1080/13600860410001674779>
- 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.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>

- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Conceição Castro & Isabel Cristina Lopes (2023) E-Government as a Tool in Controlling Corruption, *International Journal of Public Administration*, 46:16, 1137-1150, DOI: [10.1080/01900692.2022.2076695](https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2076695) (Ημερομηνία προσπέλασης: 28/11/2023).
- Desa, UN. (2018). United Nation e-government survey 2018. New York
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- El-Gamal, S., Abd El Aziz, R., & Abouelseoud, M. F. (2021). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 18(1), 1-21.
<https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072>
- Esteves, J., & Joseph, R. C. (2008). A comprehensive framework for the assessment of eGovernment projects. *Government information quarterly*, 25(1), 118-132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.009>
- European Commission. (2022). *The Digital Economy and Society Index (DESI) | Shaping Europe's digital future*. Shaping Europe's digital future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A. and Anisah, H.U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, Vol. 23 No. 6, pp. 598-616. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046>
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243-265.

- Huda, M. N., Kurniasari, E. N., & Ruroh, S. M. (2022). A Systematic Literature Review of E-Government Evaluation. *Journal of Local Government Issues*, 5(1), 32–48. <https://doi.org/10.22219/logos.v5i1.19784>
- Iqbal, M. and Rafiq, M. (2023), "DeLone and McLean's reformulated information systems success model: a systematic review of available literature in public sector (2011-2022)", *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2022-0162>
- Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35(2), 457-469.
- Kalesnikaite, V., Neshkova, M. I., & Ganapati, S. (2023). Parsing the impact of E-government on bureaucratic corruption. *Governance*, 36(3), 827–842. <https://doi.org/10.1111/gove.12707>
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Kim, D. Y., & Grant, G. (2010). E-government maturity model using the capability maturity model integration. *Journal of Systems and Information Technology*, 12(3), 230-244.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>

- Muñoz, M., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Ndou, V. (2004). E-Government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Nguyen Manh Hien. (2014). *A Study on Evaluation of E-Government Service Quality*.
- OECD Digital Government Index. (2019). *OECD Digital Government Index | Society Indicators*. <https://goingdigital.oecd.org/en/indicator/58>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Park, C. H., & Kim, K. (2020). E-government as an anti-corruption tool: panel data analysis across countries. *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 691-707. <https://doi.org/10.1177/0020852318822055>
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149-160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, S72-S81. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.004>
- Špaček, David. (2015). E-Government Policy and its Implementation in the Czech Republic: Selected Shortcomings. *Central European Journal of Public Policy* 9(1), 78 – 100. <https://doi.org/10.1515/cejpp-2016-0004>
- Theodoridis, P. and Panopoulos A., (2012). «Shopping Centre Image Attributes Effects on Consumers Satisfaction and Loyalty in Greece. Evidence at the initial

stages of the economic crises», *European Retail Research*, vol. 26, no. 1, pp. 21-41.

- United Nations, New York, 2022, “ E-Government Survey 2022 – The Future of DigitalGovernment”. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Vaiva Kalesnikaite, Milena I. Neshkova, Sukumar Ganapati, 2022. “ Parsing the impact of E-government on bureaucratic corruption”, <https://doi.org/10.1111/gove.12707>
- Van de Walle, S. (2017). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Onagri & S. Van Thiel (Eds.). *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp.227-241). https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Venkatesh, Thong, & Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government information quarterly*, 26(3),487-497.<https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.03.005>
- Viswanath Venkatesh, James Y. L. Thong and Xin Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: *Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. MIS Quarterly Vol. 36, No.1*,pp. 157-178
- Wang, C., Ma, L. Digital transformation of citizens’ evaluations of public service delivery: evidence from China. *GPPG* 2, 477–497 (2022). <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00054-x>
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331–343. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216>
- Zaidi, S. F. H., & Qteishat, M. K. (2012). Assessing e-government service delivery (government to citizen). *International journal of ebusiness and egovernment studies*, 4(1), 45-54.

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

Ελληνική βιβλιογραφία

- Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών. (2023). *Στατιστικά στοιχεία - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών*. Gov.gr. <https://www.secdigital.gov.gr/stats/>
- Παπαδουράκης Γεώργιος. (2022). *Ποιότητα online υπηρεσιών: η άποψη των πελατών στον κλάδο της τεχνολογίας*. <https://apothesis.lib.hmu.gr/handle/20.500.12688/10419>
- Παρασκευάς, Μ. (2015). *Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*.
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2008). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή. https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2018/02/e-goverment_final.pdf.
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2023), *Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr*: <https://www.gov.gr/> (Ημερομηνία Προσπέλασης: 28/11/2023)
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021), *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf

Ελληνική Νομοθεσία

- ❖ Νόμος υπ' αριθμόν 4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019)

Δημοσιευμένα Άρθρα

- Eggers Bill, Causey Michele, & Baroca Gil Jean. (2023). *Digital government experience | Deloitte Insights*. Deloitte Digital Citizen Survey.

<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/digital-government-public-service-experience.html>

- Shirish Srivastava. (2018). *How E-Government Curbs Corruption* | HEC Paris.
<https://www.hec.edu/en/knowledge/articles/how-e-government-curbs-corruption#Applications>

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που
θέλετε εύκολα και γρήγορα

Η Ικανοποίηση και η αποτελεσματικότητα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «Gov.gr»

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί τμήμα της έρευνας που διεξάγω στο πλαίσιο εκπόνησης της μεταπτυχιακής μου διατριβής στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Αντικείμενο της έρευνας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών και της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής πύλης Gov.gr, η οποία αποτελεί μια φιλόδοξη προσπάθεια μεταρρύθμισης και εκσυγχρονισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Απαραίτητη για την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας είναι και η δική σας συμβολή, που συνίσταται στην ειλικρινή συμπλήρωση του συνημμένου ανώνυμου ερωτηματολογίου.

Επισημαίνεται ρητά ότι τα δεδομένα που θα συλλεχθούν είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την εκπόνηση της εργασίας. Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι πολύτιμη ενώ οι απαντήσεις σας στις ερωτήσεις που ακολουθούν θα ήθελα να τεθούν με ακρίβεια και ειλικρίνεια.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Επισημαίνεται ότι εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης του ερωτηματολογίου ανέρχεται στα 4-5 λεπτά.

Με εκτίμηση,

Παπαδόπουλος Χρήστος

Email: christos.papadopoulos1926@gmail.com

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



Ποιο είναι το φύλο σας; *

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Προτιμώ να μην απαντήσω

Ποια είναι η ηλικία σας; *

- 18-24 ετών
- 25-34 ετών
- 35-44 ετών
- 45-54 ετών
- 55-64 ετών
- 65 ετών και άνω

Ποια είναι η επαγγελματική σας κατάσταση; *

- Φοιτητής / Σπουδαστής
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Συνταξιούχος
- Άνεργος/η
- Άλλο



Ποιο είναι το υψηλότερο επίπεδο σπουδών που ολοκληρώσατε; *

- Δημοτικό
- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση (Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι)
- Μεταπτυχιακές Σπουδές
- Διδακτορικό ή άλλο ανώτερο επίπεδο
- Άλλο/ Μη διαθέσιμο

Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το διαδίκτυο; *

- Ποτέ
- Σπάνια
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Καθημερινά
- Πολλές φορές την ημέρα

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την διαδικτυακή πύλη Gov.gr για την εξυπηρέτηση των αναγκών σας, όταν αυτές αφορούν συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες; *

- Ποτέ
- Σπάνια
- Μερικές φορές
- Τις περισσότερες φορές
- Πάντα

Ποιες ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr προτιμάτε περισσότερο για την εξυπηρέτηση των αναγκών σας. (**Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές**). *

- Θέματα Υγείας (Αύλη Συνταγογράφηση, Εμβολιασμός)
- Θέματα Πολίτη και καθημερινότητας (Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης, Ληξιαρχικών πράξεων, Έκδ...
- Θέματα Δικαιοσύνης (Ποινικό Μητρώο, Πιστοποιητικά δικαστηρίων κτλ)
- Θέματα Αδειών Οδήγησης (Αντικατάσταση άδειας οδήγησης)
- Θέματα Εκπαίδευσης (Αναγνώριση τίτλων σπουδών, Εγγραφές σε βρεφικό / παιδικό σταθμο, νηπιαγ...
- Θέματα Επιχειρήσεων
- Θέματα Στραύτεσης (Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης κτλ)
- MyKerlive (Τηλεδιάσκεψη με υπαλλήλους των ΚΕΠ)
- Gov.gr Wallet (Ψηφιακό δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, ψηφιακό δίπλωμα οδήγησης)
- Άλλο / Μη διαθέσιμο

Πως προτιμάτε να συναλλάσσετε με τις δημόσιες υπηρεσίες; *

- Ηλεκτρονικά- Ψηφιακά (Π.χ. Ψηφιακές υπηρεσίες Δημοσίων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου).
- Τηλεφωνικώς (Π.χ. Επικοινωνία με αρμόδιο υπάλληλο).
- Πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία για άμεση επαφή με τον δημόσιο υπάλληλο.
- Συνομιλία με έναν δημόσιο υπάλληλο μέσω διαδικτυακής συνομιλίας (Chat box).
- Άλλο / Μη διαθέσιμο

Γενικότερα ποιες δυσκολίες αντιμετωπίζετε όταν χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές - ψηφιακές υπηρεσίες; (**Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες απο μια επιλογές**). *

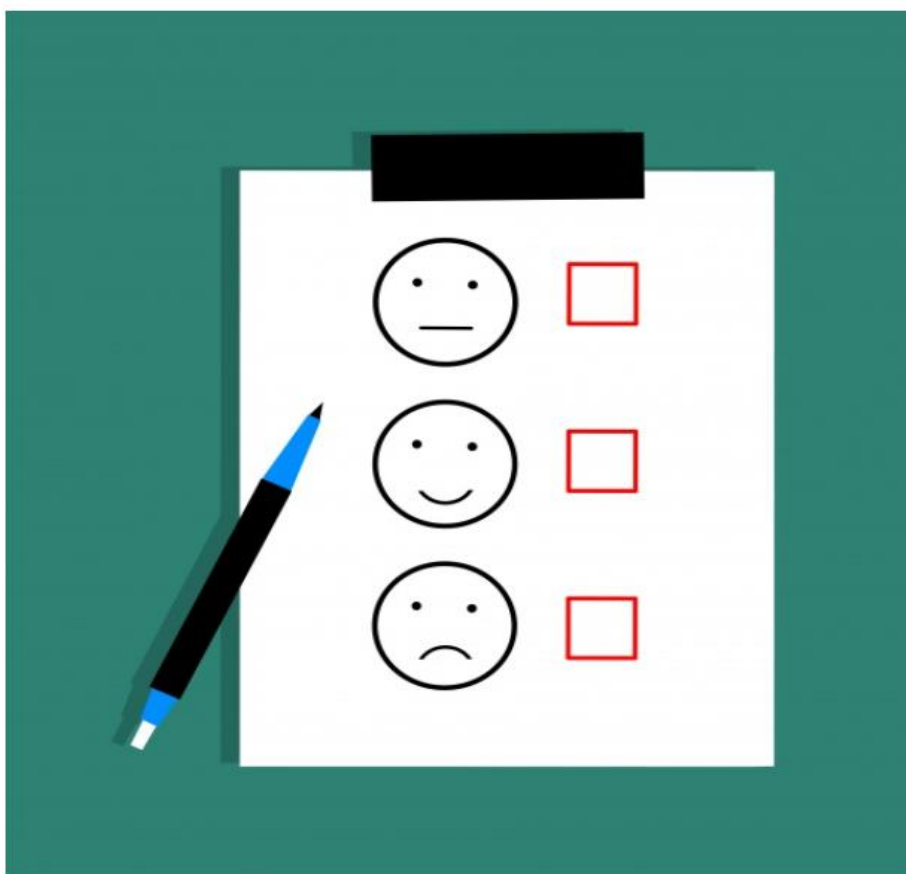
- Δυσκολίες με την πλοήγηση στην ιστοσελίδα της δημόσιας υπηρεσίας.
- Προβληματισμοί σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα.
- Προβληματισμοί σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.
- Δεν έχω επαρκή γνώση για πλοήγηση στο διαδίκτυο και στην πρόσβαση στις ιστοσελίδες των ψηφιακ...
- Δεν έχω πρόσβαση σε internet / Έχω περιορισμένη πρόσβαση στο internet.
- Δεν αντιμετωπίζω κάποια δυσκολία.
- Άλλο / Μη διαθέσιμο

Ενότητα 1. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Ικανοποίηση) των Χρηστών. ✕ ⋮

Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία πρόσβασης στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr . *

ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ 1 2 3 4 5 ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ

3. Θα συνέστηνα τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr σε άλλους. *

ΠΟΤΕ 1 2 3 4 5 ΠΑΝΤΑ/ ΜΕ ΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ

2. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr καλύπτει τις ανάγκες μου. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Ενότητα 2. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την Προσβασιμότητα και την Χρηστικότητα του Gov.gr

Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Η πύλη Gov.gr είναι εύκολη στη χρήση. *

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. Μπορώ εύκολα να βρω τις πληροφορίες που ψάχνω στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr. *

1 2 3 4 5

ΠΟΤΕ ΠΑΝΤΑ

3. Θεωρώ ότι ο σχεδιασμός και η διάταξη της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr διευκολύνουν τις ανάγκες μου. *

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr, προσφέρει επαρκή βοήθεια και υποστήριξη στους χρήστες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του. *

1 2 3 4 5

ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΣ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΠΑΡΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑ

Ενότητα 3. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την Ποιότητα και των ψηφιακών πληροφοριών και των υπηρεσιών του Gov.gr



Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Οι πληροφορίες της διαδικτυακής πύλης Gov.gr είναι ακριβείς και ενημερωμένες. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πλήρεις και καλύπτουν τις ανάγκες μου. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποικιλία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από το Gov.gr. *

ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ 1 2 3 4 5 ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ

4. Οι υπηρεσίες στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι πάντα διαθέσιμες όταν τις χρειάζομαι. *

ΠΟΤΕ 1 2 3 4 5 ΠΑΝΤΑ

Ενότητα 4. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την **Ασφάλεια & Ιδιωτικότητα** του Gov.gr



Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Νιώθω ότι οι προσωπικές μου πληροφορίες είναι ασφαλείς στην πύλη Gov.gr. *

ΚΑΘΟΛΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΣ 1 2 3 4 5 ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΣ

2. Η πύλη Gov.gr διασφαλίζει την ιδιωτικότητά μου. *

ΚΑΘΟΛΟΥ 1 2 3 4 5 ΠΛΗΡΩΣ

3. Εμπιστεύομαι την πύλη Gov.gr για την ασφαλή διαχείριση των δεδομένων μου. *

ΚΑΘΟΛΟΥ 1 2 3 4 5 ΠΛΗΡΩΣ

4. Η πύλη Gov.gr με προστατεύει επαρκώς από απάτες και ψευδείς πληροφορίες. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Ενότητα 5. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την **ποιότητα του συστήματος** της διαδικτυακής πύλης του Gov.gr



Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



⋮

1. Η διαδικασία εγγραφής και εισόδου μου στη διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι εύκολη. *

	1	2	3	4	5	
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

*

2. Η διαδικτυακή πύλη Gov.gr είναι σχεδιασμένη κατάλληλα ώστε να ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές σας ανάγκες και γνώσεις.

	1	2	3	4	5	
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

*

3. Είμαι ικανοποιημένος/η από την εμπειρία χρήσης της εφαρμογής του Gov.gr μέσω του κινητού (π.χ πιστοποιητικό εμβολιασμού-νόσησης, άυλη συντογράφηση).

	1	2	3	4	5	
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ

⋮

4. Η χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr περιορίσε την γραφειοκρατία και τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση μιας Δημόσιας υπηρεσίας. *

	1	2	3	4	5	
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Ενότητα 6. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την **Διαφάνεια & Αξιοκρατία** του Gov.gr



Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Θεωρώ ότι η διαδικασία των προσφερόμενων υπηρεσιών από το Gov.gr χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και αμεροληψία. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. Θεωρώ ότι οι υπηρεσίες του Gov.gr είναι αντικειμενικές και αξιόπιστες. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. Είμαι ικανοποιημένος/η από τη δυνατότητα να έχω άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες των δημόσιων υπηρεσιών και να υποβάλλω χωρίς καθυστέρηση τα αιτήματα που με ενδιαφέρουν (Fuel pass, Market Pass κτλ). *

ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ 1 2 3 4 5 ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ

4. Θεωρώ ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του Gov.gr θα συμβάλλουν στην μείωση φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στη Δημόσια διοίκηση. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΛΗΡΩΣ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Ενότητα 7. Ερωτήσεις που σχετίζονται με την **Ανατροφοδότηση - Αξιολόγηση** του χρήστη με το Gov.gr



Παρακαλώ, επιλέξτε το κατάλληλο πεδίο αναλογικά με το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις κάτωθι προτάσεις συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο.

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απολύτα

Image title



1. Θα ήμουν ικανοποιημένος/η εάν υπήρχε η δυνατότητα παροχής ανατροφοδότησης (αποστολής προτάσεων βελτίωσης) των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της πλατφόρμα Gov.gr. *

ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ 1 2 3 4 5 ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ

2. Θεωρώ ότι η αξιολόγηση της εμπειρίας μου λαμβάνεται υπόψη και συμβάλλει στη βελτίωση της διαδικτυακής πύλης. *

ΔΕΝ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΚΑΘΟΛΟΥ ΥΠΟΨΗ 1 2 3 4 5 ΣΙΓΟΥΡΑ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΥΠΟΨΗ

3. Θεωρώ ότι η δυνατότητα της ανατροφοδότησης θα επηρέαζε θετικά τον εκάστοτε χρήστη να επαναλάβει τη χρήση της διαδικτυακής πύλης Gov.gr στο μέλλον. *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΛΗΡΩΣ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. Εκτός από την ανατροφοδότηση (αξιολόγηση) της εμπειρίας μου με τη διαδικτυακή πύλη Gov.gr, θεωρώ πως θα ήταν χρήσιμο, να υπάρχει η δυνατότητα να αξιολογήσω την εμπειρία μου και με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες (Δια ζώης, τηλεφωνική κ.τ.λ). *

ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΛΗΡΩΣ 1 2 3 4 5 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Image title

