Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2025-01

þÿ¨ · Æ ± º ® º ± ¹ ” ¹ ± – Î Ã · Â • ¾ Å À · Á

þÿ ¿ » ¹ Ä Î ½ Ã Ä · ½ • » » ¬ ´ ± : £ Å ³ º Á

þÿ ‘ ½ ¬ » Å Ã · g o v . g r º ± ¹ š • .

þÿ ’ » ± Ã ¹ ¬ ´ · , • » µ Å ¸ µ Á ¯ ±

þÿ œ µ Ä ± À Ä Å Ç ¹ ± º Ì Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± ” · ¼ Ì Ã ¹ ± Â ” ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã
þÿ ” ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/13073

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Δημόσια Διοίκηση.

Κατεύθυνση: Γενική Διοίκηση.

Ψηφιακή και Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση Πολιτών στην Ελλάδα: Συγκριτική Ανάλυση gov.gr και ΚΕΠ.

Ελευθερία Βλασιάδη

Επιβλέπων Καθηγητής : Χρίστος Χριστοδούλου-Βόλος

Ιανουάριος 2025

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Δημόσια Διοίκηση.

Κατεύθυνση: Γενική Διοίκηση.

Ψηφιακή και Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση Πολιτών στην Ελλάδα: Συγκριτική Ανάλυση gov.gr και ΚΕΠ.

Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Ελευθερία Βλασιάδη

Εξεταστική Επιτροπή

Χρίστος Χριστοδούλου-Βόλος

Μάριος Ψυχάλης

Παναγιώτης Λιαργκόβας

Ιανουάριος 2025

Πνευματικά δικαιώματα Copyright © Όνομα επίθετο φοιτητή: Ελευθερία Βλασιάδη.

Έτος κατάθεσης Διπλωματικής Εργασίας: 2024.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved. Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Σελίδα Εγκυρότητας

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή: Ελευθερία Βλασιάδη

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Ψηφιακή και Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση Πολιτών στην Ελλάδα: Συγκριτική Ανάλυση gov.gr και ΚΕΠ.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 14/2/2025 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων: Χρίστος Χριστοδούλου-Βόλος, Αναπληρωτής Καθηγητής Οικονομικών και Χρηματοοικονομικών. Πρόεδρος Τμήματος Οικονομικών και Διοίκησης.

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μάριος Ψυχάλης, Λέκτορας στα Δημόσια Οικονομικά.

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Παναγιώτης Λιαργκόβας, Καθηγητής.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Ελευθερία Βλασιάδη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Ψηφιακή και Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση Πολιτών στην Ελλάδα: Συγκριτική Ανάλυση gov.gr και ΚΕΠ», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Ελευθερία Βλασιάδη

Περίληψη

Η σύγχρονη δημόσια διοίκηση απαιτεί συνεχή ανάλυση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα, τα ΚΕΠ και η ψηφιακή πλατφόρμα gov.gr αποτελούν τα δύο κύρια μοντέλα εξυπηρέτησης, με το καθένα να έχει διαφορετικά πλεονεκτήματα και αδυναμίες. Με την παρούσα εργασία έγινε μια προσπάθεια σύγκρισης της ικανοποίησης των πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και αναδείχθηκε ότι η μέγιστη ικανοποίηση προκύπτει από το συνδυασμό των δύο μοντέλων, καθώς, τα δυνατά σημεία του ενός καλύπτουν τις αδυναμίες του άλλου. Παρά την γενικότερη ικανοποίηση, αναγκαία είναι η ψηφιοποίηση περισσοτέρων διαδικασιών, η ενημέρωση των πολιτών για τις παρεχόμενες ψηφιακές διαδικασίες, η εκπαίδευσή και η υποστήριξη τους από την ψηφιακή πύλη του gov.gr. Επίσης, στην ολοκλήρωση της μετάβασης στη ψηφιακή εξυπηρέτηση θα μπορούσε να συμβάλει η δια ζώσης εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ με την καθοδήγηση και ενημέρωση των πολιτών που τα επισκέπτονται.

Λέξεις – Κλειδιά: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, gov.gr, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ικανοποίηση πολιτών, Ψηφιακός μετασχηματισμός.

Abstact

Modern public administration requires continuous analysis and improvement of the services provided to citizens and businesses. In Greece, the CCP and the digital platform gov.gr are the two main service models, each with different strengths and weaknesses. The present study was an attempt to compare the citizens' satisfaction with the services offered and it was shown that the maximum satisfaction results from the combination of the two models, since, the strengths of one cover the weaknesses of the other. Despite the overall satisfaction, it is necessary to digitise more procedures, inform citizens about the digital procedures provided, train them and support them through the digital portal of gov.gr. In addition, in order to complete the transition to digital service, the in-person service provided by the CCPs could contribute with the guidance and information of citizens visiting them.

Keywords: Citizen Service Centres, gov.gr, e-Government, Citizen satisfaction, Digital transformation.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου, Χρίστο Χριστοδούλου-Βόλο, για την αμέριστη υποστήριξη, καθοδήγηση και πολύτιμη συμβολή του καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της εργασίας. Η εμπειρία, οι γνώσεις και η διαρκής ενθάρρυνσή του υπήρξαν καθοριστικής σημασίας για την ολοκλήρωση αυτού του ακαδημαϊκού ταξιδιού στην Δημόσια Διοίκηση.

Επίσης, ευχαριστώ τον καθηγητή κ. Γεώργιο Μεραμβελιωτάκη, την οικογένεια μου και τους συναδέλφους στο ΚΕΠ 332 για την υπομονή, την ενθάρρυνση και την υποστήριξη αυτής της προσπάθειας.

Με εκτίμηση,

Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 1ο Εισαγωγικό 1
1.1 Ιστορικό της μελέτης. 1
1.2 Προκλήσεις 4
1.3 Στόχοι έρευνας – ερευνητικά ερωτήματα 5
1.4 Αντικείμενο και σπουδαιότητα της μελέτης 6
1.5 Επισκόπηση μεθοδολογίας. 6
1.6 Δομή 6
Κεφάλαιο 2ο Θεωρητική και βιβλιογραφική ανασκόπηση 8
2.1 Μοντέλα Δημόσιας Διοίκησης 8
2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. 9
2.3 Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών. 10
2.4 Δια ζώσης εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων 12
2.4.1 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. 12
2.4.2 Το παράδειγμα της Κύπρου. 16
2.5 Ψηφιακή εξυπηρέτηση. 16
2.5.1 Ανάγκη μετάβασης στην ψηφιακή διοίκηση και παρεμβάσεις-gov.gr. 16
2.5.2 Συγκριτικά η υφιστάμενη κατάσταση της Ελλάδας. 18
2.5.3 Το παράδειγμα της Εσθονίας. 21
Κεφάλαιο 3ο Μεθοδολογία Έρευνας. 22
3.1 Ερευνητική προσέγγιση και μέθοδοι συλλογής δεδομένων. 22
3.2 Επιλογή δείγματος και Ανάλυση δεδομένων 24
3.3 Εγκυρότητα και αξιοπιστία. 25
3.4 Δεοντολογικά ζητήματα 26
Κεφάλαιο 4ο Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ψηφιακών και δια ζώσης υπηρεσιών στην Ελλάδα. 28
4.1 Ταυτότητα της έρευνας. 28
4.2 Ανάλυση ψηφιακής εξυπηρέτησης πολιτών (gov.gr). 30
4.2.1 Εισαγωγή στο gov.gr. 31
4.2.2 Προσβασιμότητα. 32
4.2.3 Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. 33
4.2.4 Ικανοποίηση χρηστών. 35
4.2.5 Ευκαιρίες και προκλήσεις. 35
4.2.6 Ψηφιακός αναλφαβητισμός. 37
4.3 Ανάλυση της δια ζώσης εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ. 38

4.3.1 Στόχος των ΚΕΠ- Προσβασιμότητα. 38
4.3.2 Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. 39
4.3.3 Ικανοποίηση χρηστών ΚΕΠ. 39
4.3.4 Προκλήσεις και ευκαιρίες. 41
4.4 Συγκριτική ανάλυση ΚΕΠ-GOV.GR. 41
4.4.1 Σύγκριση προτιμήσεων του τρόπου συναλλαγής με το δημόσιο τομέα 41
4.4.2 Γενική σύγκριση ικανοποίησης- προσδοκιών. 42
4.4.3 Σύγκριση στα χαρακτηριστικά. 43
4.4.4 Υβριδική προσέγγιση της εξυπηρέτησης. 45
4.4.5 Πρόταση για την ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση. T-test ανάλυση. 48
4.5 Απόψεις συμμετεχόντων στην ποιοτική έρευνα. 52
Κεφάλαιο 5ο Συμπεράσματα-προτάσεις. 53
Βιβλιογραφία 55
Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο. 61

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Αρχική σελίδα της Πύλης gov.gr. 2
Εικόνα 2: Αρχική σελίδα της Πύλης Overheid.nl. 3
Εικόνα 3: Αρχική σελίδα της Πύλης Belgium.be. 3
Εικόνα 4: Αρχική σελίδα της Πύλης Gov.uk 4
Εικόνα 5: Δείκτης χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2023 19
Εικόνα 6: Δείκτης ψηφιακών υπηρεσιών DESI 2023 19
Εικόνα7: EDGI Overview 20
Εικόνα 8: Ποιότητα δημοσίων υπηρεσιών 29
Εικόνα 9: Στατιστικά επισκεψιμότητας στην επιμορφωτική Πύλη του gov.gr. 32
Εικόνα 10: Συσχέτιση της εκπαίδευσης με την χρήση του gov.gr 34
Εικόνα 11: Αξιολόγηση ΚΕΠ-GOV.GR. 46
Εικόνα 12: Συμφωνία με την φράση 47
Εικόνα 13: Συμφωνία με την φράση σε σχέση με την προτίμηση εξυπηρέτησης. 48
Εικόνα 14: Ολοκλήρωση της μετάβασης στη ψηφιακή εξυπηρέτηση. 49

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Στατιστικά ΚΕΠ 14
Πίνακας 2: Ηλικία και εκπαίδευση συμμετεχόντων 28
Πίνακας 3: Ενασχόληση συμμετεχόντων 29
Πίνακας 4: Χρήση του διαδικτύου 30
Πίνακας 5: Χρήση του διαδικτύου. 30
Πίνακας 6: Διαδικασίες του gov.gr 34
Πίνακας 7: Ευκαιρίες της ψηφιακής εξυπηρέτησης μέσω του gov.gr 36
Πίνακας 8: Προκλήσεις του gov.gr 36
Πίνακας 9: Σημαντικότητα χαρακτηριστικών της εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ. 40
Πίνακας 10: ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠ. Τρόπος συναλλαγής με το Δημόσιο Τομέα. 41
Πίνακας 11: T-test ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠ. 42
Πίνακας 12:Ικανοποίηση- Προσδοκίες ΚΕΠ-GOV.GR. 42
Πίνακας 13: Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ. 43
Πίνακας 14: Ικανοποίηση από το gov.gr 44
Πίνακας 15: Πρόταση για την ψηφιακή μετάβαση. 50
Πίνακας 16: T-test Πρόταση για την ψηφιακή μετάβαση 51

Κεφάλαιο 1ο Εισαγωγικό.

1.1 Ιστορικό της μελέτης.

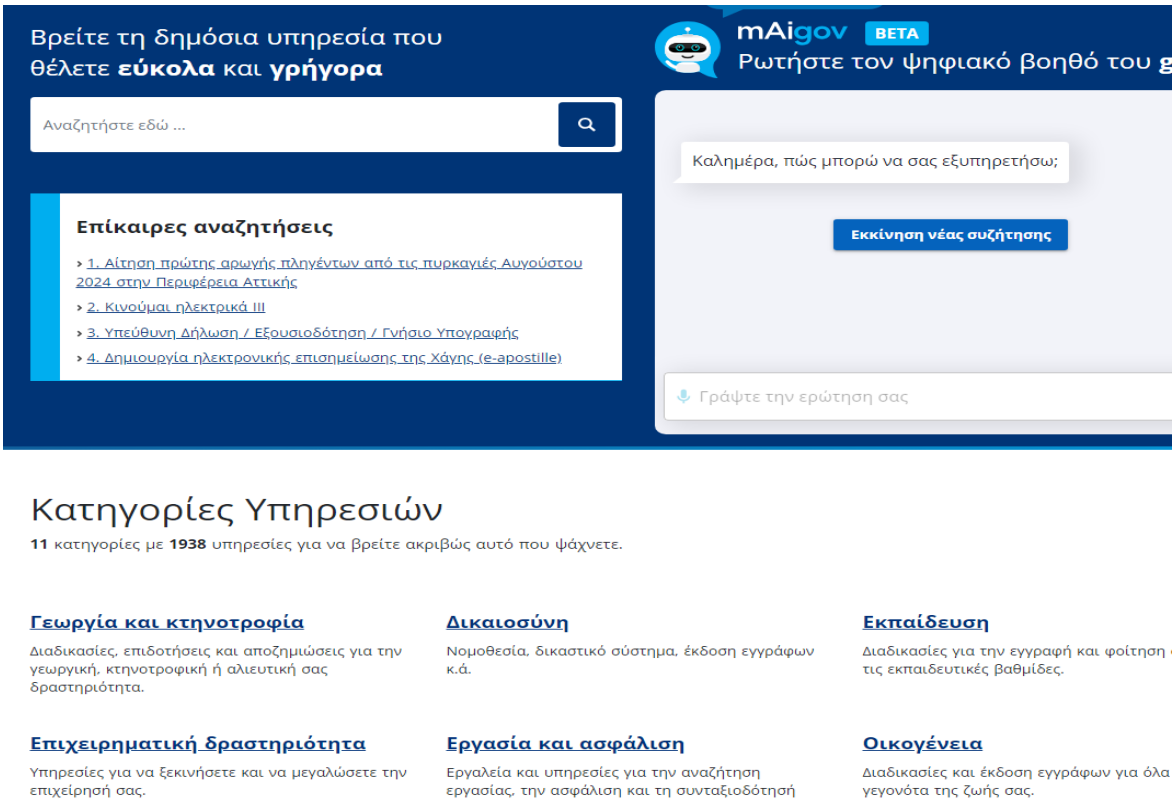
Ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η διασφάλιση της κοινωνικής ευημερίας, η βιωσιμότητα του οργανισμού και προϋποθέσεις είναι η μελέτη των συνθηκών, η έγκαιρη διάγνωση των κινδύνων, η άμβλυνση των συνεπειών τους, η αξιοποίηση της εμπειρίας και της τεχνογνωσίας και η προσαρμοστικότητα στις μεταβαλλόμενες καταστάσεις. Σημαντικό είναι οι κυβερνήσεις να κατέχουν και να λαμβάνουν υπόψη τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της κοινωνίας, στις οποίες οφείλουν να δίνουν αποτελεσματικές και καινοτόμες λύσεις (Σπανού, 2000).

Από τη μια, η παγκοσμιοποίηση και η πληροφοριακή έκρηξη, σε συνδυασμό με την εύκολη προσπέλαση της πληροφορίας, δημιουργούν ευκαιρίες και προσδοκίες στους πολίτες και από την άλλη, ο μεγάλος ανεπαρκής μηχανισμός του Κράτους, που πρέπει να γίνει ανταγωνιστικό , ανέδειξαν αναγκαία την εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης (Κριεμάδης κ.α., 2009).

Σε αυτό το δυναμικό περιβάλλον, διαμορφώθηκαν νέα δεδομένα για την λειτουργία του δημόσιου τομέα, υιοθετήθηκαν καλές δοκιμασμένες πρακτικές άλλων χωρών και η κυβέρνηση προχώρησε το 2002 στην ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και το 2019 στην εφαρμογή της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr). Τα ΚΕΠ, κατά γενική ομολογία, σε σύντομο χρονικό διάστημα, πέτυχαν μια αλλαγή κουλτούρας στην διοίκηση, βάζοντας στο επίκεντρο τον πολίτη και βελτιώνοντας την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Μειώθηκε η αναμονή για την διεκπεραίωση μιας υπόθεσης, αυξήθηκε η προσβασιμότητα ακόμη και για κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών και με την διαλειτουργικότητα πολλά δικαιολογητικά αντλούνταν αυτόματα ώστε να αποφεύγονται οι μετακινήσεις των πολιτών.

Στην συνέχεια, και παράλληλα με την λειτουργία των ΚΕΠ, έχουμε την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr, σχεδιασμένη να παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Το gov.gr ενοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες πολλών υπουργείων, τις οποίες κατηγοριοποιεί σε ξεχωριστές κατηγορίες, για παράδειγμα σχετικές με την οικογένεια, την εκπαίδευση, την εργασία, την υγεία, την επιχείρηση, ώστε οι χρήστες να βρίσκουν εύκολα και γρήγορα την υπηρεσία που χρειάζονται (Εικόνα 1). Στο gov.gr συνεχώς

ενσωματώνονται νέες διαδικασίες, με στόχο να γίνει ο κεντρικός κόμβος αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κράτος.

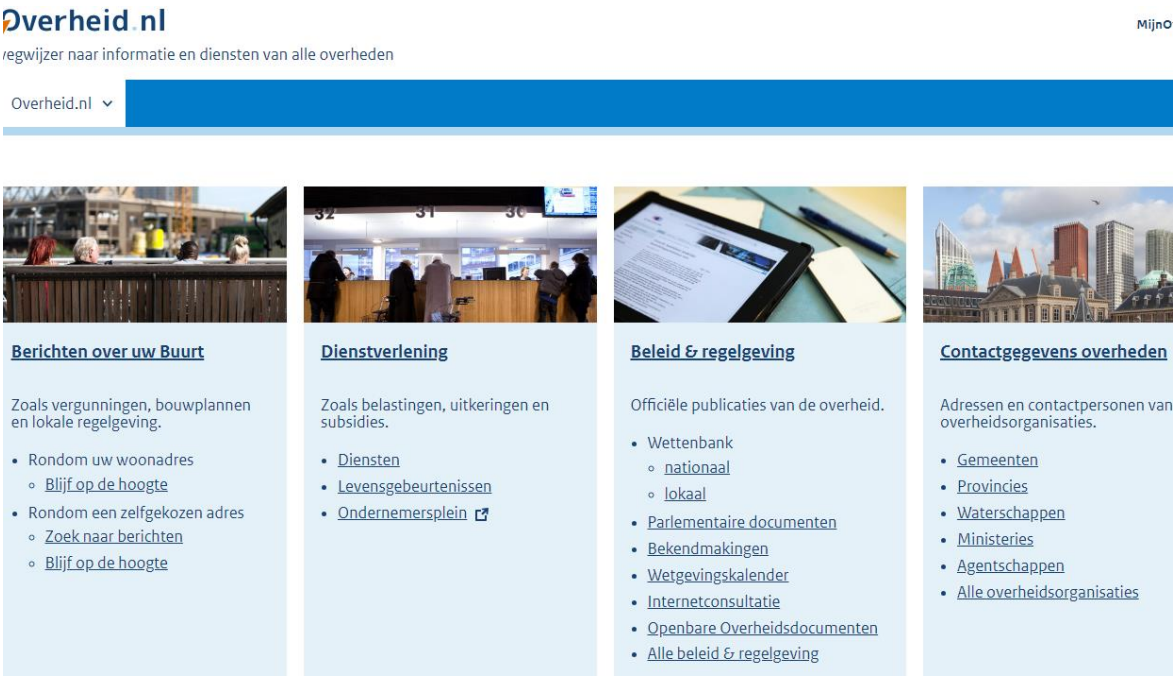


***Εικόνα 1*: Αρχική σελίδα της Πύλης gov.gr.**

Πηγή: gov.gr.

Τόσο τα ΚΕΠ με την δια ζώσης εξυπηρέτηση όσο και το gov.gr με την ψηφιακή έχουν την θετική ανταπόκριση των πολιτών καθότι, συντελούν στην αύξηση του επιπέδου ικανοποίησης τους και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης τους στην δημόσια διοίκηση.

Πολλές κυβερνήσεις παγκοσμίως έχουν προχωρήσει στον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών. Στην Ολλανδία αντίστοιχη του gov.gr, είναι η σελίδα Overheid.nl (Εικόνα 2), που παρέχει ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις καθώς και ενημέρωση για θέματα νομοθεσίας και πολιτικής (Overheid.nl).



***Εικόνα 2*: Αρχική σελίδα της Πύλης Overheid.nl.**

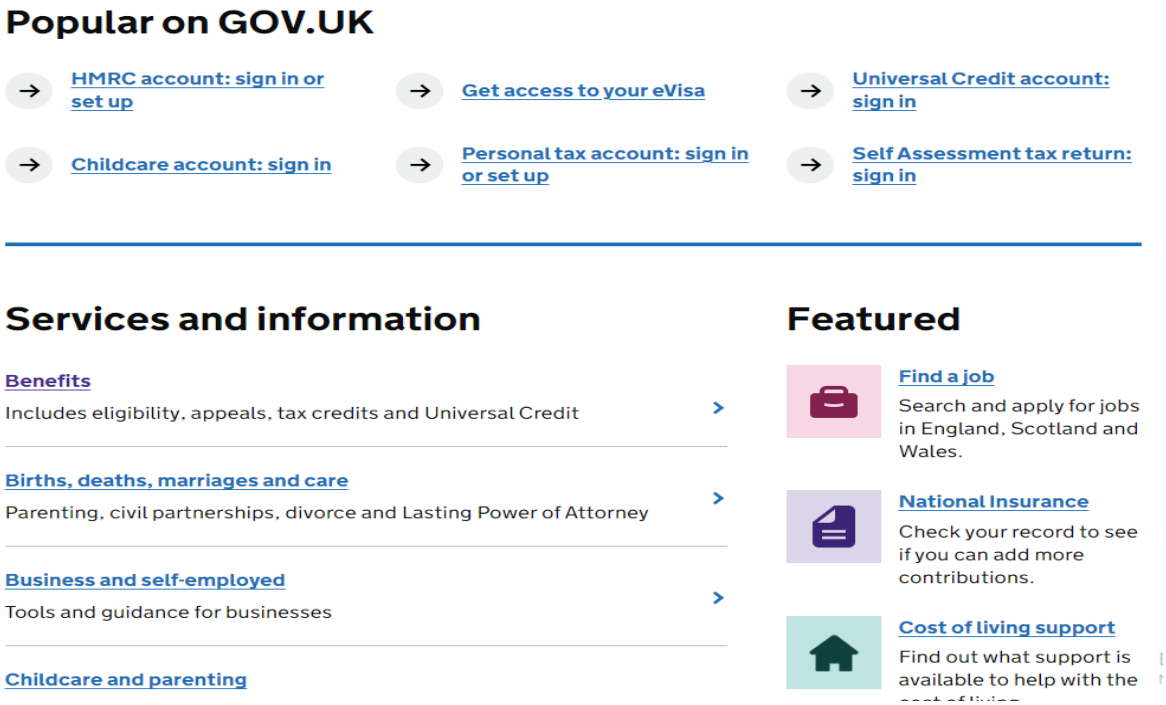
Πηγή: Overheid.nl.

Επίσης, στο Βέλγιο έχουμε την πύλη Belgium.be (Εικόνα 3), που παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες στους πολίτες και στους αλλοδαπούς εργαζόμενους . Με την ηλεκτρονική ταυτότητα Eid, ταυτοποιούνται κατά την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, και πραγματοποιούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους (Belgium.be).

***Εικόνα 3*: Αρχική σελίδα της Πύλης Belgium.be.**

Πηγή: Belgium.be.

Στην ίδια λογική κινείται και η Μεγάλη Βρετανία, της οποίας η ενιαία κυβερνητική πύλη gov.uk (Εικόνα 4), αποτέλεσε πρότυπο για τον σχεδιασμό της πύλης του gov στην Ελλάδα. Εκτός του ότι έχει καταφέρει να συμπεριλάβει όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.uk, διαθέτει και μια πλατφόρμα για ενστάσεις των πολιτών σχετικά με τους κανονισμούς , την RedTapeChallenge (Gov,uk).



Εικόνα 4: Αρχική σελίδα της Πύλης Gov.uk

Πηγή: Gov.uk.

1.2 Προκλήσεις

Με την υιοθέτηση ψηφιακών υπηρεσιών, άλλαξε το που, το πως και το πότε γίνεται η αλληλεπίδραση πολιτών-διοίκησης, τι κάνει ο κάθε ένας και ποιες δεξιότητες απαιτούνται. Με τις ψηφιακές υπηρεσίες οι πολίτες μπορούν να αυτοεξυπηρετούνται από οποιοδήποτε σημείο, με αποτέλεσμα να μπορούν να εξυπηρετηθούν οι άνθρωποι που περιορίζονται στα σπίτια τους λόγω αναπηρίας ή ασθένειας καθώς και οι εργαζόμενοι που θα έπρεπε να πάρουν άδεια για να διεκπεραιώσουν μια υπόθεσή τους. Επίσης, η διαζώσης εξυπηρέτηση που παρέχεται από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ άλλαξε με την ψηφιακή που παρέχεται από ψηφιακά κανάλια με αποτέλεσμα να συντομεύει ο χρόνος διεκπεραίωσης και να αυξηθεί η διαφάνεια. Εξίσου σημαντικό είναι ότι ενώ οι ώρες εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ είναι 12 , οι ψηφιακές υπηρεσίες παρέχονται όλο το 24ωρο.

Απαραίτητες προϋποθέσεις είναι να υπάρχει ψηφιακά η συγκεκριμένη υπηρεσία, να γνωρίζουν πώς να την αναζητήσουν, να έχουν ψηφιακή ταυτότητα και να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία. Ωστόσο, ενώ μειώνονται οι ανισότητες και αντιμετωπίζονται όλοι οι πολίτες ισότιμα, είναι δύσκολο να μάθουν πως πάρθηκε μια απόφαση ή και να την διαπραγματευτούν. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ενδυνάμωση των δεξιοτήτων και η πληροφόρηση των πολιτών είναι εξίσου σημαντικά με την παροχή και τον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών. (Lindgren,etal, 2019).

Οι προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει η δια ζώσης εξυπηρέτηση είναι η υποστελέχωση των υπηρεσιών, στην περίπτωση μας των ΚΕΠ, καθώς και η έλλειψη διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι ενώ η υιοθέτηση της ψηφιακής εξυπηρέτησης μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη, καθιστώντας τις υπηρεσίες αποτελεσματικές και τους χρήστες ικανοποιημένους, εξακολουθεί να υφίσταται η δια ζώσης εξυπηρέτηση κυρίως λόγω έλλειψης πληροφόρησης και ψηφιακών δεξιοτήτων.

1.3 Στόχοι έρευνας – ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της εργασίας είναι να αξιολογήσει τα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών, καθώς και να αναδείξει τις προκλήσεις που υφίστανται για την ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση. Στο πλαίσιο αυτό, θα γίνει ένας προσδιορισμός των δυνατών και αδύνατων σημείων των δύο μοντέλων παροχής υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα στους πολίτες. Τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία βασίζεται ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου είναι :

- Πόσο ικανοποιημένοι είναι πολίτες από τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ;
- Ποια χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ έχουν μεγαλύτερη σπουδαιότητα για τους πολίτες;
- Η ικανοποίηση είναι αντίστοιχη των προσδοκιών των πολιτών από τα ΚΕΠ;
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από την πύλη του gov.gr;
- Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζουν οι χρήστες του gov.gr;
- Πως θα μπορούσε η συνδυασμένη χρήση των δύο μοντέλων να συμβάλει στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση;

1.4 Αντικείμενο και σπουδαιότητα της μελέτης

Το αντικείμενο της μελέτης είναι να συγκρίνει την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, μελετώντας παράγοντες όπως η προσβασιμότητα, η ποιότητα των υπηρεσιών, η ασφάλεια και η ιδιωτικότητα.
Η έρευνα θα γίνει χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς, και το χρονικό διάστημα που θα διακινηθεί το ερωτηματολόγιο δεν συμπίπτει με περίοδο εορτών ούτε με κάποια κρίση υγειονομική ή οικονομική. Ο μόνος περιορισμός είναι ότι αποκλείονται από την συμπλήρωσή του όσοι δεν έχουν email κάτι που θα ληφθεί υπόψη κατά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Η σημασία της μελέτης είναι να αναγνωριστεί το πρόβλημα της χρηστικότητας της πύλης του gov.gr και να ληφθούν πρωτοβουλίες για την αναβάθμιση της πλατφόρμας, και την ενσωμάτωση νέων ψηφιακών υπηρεσιών καθώς και την εκπαίδευση των πολιτών με ψηφιακές δεξιότητες. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαν ίσως να συμβάλουν και σε μια διαδικασία διαβούλευσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

1.5 Επισκόπηση μεθοδολογίας.

Για την αποπεράτωση της παρούσας εργασίας επιλέχτηκε η ποσοτική έρευνα. Με την χρήση ερωτηματολογίου συλλέγονται στατιστικά δεδομένα αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Οι ερωτήσεις θα είναι κλειστού τύπου, για να αποφευχθεί η σύγχυση των ερωτηθέντων και στην συνέχεια θα κατασκευαστούν γραφήματα και πίνακες, διευκολύνοντας την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Η ποσοτική έρευνα είναι περισσότερο γενικεύσιμη, πιο αντικειμενική ίσως εμβαθύνει λιγότερο από την ποιοτική έρευνα αλλά έχει μεγαλύτερο πλήθος συμμετεχόντων και πληροφοριών(Ahmad, etal., 2019).Τα δύο μοντέλα εξυπηρέτησης θα συγκριθούν με κριτήρια την ικανοποίηση των πολιτών, και την προσβασιμότητα.

1.6 Δομή

Συγκεκριμένα, στο 2ο κεφάλαιο, γίνεται μια θεωρητική και βιβλιογραφική επισκόπηση, παρουσιάζονται τα μοντέλα εξυπηρέτησης πολιτών, καθώς και τα οφέλη και οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν.

Το ερευνητικό μέρος ξεκινάει με το τρίτο κεφάλαιο, την μεθοδολογία της έρευνας. Παρουσιάζει αναλυτικά το σχεδιασμό της μεθόδου και το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε.

Στην συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο, εισάγονται τα αποτελέσματα της έρευνας με την μορφή στατιστικών και περιγράφονται προκειμένου να γίνει η συγκριτική ανάλυση μεταξύ ΚΕΠ και gov.gr

Η εργασία ολοκληρώνεται με το πέμπτο κεφάλαιο, όπου παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα καθώς και προτάσεις εξάλειψης των προκλήσεων που συναντούν οι πολίτες κατά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο Τομέα.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι το εγχείρημα αυτό δεν αναδεικνύει απλά το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών, αλλά προσπαθεί να δώσει έμφαση στην ανάγκη βελτίωσης της ψηφιακής προσβασιμότητας, ώστε να ενισχυθεί το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Κεφάλαιο 2ο Θεωρητική και βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Μοντέλα Δημόσιας Διοίκησης

Στην Δημόσια Διοίκηση διαχρονικά εφαρμόστηκαν μοντέλα όπως το Βεμπεριανό, το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το βεμπεριανό μοντέλο καλλιεργεί την ακαμψία, την αδράνεια, την ανικανότητα προσαρμογής, με συνέπεια να μην γίνονται αντιληπτές οι εξελίξεις των κοινωνικών αναγκών. Βέβαια, η εξειδίκευση και ο καταμερισμός εργασίας μπορούν να θεωρηθούν θετικές παράμετροι στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων (Κεφής, 2005). Στην άποψη του Κεφή θα μπορούσαμε να αντιπαραθέσουμε την πιθανότητα αυτές οι θετικές παράμετροι να καλλιεργήσουν τη μετριότητα, την τυπολατρία και την αδιαφορία.

Η ανάγκη για λιγότερο λειτουργικό κόστος, για αύξηση της αποδοτικότητας και για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών οδήγησαν στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, που δίνει έμφαση στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες, ενώ παράλληλα επιδιώκει να φέρει περισσότερη διαφάνεια και λογοδοσία. Ο στόχος του είναι να καταστήσει τον δημόσιο τομέα πιο ευέλικτο, αποτελεσματικό και οικονομικό, υιοθετώντας δοκιμασμένες πρακτικές από τον ιδιωτικό τομέα. Με αρχές την νομιμότητα και την λογοδοσία, εισήγαγε πρακτικές μεταρρύθμισης όπως νέες μορφές ελέγχου και ρύθμισης της δημόσιας δράσης με τις ανεξάρτητες αρχές και την αξιολόγηση με την χρήση δεικτών απόδοσης.

Ορισμένες από τις δράσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ είναι η διοίκηση αποτελεσμάτων, η διοίκηση ολικής ποιότητας και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government), που αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνήσεων, πολιτών και επιχειρήσεων (Κτιστάκη, 2009).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει όλες τις δράσεις που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση και τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, με στόχο την απλούστευση τους, ώστε να είναι πιο εύχρηστες από τους πολίτες. Ο κύριος σκοπός της είναι η αύξηση της συμμετοχικότητας, η βελτίωση της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην διοίκηση (Αποστολάκης, κ.α., 2008).

Ωστόσο, για την επίτευξη του στόχου, είναι προαπαιτούμενο να καλυφθούν διοικητικές προϋποθέσεις, κοινωνικές και τεχνολογικές, όπως η διαμόρφωση του νομικού πλαισίου, η απλούστευση των διαδικασιών, η εκπαίδευση του

προσωπικού, η ενημέρωση της κοινωνίας, η μείωση του ψηφιακού χάσματος, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και η διαμόρφωση ασφαλών συνθηκών πρόσβασης στις πλατφόρμες (Μιχιώτης & Ρωσσίδης, 2023).

Με την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και τα ανοιχτά δεδομένα, οι πολίτες έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτυακών πλατφορμών, μειώνοντας την ανάγκη για φυσική παρουσία και κερδίζοντας χρόνο και χρήμα. Μπορούν να εκτελούν συναλλαγές, όπως πληρωμή φόρων, υποβολή αιτήσεων, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και από οποιοδήποτε σημείο, διευκολύνοντας την καθημερινότητά τους. Όλοι έχουν ισότιμη ενημέρωση, τους παρέχονται ίσες ευκαιρίες, ενισχύεται η διαφάνεια και εξαλείφεται η κακοδιαχείριση και η διαφθορά. Επίσης, έχουν δημιουργηθεί πλατφόρμες, όπου οι πολίτες μπορούν να εκφράζουν απόψεις, να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να συμβάλλουν στον σχεδιασμό πολιτικών (gsis.gr).

Εντούτοις, η ψηφιοποίηση και η αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων δεν θα πρέπει να σχετίζονται μόνο με την ποιότητα αλλά και με την παροχή εξατομικευμένης υπηρεσίας, όπως παροχή υπηρεσιών στα άτομα με ειδικές ανάγκες, γλωσσική υποστήριξη για μειονότητες (Ranerup & Henriksen, 2019).

Παρά τα πλεονεκτήματα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιμετωπίζει και προκλήσεις, όπως το ψηφιακό χάσμα, καθότι δεν έχουν όλοι πρόσβαση στις απαιτούμενες τεχνολογίες ή ακόμη και τις απαιτούμενες δεξιότητες. Επίσης, κρίσιμη είναι η προστασία των προσωπικών δεδομένων για τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης των χρηστών (secdigital.gov.gr).

Συμπερασματικά, καταλήγουμε ότι η μεταρρύθμιση στην δημόσια διοίκηση οδήγησε σε ένα μοντέλο με επίκεντρο τον πολίτη και την ικανοποίηση του από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, δηλαδή σε μια διοίκηση ολικής ποιότητας.

2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες είναι μία από τις κύριες πηγές δημόσιας αξίας και αυτή η αξία εξαρτάται από το επίπεδο της ποιότητας της υπηρεσίας που παρέχεται από το δημόσιο οργανισμό (Omar κ.α., 2011).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) επικεντρώνεται στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών. Η ποιότητα πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς, μέσω της αξιολόγησης και της ανατροφοδότησης, όλων των διαδικασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών. Η

αξιολόγηση γίνεται με ακριβείς μετρήσεις, με τη χρήση στατιστικών μεθόδων, για την παρακολούθηση της ποιότητας και την ανίχνευση προβλημάτων. Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται για να κατανοήσουν την σημασία της ποιότητας και να αποκτήσουν την απαιτούμενες δεξιότητες για την αποτελεσματική συμμετοχή τους στις διαδικασίες. Η επικέντρωση στον πολίτη έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών του (Investopediateam, 2024).

Η Δ.Ο.Π. προάγει μια κουλτούρα όπου η ποιότητα είναι ευθύνη όλων, ενισχύοντας την δέσμευση των εργαζομένων και την εμπιστοσύνη της κοινωνίας στη διοίκηση.

Μια βιβλιογραφική έρευνα που έγινε ανέδειξε ότι ενώ υπάρχουν πολυάριθμες μελέτες που αναλύουν τους παράγοντες για την εφαρμογή της Δ.Ο.Π., δεν καταλήγουν σε ένα μοντέλο αλλά σε ένα δίκτυο αλληλεξαρτώμενων πρακτικών, τεχνικών και εργαλείων. Το μοντέλο των Η.Π.Α. απαριθμεί σε επτά κατηγορίες τις κύριες έννοιες και αξίες στη διαχείριση ποιότητας: ηγεσία, στρατηγικός σχεδιασμός, προσανατολισμός ανθρώπινων πόρων, διαχείριση διαδικασιών, πληροφορίες και ανάλυση, εστίαση στον πελάτη και στην αγορά και επιχειρηματικά αποτελέσματα. Στη συνέχεια, όταν η διοίκηση γνωρίζει τα στοιχεία της Δ.Ο.Π., μπορούν να αναπτυχθούν δραστηριότητες για την εφαρμογή τους. Τέτοιες δραστηριότητες θα περιλαμβάνουν τις πρακτικές, τα εργαλεία και τις τεχνικές, ένα άτομο υπεύθυνο για την υλοποίηση και μια προθεσμία ολοκλήρωσης, προκειμένου να επαληθευτεί ότι η υλοποίηση ήταν κατάλληλη (Jose, 2005).

Γίνεται, επομένως, εύκολα αντιληπτό ότι ο Δημόσιος Τομέας αναμένεται να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες με δίκαιο, διαφανή, αξιόπιστο και ευέλικτο τρόπο για την ικανοποίηση των πολιτών.

2.3 Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών.

Η εφαρμογή συστημάτων μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών είναι καίριας σημασίας για την Δ.Ο.Π., καθότι βοηθούν τη διοίκηση να κατανοήσει τις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών, να αναγνωρίσει τις αδυναμίες της και να λάβει μέτρα για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Η μέτρηση μπορεί να γίνει με συστηματικές έρευνες μέσω ερωτηματολογίων, που καλύπτουν διάφορες πτυχές των υπηρεσιών και με στοχευμένες δημοσκοπήσεις σε συγκεκριμένες υπηρεσίες και τομείς.

Για το σκοπό αυτό, την αξιολόγηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση, χρησιμοποιούνται ποσοτικοί δείκτες όπως ο χρόνος αναμονής, ποσοστό ολοκλήρωσης αιτημάτων ή και ποιοτικοί δείκτες όπως οι επικοινωνιακές δεξιότητες των υπαλλήλων.

Σημαντική στην αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι και η δημιουργία πλατφόρμων online, όπου οι πολίτες σχολιάζουν, αξιολογούν τις υπηρεσίες που έλαβαν και προτείνουν λύσεις βελτίωσης.

Η ικανοποίηση είναι διαφορετική για κάθε άτομο αφού βασίζεται στην εμπειρία του, στην πληροφόρηση που έχει και φυσικά στο πως αντιλαμβάνεται την ποιότητα των υπηρεσιών. Ωστόσο, πρόσφατη έρευνα εξέτασε και άλλους παράγοντες που οδηγούν στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών. Τα δεδομένα αποκάλυψαν ότι α) η τήρηση της νομοθεσίας β) η άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα γ) η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, έχουν θετική επίδραση στην ικανοποίηση των πολιτών. Ως εκ τούτου, η προσεκτική παρέμβαση σε αυτούς τους παράγοντες είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση υψηλότερης ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες (Lamsal & Gupta, 2022).

Αξίζει να σημειωθεί, ότι έγιναν πολλές έρευνες για τη σχέση μεταξύ προσδοκίας και ικανοποίησης, με τις προσδοκίες να διαδραματίζουν βασικό ρόλο στον καθορισμό επιπέδων ικανοποίησης. Σε ένα άρθρο τους οι Roch&Poister, αρχικά βασίστηκαν στην άποψη ότι η ικανοποίηση είναι στενά συνδεδεμένη με τις αντιλήψεις των πελατών – πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών, που είναι πιθανό να διαφέρουν. Η σχέση μεταξύ της αντιληπτικής ποιότητας μιας υπηρεσίας από τους πολίτες και της παρεχόμενης ποιότητας από την υπηρεσία είναι ζωτικής σημασίας στην κατανόηση του επιπέδου ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η ασυμφωνία μεταξύ προσδοκιών και αντίληψης επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίηση. Με την εξέταση ενός μοντέλου απόρριψης προσδοκιών για τη μέτρηση της ικανοποίησης, που χρησιμοποιήθηκε σε προηγούμενες έρευνες, αποκάλυψαν ότι η ικανοποίηση είναι συνάρτηση όχι μόνο των προσδοκιών και της αντιληπτικής ποιότητας, αλλά και της αποδοκιμασίας (προσδοκία- αντίληψη) για την ποιότητα των υπηρεσιών (Roch & Poister, 2006).

Πρόσφατες μελέτες για την ικανοποίηση των πολιτών από τη Δημόσια Διοίκηση, έπαιρναν ως βάση ένα μοντέλο που υποστήριζε ότι οι προσδοκίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην αξιολόγηση των πολιτών. Όμως, εμπειρικές μελέτες δείχνουν ότι οι προσδοκίες έχουν ελάχιστη έως καθόλου επίδραση στην ικανοποίηση. Ίσως, αυτό να συμβαίνει, γιατί δεν γίνεται διάκριση μεταξύ δύο τύπων προσδοκιών, αυτές για το τι πρέπει να συμβαίνει (κανονιστικές), τι είδους υπηρεσίες πρέπει να

παρέχονται, έναντι εκείνων που περίμεναν να παρέχονται (προγνωστικές). Οι κανονιστικές συνδέονται αρνητικά και έντονα με την ικανοποίηση, ενώ οι προγνωστικές συνδέονται ελάχιστα (Favero & Kim, 2021).

Επίσης, σε κάποια άλλη έρευνα ικανοποίησης πολιτών αναδείχθηκαν και άλλες μεταβλητές που επηρεάζουν σημαντικά τον βαθμό ικανοποίησης, όπως το εισόδημα, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση και φυσικά ακολουθούν οι προσδοκίες που επηρεάζουν τις αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών (Badri κ.α., 2015).

Ο βαθμός ικανοποίησης αποτυπώνεται και από την προτίμηση που δείχνουν οι πολίτες σε κάποιες υπηρεσίες. Για παράδειγμα, μια υπηρεσία μπορεί να προσφέρεται από περισσότερους του ενός φορέα ή ακόμη και με δύο τρόπους, δια ζώσης και ψηφιακά. Οι πολίτες επιλέγουν αυτόν που, από πληροφορίες ή την εμπειρία τους, γνωρίζουν ότι θα έχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση και την μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Κατά συνέπεια, η ικανοποίηση είναι σύνθετη έννοια που συνδυάζει εμπειρίες, προσδοκίες, επίπεδο εκπαίδευσης και ποιότητα υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, οι φορείς του Δημοσίου Τομέα θα πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, δια ζώσης ή ηλεκτρονικά, για την ικανοποίηση των πολιτών.

2.4 Δια ζώσης εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων

2.4.1 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή, σε μια προσπάθεια στήριξης της ανάπτυξης σε τομείς όπως: η εκπαίδευση, ο πολιτισμός, οι τεχνολογίες, ενέκρινε ένα αναπτυξιακό πρόγραμμα για την περίοδο 2000-2006, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας». Ένα μεγάλο ποσό από τη χρηματοδότηση διατέθηκε για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Δημόσιο Τομέα. Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος το 2002 ιδρύθηκαν τα Κ.Ε.Π., ενώ, μέχρι τότε, η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών γινόταν από τις καθ' ύλην υπηρεσίες (Νόμος 3013/2002).

Τα υψηλά επίπεδα γραφειοκρατίας καθιστούσαν χρονοβόρες και δύσκολες τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων. Το όραμα ήταν τα Κ.Ε.Π. να λειτουργήσουν ως one-stop-shop, για να μειωθούν οι μετακινήσεις και η ταλαιπωρία των πολιτών. Βέβαια, ακόμη και σήμερα, δεν λειτουργούν ως one-

stop-shop για το σύνολο των διαδικασιών, ωστόσο μπορούν να διεκπεραιώσουν πάνω από 1057 διαδικασίες.

Το σύνθημα να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες, ενίσχυσε την εικόνα μιας ανθρωποκεντρικής διοίκησης, καθώς και την εμπιστοσύνη των πολιτών στον Δημόσιο Τομέα. Οι διαδικασίες απλοποιήθηκαν, έγιναν φιλικές και προσβάσιμες στον πολίτη και αναγνωρίστηκε η ανάγκη για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση.

Αρχικά, ιδρύθηκαν Κ.Ε.Π. στις έδρες των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Δήμων. Το 2011 με το Πρόγραμμα Καλλικράτης (Νόμος 3852/2010), εντάχθηκαν όλα τα Κ.Ε.Π. στους Δήμους, όπου και παραμένουν. Τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν υπό την εποπτεία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο καθορίζει τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται, την εκπαίδευση του προσωπικού, το ωράριο λειτουργίας, την ανανέωση του εξοπλισμού, και την ανακαίνιση των υποδομών.Η στελέχωση γίνεται με προκήρυξη, που ξεκινάει με την διαπίστωση των κενών θέσεων από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Επιπλέον, η εκπαίδευση του προσωπικού για τις νέες διαδικασίες και τεχνολογίες είναι βασικός παράγοντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης, καθώς η καταρτισμένη γνώση διασφαλίζει την ποιότητα και τη δημιουργία ενός αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης στην εγκυρότητα της πληροφόρησης και της ολοκλήρωσης των υποθέσεων των πολιτών.

Σε μια έρευνα των Μανωλίτζα και Γιαννακόπουλου σχετικά με τα κριτήρια ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ, ένα σημαντικό κριτήριο αφορά το προσωπικό, το οποίο θα πρέπει να έχει δεξιότητες γνωστικές, ανταπόκρισης, και επικοινωνιακές. Ενώ δεύτερο κριτήριο είναι ο χρόνος αναμονής και η ποικιλία υπηρεσιών και μετά ακολουθεί η προσβασιμότητα (Manolitzas & Yannacopoulos, 2013).

Τα Κ.Ε.Π. έχουν εγκατασταθεί σε κεντρικά σημεία και παρέχουν ένα καθαρό, φιλικό και προσβάσιμο περιβάλλον, ενώ παράλληλα σε αρκετά Κ.Ε.Π. εφαρμόζεται το σύστημα ηλεκτρονικής προτεραιότητας και διαχείρισης επισκεπτών, που συμβάλλει στην οργάνωση της υπηρεσίας, μειώνοντας τον χρόνο αναμονής και βελτιώνοντας την εμπειρία του πολίτη κατά την επίσκεψή του.

Από το 2010, τα 54 από τα Κ.Ε.Π. της χώρας, λειτουργούσαν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης, όπου οι Έλληνες πολίτες μπορούσαν να πάρουν πληροφορίες ή και να υποβάλλουν αίτηση με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την έναρξη μιας επιχείρησης. Σήμερα, έχει δημιουργηθεί το eugo.gov.gr, που αφορά και Ευρωπαίους πολίτες, που ενδιαφέρονται να ασκήσουν την

επιχειρηματική τους δραστηριότητα στην Ελλάδα. Η πύλη eugo.gov.gr έχει συνδεθεί με το νέο backoffice των Κ.Ε.Π., ωστόσο, μπορούν όλοι να έχουν πρόσβαση σε αυτήν χωρίς την μετακίνηση σε κάποιο Κ.Ε.Π. ή στις αρμόδιες υπηρεσίες. Με αυτό το εργαλείο ενισχύεται η διαφάνεια και η ισότητα και υποστηρίζεται η ανάπτυξη (eugo.gov.gr).

Στην Ελλάδα σήμερα, στο σύνολο των Περιφερειών, λειτουργούν 1038 Κ.Ε.Π., και σύμφωνα με τα στατιστικά του Υπουργείου Ψηφιακής διακυβέρνησης έχουν διεκπεραιώσει τα τελευταία 6 χρόνια, με μία έως δυο επισκέψεις των πολιτών, μεγάλο αριθμό υποθέσεων, όπως φαίνεται στον πίνακα 1.

Πίνακας 1: Στατιστικά ΚΕΠ

ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
2019	8.019.366
2020	7.984.936
2021	8.132.686
2022	7.971.446
2023	5.587.415
2024	6.797.273

Πηγή: kepstats 2024

Σε μια μελέτη από τις Πατέλη και Φιλιππίδου, συνέλεξαν δεδομένα από ένα ευρύ φάσμα υπαλλήλων με τη μέθοδο της συνέντευξης και κατέληξαν ότι η τεχνολογία και τα πληροφοριακά συστήματα διαδραματίζουν βασικό ρόλο στη μετάβαση από το παλιό στο νέο πρότυπο διοίκησης (Πατέλη& Φιλιππίδου, 2008).

Επίσης, στο Πρόγραμμα Ελλάδα 2.0, στον 2ο Πυλώνα (2022-2025), που αφορά την ψηφιακή μετάβαση, υπάρχει η δράση που αφορά στον εκσυγχρονισμό των Κ.Ε.Π., με χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την υλοποίηση της οποίας, έγινε ανακαίνιση των κτιριακών υποδομών, εκσυγχρονισμός των πληροφοριακών υποδομών και προμήθεια υπολογιστών και τάμπλετ, με στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις (Ελλάδα 2.0).

Η ανθρωποκεντρική προσέγγιση περιλαμβάνει, επίσης, τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα Κ.Ε.Π., με στόχο την προσαρμογή στις ανάγκες των πολιτών. Οι πολίτες συμμετέχουν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών,

μέσω διαδικασιών ανατροφοδότησης, κάτι που βοηθά στη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης.

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. (ΔΟΛΚΕΠ) θέτει μετρήσιμους στόχους για την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας θα μπορούσαν να είναι: 1) ο αριθμός των πολιτών που προτιμούν τα Κ.Ε.Π. για την εξυπηρέτησή τους 2) οι υπηρεσίες που είναι μη συνεργάσιμες με τα Κ.Ε.Π. για την παροχή υπηρεσιών και 3) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ωστόσο, ο επιτυχημένος θεσμός αντιμετωπίζει και προκλήσεις, όπως η υποστελέχωση πολλών Κ.Ε.Π., με αποτέλεσμα να λειτουργούν μόνο σε πρωινό ωράριο, και αυτό γιατί λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας, με την κινητικότητα έχουν μεταταχθεί πολλοί υπάλληλοι σε άλλες υπηρεσίες, ενώ οι προκηρύξεις νέων προσλήψεων είναι σπάνιες και οι διαδικασίες χρονοβόρες. Μια άλλη απειλή για τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. είναι η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων του Δημοσίου. Σε κάποιες υπηρεσίες δεν έχει γίνει απλοποίηση, συγχώνευση διαδικασιών, ούτε εφαρμόζεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση με αποτέλεσμα την απαίτηση πλήθους δικαιολογητικών από τον πολίτη και τη δυσαρέσκεια του.

Νέα Κ.Ε.Π. ιδρύονται σε πολλές χώρες και βελτιώνονται τα υπάρχοντα, διαμορφώνοντας καινοτόμες λύσεις πάνω στα θέματα της πρόσβασης, της ταχύτητας, της εξατομίκευσης και της αλληλεπίδρασης. Αυτές οι λύσεις που συνδέονται με την αυξανόμενη διαθεσιμότητα και εξέλιξη της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αφενός δίνουν στη διοίκηση τη δυνατότητα να παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες στους πολίτες, αφετέρου οι πολίτες έχουν περισσότερες ευκαιρίες αλληλεπίδρασης μαζί της. Με βάση αυτές τις τάσεις σχεδιάζονται και μεταρρυθμίζονται συνεχώς τα Κ.Ε.Π., λαμβάνοντας υπόψη: α) τα κανάλια παροχής υπηρεσιών β) το βάθος παροχής υπηρεσιών, ώστε να περνάει από την πληροφόρηση στη διεκπεραίωση των υποθέσεων, γ) τη διασύνδεση όσο το δυνατόν περισσότερων δημόσιων υπηρεσιών δ) την τοποθεσία και την ομοιομορφία, ώστε να μειώνονται οι μετακινήσεις και να είναι ευδιάκριτα από τους πολίτες και ε) τη χρηματοδότησή τους (Pfeil κ.α., 2017).

2.4.2 Το παράδειγμα της Κύπρου.

Το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) του Υπουργείου Οικονομικών της Κύπρου, το 2005, ίδρυσε το πρώτο Κ.Ε.Π. και σήμερα λειτουργούν συνολικά 9 Κ.Ε.Π. στην Κύπρο, για την παροχή πολλών υπηρεσιών

από ένα σημείο. Αξιοσημείωτη είναι η αποδοχή του θεσμού από την κοινωνία, καθώς με έρευνα του ΤΔΔΠ το 2019 τα ΚΕΠ παρείχαν κατά μέσο όρο 4700 υπηρεσίες την ημέρα. Το ΤΔΔΠ μεριμνά για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και για ανάπτυξη του προσωπικού με δεξιότητες τόσο γνωστικές, όσο και επικοινωνιακές. Στόχος είναι η υιοθέτηση μιας νέας κουλτούρας στον δημόσιο τομέα που με επίκεντρο τον πολίτη και τις ανάγκες του θα προωθεί τη συνεργασία και την επικοινωνία.

Με έρευνα που διεξήγαγε το ΤΔΔΠ το 2023, διανέμοντας ερωτηματολόγιο σε 2.458 πολίτες, το 97,1% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο από τον θεσμό των Κ.Ε.Π. Το 80,9% των ερωτηθέντων κρίνει ότι τα Κ.Ε.Π. συνεισφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας και το 89,6% ότι αποδεικνύονται αντάξια των απαιτήσεων και των αναγκών τους (ΤΔΔΠ, 2023).

Εν κατακλείδι μπορούμε να πούμε, ότι το μεγαλύτερο μέρος της δια ζώσης εξυπηρέτησης των πολιτών παρέχεται από τα Κ.Ε.Π., τα οποία στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού και της αναβάθμισης, παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες και έχουν ευρεία αποδοχή από την κοινωνία.

2.5 Ψηφιακή εξυπηρέτηση.

2.5.1 Ανάγκη μετάβασης στην ψηφιακή διοίκηση και παρεμβάσεις-gov.gr.

Η ανάγκη για ψηφιακή μετάβαση στη δημόσια διοίκηση έχει γίνει επιτακτική, εξαιτίας των συνεχώς μεταβαλλόμενων κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να ικανοποιεί τις εξελισσόμενες ανάγκες της κοινωνίας, να γίνει ανθεκτικός και ανταγωνιστικός. Φυσικά, η ψηφιακή μετάβαση διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών, όπως το gov.gr, στις ψηφιακές υπηρεσίες, βελτιώνοντας τη σχέση πολιτών-δημόσιου τομέα. Οφέλη έχουν και οι επιχειρήσεις, καθώς απλοποιούνται, αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους με το δημόσιο, ενώ μειώνεται και ο κίνδυνος διαφθοράς. Κατά συνέπεια, η ψηφιακή μετάβαση δεν είναι πλέον επιλογή, αλλά αναγκαιότητα για την ανάπτυξη και την βιωσιμότητα των δημοσίων οργανισμών και απαιτεί στρατηγικό σχεδιασμό που περιλαμβάνει τεχνολογικές αλλαγές, και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις (Ευρωπαϊκή Επιτροπή).

Προς αυτή την κατεύθυνση έγιναν παρεμβάσεις, όπως η έκδοση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025), με αρχές τον πολίτη -κεντρικό σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών και την απλούστευση των διαδικασιών.

Παράλληλα, ξεκίνησε η καταγραφή των διαδικασιών του δημόσιου τομέα, αφού έγινε ανασχεδιασμός και απλούστευσή τους, στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (MITOS), από το οποίο μπορούν να αντλούν πληροφορίες οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι εξυπηρετούμενοι.

Επίσης, για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων του Δημόσιου τομέα, εγκρίθηκε η Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας με αποστολή την οργάνωση, τον συντονισμό και τον έλεγχο δράσεων για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κυβερνοαπειλών.

Στη συνέχεια, κατά την πανδημία covid-19, λόγω του επείγοντος και του εγκλεισμού των πολιτών, είχαμε ραγδαία εξέλιξη στην ψηφιακή μεταρρύθμιση, με αξιοθαύμαστες πρωτοβουλίες. Άρχισε να εφαρμόζεται η τηλεργασία, η έκδοση πιστοποιητικών από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων στα Κ.Ε.Π., η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών με ψηφιακά ραντεβού, η άυλη συνταγογράφηση, δημιουργήθηκαν πλατφόρμες σχετικά με το εμβόλιο, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η ηλεκτρονική εγγραφή στην εκπαίδευση, ηλεκτρονικές συναλλαγές με το ΕΦΚΑ και τον ΟΑΕΔ. Στον τομέα της οικονομίας δημιουργήθηκε η πλατφόρμα e-καταναλωτής όπου γινόταν δήλωση των τιμών των προϊόντων και η eugo.gov.gr για ψηφιακές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις (Σπινέλης κ.α., 2021).

Επίσης, αξίζει να αναφέρουμε την ενιαία και ισχυρή αυθεντικοποίηση του χρήστη, που πλέον έχει απλοποιηθεί και γίνεται με κωδικούς του taxisnet και έναν κωδικό μιας χρήσης (One Time Password – OTP) που λαμβάνει ο πολίτης στο επιβεβαιωμένο, μέσω του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών (ΕΜΕΠ), κινητό του τηλέφωνο.

Οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν ψηφιακά έγγραφα και να τα διακινούν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Επίσης η πύλη παρέχει υποστήριξη για Έλληνες που ζουν στο εξωτερικό.

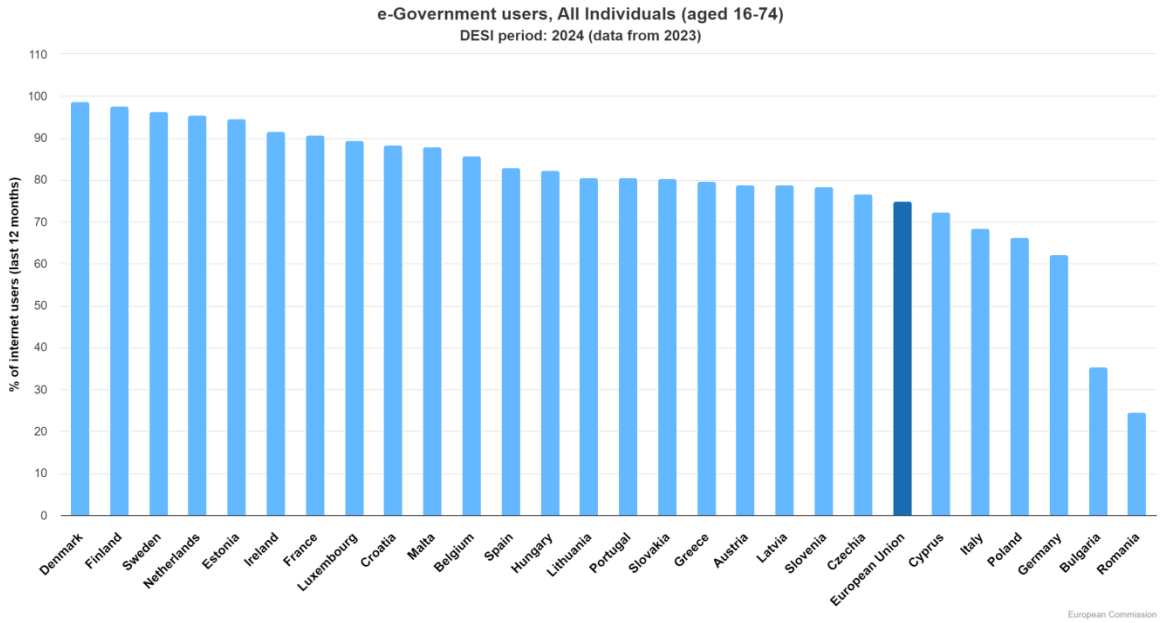
Μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2023 από τους Δημητρέλου και Φούσκα, κατέληξε σε τρεις κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν την επιτυχή δημιουργία, λειτουργία και την εξέλιξη της ψηφιακής εξυπηρέτησης. Οι κατηγορίες είναι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής, η Κυβέρνηση και οι Πολίτες. Οι Τεχνολογίες πληροφορικής είναι μια σύνθεση παραγόντων, όπως η επιλογή της τεχνολογίας, η προστασία και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, η πρόσβαση στο

διαδίκτυο, η ταχύτητα και η διασύνδεση με άλλες πλατφόρμες. Η κυβέρνηση είναι η σύνθεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη νομοθεσία, τη διαφάνεια, την εμπιστοσύνη, τη συνεργασία των υπαλλήλων, και τέλος ο χρήστης που θα πρέπει να έχει ευκολία πρόσβασης, αντιλαμβανόμενη χρηστικότητα, τεχνική ικανότητα και ηλεκτρονική συμμετοχή. Είναι στο χέρι κάθε κυβέρνησης να εστιάσει στην ικανοποίηση κάθε παράγοντα. Οι ψηφιακοί παράγοντες στην Ελλάδα είναι χαμηλοί, αλλά είχαμε μια επιτάχυνση στην εξέλιξη της ψηφιακής διακυβέρνησης με νέες κυβερνητικές πλατφόρμες, όπως το gov.gr. Το gov.gr είχε πάνω από 1.398 ψηφιακές υπηρεσίες, 38.632.031 επισκέψεις χρηστών, 291.778.915 προβολές σελίδων και 95% ικανοποίηση στα 2 χρόνια λειτουργίας του, που καταδεικνύει έναν επιτυχημένο συντονισμό των τριών παραγόντων (Dimitrelou & Fouskas, 2023).

Ο ιστότοπος διαθέτει και ψηφιακό βοηθό, που βοηθά τους χρήστες να πλοηγούνται στις υπηρεσίες, βελτιώνοντας την εμπειρία του χρήστη και την ικανοποίηση του από την ψηφιακή εξυπηρέτηση.

2.5.2 Συγκριτικά η υφιστάμενη κατάσταση της Ελλάδας.

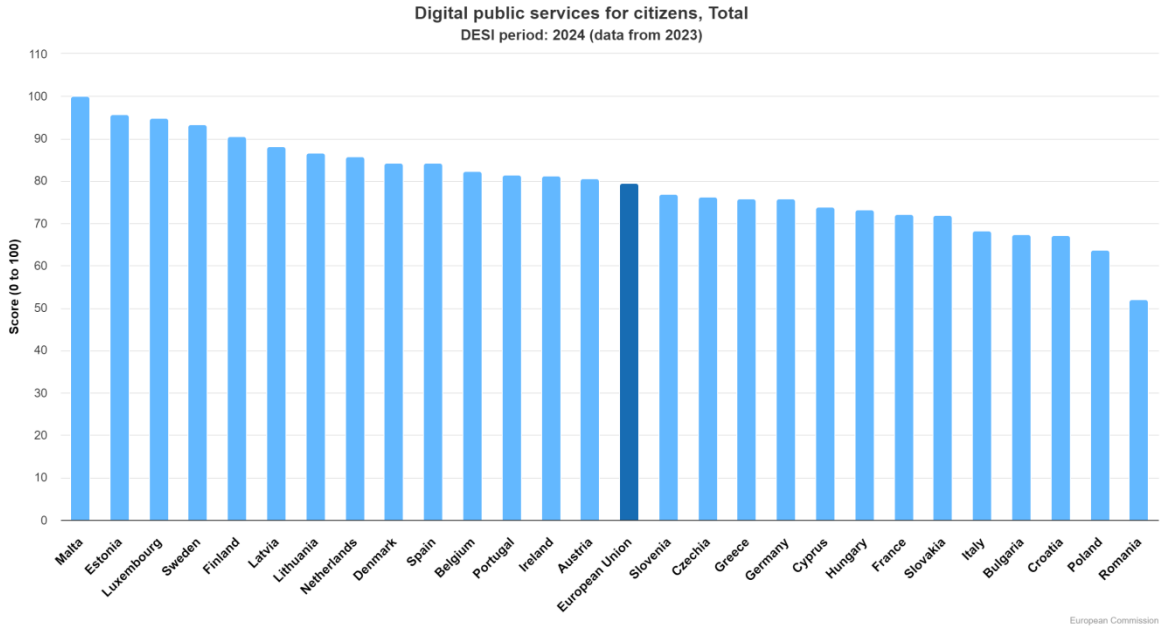
Η υφιστάμενη κατάσταση σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ε.Ε. περιγράφεται με τον δείκτη DESI, που δίνει μια βαθμολογία στους τομείς συνδεσιμότητα, ανθρώπινο κεφάλαιο, χρήση του διαδικτύου και ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Στην εικόνα 5, που ακολουθεί φαίνεται η θέση της Ελλάδας, στον δείκτη των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για το έτος 2023, το ποσοστό των χρηστών ηλικίας 16 έως 74 ετών, είναι 79,66%, μεγαλύτερο από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης που φαίνεται να είναι 75,01% (DESI, 2024).



***Εικόνα 5*: Δείκτης χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2023**

Πηγή: EuropeanCommission, 2024.

Εντούτοις, στην εικόνα 6,, διαπιστώνουμε ότι η θέση της Ελλάδας ως προς τις ψηφιακές υπηρεσίες που διαθέτει στους πολίτες είναι 75,92% χαμηλότερα από το μέσο όρο των κρατών της Ε.Ε. που είναι 79,44%, ενώ δεύτερη στην σειρά είναι η Εσθονία με 95,83%.

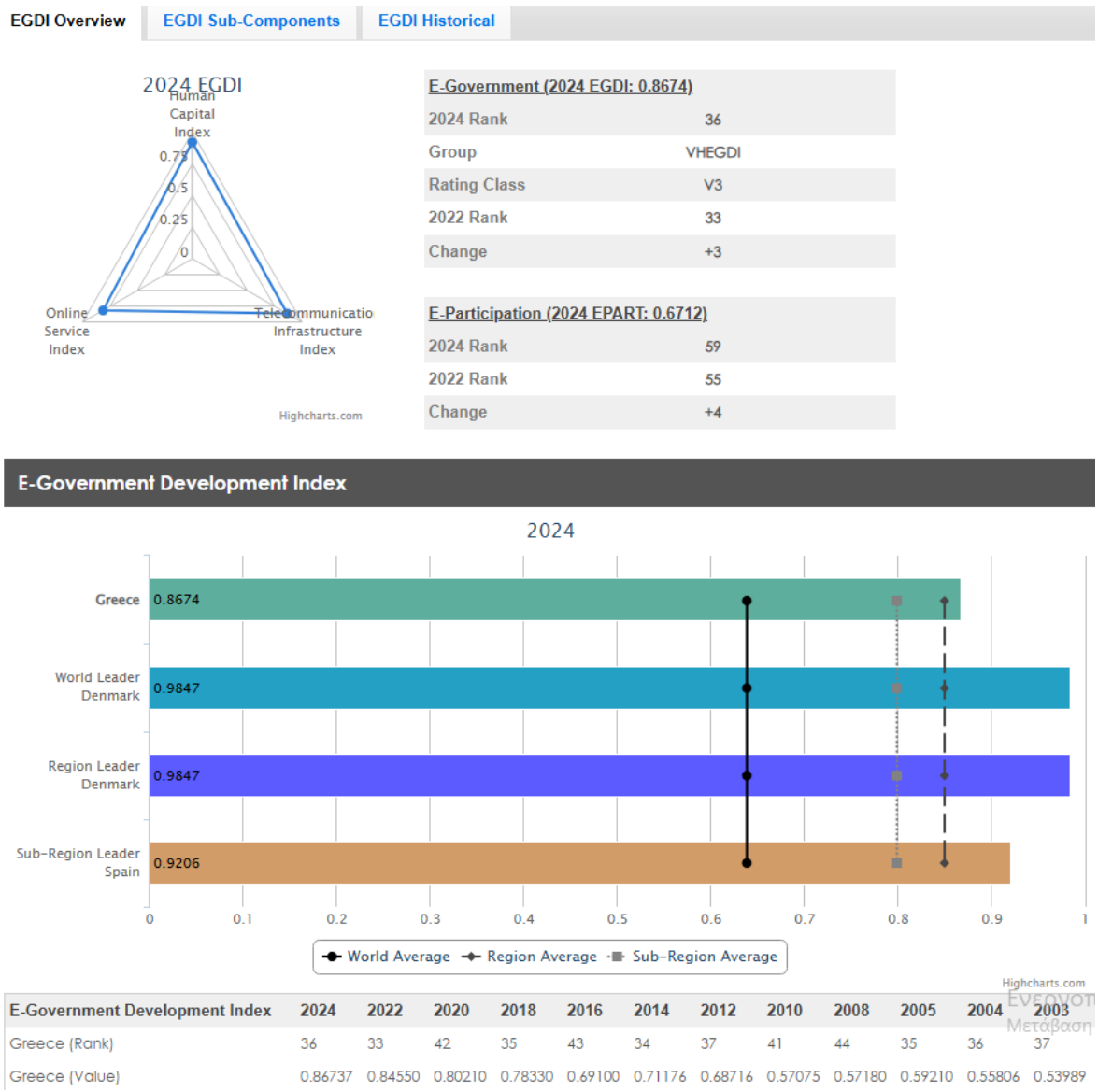


***Εικόνα 6*: Δείκτης ψηφιακών υπηρεσιών DESI 2023**

Πηγή: EuropeanCommission, 2024.

Εκτός από τον δείκτη DESI, από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών χρησιμοποιείται και ο δείκτης Ανάπτυξης Ψηφιακής Διακυβέρνησης (E-

Government Development IndexEGDI), που έχει σχεδιαστεί για να συγκρίνει τις επιδόσεις των εθνικών κυβερνήσεων μεταξύ τους. Αξιολογεί την ικανότητα μιας χώρας να εφαρμόζει στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και ως δείκτης έχει τρεις διαστάσεις, οι οποίες είναι παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, ανθρώπινο δυναμικό και τηλεπικοινωνιακη συνδεσιμότητα. Το 2024, η Δανία κατέχει την πρώτη θέση ανάμεσα στα 193 κράτη, ενώ η Ελλάδα κατέβηκε στην 36 θέση από την 33 που ήταν το 2022 (UnitedNations, 2024).



***Εικόνα7*: EDGI Overview**

Πηγή: United Nations, 2024 - EGDI.

2.5.3 Το παράδειγμα της Εσθονίας.

Η Εσθονία ξεκίνησε από το μηδέν, με λίγους διαθέσιμους πόρους, γεγονός που την ανάγκασε να γίνει περισσότερο καινοτόμα και σήμερα θεωρείται παγκόσμιος πρωτοπόρος στην ψηφιακή διακυβέρνηση (ΔιαΝΕΟσις, 2019)

Η κυβερνητική πύλη της Εσθονίας, προσφέρει πάνω από 6.000 ψηφιακές υπηρεσίες, ουσιαστικά το 99% των δημοσίων υπηρεσιών, που καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των πολιτών και 2.500 για τις ανάγκες των επιχειρήσεων. Με την ηλεκτρονική ταυτότητα, ήδη από το 2002, οι πολίτες αναγνωρίζονται ψηφιακά, έχουν πρόσβαση σε δεδομένα και διαδικασίες, και υπογράφουν ηλεκτρονικά έγγραφα, ενισχύοντας την ασφάλεια των διαδικασιών. Η ιδέα ήταν να δημιουργηθεί μια πύλη εισόδου για νέους επενδυτές εκτός Εσθονίας, που μετά θα κάνει τη χώρα γέφυρα για άλλες χώρες της Ε.Ε.. Με ενισχυμένη τη διαλειτουργικότητα του συστήματος των υπηρεσιών διευκολύνεται η ροή των πληροφοριών, σχετικά με τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες, ενισχύεται η διαφάνεια και μειώνεται η διαφθορά και η γραφειοκρατία. Η κυβέρνηση της Εσθονίας επενδύει σε νέες τεχνολογίες και καινοτομίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη και το blockchain, για να προσαρμόζεται στις ανάγκες της αγοράς και των πολιτών. Επίσης, σημαντική είναι η εκπαίδευση που παρέχεται στους πολίτες για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων τους, ώστε να διασφαλιστεί η ισότητα ευκαιριών που τους παρέχονται (Anthes, 2015).

Συνοψίζοντας, μπορούμε να επισημάνουμε ότι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.gr δημιουργεί μια νέα αντίληψη για την δημόσια διοίκηση, με πολιτο-κεντρική προσέγγιση. Συνεχώς εξελίσσεται, προστίθενται νέες διαδικασίες με στόχο την απλούστευση στη χρήση της και τη μέγιστη ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, ώστε μελλοντικά, να επιτευχθεί η πλήρης μετάβαση στην ψηφιακή εξυπηρέτηση.

Κεφάλαιο 3ο Μεθοδολογία Έρευνας.

3.1 Ερευνητική προσέγγιση και μέθοδοι συλλογής δεδομένων.

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να διερευνήσει ποια είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά της παροχής δημοσίων υπηρεσιών που έχουν μεγαλύτερη σπουδαιότητα για την κοινωνία. Τα δεδομένα μας είναι μια κοινωνία που πλέον είναι ενημερωμένη και απαιτητική από την διοίκηση και μια δημόσια διοίκηση που οφείλει να ικανοποιεί της ανάγκες της κοινωνίας. Αυτό τον στόχο της δημόσιας διοίκησης θα ερευνήσουμε από την μεριά των πολιτών, καθότι αυτοί και η βέλτιστη εξυπηρέτηση τους είναι στο επίκεντρο της μελέτης. Τα ερευνητικά ερωτήματα σχετίζονται τόσο με την δια ζώσης εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ όσο και με την ψηφιακή εξυπηρέτηση από την Πύλη του gov.gr. Μας ενδιαφέρει να αναδείξουμε τον βαθμό ικανοποίησης από τα δύο μοντέλα καθώς και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τις συναλλαγές τους με την δημόσια διοίκηση.

Η συλλογή πρωτογενών στοιχείων είναι αναγκαία για την έρευνα, αν αυτά είναι αξιόπιστα και χρήσιμα. Η συλλογή μπορεί να γίνει με την μέθοδο της παρατήρησης, με συνέντευξη, με την χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου ή με συνδυασμό και των δύο. Τα ερωτηματολόγια ενδείκνυται για λήψη πληροφοριών από πολλούς ερωτηθέντες οι οποίοι μπορεί να είναι διασκορπισμένοι σε απομακρυσμένες περιοχές. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι σύντομες και στοχευμένες, επίσης να ακολουθούν λογική σειρά από τις εύκολες στις δύσκολες και να συμπεριλαμβάνουν όλες τις πτυχές που ερευνώνται (Mazhar κ.α., 2021).

Επιπροσθέτως, τα ερωτηματολόγια ως μέθοδος συλλογής δεδομένων έχουν το πλεονέκτημα της ανωνυμίας που κάνει τους συμμετέχοντες να αισθάνονται άνετα και να είναι ειλικρινείς. Επίσης, οι ερωτήσεις είναι προκαθορισμένες με σαφής απαντήσεις που κυμαίνονται από το συμφωνώ έντονα έως το διαφωνώ κάθετα. Η συνέντευξη, η καθοδήγηση της συζήτησης με ερωτήσεις, επιτρέπει στον ερωτώμενο να μιλήσει και συχνά αναδεικνύονται νέα στοιχεία που ίσως δεν τα είχε εντοπίσει νωρίτερα ο ερευνητής. Με την χρήση και των δύο μεθόδων έχουμε ένα ολοκληρωμένο τρόπο συλλογής δεδομένων (Leavy, 2017).

Όταν, για τις ανάγκες της έρευνας, θέλουμε μεγάλο όγκο δεδομένων χρησιμοποιείται το διαδίκτυο, ως μέσω για την έρευνα, με τα ερωτηματολόγια να διακινούνται διαδικτυακά. Με αυτό τον τρόπο έχουμε εξοικονόμηση χρόνου, χαρτιού, αυξάνεται η ιδιωτικότητα, η ανωνυμία και ο ερωτώμενος έχει όσο χρόνο

χρειάζεται για να δώσει πιο επεξεργασμένες απαντήσεις. Τα μειονεκτήματα αυτών των ερωτηματολογίων είναι η μη απαντητικότητα, η επαναλαμβανόμενη συμπλήρωση από το ίδιο άτομο, ο περιορισμένος αριθμός ερωτήσεων, τεχνικά εμπόδια και φυσικά το ψηφιακό χάσμα (Τσουβέλας, 2015).

Η ερευνητική προσέγγιση που επιλέχθηκε στην εργασία είναι η ποσοτική έρευνα με ένα δομημένο ερωτηματολόγιο που διακινήθηκε διαδικτυακά. Οι ερωτήσεις είναι όλες κλειστού τύπου, πολλαπλής επιλογής, αξιολόγησης και διαβαθμισμένης κλίμακας Likert, η οποία περιέχει τις επιλογές διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ, ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, συμφωνώ, συμφωνώ απόλυτα.

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου συμπληρώθηκαν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, όπως ηλικία, εκπαίδευση, ενασχόληση και περιφέρεια μόνιμης κατοικίας. Επιλέχθηκαν σκοπίμως τα συγκεκριμένα, καθότι αυτά επηρεάζουν τον τρόπο που επιλέγει να εξυπηρετηθεί ο πολίτης και όχι το φύλο για παράδειγμα. Το δεύτερο μέρος, αφορά την ικανοποίηση των πολιτών από την δια ζώσης εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ, με βάση τα κριτήρια της προσβασιμότητας, της ταχύτητας, της υποστήριξης από το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ, της παροχής αξιόπιστων πληροφοριών και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Σχετικά με αυτά τα χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης, ζητήθηκε με ερωτήσεις αξιολόγησης να επιλεγεί τόσο η σπουδαιότητα όσο και η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με σκοπό να αναδειχθεί κατά πόσο συμπίπτει η σπουδαιότητα με την ικανοποίηση. Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, αναδεικνύεται η χρήση και η ικανοποίηση των χρηστών του gov.gr Οι ερωτήσεις που αφορούν το gov.gr παραλείπονται για τους συμμετέχοντες που δεν έχουν κάνει καμία συναλλαγή μέσω της Πύλης. Το τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, αφορά τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολίτες που κάνουν χρήση gov.gr ή έχουν την πρόθεση να κάνουν. Το ερωτηματολόγιο τελειώνει, με μια πρόταση που πιθανόν να βοηθούσε στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση, φυσικά σε βάθος χρόνου καθότι πρέπει να γίνει και η ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών.

Σε μία πανελλαδική έρευνα της Kaparesearch πού έγινε το 2021 με αφορμή τα 20 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ, σε 802 άτομα στις 13 περιφέρειες της χώρας, το 37% των ερωτηθέντων απάντησε ότι με την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, οι πολίτες που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ, είναι στην πλειοψηφία όσοι στερούνται ψηφιακών δεξιοτήτων. Επιπλέον το 55% πιστεύει ότι η ψηφιακή εξυπηρέτηση συμπληρώνει την δια ζώσης από τα ΚΕΠ. Τρία χρόνια μετά, με μια από τις

τελευταίες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, γίνεται μια προσπάθεια να φανεί αν αυτή η άποψη των πολιτών έχει αλλάξει.

Συμπληρωματικά με την ποσοτική έρευνα, ακολούθησε μια σύντομη ποιοτική έρευνα, προκειμένου να γίνει διερεύνηση σε βάθος των λόγων που οι πολίτες εξακολουθούν να προτιμούν την δια ζώσης εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ, καθώς και πως θα μπορούσαν τα ΚΕΠ να συμβάλουν στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση. Σε αυτούς τους θεματικούς άξονες κινήθηκε η συνέντευξη δύο στελεχών του ΚΕΠ332 του Δήμου Ηρακλείου.

3.2 Επιλογή δείγματος και Ανάλυση δεδομένων

Οι ερευνητές πέρα από τον προσεκτικό σχεδιασμό του ερωτηματολογίου ώστε να έχουν αξιόπιστα αποτελέσματα, πρέπει να εξασφαλίσουν μια δειγματοληψία, που αν είναι τυχαία, δηλαδή όλα τα άτομα έχουν την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν, λέγεται δειγματοληψία πιθανοτήτων και μπορεί να γενικευτεί το αποτέλεσμα της, ενώ στην αντίθετη περίπτωση είναι δειγματοληψία μη πιθανοτήτων, όπου το αποτέλεσμα δεν γενικεύεται πέρα από το δείγμα (Acharya κ.α., 2013).

Οι ερευνητές που χρησιμοποιούν διαδικτυακές έρευνες προσπαθούν να εξασφαλίσουν ένα αποδεκτό επίπεδο τυχαιότητας και αντιπροσωπευτικότητας μη πιθανού δείγματος. Η επιλογή ενός τυχαίου δείγματος χρηστών του διαδικτύου είναι προβληματική αν όχι αδύνατη. Οι διαδικτυακές έρευνες θα μπορούσε να υποστηρίξει κάποιος ότι προορίζονται για μελέτες δειγμάτων μη πιθανοτήτων(VanSelm & Jankowski, 2006).

Αν και, η μη όπως και η πολλαπλή απαντητικότητα ενός διαδικτυακού ερωτηματολογίου, εμποδίζει τους ερευνητές να κάνουν γενικεύσεις, εντούτοις, αυτό είναι λιγότερο ανησυχητικό, για όσους δεν ενδιαφέρονται να γενικεύσουν τα ευρήματα τους,. Επίσης οι ερωτώμενοι μπορούν να μην απαντήσουν με ειλικρίνεια ή να παραποιήσουν τα αληθινά τους στοιχεία όπως το φύλο και την ηλικία. Η καλύτερη λύση ενάντια στην εξαπάτηση είναι η επανάληψη του ερωτηματολογίου στο ίδιο σύνολο ανθρώπων, ώστε οι ερευνητές να έχουν μια αξιόπιστη εικόνα των δεδομένων (Wright, 2005).

Η δειγματοληψία της παρούσας μελέτης γίνεται με χρήση του διαδικτύου και με στόχο να συγκεντρωθεί δείγμα και από τις 13 Περιφέρειες της Ελλάδας. Με αυτόν τον τρόπο, θα συλλεχθούν δεδομένα από έναν αντιπροσωπευτικό πληθυσμό, προερχόμενο από διάφορες περιοχές της χώρας, διαφορετικής ηλικίας,

εργασιακής κατάστασης, και εκπαίδευσης, τα οποία θα είναι πολύτιμα για την έρευνα. Την συλλογή των δεδομένων θα ακολουθήσει περιγραφική στατιστική ανάλυση, που αποτελείται από πίνακες, διαγράμματα πίτας και ραβδόγραμμα, ενώ θα γίνει και μια δειγματοληπτική στατιστική ανάλυση με t-test. Επιπροσθέτως, θα ακολουθήσει μια συγκριτική επισκόπηση των κριτηρίων που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των υπηρεσιών των ΚΕΠ και της πύλης gov.gr, όπως η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η προσβασιμότητα και η υποστήριξη των χρηστών.

Μετά την ολοκλήρωση της ποσοτικής έρευνας, ακολουθεί η συνέντευξη των δύο συμμετεχόντων στελεχών ΚΕΠ που συμμετείχαν και στον έλεγχο αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Αφενός πρόκειται για ένα μικρό δείγμα συμμετεχόντων, αφετέρου, οι υπάλληλοι έχουν 20 ετή εμπειρία στο ΚΕΠ και το συγκεκριμένο ΚΕΠ έχει μεγάλη επισκεψιμότητα καθότι είναι 14^{ο} Πανελλαδικά (kepstats), ώστε οι απόψεις τους να συμβάλλουν στην εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων.

3.3 Εγκυρότητα και αξιοπιστία.

Οι ερευνητές που χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια για την συλλογή δεδομένων, θα πρέπει να εξετάζουν την εγκυρότητα και η αξιοπιστία τους, προκειμένου αυτά να μετράνε την μεταβλητή για την οποία σχεδιάστηκαν να μετρήσουν και να δίνουν αξιόπιστα αποτελέσματα για την μελέτη. Η αξιοπιστία υποδηλώνει ότι το ερωτηματολόγιο λειτουργεί με συνέπεια, και ένας τρόπος για να μετρηθεί η αξιοπιστία είναι η επαναληψιμότητα . Αν κατά την επανάληψη της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τα ίδια άτομα, σε σύντομο χρονικό διάστημα δώσει τα ίδια αποτελέσματα, αυτή η σταθερότητα εξασφαλίζει στον ερευνητή ένα αξιόπιστο εργαλείο (DelGreco κ.α., 1987).

Η εξασφάλιση της εγκυρότητας μιας έρευνας μπορεί να γίνει με την τριγωνοποίηση, η οποία προάγει μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση του ερευνητικού ερωτήματος. Στην έρευνα η τριγωνοποίηση είναι η χρήση περισσότερων της μιας προσέγγισης, που παρέχει μια πιο έγκυρη εικόνα του αποτελέσματος. Η τριγωνοποίηση μπορεί να γίνει με συνδυασμό ποιοτικής και ποσοτικής συλλογής δεδομένων, ώστε να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις της κάθε μεθόδου, συγκρίνοντας αποτελέσματα από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Τα αποτελέσματα μπορεί να συγκλίνουν και να έχουμε αύξηση της εγκυρότητας, μπορεί να είναι συμπληρωματικά και να τονίζουν διαφορετικές πτυχές της

έρευνας, η ακόμη και να είναι αντιφατικά, οπότε μπορούν να οδηγήσουν σε καλύτερες εξηγήσεις (Heale & Forbes, 2013).

Η διασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου της παρούσας μελέτης έγινε με τη συνέντευξη των δύο υπαλλήλων του ΚΕΠ και με επανάληψη του ερωτηματολογίου. Η συνέντευξη έγινε με βάση τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, δόθηκαν ανοιχτές απαντήσεις και τα αποτελέσματα ήταν συγκλίνοντα ή σε ελάχιστες περιπτώσεις συμπληρωματικά. Το ερωτηματολόγιο στην συνέχεια αφού λήφθηκαν υπόψη τα αποτελέσματα της συνέντευξης δόθηκε δοκιμαστικά, δυο φορές, σε 15 ερωτώμενους, σε διάστημα 10 ημερών και η μικρή έως καθόλου διακύμανση των απαντήσεων επιβεβαίωσε την συνέπεια της μεθόδου συλλογής δεδομένων. Αυτή η πιλοτική έρευνα ήταν απαραίτητη, καθότι, κατά την υλοποίηση της συλλογής των δεδομένων της έρευνας δεν μπορούν να γίνουν αλλαγές.

Ένας περιορισμός του διαδικτυακού ερωτηματολογίου είναι ότι δεν μπορεί να απαντηθεί από άτομα που, είτε δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, είτε, δεν έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες.

3.4 Δεοντολογικά ζητήματα

Υπάρχουν πολλές δεοντολογικές προκλήσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας. Αρχικά η ανάγκη για συνειδητή συναίνεση των συμμετεχόντων, αφού κατανοήσουν τους στόχους της έρευνας. Επίσης, να τηρηθεί η εμπιστευτικότητα, η ανωνυμία και η προστασία των προσωπικών δεδομένων (Ε.Κ.Τ., 2011).

Εξίσου σημαντική, είναι η παροχή δυνατότητας στους συμμετέχοντες να αποσυρθούν από την έρευνα οποιαδήποτε στιγμή, καθώς και να εξασφαλιστεί ότι τα δεδομένα δεν θα χρησιμοποιηθούν για άλλους μη ερευνητικούς σκοπούς (Gupta, 2017).

Η μελέτη αυτή έχει προνοήσει για αυτά τα δεοντολογικά ζητήματα, ενημερώνοντας από την αρχή του ερωτηματολογίου ότι τηρήθηκε η ανωνυμία και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό της εργασίας. Όσο για την συγκατάθεση εννοείται αφού το άτομο αποφασίσει να συμμετέχει στην έρευνα, διαφορετικά, αν δεν συναινεί, δεν προχωράει στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επίσης, προκειμένου να διατηρηθεί η ανωνυμία δεν καταχωρούνται τα emails των συμμετεχόντων και αποφεύχθηκαν ερωτήσεις που περιέχουν προσωπικά

δεδομένα. Επιπλέον, πριν την διεξαγωγή της συνέντευξης ζητήθηκε γραπτώς η συναίνεση των συμμετεχόντων.

Εν κατακλείδι, με την χρήση μιας μεικτής μεθόδου, συνέντευξης και ερωτηματολογίου, το οποίο διακινήθηκε διαδικτυακά, συλλέχθηκε μεγάλος όγκος δεδομένων, από τα οποία, μετά την ανάλυση θα αναδειχθούν αξιόπιστα συμπεράσματα, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών από την διοίκηση .

Κεφάλαιο 4ο Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ψηφιακών και δια ζώσης υπηρεσιών στην Ελλάδα.

4.1 Ταυτότητα της έρευνας.

Ο σκοπός της έρευνας είναι η συγκριτική ανάλυση των δύο τύπων εξυπηρέτησης πολιτών, η δειγματοληψία έγινε με δομημένο ερωτηματολόγιο, που διανεμήθηκε διαδικτυακά σε άτομα από 18 ετών και άνω. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε μια σύντομη εισαγωγή, σχετικά με την έρευνα και μια διαβεβαίωση για το απόρρητο των στοιχείων που συλλέγονται, τα οποία δεν δύναται να ταυτοποιήσουν κανένα συμμετέχοντα.

Το χρονικό διάστημα της συλλογής δεδομένων ήταν από 6/11/2024 έως 15/11/2024 και στην έρευνα συμμετείχαν 355 άτομα, από όλες τις Περιφέρειες της Ελλάδας. Ωστόσο, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 63,1%, ήταν από την Περιφέρεια Κρήτης, αναμενόμενο καθώς είναι η μόνιμη κατοικία της ερευνήτριας, ενώ ένα ποσοστό ικανοποιητικό 22,3 % ήταν από την Περιφέρεια Αττικής.

Στον Πίνακα 2 που αναφέρεται στην ηλικία και την εκπαίδευση των συμμετεχόντων, παρατηρείται ότι μεγαλύτερη συμμετοχή υπήρχε από άτομα 38 έως 57 ετών, ενώ την μικρότερη παρατηρούμε σε άτομα άνω των 68. Επίσης, σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, και το μικρότερο ποσοστό 1,4% ήταν απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Πίνακας 2: Ηλικία και εκπαίδευση συμμετεχόντων

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΤΟΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΑΤΟΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ
18-27	27	7,60%		ΔΗΜΟΤΙΚΟ	5	1,40%
28-37	73	20,60%		ΓΥΜΝΑΣΙΟ	10	2,80%
38-47	94	26,50%		ΛΥΚΕΙΟ	78	22%
48-57	107	30,10%		ΑΕΙ	151	42,50%
58-67	41	11,50%		ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	111	31,30%
68+	13	3,70%				

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

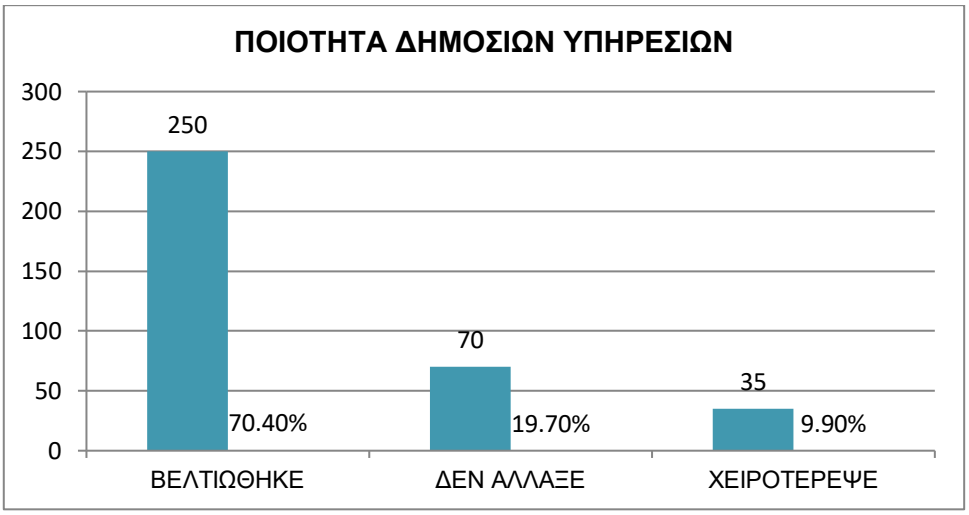
Στον Πίνακα 3, παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, 37,2% και ιδιωτικοί υπάλληλοι το 33%.

Πίνακας 3: Ενασχόληση συμμετεχόντων

ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗ	ΑΤΟΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	117	33%
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	132	37,20%
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ/ ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ	43	12,10%
ΑΝΕΡΓΟΣ	8	2,30%
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	11	3,10%
ΟΙΚΙΑΚΑ	2	0,60%
ΑΓΡΟΤΙΚΑ	1	0,30%
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	27	7,60%
ΆΛΛΟ	14	3,90%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Από την Εικόνα 8 είναι εμφανές ότι το 70,4% των ερωτώμενων, έχουν την άποψη ότι η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών έχει βελτιωθεί τα τελευταία χρόνια.



***Εικόνα 8*: Ποιότητα δημοσίων υπηρεσιών**

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας.

Ακολούθως, υπήρχαν ερωτήσεις για την εξοικείωση των ερωτώμενων με την τεχνολογία, όπου οι 324 από τους 355 απάντησαν ότι χρησιμοποιούν καθημερινά το διαδίκτυο, 21 άτομα 3-4 φορές τη βδομάδα και 10 άτομα σπάνια.

Στην Πίνακα 4 φαίνεται ότι ένα μεγάλο ποσοστό, το 72,1% κάνουν χρήση του gov.gr, και το 87,6%, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τους.

Πίνακας 4: Χρήση του διαδικτύου

Εργασία	Εκπαίδευση	Ψυχαγωγία	Ηλεκτρονικές αγορές	Ηλεκτρονικές πληρωμές	Social Media	e-mail	Gov.gr
74,9%	65,9%	83,4%	71,8%	78,6%	72,4%	87,6%	72,1%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Αξίζει επιπλέον να αναφερθεί μια έρευνα στης Ελληνικής Στατιστικής Αρχής με τίτλο η Ελλάδα με αριθμούς, που πραγματοποιήθηκε το 2024, από την οποία είναι φανερό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αποστολή και λήψη emails, για συμμετοχή στα socialmedia και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεδομένα που δεν απέχουν πολύ από τα αντίστοιχα της έρευνας για την εργασία (ΕΛΣΤΑΤ, 2024).

Πίνακας 5: Χρήση του διαδικτύου.

Ποσοστό (%) του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, κατά λόγο χρήσης, το 2023.	
Αποστολή και λήψη emails	79,40%
Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης	80,10%
Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (γενικός δείκτης)	77,80%

Πηγή : ΕΛΣΤΑΤ, 2024

4.2 Ανάλυση ψηφιακής εξυπηρέτησης πολιτών (gov.gr).

4.2.1 Εισαγωγή στο gov.gr.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη για την εξυπηρέτηση από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, σκοπεύει να παρέχει απρόσκοπτη εμπειρία σε πολίτες και επιχειρήσεις. Ο χρηστοκεντρικός σχεδιασμός της, επιτρέπει στους χρήστες να βρίσκουν την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, γρήγορα και εύκολα. Σήμερα η πύλη του Gov.grφιλοξενεί 2027 διαδικασίες, ταξινομημένες σε 11 κατηγορίες και καλύπτει

πάνω από 100 γεγονότα ζωής, όπως γέννηση, γάμος, ανεργία, υγεία, επιχειρηματικότητα. Η υπηρεσία συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, που συστάθηκε με το Νόμο 4704/2020 (Άρθρο 16), έχει την ευθύνη της διαχείρισης, του συντονισμού και της ανάπτυξης της Πύλης. Είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών, τα δεδομένα και την υποστήριξη των πολιτών (interopediaEurope, 2024).

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη αρχικά περιλάμβανε περίπου 500 υπηρεσίες και την δυνατότητα έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης, εξουσιοδότησης, έκδοση πιστοποιητικών δημοτολογίων καθώς και τη άυλη συνταγογράφηση, Σήμερα συγκεντρώνει όλες τις ψηφιοποιημένες υπηρεσίες 22 Υπουργείων, 98 φορέων και οργανισμών, 15 Ανεξάρτητων Αρχών καθώς και 13 Περιφερειών.

Πράγματι, η Πύλη του gov.gr διακρίνεται για την εύκολη πρόσβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, προωθώντας την ισότητα και την διαφάνεια στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Με το εργαλείο της αναζήτησης, που διαθέτει η πλατφόρμα, ο χρήστης έχει άμεσα αποτελέσματα και με ασφάλεια μπορεί να έχει το αιτούμενο ψηφιακό πιστοποιητικό στην θυρίδα του και να το χρησιμοποιήσει κατ επανάληψη για όλο το διάστημα της ισχύος του. Επίσης ο πολίτης έχει την δυνατότητα να υπογράφει και να διακινεί ψηφιακά έγγραφα, που θα φέρουν ένα μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό και QRcode για εύκολη επαλήθευση. Η Πύλη συνεχώς εμπλουτίζεται με νέες υπηρεσίες, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες των πολιτών και με στόχο να γίνει το μοναδικό σημείο αλληλεπίδρασης του Δημόσιου Τομέα με τον πολίτη.

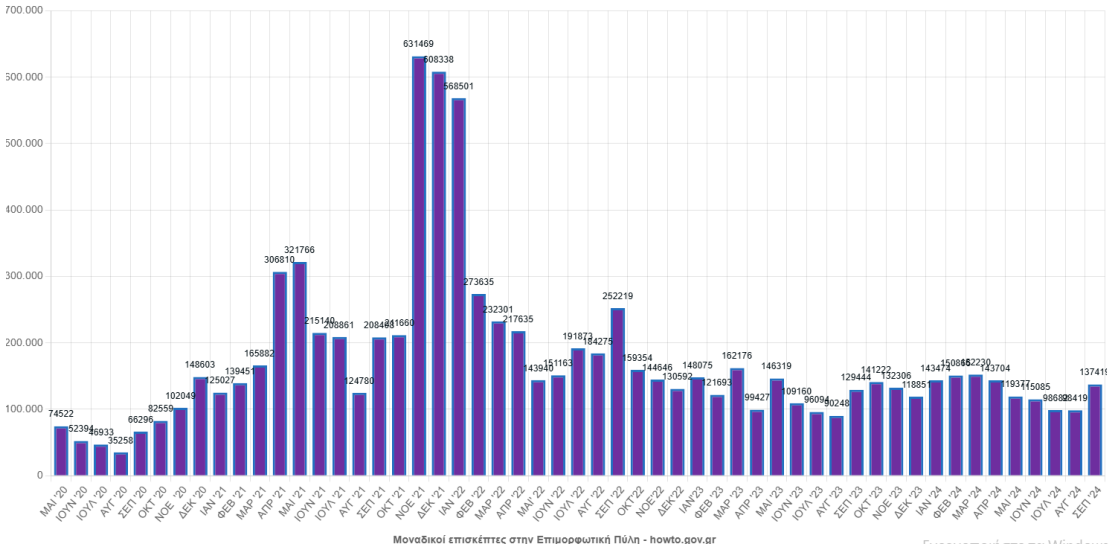
Ορόσημο στον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι ο πρώτος ψηφιακός βοηθός που αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη, το mAigov, που κυκλοφόρησε το Δεκέμβριο του 2023, με στόχο να κάνει ευκολότερη την καθημερινότητα των πολιτών, απλοποιώντας την αλληλεπίδρασή τους με την Κυβέρνηση.

4.2.2 Προσβασιμότητα.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης διαθέτει και Επιμορφωτική Πύλη όπου μπορεί ο πολίτης να ενημερωθεί για την Πύλη, τον στόχο της, την πλοήγηση, την πρόσβαση αλλά και για την Ψηφιακή Πύλη eugoπου αφορά τις επιχειρήσεις. Η υλοποίηση του gov.gr έχει σαν στόχο την αλλαγή στην σχέση κράτους πολίτη, την ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και για αυτό τον λόγο έχει δοθεί έμφαση στην προσβασιμότητα. Σε κάθε σελίδα του gov.gr υπάρχει εργαλείο προσβασιμότητας που προσφέρει την δυνατότητα επιλογής λειτουργιών που

ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες των χρηστών. Πρώτη επιλογή είναι η γλώσσα του μενού, και ακολουθεί το προφίλ προσβασιμότητας με εξατομικευμένες λειτουργίες προκειμένου ο χρήστης να έχει τις κατάλληλες συνθήκες κατά την πλοήγηση του στην Πύλη. Για παράδειγμα αν επιλέξει το πλήκτρο Τυφλός ενεργοποιείται ο ενσωματωμένος αναγνώστης της οθόνης (howto.gov.gr).

Στην Εικόνα 10 αποτυπώνεται η επισκεψιμότητα στην Επιμορφωτική Πύλη, και είναι εμφανή η ανάγκη των πολιτών για τις ψηφιακές υπηρεσίες στην περίοδο της πανδημίας.



***Εικόνα 9*: Στατιστικά επισκεψιμότητας στην επιμορφωτική Πύλη του gov.gr.**

Πηγή: howto.gov.gr.

Επιπλέον, η πλατφόρμα του gov.gr είναι πλήρως συμβατή με κινητά ή tablets, καθώς είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να προσαρμόζεται αυτόματα στο μέγεθος της οθόνης κάθε συσκευής και να παρέχει στους χρήστες την δυνατότητα εξυπηρέτησης από οποιοδήποτε σημείο.

4.2.3 Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.

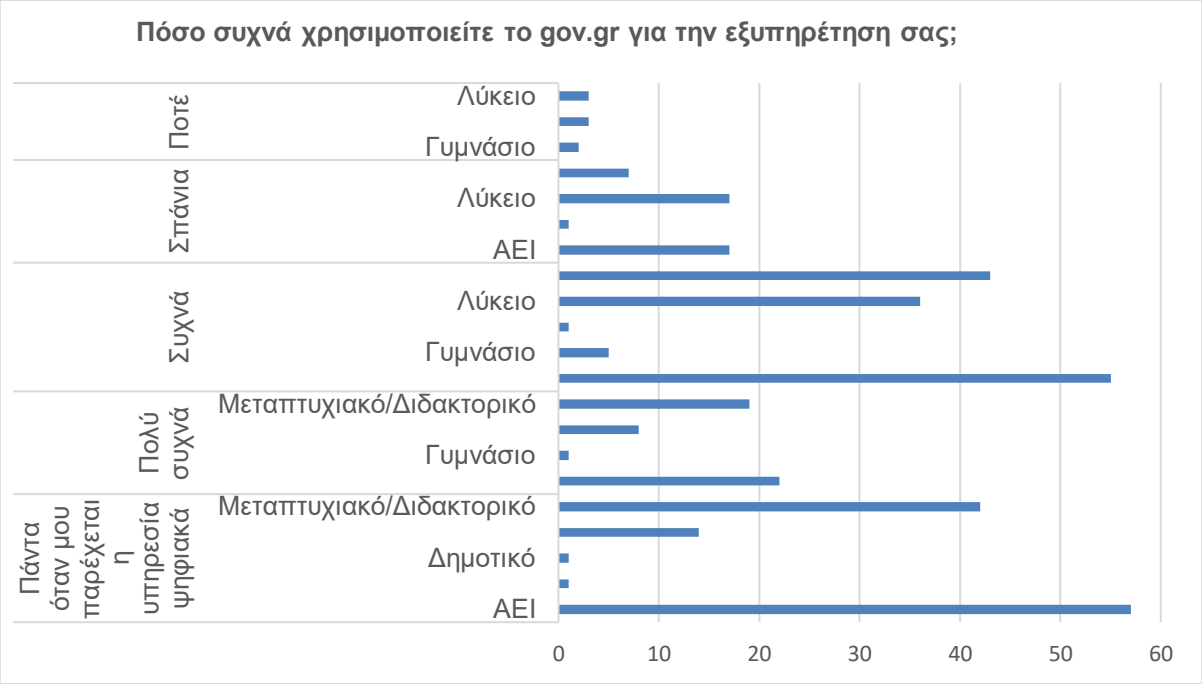
Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη έχει αναδειχθεί ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης, προσφέροντας γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις. Με την διασυνδεσιμότητα των υπηρεσιών και την απλούστευση των διαδικασιών επιτρέπει στους πολίτες να ολοκληρώσουν γρήγορα διαδικασίες, κάποιες μόνο με τρία κλικ, καθώς και να

παρακολουθούν την πορεία των αιτημάτων τους σε πραγματικό χρόνο, ενισχύοντας την διαφάνεια και την εμπιστοσύνη στο κράτος. Η υπηρεσία υποστήριξης support.gov.gr διαχειρίζεται τα αιτήματα και τα τεχνικά ζητήματα που υποβάλλουν οι χρήστες και τους παρέχει ενημέρωση μέσω email.

Η αποτελεσματικότητα εκφράζεται με την ευρεία αποδοχή και χρήση της Πύλης, η οποία έχει υποδεχθεί από την αρχή του 2024 155.321 αιτήματα (Support.gov.gr).

Στο πλαίσιο της έρευνας, με την ερώτηση πόσο συχνά χρησιμοποιούν το gov.gr, το 32,4% απάντησε πάντα όταν του παρέχεται η υπηρεσία ψηφιακά και το 39,4% κάνει συχνή χρήση της πλατφόρμας.

Από την Εικόνα 10, ερευνώντας την σχέση της εκπαίδευσης με την χρήση του gov.gr, συνάγεται το συμπέρασμα ότι εκείνοι που απάντησαν συχνά είναι κυρίως πτυχιούχοι ΑΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού. Η ίδια βαθμίδα εκπαίδευσης χρησιμοποιεί για τις συναλλαγές της το gov.gr πάντα όταν της παρέχεται η υπηρεσία ψηφιακά.



***Εικόνα 10*: Συσχέτιση της εκπαίδευσης με την χρήση του gov.gr**

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Με εξαίρεση αυτούς που δεν έχουν ποτέ χρησιμοποιήσει το gov.gr, οι υπόλοιποι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο που ήταν 347 από τους 355 απάντησαν στην ερώτηση: Ποια ή ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες που παρέχονται από το gov.gr έχετε διεκπεραιώσει τουλάχιστον μία φορά.

Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον Πίνακα 6, ένα ποσοστό 88,2% έχουν εκδώσει πιστοποιητικά, ακολουθούν με 83,3% όσοι έκαναν ηλεκτρονικά υπεύθυνη δήλωση ή εξουσιοδότηση, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό 15,9% διεκπεραίωσε πιο πολύπλοκες διαδικασίες όπως η ανανέωση άδειας οδήγησης και η μεταβίβαση.

Πίνακας 6: Διαδικασίες του gov.gr

ΧΡΗΣΗ gov.gr	ΠΟΣΟΣΤΟ
Βεβαίωση εμβολιασμού covid	79,3%
Έκδοση πιστοποιητικού	88,2%
Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου	60,5%
Υπεύθυνη δήλωση / Εξουσιοδότηση	83,3%
Ανανέωση άδειας οδήγησης	15,9%
Gov Wallet ψηφιακή ταυτότητα	47,6%
Πληροφόρηση	47%
Άλλο	11,2%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

4.2.4 Ικανοποίηση χρηστών.

Διαχρονικά πολλές έρευνες εστιάζουν την προσπάθειά τους στην εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών της e-Government, αναδεικνύοντας τα χαρακτηριστικά εκείνα που έχουν θετική επίδραση στην εμπειρία του χρήστη και συμβάλουν στην αύξηση της ικανοποίησης από τις ψηφιακές συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα. Οι καθοριστικοί παράγοντες, οι οποίοι εξετάστηκαν και στην παρούσα εργασία είναι η προσβασιμότητα, η ταχύτητα, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η υποστήριξη του χρήστη και η διασφάλιση της ιδιωτικότητας.

Σε επόμενη ερώτηση, σε σχέση με αυτούς τους παράγοντες, ζητήθηκε να αξιολογηθεί η ικανοποίηση των χρηστών της Πύλης του gov.gr. Ανέκυψε ότι 188 από τους 347 ερωτηθέντες απάντησαν ότι, είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την παροχή αξιόπιστων και έγκυρων υπηρεσιών, 183 από την ταχύτητα εξυπηρέτησης και 178 από την προσβασιμότητα στην πλατφόρμα. Από την άλλη, η υποστήριξη από το support του gov.gr είχε το χαμηλότερο ποσοστό ικανοποίησης και το μεγαλύτερο ποσοστό στην επιλογή καθόλου ικανοποιητικό.

4.2.5 Ευκαιρίες και προκλήσεις.

Ο σχεδιασμός και η λειτουργία της Πύλης του gov.gr, θα πρέπει συνεχώς να αξιολογούνται και να βελτιώνονται, επιταχύνοντας την ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Είναι ευρύτερα εδραιωμένη η άποψη ότι η υλοποίηση του gov.gr προσφέρει, στους χρήστες του, τις ευκαιρίες, όπως αυτές περιγράφονται σε μια από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου: Πρόσβαση όλο το 24ωρο, μηδενικός χρόνος αναμονής, αξιοπιστία, εγκυρότητα και προσβασιμότητα.

Πιο συγκεκριμένα στον Πίνακα 5, παρατείθενται οι λόγοι για τους οποίους οι πολίτες προτιμούν την ψηφιακή εξυπηρέτηση, και αποτυπώνεται ότι ο λόγος που το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 84,1% προτιμά το gov.gr για τις συναλλαγές του είναι η δυνατότητα 24ωρης πρόσβασης στην πλατφόρμα.

Πίνακας 7: Ευκαιρίες της ψηφιακής εξυπηρέτησης μέσω του gov.gr

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Πρόσβαση όλο το 24ωρο	84,10%
Μηδενικός χρόνος αναμονής	71,20%
Αξιοπιστία / Εγκυρότητα	45,00%
Ευκολία στην πρόσβαση / χρήση	66,90%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Στον αντίποδα των ευκαιριών η Πύλη του gov.gr αντιμετωπίζει και προκλήσεις που απαιτούν στρατηγικές λύσεις και καινοτόμες πολιτικές προκειμένου να διασφαλιστεί η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι προκλήσεις που απασχολούν την παρούσα εργασία είναι αυτές που καλούνται να αντιμετωπίσουν όλοι οι ερωτώμενοι, όπως περιγράφονται στην ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι : η ανεπαρκή γνώση για πλοήγηση στην πλατφόρμα, η έλλειψη γνώσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, η πολυπλοκότητα της σελίδας, η ανασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα, ο φόβος λανθασμένης χρήσης, η μη ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών και η χρονοβόρα διαδικασία αυθεντικοποίησης.

Από τον Πίνακα 5, αναδεικνύεται ότι η μεγαλύτερη πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει η Πύλη του gov.gr είναι η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, καθώς 50,1% ανέφεραν ως εμπόδιο την μη ψηφιακή παροχή όλων των διαδικασιών.

Επίσης, ένα ποσοστό 39,7% δεν γνωρίζει την διαθεσιμότητα των ψηφιακών υπηρεσιών.

Πίνακας 8: Προκλήσεις του gov.gr

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ανεπαρκή γνώση για πλοήγηση στο διαδίκτυο	10,40%
Έλλειψη ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr	39,70%
Πολυπλοκότητα της σελίδας	23,90%
Ανασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα	20,80%
Φόβος λανθασμένης χρήσης	34,40%
Μη παροχή όλων των διαδικασιών ψηφιακά	50,10%
Χρονοβόρα διαδικασία αυθεντικοποίησης	11,00%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Κατά συνέπεια, πολιτικές δράσεις με στόχο την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας αλλά και ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών, θα οδηγούσαν στην αυξημένη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.2.6 Ψηφιακός αναλφαβητισμός.

Ο ψηφιακός αναλφαβητισμός αφορά την έλλειψη ευαισθητοποίησης, κατανόησης, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται για την πρόσβαση σε πληροφορίες και για την αλληλεπίδραση μεταξύ των μελών της κοινωνίας αλλά και με την Δημόσια Διοίκηση. Αυτή η αλληλεπίδραση γίνεται με την χρήση κινητών τηλεφώνων, διαδικτύου και υπολογιστών. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακής Αρμοδιότητας (EDCF), προσφέρει εργαλεία για την ενδυνάμωση των ψηφιακών ικανοτήτων των πολιτών, με μοντέλα μάθησης των δεδομένων, την ψηφιακή επικοινωνία των πολιτών, την ασφάλεια κατά την πλοήγηση τους στο διαδίκτυο και την δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου. Απαραίτητα για την ψηφιακή ένταξη και την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι ο σχεδιασμός από την κυβέρνηση και η υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και μεθόδων ευέλικτης κατάρτισης για όλα τα τμήματα της κοινωνίας. Με την γνώση θα μειωθεί και η τεχνοφοβία, ο φόβος των πολιτών να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία ειδικά λόγω των ζητημάτων ασφάλειας και ιδιωτικότητας (Chohan & Hu, 2022).

Σε μια έρευνα των Botric & Bozic, ερευνήθηκαν οι παράγοντες απροθυμίας χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από νεότερους και ηλικιωμένους χρήστες του διαδικτύου. Η έρευνα ανέδειξε ότι η τριτοβάθμια εκπαίδευση συσχετίζεται θετικά με τη χρήση του διαδικτύου, καθότι το μορφωτικό επίπεδο συνοδεύεται από δεξιότητες και ικανότητες. Επίσης, το καθεστώς εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο καθώς η εργασία δημιουργεί ευκαιρίες για έκθεση σε νέες πληροφορίες και τεχνολογίες (Botrić & Božić, 2021).

Σύμφωνα με τον δείκτη DESI για το έτος 2023 τα άτομα ηλικίας 16-74 ετών που είχαν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες ήταν 52,40% στην Ελλάδα, όταν ο μέσος όρος της Ε.Ε. ήταν 55,56% και η Ολλανδία πρώτη με 82,70%. Επίσης πάνω από τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες είχαν το 20,02% στην Ελλάδα , με την Ολλανδία να κρατά την πρώτη θέση με 54,53%.

Αν τώρα βάλουμε και την παράμετρο εκπαίδευση, τα άτομα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου που έχουν τουλάχιστον τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες είναι 20,14%, ενώ μεσαίου μορφωτικού επιπέδου είναι 50,21% και υψηλού μορφωτικού επιπέδου είναι 83,19%. Ενδεικτικά να αναφέρουμε ότι πάνω από τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες στο υψηλό μορφωτικό επίπεδο ο δείκτης αποτυπώνει ένα ποσοστό 38,46%.(DESI, 2024).

Η καταπολέμηση του ψηφιακού αναλφαβητισμού μπορεί να επιτευχθεί με την εκπαίδευση σχετικά με την τεχνολογία, με την υλοποίηση κρατικών προγραμμάτων που προσφέρουν πρόσβαση στην τεχνολογία και υποστήριξη καθώς και με προγράμματα κατάρτισης για την ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Στην έρευνα της παρούσης εργασίας η ανεπαρκής γνώση για την πλοήγηση στην Πύλη του gov.gr όπως και ο φόβος της λανθασμένης χρήσης, είχαν χαμηλά ποσοστά επιλεξιμότητας. Αυτό υφίσταται γιατί η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν ανώτατης εκπαίδευσης και ηλικίας 38-57 ετών. Σε επόμενη στρωματοποιημένη έρευνα θα μπορούσε να διερευνηθεί το ψηφιακό χάσμα.

4.3 Ανάλυση της δια ζώσης εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ.

4.3.1 Στόχος των ΚΕΠ- Προσβασιμότητα.

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η ίδρυση των ΚΕΠ, είναι αναγνωρισμένα πλέον, το πιο πετυχημένο εγχείρημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς ο στόχος να μειωθεί ο χρόνος και να αυξηθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών έχει επιτευχθεί.

Εξαιρετική σημασία στην επιτυχή λειτουργία των ΚΕΠ και ακολούθως στην ικανοποίηση των πολιτών έχει η προσβασιμότητα. Τα ΚΕΠ είναι διάσπαρτα σε δήμους και χωριά της Ελλάδας, παρέχουν αν όχι όλα, στην πλειοψηφία, πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες, και με την νέα υπηρεσία MyKepLive παρέχουν εξυπηρέτηση με βιντεοκλήση ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των πολιτών.

4.3.2 Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.

Η αποδοτικότητα των ΚΕΠ μπορεί να μετρηθεί με τον χρόνο διεκπεραίωσης και με τον απαιτούμενο αριθμό επισκέψεων των πολιτών για την ολοκλήρωση μιας υπόθεσης τους. Με την διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών και το νέο backoffice των ΚΕΠ, δίνετε η δυνατότητα για απευθείας έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων , από το Εθνικό Δημοτολόγιο, το ΕΦΚΑ, την ΔΥΠΑ. Επίσης, οι αιτήσεις προωθούνται απευθείας από το πληροφοριακό σύστημα e-kep στις αρμόδιες υπηρεσίες, ελαχιστοποιώντας τον χρόνο διεκπεραίωσης. Όταν η αρμόδια υπηρεσία αποστείλει το πιστοποιητικό, ενημερώνεται ο αιτών με γραπτό μήνυμα στο κινητό, για την παραλαβή από το ΚΕΠ ή για την αποστολή στο προσωπικό του email, αν το έχει δηλώσει κατά την αίτηση του. Συνεπώς, για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας απαιτείται μία έως δύο επισκέψεις στο ΚΕΠ και ο χρόνος διεκπεραίωσης εξαρτάται από τις αρμόδιες για την έκδοση πιστοποιητικών υπηρεσίες.

Η αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ σχετίζεται με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ επέκταση με την ικανοποίηση των πολιτών. Τα ΚΕΠ συχνά λειτουργούν ως υπηρεσίες μιας στάσης, ωστόσο, παρέχουν σε μεγάλο βαθμό διαμεσολαβητικές υπηρεσίες, περιορίζοντας έτσι την αποτελεσματικότητα τους. Κρίσιμη είναι η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, για την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης τους στη Δημόσια Διοίκηση.

4.3.3 Ικανοποίηση χρηστών ΚΕΠ.

Η ικανοποίηση των συναλλασσόμενων με τα ΚΕΠ πολιτών ερευνήθηκε σε πολλές μεταπτυχιακές και διδακτορικές διατριβές και όλες ανέδειξαν έναν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, στον οποίο συμβάλουν η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η εκπαίδευση του προσωπικού και η αποτελεσματική εξυπηρέτηση.

Η παρούσα εργασία εξετάζει την ικανοποίηση των πολιτών από την προσβασιμότητα, την ταχύτητα εξυπηρέτησης, την παροχή έγκυρων υπηρεσιών, την υποστήριξη από το προσωπικό, και την εμπιστευτικότητα. Ακριβώς για τα ίδια χαρακτηριστικά μελετήθηκε η βαρύτητα που έχουν για τους πολίτες με βάση τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Προς διερεύνηση των ανωτέρω κατά την έρευνα, ζητήθηκε να αξιολογηθεί η σπουδαιότητα των χαρακτηριστικών εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ. Απάντησαν όλοι οι συμμετέχοντες, οι απαντήσεις ήταν 1775 και όπως φαίνεται στον πίνακα 5, με 242 επιλογές από τους ερωτώμενους, αναδείχτηκε η παροχή έγκυρων υπηρεσιών ο σημαντικότερος παράγοντας για την εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ.

Πίνακας 9: Σημαντικότητα χαρακτηριστικών της εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ.

Χαρακτηριστικά	Καθόλου Σημαντικό 1	2	3	4	Πάρα πολύ σημαντικό 5
Προσβασιμότητα	10	25	63	52	205
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	8	27	48	60	212
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών	5	22	42	44	242
Υποστήριξη από το προσωπικό	6	22	53	72	202
Αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων	10	23	61	61	200

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Προχωρώντας με μία ερώτηση για τον αριθμό επισκέψεων σε κάποιο ΚΕΠ το τελευταίο εξάμηνο, αποκλείστηκαν 133 άτομα, από τις επόμενες ερωτήσεις που αφορούσαν την δια ζώσης εξυπηρέτηση, καθότι το ζητούμενο ήταν οι απαντήσεις να είναι συνάρτηση της δικής τους εμπειρίας από τα ΚΕΠ.

Στην συνέχεια, και μόνο όσοι είχαν επισκεφτεί τα ΚΕΠ έστω μία φορά το τελευταίο εξάμηνο, κλήθηκαν να αξιολογήσουν την ικανοποίηση τους, αναφορικά με τα ίδια χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης που αξιολογήθηκε και η Πύλη του gov.gr. Προέκυψε ότι, για την πλειοψηφία των ερωτώμενων, η ικανοποίηση είναι στον μέγιστο βαθμό 5 για την παροχή έγκυρων υπηρεσιών, το αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των δεδομένων και την υποστήριξη από το προσωπικό.

Ευλογοφανές είναι το συμπέρασμα, ότι το χαρακτηριστικό που έχει την μεγαλύτερη σπουδαιότητα για τους πολίτες, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, από την εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ είναι αυτό που τους δίνει και την μεγαλύτερη ικανοποίηση.

4.3.4 Προκλήσεις και ευκαιρίες.

Ένας θεσμός όπως τα ΚΕΠ για να λειτουργήσει αποτελεσματικά απαιτείται η υποστήριξη από την ηγεσία και από το σύνολο των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Καθοριστική είναι η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων με τη διάθεση πόρων, η στελέχωση και εκπαίδευση του προσωπικού, ενώ, τροχοπέδη αποτελεί η διατηρούμενη από πολλές υπηρεσίες γραφειοκρατία.

4.4 Συγκριτική ανάλυση ΚΕΠ-GOV.GR.

4.4.1 Σύγκριση προτιμήσεων του τρόπου συναλλαγής με το δημόσιο τομέα

Στο ερώτημα με ποιο τρόπο προτιμάτε να συναλλάσσεστε με το δημόσιο τομέα η πλειοψηφία 50,7% προτιμάει την ψηφιακή εξυπηρέτηση, το 43,9% και με τους δύο τρόπους και μόνο το 5,4% δια ζώσης.

Ειδικότερα, όπως φαίνεται και στον πίνακα 10, για δύο ομάδες, τους αποφοίτους ΑΕΙ και τους κατόχους μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών, για τις τρεις επιλογές εξυπηρέτησης που εξετάστηκαν, προέκυψε ότι από τους 151 πτυχιούχους ΑΕΙ, η πλειοψηφία (85) προτιμάει την ψηφιακή εξυπηρέτηση, ακολουθεί σημαντικός αριθμός (65) ατόμων που επιλέγουν και τους δύο τρόπους, ενώ μόνο ένας την δια ζώσης εξυπηρέτηση. Παρομοίως, οι ερωτηθέντες της δεύτερης ομάδας, έδειξαν έντονη προτίμηση στην ψηφιακή εξυπηρέτηση(71), λιγότερη (37) στην επιλογή και με τους δύο τρόπους και μόνο 4 στην δια ζώσης εξυπηρέτηση. Αναδείχθηκε και στις δύο ομάδες η ψηφιακή εξυπηρέτηση ως η πιο προτιμώμενη επιλογή, ενώ οι δια ζώσης συναλλαγές ήταν λιγότερο ευνοημένες.

Πίνακας 10: ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠ. Τρόπος συναλλαγής με το Δημόσιο Τομέα.

Count of Εκπαίδευση	Column Labels			
Row Labels	Δια ζώσης	Και με τους δύο τρόπους	Ψηφιακά	Grand Total
ΑΕΙ	1	65	85	151
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	3	37	71	111
Grand Total	**4**	**102**	**156**	**262**

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Ακολούθως, όπως αποτυπώνεται στον πίνακα 11, διεξήχθη t-test των ανωτέρω δειγμάτων, με την υπόθεση των άνισων διακυμάνσεων. Οι μέσες βαθμολογίες προτιμήσεων υποδεικνύουν ότι οι πτυχιούχοι ΑΕΙ (2,4238) εξέφρασαν ελαφρώς περισσότερη προτίμηση στις ψηφιακές υπηρεσίες από τους κατόχους μεταπτυχιακού (2,3063). Η διακύμανση μεταξύ των δύο ομάδων ήταν παρόμοια (0,259 και 0,269). Το t-test είχε ως στόχο να αξιολογήσει εάν υπήρχε σημαντική διαφορά στις προτιμήσεις μεταξύ των δύο ομάδων. Η μονόπλευρη τιμή (p) του 0,0345 δείχνει μια στατιστικά σημαντική διαφορά όταν υποθέτουμε μια συγκεκριμένη κατεύθυνση, για παράδειγμα οι πτυχιούχοι ΑΕΙ έχουν μεγαλύτερη κλίση στο ψηφιακό μοντέλο. Ωστόσο, η αμφίπλευρη τιμή (p) του 0,069 υποδεικνύει ότι η διαφορά δεν είναι στατιστικά σημαντική στο επίπεδο 0,05 όταν δεν υποθέτουμε μια συγκεκριμένη κατεύθυνση.

Πίνακας 11: T-test ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠ.

Ελεγχος t δύο δειγμάτων με υποτιθέμενες άνισες διακυμάνσεις		
Με ποιο τρόπο προτιμάτε να συναλλάσσεστε με το δημόσιο τομέα?		
	Μεταβλητή 1 ΑΕΙ	*Μεταβλητή 2 Master*
Μέσος	2,42384106	2,306306306
Διακύμανση	0,259161148	0,268959869
Μέγεθος δείγματος	151	111
Υποτιθέμενη διαφορά μέσων	0	
βαθμοί ελευθερίας	235	
t	1,826836393	
P(T<=t) μονόπλευρη	0,034496417	
t κρίσιμο, μονόπλευρο	1,651363544	
P(T<=t) δίπλευρη	0,068992833	
t κρίσιμο, δίπλευρο	1,970110009	

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Τα ευρήματα υπογραμμίζουν την κυριαρχία του ψηφιακού μοντέλου ως μέθοδος αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα και υποδηλώνουν την ανάγκη βελτίωσης των ψηφιακών πλατφορμών.

4.4.2 Γενική σύγκριση ικανοποίησης- προσδοκιών.

Στο ερωτηματολόγιο προκειμένου να αναδειχθούν τόσο η συνολική ικανοποίηση από τα δύο μοντέλα εξυπηρέτησης όσο και η ανταπόκρισή τους στις ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών , τέθηκαν 4 ερωτήσεις με τη μέθοδο τύπου Likert.

Πίνακας 12:Ικανοποίηση- Προσδοκίες ΚΕΠ-GOV.GR.

	Πόσο ανταποκρίνονται τα ΚΕΠ στις προσδοκίες	Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ	Πόσο ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας το gov.gr	Συνολική ικανοποίηση από το gov.gr
Καθόλου	1,40%	1,40%	0%	0%
Λίγο	3,60%	3,60%	19%	3,70%
Μέτρια	20,30%	20,70%	46,1%	37,50%
Πολύ	55%	50,50%	35,70%	44,10%
Απόλυτα	19,80%	23,90%	12,70%	14,40%

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Από τον πίνακα 12 προκύπτει ότι από τις συναλλαγές με τα ΚΕΠ είναι πολύ και απόλυτα ικανοποιημένοι το 74,40% ενώ αντίστοιχα από το gov.gr το ποσοστό είναι 58,5%. Εντούτοις, στην περίπτωση των ΚΕΠ υπάρχει ένα ποσοστό 1,4% που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, σε αντίθεση με το gov.gr, που δεν έχουμε αντίστοιχο ποσοστό καθόλου ικανοποιημένων.

Επίσης προκύπτει ότι τα ποσοστά συνολικής ανταπόκρισης των προσδοκιών για την δια ζώσης εξυπηρέτηση είναι ίδια με τα ποσοστά ικανοποίησης (πολύ και απόλυτα: 74,80% στις προσδοκίες, 74,40% στην ικανοποίηση και καθόλου: 1,4% και στα δύο).

4.4.3 Σύγκριση στα χαρακτηριστικά.

Από την παρατήρηση των πινάκων 13 και 14, αξίζει να τονιστεί, ότι το δυνατό χαρακτηριστικό των δύο μοντέλων εξυπηρέτησης είναι κοινό, καθώς, η πλειοψηφία των απαντήσεων, από τους πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένους, δόθηκε για την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών. Για τα ΚΕΠ το ποσοστό των απαντήσεων είναι 14,5% και για το gov.gr είναι 15,9%.

Ωστόσο, παρατηρείται ότι διαφέρει το αδύνατο σημείο, καθώς καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ είναι από τον παράγοντα προσβασιμότητα, με ποσοστό απαντήσεων 3,6%, ενώ ακολουθεί στενά και ο παράγοντας ταχύτητα, με ποσοστό 3,5%.

Πίνακας 13: Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ.

Χαρακτηριστικά ΚΕΠ	Καθόλου ικανοποιημένος 1	Λίγο 2	Αρκετά 3	Πολύ 4	Πάρα πολύ ικανοποιημένος 5
Προσβασιμότητα	15	25	50	50	82
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	10	29	44	50	89
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών	8	23	30	54	107
Υποστήριξη από το προσωπικό	12	26	33	48	103
Αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων	11	26	28	49	108

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας (222 ερωτώμενοι, 1110 απαντήσεις)

Πίνακας 14: Ικανοποίηση από το gov.gr

Χαρακτηριστικά GOV.GR	Καθόλου Ικανοποιημένος 1	Λίγο 2	Αρκετά 3	Πολύ 4	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος 5
Προσβασιμότητα	8	31	45	85	178
Ταχύτητα αυτό-εξυπηρέτησης	5	27	42	90	183
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών	9	22	39	89	188
Υποστήριξη από το supportcitizen	27	40	106	89	85
Αίσθημα ασφάλειας	12	49	70	86	130

για την προστασία των προσωπικών δεδομένων					

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας (347 ερωτώμενοι, 1737 απαντήσεις)

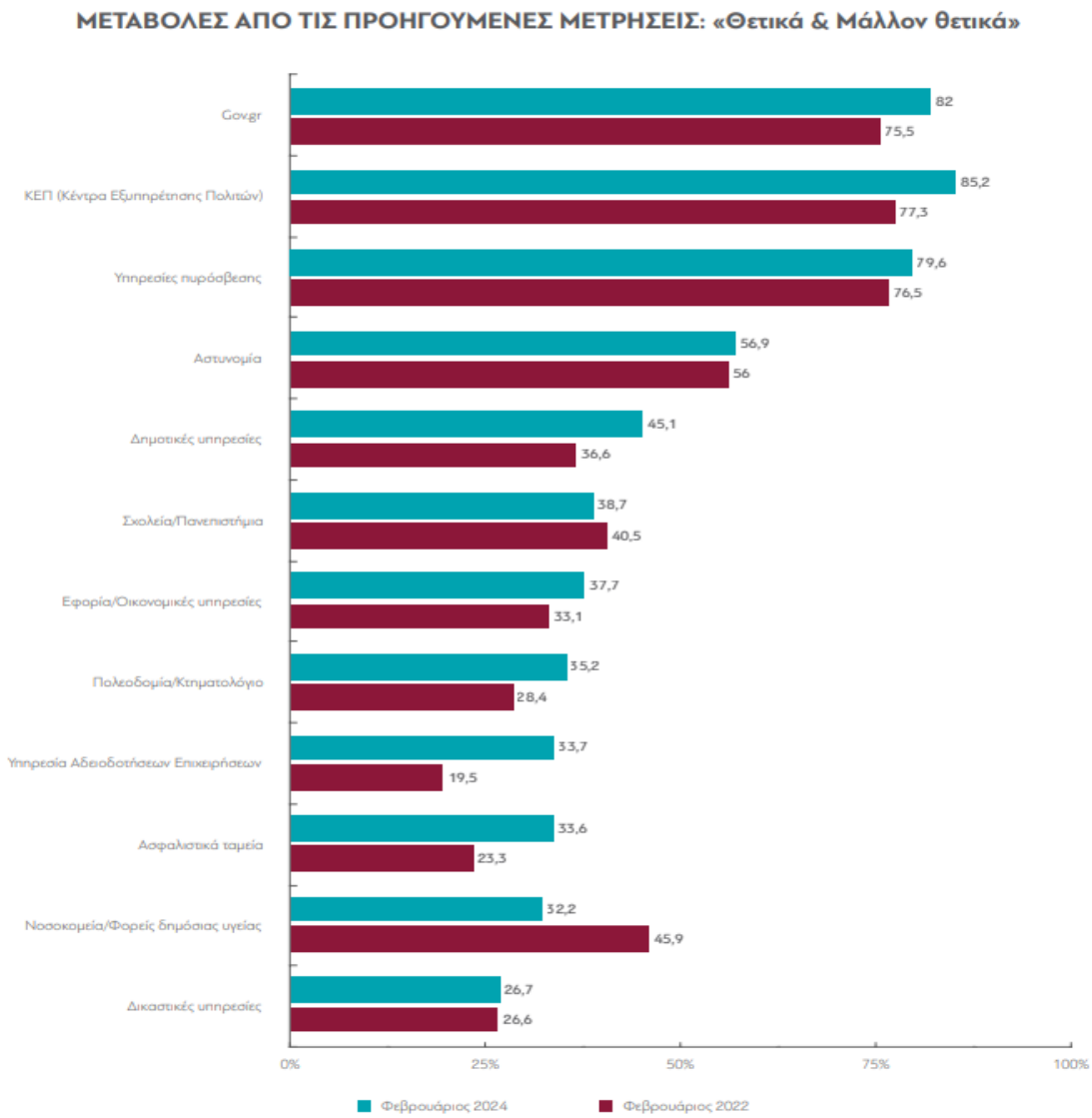
Συμπληρωματικά, οι χρήστες του gov.gr είναι καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που τους παρέχει η πλατφόρμα, με ποσοστό 3,8%, ενώ οι χρήστες των ΚΕΠ, από το ίδιο χαρακτηριστικό της υποστήριξης είναι πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 13,6%.

Είναι χρήσιμο να τονιστεί ότι τα συγκεκριμένα αδύνατα σημεία της δια ζώσης εξυπηρέτησης, συγκαταλέγονται στα δυνατά σημεία του gov.gr.

Εύκολα οδηγούμαστε στο συμπέρασμα, ότι το ένα μοντέλο εξυπηρέτησης συμπληρώνει το άλλο.

4.4.4 Υβριδική προσέγγιση της εξυπηρέτησης.

Με πανελλαδική online έρευνα, από την MetroAnalysis, που έγινε το Μάιο του 2024 και συμμετείχαν 1103 άτομα, αξιολογήθηκε η λειτουργία κάποιων δημοσίων υπηρεσιών. Προέκυψε ότι τα ΚΕΠ αξιολογήθηκαν θετικά και μάλλον θετικά από ένα ποσοστό 85,2% πρώτο από τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες και ακολούθησε δεύτερο το gov.gr με ποσοστό 82%. Η ίδια έρευνα έκανε μια σύγκριση της αξιολόγησης μεταξύ του Φεβρουάριου του 2022 και του 2024. Παρατηρείται όπως φαίνεται και στην Εικόνα 11, μια αύξηση στο ποσοστό της θετικής και μάλλον θετικής αξιολόγησης και για τα δύο μοντέλα, εντούτοις πάλι την πρώτη θέση κατέχουν τα ΚΕΠ (διαΝΕΟσις, 2024).



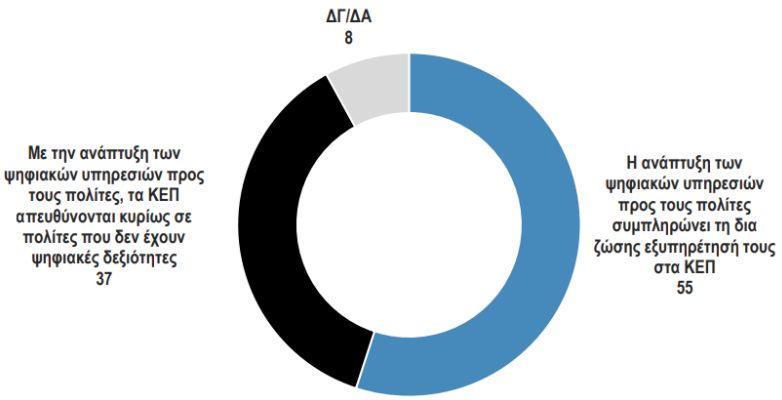
***Εικόνα 11*: Αξιολόγηση ΚΕΠ-GOV.GR.**

Πηγή: ΔιαΝΕΟσις , Τι πιστεύουν οι Έλληνες, 2024.

Συμπερασματικά αναδεικνύεται η ικανοποίηση των πολιτών και από τα δύο μοντέλα και η μεγάλη διαφορά στην αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα που προσέγγισε η έρευνα.

Η καπaresearch με αφορμή τα 20 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ τον Ιούνιο του 2021 έκανε μια πανελλαδική έρευνα, σε 802 άτομα, για την δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, και μεταξύ των ερωτήσεων, ζητούσε την συμφωνία των ερωτηθέντων με δύο απόψεις, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα 12.

Ποια από τις παρακάτω φράσεις είναι πιο κοντά σε αυτό που πιστεύετε;



***Εικόνα 12*: Συμφωνία με την φράση.**

Πηγή: καπaresearch, 2021.

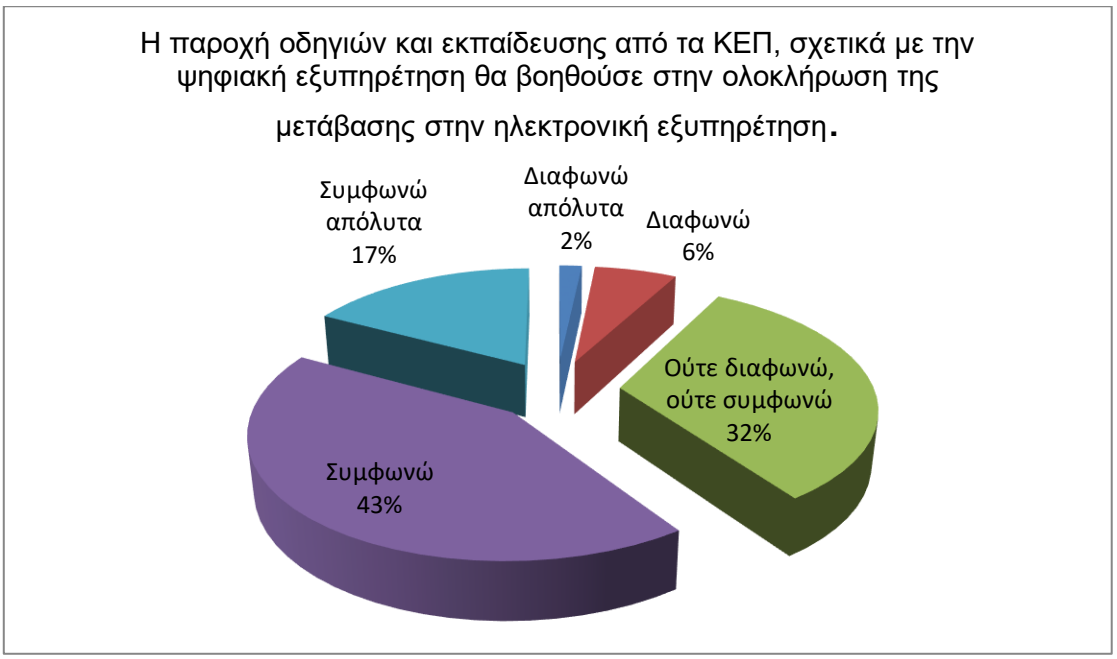
Το 2021 το 55% των ερωτηθέντων συμφωνούσαν με την άποψη της αλληλοσυμπλήρωσης των δύο μοντέλων, ενώ το 37% θεωρούσε ότι στα ΚΕΠ απευθύνονται οι πολίτες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες. Στην παρούσα εργασία έγινε η ίδια ερώτηση στους 355 ερωτηθέντες και προκύπτει ότι 52,1% των ερωτηθέντων πιστεύουν στην αλληλοσυμπλήρωση των δύο μοντέλων, ενώ το 47,9% ότι τα ΚΕΠ απευθύνονται σε πολίτες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες. Ο λόγος, πιθανόν είναι, ότι από το 2021 η χρήση του gov.gr έχει αυξηθεί, η πλατφόρμα έχει αναβαθμιστεί και η αντίληψη των περισσοτέρων που γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της Πύλης, είναι ότι στα ΚΕΠ απευθύνονται όσοι δεν έχουν ψηφιακές δεξιότητες. Ωστόσο, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό και στις δυο έρευνες υποστηρίζει ένα υβριδικό μοντέλο εξυπηρέτησης, δια ζώσης και ψηφιακά που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις ικανότητες των πολιτών.

Σύμφωνα με την Εικόνα 13, που προέκυψε με περαιτέρω ανάλυση και σύνθεση των δεδομένων δύο ερωτήσεων, με την βοήθεια του excel, αναδύεται ότι όσοι προτιμούν την ψηφιακή εξυπηρέτηση, θεωρούν ότι στα ΚΕΠ απευθύνονται οι πολίτες που δεν έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες. Επιπλέον, όσοι εξυπηρετούνται και με τους δύο τρόπους, πιστεύουν στην αλληλοσυμπλήρωση των δύο μοντέλων.

***Εικόνα 13*: Συμφωνία με την φράση σε σχέση με την προτίμηση εξυπηρέτησης.**
Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας.

4.4.5 Πρόταση για την ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση. T-test ανάλυση.

Με βάση την αλληλοσυμπλήρωση των δύο μοντέλων εξυπηρέτησης και την προοδευτική μετάβαση στην ολοκλήρωση της χρήσης της ψηφιακής εξυπηρέτησης, η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου διατυπωμένη σε κλίμακα Likert , έδινε την πρόταση: Η παροχή οδηγιών και εκπαίδευσης από τα ΚΕΠ σχετικά με την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω της Πύλης gov.gr, θα βοηθούσε στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, και ζητούσε το βαθμό συμφωνίας. Οι απαντήσεις που δόθηκαν με το μεγάλο ποσοστό αυτών να συμφωνούν και να συμφωνούν απόλυτα, όπως φαίνεται στην Εικόνα 14 που ακολουθεί, προβάλλουν την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων αλλά και ευαισθητοποίησης των πολιτών για την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών. Είναι εμφανή η ανάγκη υποστήριξης των πολιτών για την μετάβαση, χαρακτηριστικό που χρήζει βελτίωσης, όπως προβλήθηκε και από προηγούμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου.



***Εικόνα 14*: Ολοκλήρωση της μετάβασης στη ψηφιακή εξυπηρέτηση.**

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας.

Προχωρώντας την έρευνα, όπως προκύπτει από τον Πίνακα 15 υπερισχύει η συμφωνία με την πρόταση ότι η παροχή οδηγιών θα βοηθούσε στην μετάβαση από τις δύο ομάδες ερωτηθέντων, αυτούς που πιστεύουν ότι τα ΚΕΠ απευθύνονται σε πολίτες που δεν έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες (1η ομάδα) και αυτούς που πιστεύουν ότι έχουμε αλληλοσυμπλήρωση των δύο μοντέλων (2η ομάδα). Η πλειονότητα της 2ης ομάδας Συμφωνεί και Συμφωνεί απόλυτα(112), ενώ ακολουθεί η 1η ομάδα με ένα σημαντικό αριθμό Συμφωνώ και Συμφωνώ απόλυτα (100). Επίσης παρατηρείται ότι ένας μικρός αριθμός (16) ερωτηθέντες της 1ης ομάδας Διαφωνούν, ενώ, αντίστοιχα στην 2η ομάδα είναι πολύ μικρός ο αριθμός (6) των Διαφωνούντων.

Πίνακας 15: Πρόταση για την ψηφιακή μετάβαση.

Ετικέτες γραμμής	Count of Η παροχή οδηγιών και εκπαίδευσης από τα ΚΕΠ σχετικά με την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω της Πύλης gov.gr, θα βοηθούσε στην ολοκλήρωση της μετάβασης
Σήμερα τα ΚΕΠ απευθύνονται κυρίως σε πολίτες που δεν έχουν ψηφιακές δεξιότητες	**185**
Διαφωνώ	16
Διαφωνώ απόλυτα	4
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	65
Συμφωνώ	71
Συμφωνώ απόλυτα	29
Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες συμπληρώνει τη δια ζώσης εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ	**170**
Διαφωνώ	6
Διαφωνώ απόλυτα	2
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	50
Συμφωνώ	80
Συμφωνώ απόλυτα	32
GrandTotal	**355**

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας
.

Ακολούθως, διεξήχθη t-test των ανωτέρω δύο δειγμάτων για σύγκριση των απόψεων των απόψεων των δύο ομάδων, σχετικά με την πρόταση να παρέχεται καθοδήγηση και εκπαίδευση από τα ΚΕΠ προκειμένου να αυξηθεί η χρήση του Gov.gr.

Οι μέσες βαθμολογίες απόψεων και στις δύο ομάδες (1η 2,788 και 2η 2,567) υποδεικνύουν ότι οι ερωτηθέντες της 1ης ομάδας τείνουν περισσότερο στο Συμφωνώ, ενώ της 2ης είναι ανάμεσα στο Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ και στο Συμφωνώ. Το t-testείχε στόχο να αξιολογήσει αν υπήρχε σημαντική διαφορά στις απαντήσεις των δύο ομάδων. Η μονόπλευρη τιμή (p) του 0,009 υποδηλώνει μια στατιστικά σημαντική διαφορά, όταν υποθέσουμε μια συγκεκριμένη κατεύθυνση

για παράδειγμα όσοι θεωρούν ότι τα ΚΕΠ απευθύνονται σε πολίτες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες, Συμφωνούν στην παροχή οδηγιών και εκπαίδευσης με στόχο την ολοκλήρωση της ψηφιακής μετάβασης.

Ωστόσο, και η αμφίπλευρη τιμή (p) του 0,018 υποδηλώνει ότι η διαφορά είναι στατιστικά σημαντική όταν ελέγχεται χωρίς να υποθέσει κατεύθυνση.

Πίνακας 16: T-test Πρόταση για την ψηφιακή μετάβαση

Έλεγχος t δύο δειγμάτων με υποτιθέμενες άνισες διακυμάνσεις		
Η παροχή οδηγιών και εκπαίδευσης από τα ΚΕΠ σχετικά με την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω της Πύλης gov.gr, θα βοηθούσε		
	Μεταβλητή 1	*Μεταβλητή 2*
Μέσος	2,788235294	2,567567568
Διακύμανση	0,688618169	0,866333725
Μέγεθος δείγματος	170	185
Υποτιθέμενη διαφορά μέσων	0	
βαθμοί ελευθερίας	353	
t	2,361253782	
P(T<=t) μονόπλευρη	0,009377984	
t κρίσιμο, μονόπλευρο	1,649181674	
P(T<=t) δίπλευρη	0,018755968	
t κρίσιμο, δίπλευρο	1,966706938	
Μεταβλητη 1: Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες συμπληρώνει τη δια ζώσης εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ		
Μεταβλητή 2: Σήμερα τα ΚΕΠ απευθύνονται κυρίως σε πολίτες που δεν έχουν ψηφιακές δεξιότητες		

Πηγή: Δομημένο Ερωτηματολόγιο ερευνήτριας

Τα ευρήματα υπογραμμίζουν την άποψη των ερωτηθέντων ότι τα ΚΕΠ θα μπορούσαν να είναι καταλυτικός παράγοντας στην ψηφιακή μετάβαση, παρέχοντας ενημέρωση και εκπαίδευση στους επισκέπτες τους.

Εν κατακλείδι, το ερωτηματολόγιο ανέδειξε τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα δύο μοντέλα εξυπηρέτησης, προχωρώντας, διαπιστώθηκαν τόσο τα δυνατά σημεία, όσο και τα αδύνατα που απαιτούν ενδυνάμωση.

Επεκτείνοντας τον συλλογισμό, ανέκυψε ότι τα χαρακτηριστικά που προσφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση στο ένα μοντέλο, είναι αυτά που χρήζουν βελτίωσης στο άλλο. Κατά συνέπεια, η αλληλοσυμπλήρωση των μοντέλων θα κάλυπτε τις ανάγκες των πολιτών και οδηγούσε στην βέλτιστη ικανοποίηση τους.

4.5 Απόψεις συμμετεχόντων στην ποιοτική έρευνα.

Ο πρώτος θεματικός άξονας των συνεντεύξεων αφορούσε τους λόγους που οι πολίτες προτιμούν τα ΚΕΠ κατά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο Τομέα και οι απόψεις συνέκλιναν ότι οι λόγοι είναι:

- Η μη ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών.
- Η τεχνοφοβία και η έλλειψη δεξιοτήτων για ανθρώπους άνω των 70ετών.
- Η άγνοια και η ανεπαρκής ενημέρωση σχετικά με τις δυνατότητες που παρέχει το gov.gr.

Ο δεύτερος θεματικός άξονας αφορούσε τρόπους συμβολής των ΚΕΠ στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ψηφιακή εξυπηρέτηση. Ο διαμοιρασμός έντυπου υλικού με ξεκάθαρες οδηγίες για την διεκπεραίωση υποθέσεων από το gov.gr θα ενημέρωνε και θα καθοδηγούσε τους επισκέπτες των ΚΕΠ να προσπαθήσουν την επόμενη συναλλαγή τους ψηφιακά. Επίσης, αν αντί να εξυπηρετηθεί ο πολίτης από τον υπάλληλο, θα μπορούσε να εξυπηρετηθεί μόνος του με την καθοδήγηση του υπαλλήλου, ώστε να διαπιστώσει των ταχύτητα και την ευκολία της συναλλαγής. Αυτό προϋποθέτει στελέχωση του ΚΕΠ και προθυμία των πολιτών να εκπαιδευτούν.

Κεφάλαιο 5ο Συμπεράσματα-προτάσεις.

Ο δυναμικός χαρακτήρας της δημόσιας διοίκησης αλλά και η προτεραιότητα της ικανοποίησης των αναγκών της κοινωνίας καθιστούν απαραίτητη την διαρκή παρατήρηση, ανάλυση, αξιολόγηση και ανατροφοδότηση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις. Σήμερα, στην Ελληνική δημόσια διοίκηση επικρατούν δύο μοντέλα εξυπηρέτησης, η δια ζώσης μέσω των ΚΕΠ και η ψηφιακή μέσω του gov.gr.

Η ψηφιακή εξυπηρέτηση προσφέρει γρήγορη και αποτελεσματική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, ενώ τα ΚΕΠ παρέχουν υπηρεσίες με την προσωπική επαφή που είναι κρίσιμη για ορισμένους πολίτες. Ο συνδυασμός των δύο μοντέλων καθώς και η συνέχιση της ψηφιοποίησης των διαδικασιών, συμβάλουν στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και διασφαλίζουν την πρόσβαση στις υπηρεσίες ανεξαρτήτως των ψηφιακών τους δεξιοτήτων .

Η παρούσα εργασία είχε σκοπό να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα δύο μοντέλα εξυπηρέτησης. Πιο ειδικά να εξετάσει την σχέση της ικανοποίησης με τις προσδοκίες και με την σπουδαιότητα των χαρακτηριστικών εξυπηρέτησης. Αφού έγινε μια ανασκόπηση δευτερογενών δεδομένων, κατέστη σαφές ότι η ικανοποίηση εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η προσβασιμότητα, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι προσδοκίες .

Από την πρωτογενή έρευνα που διενεργήθηκε σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τα δύο μοντέλα, διαφάνηκε ότι σε γενικές γραμμές, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι πολύ και απόλυτα ικανοποιημένοι τόσο από τα ΚΕΠ, όσο και από το gov.gr. Αξίζει να τονιστεί ότι τα ποσοστά αυτά είναι πολύ κοντά στα ποσοστά ανταπόκρισης των μοντέλων στις προσδοκίες και στις ανάγκες των χρηστών.

Παράλληλα εξετάστηκαν αναλυτικά τα χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησης και έγινε σαφές ότι η παροχή αξιόπιστων και έγκυρων υπηρεσιών έχει το μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και από τα δύο μοντέλα. Ωστόσο, τα αδύνατα σημεία στην περίπτωση των ΚΕΠ είναι η προσβασιμότητα και η ταχύτητα, ενώ του gov είναι η υποστήριξη από το support. Συμπερασματικά, παρά την ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών των δύο μοντέλων, κρίνεται αναγκαία η βελτίωση της προσβασιμότητας στα ΚΕΠ, όπως και της υποστήριξης των χρηστών του gov.gr.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εργασίας διερευνήθηκε η σχέση της εκπαίδευσης με την επιλογή του τρόπου εξυπηρέτησης, και είναι φανερό ότι οι ερωτηθέντες που προτιμούν να κάνουν χρήση του gov.gr, πάντα όταν τους παρέχεται ψηφιακά η

υπηρεσία, είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Συνεπώς επιβάλλεται η ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών, ώστε, να ανταποκρίνονται στην προτίμηση της πλειοψηφίας. Ενισχυτική της άποψης αυτής είναι η πεποίθηση του 50,10% των συμμετεχόντων στην έρευνα, ότι η σπουδαιότερη πρόκληση του gov.gr είναι η μη παροχή όλων των υπηρεσιών σε ψηφιακή μορφή.

Θα αποτελούσε παράλειψη να μην αναφέρουμε ότι τα αδύνατα σημεία του ενός μοντέλου είναι τα δυνατά του άλλου, και ακριβώς για αυτό το λόγο, μέσα από την παρούσα εργασία μελετήθηκε η άποψη των ερωτηθέντων για την συνδυασμένη χρήση των δύο μοντέλων, από όπου φαίνεται ότι είναι υπέρμαχοι της αλληλοσυμπλήρωσης.

Επιπλέον, αναδείχθηκε η άποψη των χρηστών του gov.gr ότι στα ΚΕΠ απευθύνονται οι πολίτες που δεν έχουν ψηφιακές δεξιότητες. Στο πλαίσιο της τελευταίας άποψης, διερευνήθηκε κατά πόσο η υποστήριξη των πολιτών από τα ΚΕΠ θα οδηγούσε στη μετάβαση τους στην ψηφιακή εξυπηρέτηση και πρέπει να αναφέρουμε ότι η πλειοψηφία συμφωνεί με την άποψη ότι η παροχή οδηγιών και εκπαίδευσης θα μείωνε την τεχνοφοβία και θα άμβλυνε τις ψηφιακές αδυναμίες των πολιτών.

Ολοκληρώνοντας, διαπιστώνουμε μια ευρεία αποδοχή από την κοινωνία των δύο μοντέλων εξυπηρέτησης, με τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους να αλληλοσυμπληρώνονται, καθιστώντας την αλληλεπίδραση με το δημόσιο τομέα, άμεση, αποτελεσματική και φιλική στο χρήστη.

Είναι χρήσιμο να τονίσουμε την αναγκαιότητα ψηφιοποίησης περισσότερων διαδικασιών, ενημέρωσης των δυνατοτήτων που παρέχει η Πύλη και ενίσχυσης της υποστήριξης των χρηστών, τόσο μέσω του support του gov.gr, αλλά και μέσω του ψηφιακού βοηθού (mAigov). Επίσης ζωτικής σημασίας είναι η βελτίωση της προσβασιμότητας και της ταχύτητας εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ, τα οποία θα μπορούσαν να λειτουργούν υποστηρικτικά στην επιλογή των πολιτών για την ψηφιακή εξυπηρέτηση, παρέχοντας οδηγίες και ενημέρωση στους επισκέπτες τους. Αυτές οι βελτιώσεις θα συμβάλουν στην ενίσχυση της αξίας του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα και στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Βιβλιογραφία

<u>Ξενόγλωσση</u>:

Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., &Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it. *Indian journal of medical specialties*, *4*(2), 330-333.

Anthes,G (2015). Estonia: A Model for e-Government. *Communications of the ACM* , *58* (6), 18-2.

Ahmad, S., Wasim, S., Irfan, S., Gogoi, S., Srivastava, A., &Farheen, Z. (2019). Qualitative v/s. quantitative research-a summarized review. *population*, *1*(2), 2828-2832.

Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. *Asian Journal of Political Science*, *23*(3), 420-447.

Botrić, V., &Božić, L. (2021). The digital divide and E-government in European economies. *Economic research-Ekonomskaistraživanja*, *34*(1), 2935-2955.

Chohan, S. R., & Hu, G. (2022). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information technology for development*, *28*(1), 16-38.

Del Greco, L., Walop, W., & McCarthy, R. H. (1987). Questionnaire development: 2. Validity and reliability. *CMAJ: Canadian Medical Association Journal*, *136*(7), 699.

Dimitrelou, S., &Fouskas, K. (2023). Digital Government Platforms in Greece. Current Trends: The Case of Gov. gr. *KnE Social Sciences*, 335-359.

Favero, N., & Kim, M. (2021). Everything is relative: How citizens form and use expectations in evaluating services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *31*(3), 561-577.

Gupta, S. (2017). Ethical issues in designing internet-based research: recommendations for good practice. *Journal of Research Practice*, *13*(2), D1.

Heale, R., & Forbes, D. (2013). Understanding triangulation in research. *Evidence-based nursing*, *16*(4), 98-98.

José Tarí, J. (2005). Components of successful total quality management. *The TQM magazine*, *17*(2), 182-194.

Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, *6*(1), 78-89.

Leavy, P. (2017). Research design.

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., &Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government information quarterly*, *36*(3), 427-436.

Manolitzas, P., &Yannacopoulos, D. (2013). Citizen satisfaction: A multicriteria satisfaction analysis. *International Journal of Public Administration*, *36*(9), 614-621.

Mazhar, S. A., Anjum, R., Anwar, A. I., & Khan, A. A. (2021). Methods of data collection: A fundamental tool of research. *Journal of Integrated Community Health (ISSN 2319-9113)*, *10*(1), 6-10.

Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011). eGovernment service quality assessed through the public value lens. In *Electronic Government: 10th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2011, Delft, The Netherlands, August 28–September 2, 2011. Proceedings 10* (pp. 431-440). Springer Berlin Heidelberg.

Pfeil, H., Schott, B., & Agarwal, S. (2017). Recent developments and key considerations impacting the operations of one-stop shops for citizens: A summary of major trends and a design guide for citizen service centers.

Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, *36*(4), 101377.

Roch, C. H., &Poister, T. H. (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction: The influence of expectations. *Urban Affairs Review*, *41*(3), 292-308.

Van Selm, M., & Jankowski, N. W. (2006). Conducting online surveys. *Quality and quantity*, *40*, 435-456.

Wright, K. B. (2005). Researching Internet-based populations: Advantages and disadvantages of online survey research, online questionnaire authoring software packages, and web survey services. *Journal of computer-mediated communication*, *10*(3), JCMC1034.

Ελληνόγλωσση:

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.

Κέφης Β.,(2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

Κριεμάδης, Θ., & Χρηστάκης, Μ. (2009). Αρχές και πρότυπα μάνατζμεντ για τη δημόσια διοίκηση και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. *Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα*.

Κτιστάκη, Σ. (2009). Εισαγωγή στη διοικητική επιστήμη. *Αθήνα: Εκδόσεις*.

Μιχιώτης, Α., & Ρωσσίδης, Ι. (2023). Η Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μέσα από την Επίδραση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. *Επιθεώρηση Δημόσιας Δοίκησης*, *3*(1), 116-140.

Πατέλη, Α., & Φιλιππίδου, Σ. (2008, Σεπτέμβριος). Αλλαγή δημόσιας διοίκησης και ολοκληρωμένη κυβερνητική εμπειρία από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών Ελλάδος (CSC). Στο *2ο Διεθνές Συνέδριο Μεθοδολογίες, Τεχνολογίες και Εργαλεία που επιτρέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* (σελ. 25-26).

Σπανού, Κ. (2000). Διοίκηση, πολίτες και δημοκρατία. Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., &Τσούμα, Ν. (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή. *ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. Διαθέσιμοστο: https://www. dianeosis. org/wpcontent/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper. pdf [Πρόσβαση 07/02/2022]*.

Τεκμηρίωσης, Ε. Κ. (2011). ΗθικήκαιΔεοντολογίαστηνεπιστημονικήέρευνα. *Καινοτομία, Έρευνα και Τεχνολογία*, *81*, 22-25.

Τσουβέλας, Γ. (2015). Μεθοδολογία έρευνας και διαδικτυακά ερωτηματολόγια προκλήσεις & απειλές. *4ο Πανελλήνιο Διεπιστημονικό Συνέδριο «Ψυχική Υγεία, Τεχνολογία και ΤηλεματικέςΕφαρμογές*.

Νομοθεσία:

Νόμος 3013/2002 - ΦΕΚ 102 ΤΕΥΧΟΣ Α/1-5-2002 Ίδρυση των ΚΕΠ

Νόμος 3852/2010 - ΦΕΚ 87 ΤΕΥΧΟΣ Α/7-6-2010Πρόγραμμα Καλλικράτης

Νόμος 4704/2020 - ΦΕΚ 133 ΤΕΥΧΟΣ Α/14-7-2020 Ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Διαδικτυακέςπηγές:

Belqium.be. https://www.belgium.be/en

DESI, 2024. Ανακτήθηκε από: https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts

Eugo.gov.gr https://eugo.gov.gr/

European Commission, (2022). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022.*

Gov.uk. https://www.gov.uk/

Gsis.gr.https://www.gsis.gr/tomeis-politikis/tomeis-politikis-psifiaki-diakybernisi/ilektroniki-diakybernisi

Howto.gov.gr. https://howto.gov.gr/course/index.php?categoryid=1

InteropediaEurope, 2024. Ανακτήθηκεαπό: https://interoperable-europe.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/NIFO_2024%20DPAF_Greece_vFinal.pdf

Investopedia team, 2024. https://www.investopedia.com/terms/t/total-quality-management-tqm.asp

Kepstats, 2024. http://kepstats.mindigital.gr/kep/kepstats.php

United Nations, (2024). E-Government Development Index (EGDI) 2024

Overheid.nl. https://www.overheid.nl/

Secdigital.gov.gr https://www.secdigital.gov.gr/projects/psifiakes-dexiotites/

Support.gov.gr. https://support.gov.gr/guide/?type=ngsrv1207

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού https://digitalstrategy.gov.gr/

ΔιαΝΕΟσις, 2024. Τι πιστεύουν οι Έλληνες, Ανακτήθηκε από: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2024/05/TPE2024_Report_Metron_Analysis_Part_C_VERSION_20.05.24.pdf

ΔιαΝΕΟσις, 2019. Ντέιβιντ Ιβς: Οι Προκλήσεις Του Ψηφιακού Μετασχηματισμού Ανά Τον Κόσμο, Ανακτήθηκε από: https://www.dianeosis.org/2019/03/david-eaves-interview/

Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων https://nationaldigitalacademy.gov.gr/anazhthsh?q=

Ελλάδα 2,0. https://greece20.gov.gr/?projects=psifiakos-metaschimatismos-ton-kep-16780

ΕΛΣΤΑΤ, 2024 https://www.statistics.gr/greece-in-figures

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition_el

Καπaresearch, 2021. Ανακτήθηκε από: https://www.ethnos.gr/sites/default/files/images/2021/07/ereyna_gia_ti_dimosia_dioikisi_stin_ellada_kai_ta_20_hronia_leitoyrgias_ton_kep.pdf

Κυβερνοασφάλειαhttps://mindigital.gr/dioikisi/kyvernoasfaleia

ΜΙΤΟΣ https://mitos.gov.gr/index.php/

ΤΔΔΠ,2023.https://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/page50_gr/page50_gr?OpenDocument

Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο.

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται με σκοπό την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας με τίτλο «Ψηφιακή και Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση Πολιτών στην Ελλάδα: Συγκριτική Ανάλυση gov.gr και ΚΕΠ» στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Δημόσιας Διοίκησης.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να συγκρίνει και να αξιολογήσει την ικανοποίηση του πολίτη από τις συναλλαγές του με το Δημόσιο, όταν αυτές πραγματοποιούνται είτε μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr. Θα ανιχνευθούν επιπλέον οι λόγοι για τους οποίους ο πολίτης επιλέγει τον ένα ή άλλο τρόπο εξυπηρέτησης και τις τυχόν δυσκολίες που αναφύονται σε κάθε περίπτωση.

Ο χρόνος για την συμπλήρωση του συνόλου του ερωτηματολογίου υπολογίζεται στα 10 λεπτά. Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, καθώς, δεν συλλέγεται καμία πληροφορία που θα μπορούσε να συνδέσει τις απαντήσεις σας με την ταυτότητά σας, όπως όνομα, διεύθυνση ή στοιχεία επικοινωνίας. Οι απαντήσεις θα παραμείνουν αυστηρά εμπιστευτικές και τα δεδομένα που θα συλλεχθούν θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά για αυτή την έρευνα.

Η συμμετοχή σας προσθέτει αξία στην έρευνα καθώς αποτελεί κύρια πηγή δεδομένων, που αντανακλά τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις , μόνο απαντήσεις βασιζόμενες στην άποψη και στην εμπειρία σας.

Με εκτίμηση

Ελευθερία Βλασιάδη

1. Ηλικία
   - 18-27
   - 28-37
   - 38-47
   - 48-57
   - 58-67
   - 68+

2. Εκπαίδευση
   - Δημοτικό
   - Γυμνάσιο
   - Λύκειο
   - ΑΕΙ
   - Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό

3. Ενασχόληση

- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας / Αυτοαπασχολούμενος
- Άνεργος
- Φοιτητής
- Οικιακά
- Αγροτικά
- Συνταξιούχος
- Άλλο

4. Περιφέρεια μόνιμης κατοικίας

- Αττικής
- Κεντρικής Μακεδονίας
- Θεσσαλίας
- Δυτικής Ελλάδας
- Κρήτης
- Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
- Πελοποννήσου
- Στερεάς Ελλάδας
- Νοτίου Αιγαίου
- Ηπείρου
- Δυτικής Μακεδονίας
- Ιονίων Νήσων
- Βορείου Αιγαίου

5. Τα τελευταία χρόνια η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών

- Βελτιώθηκε
- Δεν άλλαξε
- Χειροτέρεψε

6. Με ποιο τρόπο προτιμάτε να συναλλάσσεστε με το δημόσιο τομέα?

- Δια ζώσης
- Ψηφιακά
- Και με τους δύο τρόπους

7. Σε μια κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, όπου το 1 σημαίνει το καθόλου σημαντικό και 5 το πάρα πολύ σημαντικό, σημειώστε **πόσο σημαντικά** για την εξυπηρέτηση από τα

ΚΕΠ είναι το κάθε ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά (πόσο **σημαντικά** είναι σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας).

Χαρακτηριστικά	Καθόλου Σημαντικό 1	2	3	4	Πάρα πολύ σημαντικό 5
Προσβασιμότητα					
Ταχύτητα εξυπηρέτησης					
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών					
Υποστήριξη από το προσωπικό					
Αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων					

8. Αριθμός επισκέψεων σε κάποιο ΚΕΠ το τελευταίο εξάμηνο.

- Καμία φορά
- 1 φορά
- 2-3 φορές
- 4-5 φορές
- Περισσότερες από 5 φορές. **Όποιος απαντήσει εδώ Καμία πάει στην 12 ερώτηση**

9. Σε μια κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, όπου το 1 σημαίνει το καθόλου ικανοποιημένος και 5 το πάρα πολύ ικανοποιημένος, σημειώστε **πόσο ικανοποιημένος/η** είστε από την εξυπηρέτηση που λαμβάνεται από τα ΚΕΠ σχετικά με κάθε ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά.(η απάντηση θα βασίζεται στην συνολική εμπειρία που έχετε).

Χαρακτηριστικά	Καθόλου				Πάρα πολύ

	ικανοποιημένος 1	2	3	4	ικανοποιημένος 5
Προσβασιμότητα					
Ταχύτητα εξυπηρέτησης					
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών					
Υποστήριξη από το προσωπικό					
Αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων					

10. Πόσο ανταποκρίνεται **συνολικά** η εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ στις **προσδοκίες** σας?

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Απόλυτα

11. Πόσο **ικανοποιημένος/η** είστε **συνολικά** από την εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ.

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Απόλυτα

12. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο?

- Σπάνια

- 3-4 φορές την βδομάδα
- Καθημερινά

13. Για ποιο ή ποια από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο?
- Εργασία
- Εκπαίδευση
- Ψυχαγωγία
- Ηλεκτρονικές αγορές
- Ηλεκτρονικές πληρωμές
- Socialmedia
- E-mail
- Εθνική Πύλη gov.gr
- Όλα τα παραπάνω

14. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το gov.gr για την εξυπηρέτηση σας?
- Ποτέ
- Σπάνια
- Συχνά
- Πολύ συχνά
- Πάντα όταν μου παρέχεται η υπηρεσία ψηφιακά

(Όποιος απαντήσει εδώ το Ποτέ πάει κατευθείαν στην ερώτηση 20)

15. Ποια ή ποιες από τις παρακάτω διαδικασίες που παρέχονται από το gov.gr έχετε διεκπεραιώσει τουλάχιστον μία φορά?
- Βεβαίωση εμβολιασμού (covid19)
- Έκδοση πιστοποιητικών
- Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου
- Υπεύθυνη δήλωση/ Εξουσιοδότηση
- Ανανέωση άδειας οδήγησης/ Μεταβίβαση Ι.Χ. αυτοκινήτου
- GovWallet(ψηφιακή ταυτότητα, άδεια οδήγησης)
- Πληροφόρηση
- Άλλο

16. Η πύλη gov.gr **ανταποκρίνεται στις ανάγκες** σας?
- Καθόλου
- Λίγο

- Αρκετά
- Πολύ
- Απόλυτα

17. Για ποιόν ή ποιους από τους παρακάτω λόγους προτιμάτε την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω του gov.gr?

- Πρόσβαση όλο το 24ωρο
- Μηδενικός χρόνος αναμονής
- Αξιοπιστία / εγκυρότητα
- Ευκολία στην πρόσβαση / χρήση
- Όλα τα παραπάνω

18. Σε μια κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, όπου το 1 σημαίνει το καθόλου ικανοποιημένος και 5 το πάρα πολύ ικανοποιημένος, σημειώστε **πόσο ικανοποιημένος/η** είστε από την εξυπηρέτηση που λαμβάνεται από την πύλη του GOV.GR σχετικά με κάθε ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά.(η απάντηση θα βασίζεται στην συνολική εμπειρία που έχετε).

Χαρακτηριστικά	Καθόλου Ικανοποιημένος 1	2	3	4	Πάρα πολύ ικανοποιημένος 5
Προσβασιμότητα					
Ταχύτητα αυτό-εξυπηρέτησης					
Παροχή αξιόπιστων / έγκυρων υπηρεσιών					
Υποστήριξη από το supportcitizen					
Αίσθημα ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων					

19. Πόσο **ικανοποιημένος/η** είστε **συνολικά** από την χρήση της πύλης gov.gr?

- Καθόλου
- Λίγο

- Αρκετά
- Πολύ
- Απόλυτα

20. **Ποια ή ποιες προκλήσεις** συναντάτε κατά την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω του gov.gr?

- Ανεπαρκή γνώση για πλοήγηση στο διαδίκτυο
- Έλλειψη ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr
- Πολυπλοκότητα της σελίδας
- Ανασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα
- Φόβος λανθασμένης χρήσης
- Μη παροχή όλων των διαδικασιών ψηφιακά
- Χρονοβόρα διαδικασία αυθεντικοποίησης.

21. Με **ποια** από τις παρακάτω φράσεις **συμφωνείτε περισσότερο**.

- Σήμερα τα ΚΕΠ απευθύνονται κυρίως σε πολίτες που δεν έχουν ψηφιακές δεξιότητες
- Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες συμπληρώνει τη δια ζώσης εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ

22. Η παροχή **οδηγιών και εκπαίδευσης** από τα ΚΕΠ σχετικά με την ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω της Πύλης gov.gr, θα βοηθούσε στην ολοκλήρωση της μετάβασης στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα