

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

ΓΕΩΡΓΙΑ ΑΓΓΕΛΙΔΟΥ

ΜΑΙΟΣ 2020



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις

Γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενίσχυση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφυγών και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα» 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 με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

ΓΕΩΡΓΙΑ ΑΓΓΕΛΙΔΟΥ

ΜΑΙΟΣ 2020

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Γεωργία Αγγελίδου, 2020

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved. Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Γεωργία Αγγελίδου

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενίσχυση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 29/05/2020 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή (Examination Committee):

- Πρώτος Επιβλέπων:

Ελένη Μουσένα, Επίκουρη Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Νεάπολις, Πάφου.

- Άλλα μέλη Επιτροπής:

Αναστασία Ρέππα, Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Νεάπολις, Πάφου

Ιωάννης Βρεττός, Καθηγητής Πανεπιστημίου Νεάπολις, Πάφου

Υπεύθυνη Δήλωση

Η Γεωργία Αγγελίδου γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενίσχυση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα», 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



Αφιέρωση

Η παρούσα μελέτη είναι αφιερωμένη σε όλους τους φίλους και συναδέλφους μου, οι οποίοι εργάζονται στον προσφυγικό τομέα και αγωνίζονται για ένα καλύτερο κόσμο.

Περιεχόμενα

Περίληψη **9**

Abstract **10**

Ευχαριστίες **11**

Ευρετήριο Πινάκων, Διαγραμμάτων και Εικόνων **12**

Ευρετήριο Βραχυγραφιών **13**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι: Παρουσίαση Εργασίας **14**

Εισαγωγή 14

1.1 Παρουσίαση Προβληματικής 15

1.2 Σκοπός και Επιμέρους Στόχοι της Διπλωματικής Εργασίας 17

1.3 Καινοτομία της Διπλωματικής Εργασίας 18

1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα 19

1.5 Επισκόπηση Μεθοδολογίας 18

1.6 Δομή της Εργασίας 19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ: Βιβλιογραφική Επισκόπηση **20**

2. Το Προσφυγικό Ζήτημα στην Ελλάδα 20

2.1 Στατιστικά στοιχεία 21

2.2 Αποσαφήνιση του όρου Πρόσφυγα και Μετανάστη 22

2.3 Ένταξη – Εννοιολογικό Πλαίσιο 23

2.3.1 Η Ένταξη των Αναγνωρισμένων Προσφύγων και των Δικαιούχων Επικουρικής Προστασίας στην Ελλάδα 24

2.3.2 Η Επαγγελματική Ένταξη των Αναγνωρισμένων Προσφύγων και των Δικαιούχων Επικουρικής Προστασίας στην Ελλάδα 26

2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 27

2.4.1 Διαστάσεις και Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 28

2.4.2 Οι Σημαντικότερες Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα 30

2.5 Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 32

2.5.1 Θεωρίες και Μοντέλα Αποδοχής των Νέων Τεχνολογιών 32

2.5.2 Οι Στάσεις των Ελλήνων Πολιτών προς τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. 33

2.6 Ψηφιακός Ανθρωπισμός – Digital Humanitarianism 35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ: Μεθοδολογία Έρευνας **38**

3.1 Σκοποί και Στόχοι της Έρευνας 38

3.2 Ερευνητικά Ερωτήματα 38
3.3 Σχεδιασμός Έρευνας 38
3.3.1 Η Ποιοτική Μέθοδος Έρευνας 39
3.3.2 Τεχνικές Ποιοτικής Έρευνας 41
3.3.3 Η Συνέντευξη 41
3.4 Πληθυσμός, Δείγμα και Δειγματοληψία 43
3.5 Υλοποίηση της Έρευνας 43
3.6 Ηθική της Έρευνας 44
3.7 Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων 44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV: Αποτελέσματα της Έρευνας 46
4. Παρουσίαση Αποτελεσμάτων και Συζήτηση 46
4.1 Χαρακτηριστικά του Δείγματος 46
4.2 Αποτελέσματα Συνέντευξης 46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ V: Συμπεράσματα της Έρευνας 60
5.1 Συμπεράσματα 60
5.2 Περιορισμοί της Έρευνας και Μελλοντικές Προτάσεις 62
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 63
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ 63
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ 66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι 71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ 118

Περίληψη

Η προσφυγική κρίση, η οποία ξεκίνησε το 2011 από την Συρία και το Ιράκ και κορυφώθηκε το 2015, αύξησε σημαντικά τις προσφυγικές ροές στην Ελλάδα. Η πλειονότητα αυτών είχε ως τελικό προορισμό άλλες ευρωπαϊκές χώρες, ωστόσο, ένας σημαντικός αριθμός εγκαταστάθηκε μόνιμα στην Ελλάδα. Έως το 2018, περίπου 50.000 εξ αυτών, απέκτησαν προσφυγικό καθεστώς ή επικουρική προστασία από το Ελληνικό κράτος, δημιουργώντας την ανάγκη εφαρμογής μιας οργανωμένης ενταξιακής πολιτικής στην ελληνική κοινωνία. Η Εθνική Στρατηγική για την ένταξη ξεκίνησε να εφαρμόζεται πιλοτικά τον Ιούνιο του 2019, μέσω του προγράμματος HELIOS. Μεταξύ των κύριων στόχων του προγράμματος είναι η στήριξη της απασχόλησης των προσφύγων και η ένταξη τους στην αγορά εργασίας της Ελλάδας. Με βάση τα προαναφερθέντα, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθούν οι στάσεις των επαγγελματιών του ανθρωπιστικού τομέα στο νησί της Χίου, σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ρόλου της στην εργασιακή ένταξη των αναγνωρισμένων προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα. Ως μέθοδος έρευνας επιλέχθηκε η ποιοτική έρευνα και ως εργαλείο συλλογής δεδομένων, η δομημένη συνέντευξη η οποία πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 12 υπαλλήλων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι υπάλληλοι του προσφυγικού τομέα έχουν θετική στάση απέναντι στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πιστεύουν πως οι εν λόγω υπηρεσίες χρησιμοποιούνται από τους πρόσφυγες και δύνανται να βοηθήσουν στην επαγγελματική τους ένταξη στην Ελλάδα, ωστόσο υπάρχουν κάποια εμπόδια που αποτελούν τροχοπέδη. Με βάση τα παραπάνω, συμπεραίνουμε πως οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να αναδομηθούν ώστε να αυξηθεί ο αριθμός των προσφύγων που κάνουν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών.

Λέξεις κλειδιά: Πρόσφυγες, Ένταξη, Επαγγελματική Ένταξη, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Abstract

The refugee crisis, which began in 2011 in Syria and Iraq and peaked in 2015, has significantly increased the refugee flow in Greece. Most have travelled, having settled in other destination in European countries, however, a significant number have settled permanently in Greece. By 2018, about 50,000 refugees had been granted refugee status or subsidiary protection by the Greek state, creating the need to implement an organized integration policy within the Greek society. The National Strategy for Inclusion began as a pilot, in June 2019, through the HELIOS program. Among the main goals of the program are to support the employment of refugees and their integration into the Greek labor market. Based on the above, the purpose of this paper is to research the attitudes of humanitarian professionals on the island of Chios, regarding the use of e-government and its role in the labor integration of recognized refugees and beneficiaries of supplementary protection in Greece. The method applied on the proposed project is qualitative, and as a tool for data collection, a structured interview was conducted on a sample of 12 employees. According to the survey, the professionals have a positive attitude towards the use of e-Government services and believe that these services are used by refugees and can help in their labor integration in Greece, however there are some obstacles that reduce the use of such services. Based on the above, it is concluded that the e-Government services need to be restructured in order to increase the use of these services amongst refugees.

Keywords: Refugees, Integration, Labor Integration, e-Government

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο διάστημα μεταξύ Μαρτίου 2020 και Μαΐου 2020 στα πλαίσια του Εξ Αποστάσεως Μεταπτυχιακού στην Δημόσια Διοίκηση τους Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου. Ως την ελάχιστη δυνατή μνεία, με το παρόν θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου σε όλους όσοι συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της μελέτης και ιδιαίτερα:

Στην επιβλέπουσα καθηγήτρια μου, κ. Ελένη Μουσένα, Επίκουρη Καθηγήτρια, που μου έδωσε την δυνατότητα και με υποστήριξε ώστε να ασχοληθώ με ένα τόσο ενδιαφέρον και σημαντικό κοινωνικό θέμα, όπως είναι η ένταξη των προσφύγων στην αγορά εργασίας της Ελλάδος, κάτι που σκεφτόμουν να διερευνήσω ήδη από το 2015. Επιπλέον, θα ήθελα να την ευχαριστήσω για την καθοδήγησή της, τις συμβουλές και τις παραγωγικές υποδείξεις, καθώς και το θετικό κλίμα συνεργασίας που δημιούργησε, συμβάλλοντας τα μέγιστα για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, ευχαριστίες απευθύνω στην συμφοιτήτρια μου, κ. Αθηνά Σάλου καθώς και στους φίλους και συναδέλφους μου και ιδιαίτερα στον τον κ. Τάμερ Αμπουελάλα , την κ. Νάντια Κχαλίλ, τον κ. Σταύρο Ζώτο, την κ. Μαρία Ζουμίδη, και τον κ. Γιώργο Φαρμάκη για τον πολύτιμο χρόνο που διέθεσαν, για το ειλικρινές ενδιαφέρον και την βοήθεια τους στα διάφορα στάδια της έρευνας μου.

Ευχαριστώ επίσης την φίλη και συνάδελφο μου κ. Άννα Τουσκέτς καθώς και τους γονείς μου, που συνεχίζουν να με στηρίζουν και να με εμπνέουν.

Γεωργία Αγγελίδου

Χίος, Μάιος 2020

Ευρετήριο Πινάκων, Διαγραμμάτων και Εικόνων

Πίνακας 1. Αιτήσεις Ασύλου ανά Έτος (2013 – 2019)……..21
Πίνακας 2. Σημαντικότερες Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα……..31
Πίνακας 3. Βασικές Ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα……31
Πίνακας 4. Στάδια Πραγματοποίησης μιας Έρευνας……41
Διάγραμμα 1. Θετικές Στάσεις των Υπαλλήλων προς τις Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……58
Εικόνα 1. Χρησιμοποιούμενες Λέξεις για Έκφραση Αρνητικών Στάσεων……59

Ευρετήριο Βραχυγραφιών

ΑΠΕΔ	Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου
ΔΟΜ	Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΤΑ	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΤΠΕ	Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας
Υ.Π.Ε.Π.Θ.	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων
HELIOS	Hellenic Integration Support for Beneficiaries of International Protection
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι: Παρουσίαση Εργασίας

Εισαγωγή

Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, το θέμα της ένταξης των ατόμων που προέρχονται από διαφορετικά γλωσσικά, θρησκευτικά και πολιτιστικά περιβάλλονται, αναδεικνύεται ως ένα ζήτημα μεγάλης σημασίας, καθώς στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης εγείρεται η ανάγκη ειρηνικής συνύπαρξης των λαών (Ζάγκος, Κυρίδης και Φωτόπουλος, 2019).

Ιδιαίτερα κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, η παγκόσμια οικονομική κρίση, ο πόλεμος στην Συρία, η ενίσχυση της τρομοκρατίας και οι ένοπλες συγκρούσεις στο Ιράκ, το Αφγανιστάν και αλλού, δημιούργησαν νέες κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές συνθήκες, αυξάνοντας δραματικά τον αριθμό των πολιτών των χωρών αυτών, που διέσχισαν τα εθνικά τους σύνορα σε αναζήτηση διεθνούς προστασίας σε άλλες, ασφαλέστερες χώρες. Ως εκ τούτου, από το 2013 και έπειτα ο αριθμός των αιτούντων άσυλο στην Ευρώπη αυξήθηκε κατακόρυφα, γεγονός που δημιούργησε την ανάγκη για την ψήφιση νόμων, την λήψη καινούριων αποφάσεων και την εφαρμογή νέων πρακτικών και πολιτικών (Ζάγκος, Κυρίδης και Φωτόπουλος, 2019).

Στην περίπτωση της Ελλάδας, η οποία αποτέλεσε και συνεχίζει να αποτελεί την πύλη εισόδου της Ευρώπης για εκατομμύρια μετανάστες και πρόσφυγες, οι προσφυγικές ροές αυξήθηκαν και έφτασαν στην κορύφωση τους το 2015 και το 2016. Το γεγονός αυτό ώθησε την Ελληνική Κυβέρνηση, με την υποστήριξη της Ευρώπης, να προβεί στην λήψη νέων νόμων. Συγκεκριμένα, τον Απρίλιο του 2016, με ψήφιση του νόμου 4376/2016, προβλεπόταν για πρώτη φορά η οργάνωση και λειτουργία της Υπηρεσίας Ασύλου, την Αρχής Προσφυγών, των Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης (γνωστών και ως *hot spot*) και η σύσταση της Γενικής Γραμματείας Υποδοχής (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, χ.η.). Η ψήφιση και εφαρμογή του νόμου, μεταξύ άλλων, είχε ως στόχο αφενός την αναγνώριση όσων εκ των αιτούντων άσυλο δικαιούνταν επικουρικής προστασίας ή προσφυγικού καθεστώτος, και αφετέρου την προστασία καθώς και την ένταξη αυτών στο κράτος υποδοχής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Σύμβαση για το καθεστώς των προσφύγων, γνωστή και ως Σύβαση της Γενεύης του 1951 (Ζάγκος, Κυρίδης και Φωτόπουλος, 2019).

Πιο συγκεκριμένα, η ενταξιακή πολιτική ως Εθνική Στρατηγική ξεκίνησε πιλοτικά τον Ιούνιο του 2019, αρχικά στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη για να επεκταθεί αργότερα και σε άλλες Ελληνικές πόλεις της επαρχίας, με την συνεργασία του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και άλλων αρμόδιων Υπουργείων, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού, τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης, Δημόσιους φορείς και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Ένας από τους κύριους στόχους του προγράμματος ήταν η επαγγελματική ένταξη των αναγνωρισμένων προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην αγορά εργασίας της Ελλάδος καθώς και η αξιοποίηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την υλοποίηση του σκοπού αυτού (Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2018).

Με κύριο άξονα τα προαναφερθέντα, η παρούσα εργασία επιδιώκει να διερευνήσει μέσω της ποιοτικής μεθόδου έρευνας, τις στάσεις των επαγγελματιών του ανθρωπιστικού τομέα σχετικά με την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων στην Ελλάδα και να αναδείξει την συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την υλοποίηση του σκοπού αυτού. Αναμφίβολα, το εν λόγω εγχείρημα αποτελεί ευθύνη της ελληνικής πολιτείας, ωστόσο η ένταξη θεωρείται μια αμφίδρομη διαδικασία (two-way communication) η οποία για να υλοποιηθεί απαιτεί την συμβολή τόσο της χώρας υποδοχής και των πολιτών της όσο και την προσφυγικής κοινότητας. Για τον λόγο αυτό, τα αποτελέσματα και συμπεράσματα της έρευνας αφορούν αφενός τους επαγγελματίες που με άμεσο ή έμμεσο τρόπο συμβάλουν στην προστασία και ένταξη των προσφύγων καθώς και τους δημόσιους φορείς, οι οποίοι μπορούν να αξιοποιήσουν τα ευρήματα και αφετέρου όλη την ελληνική κοινωνία αλλά και τους ίδιους τους πρόσφυγες, οι οποίοι αποτελούν τους άμεσα ενδιαφερομένους.

1.1 Παρουσίαση Προβληματικής

Τα τελευταία χρόνια και ιδιαίτερα από το 2015 και έπειτα, η υποχρεωτική μετανάστευση και η προσφυγιά διαμόρφωσαν νέες συνθήκες τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, δημιουργώντας νέα κοινωνικά δεδομένα. Η παρουσία προσφύγων και αιτούντων άσυλο στην Ελληνική κοινωνία κατέστησαν αναγκαία από την πλευρά της Πολιτείας, τόσο την παροχή επείγουσας βοήθειας και προστασίας, όσο και την παροχή ευκαιριών ένταξης (Angelidou et al., 2019).

Συχνά, οι άνθρωποι αλλά κυρίως οι ενήλικες και στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πρόσφυγες, έχουν διαμορφώσει αντιλήψεις, στάσεις και κουλτούρες που δύσκολα μεταβάλλονται και προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα. Από την άλλη, καθώς η ένταξη είναι μια διπλή διαδικασία, καθίσταται αναγκαία η προετοιμασία της κοινότητας που υποδέχεται τους πρόσφυγες ώστε οι ίδιοι να συμβάλουν στην όσο το δυνατόν ευκολότερη ένταξη των προσφύγων, χωρίς να αφομοιωθούν τα ιδιαίτερα πολιτισμικά τους χαρακτηριστικά και οι διάφορες κουλτούρες. Για το λόγο αυτό, κρίνεται αναγκαία η συγκρότηση ενός οργανωμένου μηχανισμού ένταξης των προσφύγων (Angelidou, 2018; Βασιλακάκη 2017).

Στην περίπτωση ης Ελλάδας ο μηχανισμός αυτός είναι το πρόγραμμα HELIOS, το οποίο όπως ήδη αναφέρθηκε ξεκίνησε πιλοτικά το 2019 και στοχεύει στην προώθηση της ένταξης μέσω των παρακάτω ενεργειών: Μαθήματα ένταξης, στήριξη της στέγασης και της απασχόλησης, παρακολούθηση των διαδικασιών ένταξης και ευαισθητοποίηση των κοινοτήτων υποδοχής (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης – ΔΟΜ, 2019α).

Η Στρατηγική για την ένταξη των προσφύγων αλλά και των υπηκόων τρίτων χωρών γενικότερα, αποτελεί μια από τις προτεραιότητες του Ελληνικού κράτους. Μάλιστα, η προώθηση της επαγγελματικής ένταξης αποτελεί ένα από τα βασικότερα στοιχεία της ενταξιακής διαδικασίας καθώς η εύρεση εργασίας είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την συμμετοχή στην κοινωνική και οικονομική ζωή της χώρας. Η εξυπηρέτηση των προσφύγων γενικότερα αλλά και η προώθηση της κοινωνικής και επαγγελματικής ένταξης τους ειδικότερα μπορεί να επιτευχθεί με τον μετασχηματισμό και την αναβάθμιση των υφιστάμενων διαδικασιών μέσω της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2019; Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2018).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η χρήση των υπηρεσιών της αποτελούν δίκτυ ανάπτυξης για τις χώρες που την υιοθετούν, καθώς αυξάνουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα αλλά και την ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων (OECD, 2016). Σύμφωνα με τον Savoldelli et al. (2014) (όπως αναφ. οι Καζάκου και Κουτρομάνος, 2016) οι παράγοντες που συμβάλλουν στον ρυθμό χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής: α) οικονομικοί και τεχνολογικοί, β) πολιτικοί και θεσμικοί, γ) διοικητικοί και οργανωτικοί. Στους τελευταίους περιλαμβάνονται οι

δεξιότητες και γνώσεις που έχουν οι υπάλληλοι οι οποίοι στελεχώνουν τις υπηρεσίες και τους οργανισμούς, καθώς επίσης και η στάση τους ως προς την χρήση και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των στρατηγικών της.

Από τα παραπάνω προκύπτει πως δεν είναι δυνατή η εφαρμογή των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίς την συμβολή των υπαλλήλων των δημοσίων και μη, υπηρεσιών και οργανισμών. Για να επιτευχθούν λοιπόν, οι μεταρρυθμίσεις σε μεγάλη κλίμακα, και στην συγκεκριμένη περίπτωση για να προωθηθεί η επαγγελματική ένταξη των προσφύγων με την συμβολή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική η συμβολή των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό τομέα. Η παρούσα έρευνα, λοιπόν, απευθύνεται στους επαγγελματίες αυτούς οι οποίοι έχουν έναν διττό ρόλο. Αφενός ως πολίτες και επαγγελματίες χρησιμοποιούν οι ίδιοι τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αφετέρου λόγω της ιδιότητας τους καλούνται να υποστηρίξουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να εντοπίσουν προβλήματα και να προτείνουν λύσεις και τρόπους βελτίωσης.

1.2 Σκοπός και Επιμέρους Στόχοι της Διπλωματικής Εργασίας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθούν μέσω ποιοτικής μεθόδου έρευνας, οι στάσεις των επαγγελματιών του ανθρωπιστικού τομέα στο νησί της Χίου, σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ρόλου της στην εργασιακή ένταξη των αναγνωρισμένων προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα. Ωστόσο, θα γίνει αναλυτικότερη αναφορά τόσο για τους σκοπούς όσο και για τους επιμέρους στόχους της έρευνας στο Κεφάλαιο ΙΙΙ.

1.3 Καινοτομία της Διπλωματικής

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση, τα τελευταία χρόνια είναι πολλοί οι ερευνητές οι οποίοι ασχολήθηκαν και διερεύνησαν τις διαδικασίες ένταξης προσφύγων και μεταναστών στα κράτη υποδοχής, ωστόσο στην περίπτωση της Ελλάδας, οι περισσότεροι ερευνητές (Συμεωνίδου, 2019; Vlachava and Stavropoulos, 2018; Angelidou, 2018; Σγούρα, Μάνεσης και Μητροπούλου, 2018; Mogli and Papadopoulou, 2018; Αναγνώστου και Νικόλοβα, 2017; Παυλόπουλος et al., 2009; Σκούρτου, Βρατσάλης και Γκόβαρης, 2004) έχουν ασχοληθεί κυρίως με την ένταξη των προσφύγων και αιτούντων άσυλο, και ιδιαίτερα των ανηλίκων, στο ελληνικό

εκπαιδευτικό σύστημα, χωρίς να προσεγγιστεί το θέμα της επαγγελματικής ένταξης. Το κενό λοιπόν αυτό θα επιδιώξει να καλύψει η τρέχουσα εργασία, μέσω της οποίας θα γίνει μια προσπάθεια ολοκληρωμένης μελέτης του θέματος της ένταξης των προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην αγορά εργασίας της Ελλάδας.

Επιπλέον, η χρήση και οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι ένα θέμα το οποίο έχει διερευνηθεί ιδιαίτερα την τελευταία δεκαετία τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, παρότι έχει διερευνηθεί η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και οι στάσεις των πολιτών ως προς την χρήση της, δεν έχει διερευνηθεί η συμβολή της στην ένταξη των προσφύγων στην Ελληνική κοινωνία.

Μέσω της παρούσας έρευνας λοιπόν, θα μελετηθούν οι στάσεις των επαγγελματιών του ανθρωπιστικού τομέα ως προς την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα διατυπωθούν τρόποι βελτίωσης των προγραμμάτων ένταξης και θα γίνει μια προσπάθεια ευαισθητοποίησης των επαγγελματιών στην χρήση των ΤΠΕ με σκοπό την εργασιακή ένταξη προσφυγικών πληθυσμών.

1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα

Με βάση τους σκοπούς και τους επιδιωκόμενους στόχους της έρευνας, προέκυψαν τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία αφορούν τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους του ανθρωπιστικού τομέα, τόσο ως εργαζόμενους όσο και ως πολίτες καθώς και την διερεύνηση των στάσεων τους ως προς τον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την προώθηση της ένταξης των προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην αγορά εργασίας της Ελλάδας. Ωστόσο, αναλυτικότερη παρουσίαση των ερευνητικών ερωτημάτων θα πραγματοποιηθεί στο Κεφάλαιο ΙΙΙ.

Στην συνέχεια, περιγράφεται συνοπτικά η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε με σκοπό την διεξαγωγή της έρευνας, ενώ μετά την ολοκλήρωση της, γίνεται μια προσπάθεια απάντησης των ανωτέρω ερωτημάτων, στο κεφάλαιο IV.

1.5 Επισκόπηση Μεθοδολογίας

Ένα από τα βασικά εργαλεία της έρευνας ανθρωπιστικών και κοινωνικών επιστημών αποτελεί η ποιοτική έρευνα. Η μέθοδος αυτή αναδεικνύεται ιδιαίτερα σημαντική για τους επιστήμονες που επιδιώκουν να μελετήσουν τις προθέσεις και τα κίνητρα που ωθούν τα υποκείμενα να προβούν σε συγκεκριμένες συμπεριφορές. Επιπλέον, μέσω της ποιοτικής μεθόδου, δίνεται η ευκαιρία στον ερευνητή να εκμαιεύσει διαδοχικές απαντήσεις από τους συνεντευξιαζόμενους, ιδιαίτερα όταν οι τελευταίοι προσεγγίζουν πιο αφηρημένες έννοιες (Gregory, 1995). Επιπλέον, μέσω της μεθόδου αυτής δημιουργείται το πλαίσιο και οι προϋποθέσεις, ώστε να προκύψουν νέες οπτικές καθώς και προεκτάσεις του υπό μελέτη θέματος, τις οποίες ο ερευνητής δεν είχε προβλέψει εξ αρχής (Dittmar and Drury, 2000). Ωστόσο, εκτενέστερη αναφορά στην μεθοδολογία έρευνας θα γίνει στο κεφάλαιο ΙΙΙ.

1.6 Δομή της Εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο 1ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά η εργασία και γίνεται εισαγωγή στο υπό μελέτη θέμα. Στο 2ο Κεφάλαιο, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης εξετάζεται το προσφυγικό ζήτημα στην Ελλάδα από το 2013 έως το 2020 ενώ παράλληλα δίνεται έμφαση στο θέμα της ένταξης των προσφύγων στην αγορά εργασίας της Ελλάδας με την υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρουσιάζονται οι στάσεις των Ελλήνων προς τις υπηρεσίες αυτές. Στο 3ο Κεφάλαιο γίνεται επισκόπηση της μεθοδολογίας της έρευνας που στόχο έχει να διερευνήσει τις στάσεις των εργαζομένων του ανθρωπιστικού τομέα σχετικά με τον ρόλο των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας. Στην συνέχεια, στο 4ο Κεφάλαιο παρατίθενται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας και στο 5ο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και οι περιορισμοί της έρευνας, όπως επίσης, και μελλοντικές προτάσεις. Τέλος, παρουσιάζεται η βιβλιογραφία, Ελληνόγλωσση και Ξενόγλωσση, καθώς και τα παραρτήματα όπου περιέχουν τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν σε δείγμα 12 υπαλλήλων, τόσο στην Ελληνική όσο και στην Αγγλική γλώσσα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ: Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2. Το Προσφυγικό Ζήτημα στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με τις μεταναστευτικές ροές στην Ελλάδα τον 20ο αιώνα, παρατηρούμε πως αυτή δεν αποτελούσε συχνά χώρα υποδοχής, καθώς οι λίγοι σχετικά πληθυσμοί που έφτασαν από άλλες χώρες, ήταν κυρίως από την Μικρά Ασία, την Αίγυπτο και τα Βαλκάνια και στην πλειονότητα τους είχαν ελληνική καταγωγή. Αντιθέτως οι πολίτες της Ελλάδας, συνήθιζαν να μεταναστεύουν σε άλλες χώρες προς αναζήτηση εργασίας, όπως στην περίπτωση των Ελλήνων της Γερμανίας και της Αμερικής. Ωστόσο, η πετρελαϊκή κρίση του 1973, οι γεωπολιτικές αλλαγές του 1989, η πτώση του τοίχους του Βερολίνου και άλλα σημαντικά γεγονότα της εποχής, δημιούργησαν κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές, με αποτέλεσμα η χώρα να αρχίσει να δέχεται μετανάστες κυρίως από την Αλβανία, την Ανατολική Ευρώπη και την Πρώην Σοβιετική Ένωση, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις δεν έφεραν τα απαραίτητα νόμιμα έγγραφα για είσοδο και εργασία στην χώρα (Gropas and Triandafyllidou, 2007).

Ωστόσο, σχεδόν δύο δεκαετίες μετά τις πρώτες μαζικές μεταναστευτικές ροές στην Ελλάδα, ο πόλεμος στην Συρία και το Ιράκ, η αύξηση της τρομοκρατίας και η εμπόλεμες συρράξεις στο Αφγανιστάν και αλλού, δημιούργησαν νέες εξελίξεις. Πιο συγκεκριμένα, μετέβαλλαν ραγδαία το μεταναστευτικό πλαίσιο τόσο στην Ευρώπη γενικότερα όσο και στην Ελλάδα ειδικότερα, δημιουργώντας έντονες προσφυγικές ροές οι οποίες ξεκίνησαν το 2013, έφτασαν στην κορύφωση τους το 2015 και αποτέλεσαν την μεγαλύτερη προσφυγική κρίση που έζησε η Ευρώπη μετά το τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο (Παπαδόπουλος, 2019).

Η πλειονότητα των αιτούντων άσυλο έφτασαν στην Ελλάδα από τα νησιά του Αιγαίου και κυρίως από την Λέσβο, την Σάμο και την Χίο αλλά και από τα χερσαία σύνορα του Έβρου (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2018). Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί, πως μεταξύ των πληθυσμών αυτών, υπάρχουν πολλά παιδιά εκ των οποίων ένας σημαντικός αριθμός αυτών πραγματοποίησε το ταξίδι χωρίς τους γονείς ή άλλους συγγενείς. Όπως αναφέρεται από την Υπηρεσία Ασύλου, το 2016 έφτασαν στην Ελλάδα 1,978 ασυνόδευτοι ανήλικοι ενώ το 2019 ο αριθμός αυτός έφτασε τα 3,330 άτομα (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2020).

2.1 Στατιστικά στοιχεία

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Υπηρεσίας Ασύλου, όπως αυτά δημοσιεύθηκαν από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (2020) παρατηρείται μια ανοδική αύξηση του αριθμού των αιτήσεων ασύλου από το 2013 έως και το 2020. Συγκεκριμένα το 2013, όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα οι αιτήσεις ασύλου ανήλθαν στις 4,814, για να αυξηθούν κατά 39,8% το επόμενο έτος και κατά 287,1% το 2015-2016. Συνολικά οι αιτήσεις ασύλου από το 2013 έως το τέλος του Φεβρουαρίου 2020, ανήλθαν στις 299,620 και από αυτές 53,043 θεωρήθηκαν απαράδεκτες, δηλαδή δεν έγιναν αποδεκτές από το Ελληνικό κράτος ενώ άλλες 37,890 διεκόπησαν (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2020).

Πίνακας 1

Αιτήσεις Ασύλου ανά Έτος (2013 – 2019)

Αιτήσεις Ασύλου ανά έτος (2013 – 2019)	
2013	4,834
2014	9,431
2015	13,187
2016	51,053
2017	58,635
2018	66,960
2019	77,285

Πηγή: Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (2018)

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύθηκαν από το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (2017), κατά την διάρκεια του 2015-2016, πέρασαν τα σύνορα της Ελλάδας σχεδόν δύο (2) εκατομμύρια άνθρωποι. Αν συγκρίνουμε τον αριθμό αυτό με τον αριθμό των αιτούντων άσυλο στην Ελλάδα κατά την ίδια περίοδο, ο οποίος, σύμφωνα με τον Πίνακα Ι φτάνει μόνο τις 64,240 αιτήσεις, συμπεραίνουμε πως ναι μεν η Ελλάδα αποτέλεσε πύλη εισόδου για τους μετανάστες και πρόσφυγες,

ωστόσο η μεγαλύτερη πλειοψηφία εξ αυτών δεν παρέμεινε στην χώρα, αλλά συνέχισε το ταξίδι ζητώντας άσυλο σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Παρόλα ταύτα, ο αριθμός των αιτούντων άσυλο αυξήθηκε δραματικά από το 2016 και έπειτα, γεγονός που προφανώς οφείλεται στην υπογραφή της Συμφωνίας μεταξύ ΕΕ και Τουρκίας, σύμφωνα με την οποία οι υπήκοοι τρίτων χωρών που φτάνουν στην Ελλάδα δια θαλάσσης, υποχρεούνται να παραμείνουν στα νησιά του Αιγαίου μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία αίτησης ασύλου και δεν δύνανται να μεταφερθούν στην ενδοχώρα ή σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, με εξαίρεση κάποιες περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα συγκεκριμένων ευάλωτων ομάδων ή ατόμων που με νόμιμες διαδικασίες επανενώνονται με τις οικογένειες τους (Angelidou, 2018; Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, 2016). Με βάση λοιπόν τα προαναφερθέντα και σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Υπηρεσίας Ασύλου, υπολογίζεται πως στις μέρες μας βρίσκονται στην Ελλάδα περίπου 110,000 αναγνωρισμένοι πρόσφυγες ή δικαιούχοι επικουρικής προστασίας.

2.2 Αποσαφήνιση του όρου Πρόσφυγα και Μετανάστη.

Πριν προχωρήσουμε, θα ήταν σημαντικό να αποσαφηνίσουμε δύο όρους που, συχνά χρησιμοποιούνται χωρίς να διαφοροποιούνται, ιδίως από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και τις κοινωνικές συζητήσεις, αυτούς του πρόσφυγα και του μετανάστη.

Σύμφωνα με την Σύμβαση της Γενεύης (1951), πρόσφυγας είναι το άτομο το οποίο

> λόγω βάσιμου φόβου δίωξης για λόγους φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή πολιτικών πεποιθήσεων βρίσκεται εκτός της χώρας της ιθαγένειάς του και δεν είναι σε θέση ή, λόγω του φόβου, δεν επιθυμεί να θέσει εαυτόν υπό την προστασία της εν λόγω χώρας, ή που δεν έχει υπηκοότητα και είναι εκτός της χώρας της προηγούμενης συνήθους διαμονής του, ως αποτέλεσμα των γεγονότων αυτών, δεν είναι σε θέση ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να επιστρέψει σε αυτή.

Σύμφωνα λοιπόν με τα ανωτέρω, πρόσφυγας είναι ο άνθρωπος που έχει διασχίσει τα εθνικά σύνορα της χώρας καταγωγής ή προηγούμενης διαμονής του λόγω δίωξης και θεμελιωμένου φόβου εξ αιτίας ενός ή περισσότερων εκ των καθορισμένων από την Σύμβαση του 1951, λόγων και δεν μπορεί ή δεν επιθυμεί να γυρίσει στην χώρα του καθώς κινδυνεύει η ζωή και η ελευθερία του. Από την άλλη πλευρά, σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης (2017), ο όρος του μετανάστη αφορά τα υποκείμενα που αυτοβούλως και ελευθέρως έχουν αποφασίσει να μετεγκατασταθούν

σε άλλη χώρα, κυρίως για οικονομικούς λόγους και με σκοπό να βρουν καλύτερες συνθήκες εργασίας και βιοτικού επιπέδου.

Παρατηρείται λοιπόν πως αν και πολλές φορές οι δύο όροι συγχέονται, η διαφορά τους είναι σαφής, και η διαφορά αυτή έγκειται κυρίως στην βούληση. Από την μία δηλαδή, οι πρόσφυγες δεν επιλέγουν ελεύθερα να εγκαταλείψουν την χώρα τους αλλά αναγκάζονται ενώ οι μετανάστες συνεχίζουν να απολαμβάνουν την προστασία της χώρα τους, επιλέγουν πότε θα μεταναστεύσουν και μπορούν να γυρίσουν σε αυτήν όταν το επιθυμούν.

Ένας από τους λόγους που θεωρείται σημαντικό να διαχωρίζονται οι προαναφερθέντες όροι, είναι διότι οι πρόσφυγες απολαμβάνουν διαφορετικά δικαιώματα σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις αλλά και την εθνική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων δικαιούνται πρόσβαση στην εκπαίδευση, τις υπηρεσίες υγείας, την κοινωνική ασφάλιση και την είσοδο στην αγορά εργασίας (Angelidou, 2018). Για τον λόγο αυτό, και δεδομένου του μεγάλου αριθμού των αναγνωρισμένων προσφύγων που όπως προαναφέρθηκε διαμένουν στην Ελλάδα, η Ελληνική Πολιτεία προέβη σε Σχέδιο Ένταξης για τους πληθυσμούς αυτούς, στο οποίο θα αναφερθούμε εκτενέστερα στην συνέχεια.

2.3 Ένταξη – Εννοιολογικό Πλαίσιο

Η ένταξη αποτελεί μια περίπλοκη και αμφισβητούμενη έννοια, η οποία ωστόσο κατανοείται από πολλούς κυρίως ως μια αμφίδρομη διαδικασία προσαρμογής. Κατά συνέπεια, η ανάγκη ένταξης δεν εντοπίζεται μόνο για εκείνους που πρόσφατα έφθασαν και εγκαταστάθηκαν σε μια νέα για αυτούς χώρα, αλλά ισχύουν και για την κοινότητα υποδοχής. Είναι αυτό που στη αγγλική γλώσσα περιγράφεται ως μια διπλής κατεύθυνσης διαδικασία, δηλαδή *two-way communication* (Officer and Taki, 2013).

Επιπλέον, η ένταξη δεν αποτελεί μια γραμμική αλλά μια προοδευτική διαδικασία, η οποία ενδέχεται είτε να επιταχυνθεί είτε να επιβραδυνθεί ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες που αντιμετωπίζει ο πρόσφυγας ή ο μετανάστης αλλά και τις γενικότερες συνθήκες που επικρατούν στην κοινωνία. Σύμφωνα με τους Ager και Strang (2004), ένα άτομο ή μια ομάδα εντάσσονται επιτυχώς σε μια κοινωνία όταν η πρόσβαση τους στην απασχόληση, την στέγαση, την εκπαίδευση και την υγεία ισοδυναμείτε με την πρόσβαση που επιτυγχάνεται στα μέλη της ευρύτερης κοινότητας υποδοχής, αφού όπως ορίζεται και από την Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των

Δικαιωμάτων των Προσφύγων, η πρόσβαση στους τομείς αυτούς αποτελούν αναφαίρετο δικαίωμα κάθε πρόσφυγα (United Nations Human Rights, χ.η.) .

Σύμφωνα με το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής (2018), η ένταξη των αλλοδαπών πληθυσμών, συμπεριλαμβανομένων και των προσφύγων, στην ελληνική κοινωνία, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της μεταναστευτικής πολιτικής κάθε χώρας καθώς επίσης και της ευρύτερης κοινωνικής πολιτικής που ακολουθείται, αφού απαιτούνται στοχευμένες δράσεις και πολιτικές.

2.3.1 Η Ένταξη των Αναγνωρισμένων Προσφύγων και των Δικαιούχων Επικουρικής Προστασίας στην Ελληνική Κοινωνία

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, στην περίπτωση της Ελλάδας και δεδομένου του σημαντικού αριθμού αναγνωρισμένων προσφύγων που κατοικούν στην χώρα, η Ελληνική Κυβέρνηση εκπόνησε το 2019 Σχέδιο Στρατηγικής για την Ένταξη προσφύγων στην ελληνική κοινωνία, μέσω του Προγράμματος HELIOS. Το εν λόγω πρόγραμμα, αρχικά εφαρμόζεται πιλοτικά από την 1η Ιουνίου 2019 έως τις 30 Νοεμβρίου 2020, ενώ παράλληλα υπάρχει πρόβλεψη επέκτασης του. Για την εφαρμογή της ενταξιακής πολιτικής, ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, συνεργάζεται με την Ελληνική Κυβέρνηση, και συγκεκριμένα με το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, άλλα αρμόδια Υπουργεία, ΟΤΑ Α' και Β' Βαθμού, Δήμους της Ελληνικής περιφέρειας, κρατικούς φορείς και άλλους εταίρους, αναλαμβάνοντας την υλοποίηση του εν λόγω προγράμματος, το οποίο χρηματοδοτείται από την Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2019β).

Για να είναι δυνατή η εγγραφή των ατόμων στο εν λόγω πρόγραμμα ένταξης, προϋπόθεση αποτελεί να έχουν λάβει την απόφαση από το αίτημα ασύλου τους και να έχουν λάβει προσφυγικό καθεστώς ή να είναι δικαιούχοι επικουρικής προστασίας, από την 1η Ιανουαρίου 2018 και έπειτα. Επιπλέον, κατά την ημερομηνία επίδοσης της απόφασης χορήγησης ασύλου, είναι απαιτητό οι πρόσφυγες να είναι επίσημα εγγεγραμμένοι και να διαμένουν σε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, σε Ανοιχτές Δομές Φιλοξενίας, σε δομές φιλοξενίας του προγράμματος FILOXENIA του ΔΟΜ ή στο πρόγραμμα στέγασης ESTIA, της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες. Παράλληλα, οι επωφελούμενοι οφείλουν να εγγραφούν στο πρόγραμμα

έως την τελευταία μέρα του επόμενου μήνα, κατά τον οποίο τους επιδόθηκε η απόφαση του αιτήματος ασύλου (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2019β).

Στόχος του προγράμματος, σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης (2019β), είναι να συμβάλει ώστε οι πρόσφυγες, οι οποίοι διαμένουν στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, δομές φιλοξενίας και άλλους χώρους στέγασης, να υποστηριχθούν ως προς την ένταξη τους, μέσω των παρακάτω ενεργειών:

1. Εκπαίδευση: Μέσω του προγράμματος προβλέπεται η δημιουργία Εκπαιδευτικών Κέντρων, όπου διδάσκονται η ελληνική γλώσσα καθώς και ήπιες δεξιότητες που σχετίζονται με τον ελληνικό πολιτισμό και την ιστορία, τις δεξιότητες ζωής και την ετοιμότητα εργασίας. Σχετικά με το τελευταίο, οι πρόσφυγες μαθαίνουν πως να ψάχνουν εργασία ή να ετοιμάζουν το βιογραφικό τους σημείωμα. Αξίζει να σημειωθεί πως τα μαθήματα είναι υποχρεωτικά για όλους, εξαιρούμενων ευάλωτων ομάδων όπως για παράδειγμα των ατόμων με αναπηρία ή των γυναικών σε κατάσταση εγκυμοσύνης άνω των 7 μηνών.
2. Στήριξη της στέγασης: Οι επωφελούμενοι του προγράμματος υποστηρίζονται για να προβούν σε ενοικίαση διαμερισμάτων ενώ παράλληλα προωθείται η ανεξάρτητη διαβίωση μέσω χρηματικής υποστήριξης. Ωστόσο, στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για να λάβει κάποιος την επιδότηση ενοικίου, οφείλει ο ίδιος ή ο επικεφαλής της οικογένεια του, να εγγραφεί ως φυσικό πρόσωπο στο *TAXISnet*, να καταχωρήσει το μισθωτήριο συμβόλαιο στο όνομα του στην σελίδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Έργων (ΑΑΔΕ) και να το αποδεχτεί ηλεκτρονικά. Ακόμη, μεταξύ άλλων, είναι απαραίτητο, ο επικεφαλής της οικογένειας να διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό και να καταβάλει το μηνιαίο ενοίκιο του χώρου διαμονής, μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).
3. Εργασία: Το πρόγραμμα στοχεύει στην στήριξη της απασχόλησης, θέμα για το οποίο θα αναφερθούμε εκτενέστερα στην συνέχεια.
4. Παρακολούθηση και γενική στήριξη της ένταξης, μέσω αξιολόγησης της προόδου κάθε πρόσφυγα ατομικά.
5. Ευαισθητοποίηση των γηγενών πληθυσμών, μέσα από την δημιουργία δραστηριοτήτων και δρώμενων πανελλαδικής εμβέλειας.

Γενικότερα, το Εθνικό Σχέδιο για την Ένταξη προβλέπει τόσο την εξασφάλιση της πρόσβασης των επωφελούμενων στα βασικά αγαθά, όπως είναι η στέγαση, η εκπαίδευση και οι κοινωνικές υπηρεσίες όσο και την σταδιακή εξοικείωση με τις

στάσεις και αντιλήψεις των ντόπιων πληθυσμών, την συμμετοχή στα κοινά και την πολιτική ζωή καθώς και την συνδιαλλαγή και αλληλεπίδραση προσφύγων και ντόπιων (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (2019).

2.3.2 Η Επαγγελματική Ένταξη των Αναγνωρισμένων Προσφύγων και των Δικαιούχων Επικουρικής Προστασίας στην Ελλάδα.

Η εργασιακή ένταξη και η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ίσως ένας από τους κύριους στόχους που θέτει ένα κράτος δικαίου. Με γνώμονα τα παραπάνω το πρόγραμμα HELIOS στηρίζει τους πρόσφυγες στην αναζήτηση εργασίας μέσα από διάφορες δράσεις.

Μέσω της λειτουργίας Εκπαιδευτικών Κέντρων, διεξάγονται μαθήματα όπου δίνεται έμφαση στην χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και του διαδικτύου. Ειδικότερα στα κέντρα διάφορων δήμων, όπως στην Περίπτωση του Δήμου Αθηναίων, οργανώνονται δράσεις για την ένταξη των προσφύγων μέσω της εκπαίδευσης, όπου δίνεται έμφαση στην απόκτηση πιστοποίησης ελληνομάθειας επιπέδου Α2 αλλά και μαθημάτων πληροφορικής με στόχο της προετοιμασία των προσφύγων και την συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσης των βασικών δεξιοτήτων χρήσης του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή (Internet, Windows, Word, Excel) (Δήμος Αθηναίων, χ.η.). Παράλληλα με τα μαθήματα, στα εκπαιδευτικά κέντρα, οι πρόσφυγες μαθαίνουν να αναζητούν εργασία μέσω διαδικτύου, σε διάφορες πηγές όπως στον Οργανισμό Απασχόληση Εργατικού Δυναμικού, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς επίσης και να συντάσσουν το βιογραφικό τους σημείωμα και να προετοιμάζονται για την διεξαγωγή συνέντευξης, διαδικτυακά ή δια ζώσης (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2019β).

Πιο συγκεκριμένα, στα Εκπαιδευτικά Κέντρα παρέχεται στους συμμετέχοντες εργασιακή υποστήριξη και συμβουλευτική, μέσα από πέντε ατομικές συμβουλευτικές συνεδρίες με θέμα το εργασιακό, διάρκειας μίας ώρας με επαγγελματίες συμβούλους εργασίας. Αξίζει να σημειωθεί πως η συμμετοχή στις συνεδρίες αυτές είναι υποχρεωτική. Στο πλαίσιο αυτό, σκοπός των συνεδριών είναι οι πρόσφυγες να εξοικειωθούν με τα χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας στην Ελλάδα ενώ παράλληλα να κατανοήσουν το επαγγελματικό προφίλ τους, να αποκτήσουν επίγνωση των

επαγγελματικών δυσκολιών αλλά και των υπαρχουσών εργασιακών. Επίσης, επιδιώκεται οι επωφελούμενοι να αναπτύξουν ένα ατομικό σχέδιο εργασίας και σταδιοδρομίας, με συγκεκριμένους στόχους και με βάση τις δεξιότητες, ικανότητες και τα ενδιαφέροντα τους (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2019β).

Οι δικαιούχοι μέσω της σχετικής εκπαίδευσης και συμβουλευτικής αποκτούν εμπειρία αλλά και τα εφόδια και την πρόσβαση σε επίσημες πιστοποιήσεις, που όπως προαναφέρθηκε αφορούν πτυχία ελληνικών, καθώς επίσης και ξένων γλωσσών αλλά και επαγγελματικές άδειες και βεβαιώσεις, όπως η επαγγελματική άδεια οδήγησης, με σκοπό την ενίσχυση του δυναμικού της απασχόλησης τους.

Παράλληλα, μέσω του προγράμματος εργασιακής ένταξης, οι πρόσφυγες υποστηρίζονται είτε οικονομικά είτε συμβουλευτικά ώστε να λάβουν οποιεσδήποτε επίσημες πιστοποιήσεις και τεκμηριώσεις οι οποίες είναι αναγκαίες για την εργασιακή τους πρόσληψη και απασχόληση, όπως είναι οι ιατρικές εξετάσεις, η έκδοση ΑΦΜ και ΑΜΚΑ, η μετάφραση εγγράφων, η έκδοση ποινικού μητρώου από την χώρα καταγωγής τους, κ.α.

2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την εκμετάλλευση και χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους φορείς του δημόσιου τομέα, ο οποίος συνήθως χαρακτηρίζεται από δαπανηρές, χρονοβόρες υπηρεσίες, σύνθετες διαδικασίες και γραφειοκρατία. Πιο συγκεκριμένα, το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών (2010) ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), όπως των δίκτυών ευρείας περιοχής - *wide area networks*, το διαδίκτυο και την κινητή υπολογιστική, από τις κυβερνήσεις, εφαρμόζοντας την σε όλο το φάσμα των κυβερνητικών λειτουργιών (United Nations Public Administration Network, 2010).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας από την κυβέρνηση, ιδιαίτερα σε διαδικτυακές εφαρμογές, για να ενισχύσει την πρόσβαση και τη διανομή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενους και άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς. Στο πλαίσιο αυτό, οι κυβερνητικοί φορείς, όπως οι τοπικές αρχές, χρησιμοποιούν τα εξής μέσα κοινωνικής

δικτύωσης καθώς και δικούς τους δικτυακούς τόπους, οι οποίοι επιτρέπουν στους δημόσιους οργανισμούς να έχουν μεγαλύτερο έλεγχο στη διάδοση των πληροφοριών αλλά και των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούν (Mergel, 2013).

Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολυδιάστατη καθώς μέσω των υπηρεσιών της, καθώς συμβάλλει στον γενικότερο εκσυγχρονισμό του κράτους, θέμα στο οποίο θα αναφερθούμε στην συνέχεια.

2.4.1 Διαστάσεις και Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Gronlud (2001), η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει τις τρείς ακόλουθες βασικές διαστάσεις.

I. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (e-services): Στο πλαίσιο αυτό δίνεται έμφαση στον βαθμό που οι υπηρεσίες του κράτους ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύγχρονης κοινωνίας, κατά πόσο δηλαδή είναι λειτουργικές, ποιοτικές, φιλικές και ασφαλείς.
II. Ηλεκτρονική Διαχείριση (e-administration) και αφορά τα συστήματα (πληροφοριακά και ηλεκτρονικά) τα οποία χρησιμοποιούν οι δημόσιες υπηρεσίες.
III. Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy): Η διάσταση αυτή αφορά την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σκοπό την προώθηση των Δημοκρατικών αξιών, δράσεων και θεσμών.

Πέρα από τις τέσσερις διαστάσεις, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαφέρουν ανάλογα με τους χρήστες τις καθώς και τις ανάγκες αυτών. Για τον λόγο αυτό, υπάρχει ο ακόλουθος διαχωρισμός των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο οποίος παρουσιάζεται στην συνέχεια και εξαρτάται από το ποιος παρέχει και ποιος απολαμβάνει τις υπηρεσίες (Gant and Gant, 2002):

- Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government to Citizen G2C): Αφορά τις σχέσεις των πολιτών με την Κυβέρνηση και τις Δημόσιες Υπηρεσίες, που στόχο έχουν να διευκολύνουν την συνδιαλλαγή και την συνεργασία των ανωτέρω, μειώνοντας το κόστος και τον χρόνο.

- Κυβέρνηση προς επιχείρηση (Government to Business G2B): Αφορά τις σχέσεις και την συνεργασία των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες και περιλαμβάνει δύο αμφίδρομες συναλλαγές, δηλαδή την συναλλαγή από την επιχείρηση στην Κυβέρνηση και το αντίθετο.
- Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (Government to Government G2G): Είναι η σημαντικότερη εκ των λειτουργιών και αφορά την εσωτερική συνεργασία και επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών, καθώς αποτελεί την βάση όλων των υπόλοιπων λειτουργιών.
- Κυβέρνηση προς εργαζόμενους (Government to Employee G2E): Για κάποιους ερευνητές η λειτουργία αυτή αποτελεί διάσταση της G2G, αφού αφορά την σχέση της Κυβέρνησης και των δημοσίων υπαλλήλων της, ενώ για άλλους είναι ένα ξεχωριστό τμήμα.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω τα οφέλη από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά. Αποτελεί μια σημαντική διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι κυβερνητικοί φορείς στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς και σε άλλες κυβερνητικές οργανώσεις είναι προηγμένες και αποτελεσματικές, καθιστώντας ευκολότερη τη διάδοση των πληροφοριών. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη δημιουργία ενός δημόσιου τομέα ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλους τους ενδιαφερόμενους, ενώ παράλληλα αυξάνει τα επίπεδα διαφάνειας και λογοδοσίας του δημοσίου τομέα και μειώνει επίπεδα διαφθοράς. Ως αποτέλεσμα, η εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στις διαδικασίες του δημόσιου τομέα μπορεί να ενισχύεται, γεγονός που οδηγεί σε αύξηση της επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης και των ενδιαφερομένων καθώς και ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και την λήψη αποφάσεων (Mergel, 2013).

Με άλλα λόγια, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τη δυνατότητα να συμβάλει στην οικοδόμηση καλύτερων σχέσεων μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, καθιστώντας την αλληλεπίδραση ομαλότερη, ευκολότερη και αποτελεσματικότερη. Στην πραγματικότητα, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση των βασικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και στην ταχύτερη, άμεση και φθηνότερη μετάδοση πληροφοριών σε όλες τις κοινωνικές ομάδες. Εκτός

από τα παραπάνω, η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να είναι ένα οικονομικά αποδοτικό εργαλείο (*cost-effective tool)*, καθώς διευκολύνει το έργο των εργαζομένων καθώς και των πολιτών, επιτρέποντας τους να εκτελούν τα καθήκοντά τους ευκολότερα, σε λιγότερο χρόνο και με χαμηλότερο κόστος ενώ ταυτόχρονα μειώνεται ο όγκος των πληροφοριών που ανταλλάσσονται (Layne and Lee, 2001).

2.4.2 Οι Σημαντικότερες Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Έρευνας και Ανάλυσης - διαΝΕΟσις (2018), οι σημαντικότερες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι ακόλουθες και παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα.

Πίνακας 2

Σημαντικότερες Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σημαντικότερες Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	
Έργο	**Αποδέκτες**
1. Φορολογία και τελωνεία (π.χ. Taxisnet)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών και του Δημόσιου Τομέα.
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία
3. Κτηματολόγιο	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις
4. Διαύγεια	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις
5. Open Gov - Open data	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο
6. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι
7. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες
8. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	Πολίτες
9. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης	Πολίτες, επιχειρήσεις, Δημόσιες Υπηρεσίες

Εγγράφων -ψηφιακή υπογραφή	

Πηγή: Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης – διαΝΕΟσις (2018)

Παράλληλα με τις παραπάνω υπηρεσίες, στην συνέχεια παρουσιάζονται οι βασικές ιστοσελίδες της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πίνακας 3

Βασικές Ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Βασικές Ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	
Ιστοσελίδα	**Υπηρεσίες**
Φόρος Εισοδήματος (www.gsis.gr)	TAXISnet
Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού ΟΑΕΔ (www.oaed.gr)	Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (www.kep.gov.gr)	Υπηρεσίες παροχής πληροφοριών και διεκπεραίωση διαδικασιών ηλεκτρονικά.
Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ika.gr)	Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς ασφαλισμένους/συνταξιούχους και εργοδότες
Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr)	Υπηρεσίες διαμεσολάβησης μεταξύ των πολιτών και της Διοίκησης

Πηγή: Νικολίτσα (2015)

Παρατηρούμε λοιπόν, πως οι υπηρεσίες και οι ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι ποικίλες και μπορούν να εξυπηρετήσουν τους πολίτες, εφόσον βέβαια αυτοί είναι ενήμεροι των υπηρεσιών και θετικά προκαταβαλλόμενοι ως προς την χρήση αυτών. Στην συνέχεια, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης θα παρουσιάσουμε τις στάσεις των Ελλήνων ως προς την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2.5 Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την επιτυχημένη εφαρμογή και υλοποίηση των στόχων τις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικό να υπάρχει από την πλευρά της Πολιτείας μια οργανωμένη Εθνική Στρατηγική, με σκοπούς, στόχους, προτεραιότητες και μέσα, καθώς και κατάλληλους επαγγελματίες ώστε να φέρουν εις πέρας τους επιδιωκόμενους στόχους. Ωστόσο, καθίσταται καίριας σημασίας η ανάγκη υλοποίησης των στρατηγικών και των μεθόδων αυτών σύμφωνα με τις ανάγκες του πολίτη και με επίκεντρο τον ίδιο. Για τον λόγο αυτό κρίνεται αναγκαίο να διερευνώνται κάθε τόσο οι στάσεις των πολιτών ως προς την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και να προσεγγίζεται ο βαθμός ικανοποίησης τους.

2.5.1 Θεωρίες και Μοντέλα Αποδοχής των Νέων Τεχνολογιών

Από το 1980 και έπειτα υλοποιήθηκαν έρευνες οι οποίες επικεντρώθηκαν στο θέμα της αποδοχής των νέων τεχνολογιών, με αποτέλεσμα την ανάπτυξη μιας σειράς θεωριών και μοντέλων. Οι θεωρίες αυτές εξετάζουν ποιοτικές και μη μεταβλητές, οι οποίες μεταβλητές επηρεάζουν σημαντικά την συμπεριφορά των πολιτών ως προς την χρήση των ΤΠΕ. Κάποιες από τις θεωρίες αυτές, οι οποίες παρουσιάζονται στην συνέχεια συνοπτικά, υποστηρίχθηκαν και θεμελιώθηκαν από πολλούς ερευνητές, καθώς αποτέλεσαν ένα τρόπο πρόβλεψης και εξήγησης της συμπεριφοράς και των στάσεων των πολιτών ως προς την χρήση των νέων τεχνολογιών.

- Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA), η οποία υποστηρίζει ότι η συμπεριφορά ενός ατόμου μπορεί να προβλεφθεί αν αναλυθούν οι στάσεις και τα υποκειμενικά του πρότυπα (Fishbein and Azjen, 1975).
- Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB). Η θεωρία αυτή μοιάζει με την παραπάνω, ωστόσο πέραν των στάσεων και των υποκειμενικών προτύπων, προστίθεται μια ακόμα μεταβλητή, αυτή του *αντιλαμβανόμενου ελέγχου συμπεριφοράς*. Ουσιαστικά, υποστηρίζεται πως μπορεί να προβλεφθεί η συμπεριφορά των ατόμων οι οποίοι δεν έχουν την αυτοπεποίθηση ούτε τον πλήρη έλεγχο ώστε να δείξουν πρόθεση συμπεριφοράς. Επίσης, αναφέρεται πως οι συμπεριφορές των ατόμων δεν είναι αυθόρμητες αλλά αποτέλεσμα μιας αιτιολογημένης διαδικασίας, κατά την

οποία οι στάσεις, τα υποκειμενικά πρότυπα και οι πεποιθήσεις ελέγχου αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν είτε θετικά είτε αρνητικά την συμπεριφορά των ατόμων (Azjen, 1991).

- Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model-TAM), το οποίο βασίζεται στην κοινωνική ψυχολογία για να ερμηνεύσει την συμπεριφορά των ατόμων που κάνουν χρήση των τεχνολογιών και επιδιώκει να μελετήσει τις σχέσεις μεταβλητών όπως η *αντιλαμβανόμενη ευκολία και χρησιμότητα, η στάση προς την χρήση, η πραγματική χρήση,* κ.α. (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1998).
- Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology - UTAUT). Οι ερευνητές που εισηγήθηκαν τη θεωρία, επεδίωξαν την δημιουργία ενός μοντέλου που θα αποτελούσε συνδυασμό όλων των παραγόντων που παρουσιάζουν οι παραπάνω θεωρίες (Venkatesh, et al., 2003).

2.5.2 Οι Στάσεις των Ελλήνων Πολιτών προς τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Βασισμένες τόσο στις παραπάνω θεωρίες όσο και σε άλλες, διεξήχθησαν έρευνες σε διεθνές αλλά και εθνικό επίπεδο, οι οποίες μελέτησαν τις στάσεις των ατόμων, είτε ως πολιτών είτε ως εργαζομένων προς την πρόθεση χρήσης των ΤΠΕ και των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην περίπτωση της Ελλάδας, ιδίως την τελευταία δεκαετία υλοποιήθηκαν αρκετές έρευνες σχετιζόμενες με το υπό μελέτη θέμα, κάποιες από τις οποίες θα παρουσιαστούν στην συνέχεια.

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τον Σιγάλα (2009) σχετικά με τους παράγοντες που επιδρούν αρνητικά στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, φάνηκε πως οι κύριοι λόγοι που αποτελούν τροχοπέδη είναι η αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο και η έλλειψη γνώσης των υπαλλήλων. Επιπλέον, και ως αποτέλεσμα του προηγούμενου, αποτελεί η έλλειψη υποστήριξης και εκπαίδευσης των πολιτών από την πλευρά της Πολιτείας ώστε οι πολίτες να μάθουν να χειρίζονται σωστά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, αναφέρονται ως παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την χρήση η δύσκολη πλοήγηση του χρήστη στις υπηρεσίες

και οι ενδοιασμοί των πολιτών να καταθέσουν τα προσωπικά τους στοιχεία στο διαδίκτυο.

Σχετικά με τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, έχει σημειωθεί μεγάλη πρόοδος και ανάπτυξη καθώς ο δημόσιος τομέας και οι τεχνολογίες έχουν εκσυγχρονιστεί, ωστόσο ο δημόσιος τομέας συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα και υψηλές δαπάνες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας της Ρεκούμη (2013) που υλοποιήθηκε σε Δημόσιους Υπαλλήλους της Περιφέρειας Πελοποννήσου, διαπιστώθηκε πως οι περισσότεροι υπάλληλοι ήταν εξοικειωμένοι με τις ΤΠΕ, έχοντας ένα καλό επίπεδο δεξιοτήτων και εμπειρίας, Επιπλέον, οι υπάλληλοι ανέφεραν πως η χρήση των υπηρεσιών αυτών είναι εύκολη και ευέλικτη, ενώ παράλληλα θεωρούν πως το διαδίκτυο είναι ένας ασφαλής τόπος για συναλλαγές. Παρόλα ταύτα, οι ίδιοι επιλέγουν το διαδίκτυο κυρίως για πληροφόρηση και όχι για συναλλαγές και υποβολή των προσωπικών τους στοιχείων, ούτε και για χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς έχουν συνηθίσει να έρχονται σε απευθείας επαφή με τους υπαλλήλους των Δημόσιων Υπηρεσιών. Ωστόσο, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας η γενικότερη στάση τους προς τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες είναι θετική.

Αντίστοιχα, σε άλλη έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους Δημοσίους Υπαλλήλους στον Δήμο Ηρακλείου, διαπιστώθηκε πως οι υπάλληλοι ήταν εξοικειωμένοι με την χρήση των ΤΠΕ ενώ, σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας, η πλειονότητα αυτών ανέφερε πως κάνει χρήση των Υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναγνωρίζοντας τα οφέλη της. Επιπλέον, ανάμεσα στους παράγοντες που εμποδίζουν την αποτελεσματική χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναφέρθηκαν μεταξύ άλλων, ο ελλιπής εξοπλισμός, η έλλειψη γνώσης και κατάρτισης των εργαζομένων καθώς και η αντίσταση τόσο των εργαζομένων όσο και των πολιτών στις αλλαγές που απαιτούνται (Kritsotaki, 2018). Ομοίως με τα αποτελέσματα της Kritsotaki, η Μπέκιου (2018) στην μελέτη της συμπέρανε πως στην περίπτωση του Δήμου Αρταίων, η πλειονότητα των πολιτών κάνει χρήση του διαδικτύου, ενώ πάνω από το 50% χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ και στην περίπτωση του Δήμου Καβάλας, διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία των πολιτών

αποδέχονται τις εν λόγω υπηρεσίες, ωστόσο τις χρησιμοποιούν κυρίως μέσω των ΚΕΠ (Παρίτση et al., 2018).

Επιπλέον, σε έρευνες που έγιναν στην Ελλάδα σε εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης διαπιστώθηκε πως οι παράγοντες που επηρεάζουν την στάση τους προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αντιληπτή χρησιμότητα και ευκολία χρήσης (Zafiropoulos, et al., 2014). Επιπλέον, σε άλλη έρευνα που έγινε σε στελέχη του Υ.Π.Ε.Π.Θ. διαπιστώθηκε πως οι στάσεις τους προς τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν θετικές και η πρόθεση χρήσης ισχυρή, ενώ παράλληλα παρατηρήθηκε πως η πρόθεση χρήσης θα μπορούσε να αυξηθεί ακόμη περισσότερο εφόσον τα στελέχη είχαν πρόσβαση σε επιμορφωτικά σεμινάρια, καλλιεργώντας γνώσεις και δεξιότητες καθώς και σε αναβαθμισμένο τεχνολογικό εξοπλισμό (Καζάκου και Κουτρομάνος, 2016).

Σε σχετική έρευνα που έγινε από τον Οργανισμό Έρευνας και Ανάλυσης – διαΝΕΟσις με σκοπό την καταγραφή των απόψεων των στελεχών της αγοράς ΤΠΕ και των στελεχών στην Δημόσια Διοίκηση, διαπιστώθηκε πως σε σύγκριση με τους Έλληνες πολίτες, στα στελέχη αυτά παρέχεται καλύτερη και πιο ολοκληρωμένη πληροφόρηση για θέματα που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως για παράδειγμα για τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν, καινοτομίες και διάφορες σχετικές διαδικασίες.

2.6 Ψηφιακός Ανθρωπισμός – Digital Humanitarianism

Σχετικά με την χρήση των ΤΠΕ για την προώθηση της υποστήριξης, της προστασίας και της ένταξης των προσφύγων, η σχετική βιβλιογραφία σε διεθνές επίπεδο (Misiura and Verity, 2019; Benton and Glennie, 2016; Meier, 2015; Burns, 2014; Palen et al, 2010) αναπτύχθηκε κυρίως την τελευταία δεκαετία, ενώ σε εθνικό επίπεδο δεν μπορέσαμε να εντοπίσουμε ανάλογες έρευνες.

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, το 2008 εμφανίστηκε ο όρος *Crisis Informatics* (Palen et al, 2010), ο οποίος όμως αντικαταστάθηκε, αφού τα τελευταία χρόνια ερευνητές χρησιμοποιούν στον όρο *Digital Humanitarianism*[1], με την πρόθεση να αναφερθούν στην επιθυμία αλλά και την πρακτική χρήση νέων τεχνολογιών όπως της

[1] Στην ελληνική γλώσσα θα μπορούσε να μεταφραστεί ως Ψηφιακός Ανθρωπισμός

Τεχνητής Νοημοσύνης, με σκοπό την εξεύρεση έξυπνων λύσεων και την υποστήριξη και προστασία εκατομμυρίων ανθρώπων σε όλο τον κόσμο, μέσω της συνεργασίας διεθνών, κυρίως ανθρωπιστικών οργανισμών (Meier, 2015). Επιπλέον, σύμφωνα με τον Burns (2014) ως Ψηφιακός Ανθρωπισμός ορίζεται το σύνολο των κοινωνικών και θεσμικών δικτύων, των τεχνολογιών και των πρακτικών που επιτρέπουν σε μεγάλο αριθμό ατόμων, οι οποίοι βρίσκονται και εργάζονται από διαφορετικές περιοχές του κόσμου, να συνεργάζονται σε ανθρωπιστικά προγράμματα.

Όπως αναφέρουν οι Benton και Glennie (2016) στην μελέτη τους με τίτλο "Digital Humanitarianism: How Tech Entrepreneurs are Supporting Refugee Integration" το διάστημα μεταξύ 2015 και 2016, αποτέλεσε περίοδο καινοτομιών για την αντιμετώπιση των προσφυγικών κρίσεων. Οι ίδιοι αναφέρουν πως σε μια εποχή όπου υβρίδια νέων τεχνολογιών της κοινωνίας των πολιτών καταβάλλουν προσπάθειες εγκαθίδρυσης και αυτοδιαχείρισης, οι κυβερνήσεις θα μπορούσαν να κάνουν περισσότερα βήματα προς την κατεύθυνση της σύμπλευσης ΜΚΟ, κοινοτικών οργανισμών και εταιρειών τεχνολογίας προκειμένου οι ανωτέρω να διατηρήσουν τη δυναμική τους, να προάγουν την αρμονική συνύπαρξη καινοτομίας και συμβατικών μεθόδων, να διασφαλίσουν την προώθηση των πλέον επαναστατικών ιδεών, να ενσωματώσουν καλύτερα την καινοτομία στην χρήση των ΤΠΕ και να διασφαλίσουν πως οι καινοτομίες αυτές θα συμβάλλουν στην ομαλότερη και πιο ολοκληρωμένη ένταξη των προσφύγων στις χώρες υποδοχής. Επιπλέον, υποστηρίζουν πως για να μπορούν οι κυβερνήσεις να επωφεληθούν από τις νέες τεχνολογίες, με σκοπό να απαντήσουν στις προκλήσεις που δημιουργούνται από την ανάγκη ένταξης των προσφύγων, οφείλουν να:

- Εντοπίσουν τα προβλήματα που ανακύπτουν στην χρήση των ΤΠΕ στην συνδιαλλαγή των προσφύγων με τους δημόσιους φορείς και να επικοινωνήσουν τα προβλήματα και τις ανάγκες με τους αρμόδιους, με σκοπό να δοθούν τεχνολογικές λύσεις.
- Να δώσουν ευκαιρίες σε μικρές επιχειρήσεις που ασχολούνται με τις τεχνολογικές καινοτομίες να αναπτυχθούν καθώς και σε νέους ερευνητές να εστιάσουν τις μελέτες τους στον "ψηφιακό ανθρωπισμό".
- Τα κράτη να συνεργαστούν άλλα κράτη καθώς και με επαγγελματίες του τομέα σε διεθνές επίπεδο με σκοπό την εξεύρεση βιώσιμων λύσεων.

Οι Misiura και Verity (2019) στην έκθεση τους επισημαίνουν πως η εταιρία Microsoft σύναψε πενταετή συνεργασία με το Γραφείο των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, το 2018, με σκοπό την υποστήριξη της αντιμετώπισης των καταστροφών, την βοήθεια των προσφύγων και των εσωτερικά εκτοπισμένων, την αποτροπή των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την εξυπηρέτηση των αναγκών των παιδιών σε όλο τον κόσμο. Επίσης, οι ίδιοι ερευνητές προτείνουν την χρήση των *chatbots* στον ανθρωπιστικό τομέα, δηλαδή την χρήση εργαλείων και νέων τεχνολογιών που με την βοήθεια την τεχνητής νοημοσύνης θα αυτοματοποιείται η εξυπηρέτηση προσφύγων και μεταναστών και θα προσφέρονται υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Μάλιστα, προσθέτουν πως σε έρευνες που έγιναν σε προσφυγικούς καταυλισμούς στην Τουρκία και την Κένυα, διαπιστώθηκε πως στην Τουρκία 72% των προσφύγων είχαν πρόσβαση σε έξυπνα κινητά τηλέφωνα και στην Κένυα, όπου εφαρμόστηκε η χρήση των chatbots, το 90% των προσφύγων είχε πρόσβαση στις σχετικές υπηρεσίες, ενώ και στις δύο περιπτώσεις η πρόθεση χρήσης των νέων τεχνολογιών ήταν θετική (Misiura and Verity, 2019).

Σε μια εποχή λοιπόν, που το προσφυγικό ζήτημα απασχολεί ιδιαίτερα όλες τις χώρες του κόσμου και ενώ βρισκόμαστε σε μια περίοδο τεχνολογικής ανάπτυξης, διαφαίνεται πως η τεχνολογία θα μπορούσε να αποτελέσει σύμμαχο στο ανθρωπιστικό έργο των Διεθνών Οργανισμών και των Κυβερνήσεων. Μάλιστα, σε περιπτώσεις πανδημίας, όπως στην πρόσφατη περίπτωση του COVID-19, η χρήση τόσο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσο και των τεχνολογικών εργαλείων γενικότερα ίσως να αποτελούσε μια από τις πιο βιώσιμες και ασφαλείς μεθόδους επικοινωνίας των αρχών των κρατών υποδοχής με τους ανθρώπους που διαμένουν στους προσφυγικούς καταυλισμούς.

Ωστόσο, στην περίπτωση της Ελλάδας, το κατά πόσο το Ελληνικό Κράτος είναι έτοιμο να απαντήσει στην προσφυγική κρίση μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών, πρέπει να διερευνηθεί καθώς η υπάρχουσα βιβλιογραφία είναι αρκετά περιορισμένη. Για τον λόγο αυτό, στη παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια διερεύνησης των στάσεων των επαγγελματιών του ανθρωπιστικού τομέα ως προς την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σκοπό την ενίσχυση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ: Μεθοδολογία Έρευνας

3.1 Σκοποί και Στόχοι της Έρευνας.

Όπως αναφέρθηκε ήδη στο Κεφάλαιο Ι, αφορμή για την παρούσα έρευνα αποτέλεσε ο αυξημένος αριθμός αναγνωρισμένων προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα καθώς και κατ' επέκταση η ανάγκη ένταξης στην χώρα υποδοχής αλλά και η εξεύρεση εργασίας. Επομένως, σκοπός της έρευνας είναι να διερευνηθούν, οι στάσεις εργαζομένων του ανθρωπιστικού τομέα στην Χίο, σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον ρόλο που διαδραματίζει για την υποστήριξη και προώθηση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Επιπλέον, επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι να διερευνηθούν μια σειρά από ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία παρουσιάζονται στην συνέχεια.

3.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Με βάση τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας, προέκυψαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα.

1ο Χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι ανθρωπιστικού τομέα τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως πολίτες;
2ο Χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι ανθρωπιστικού τομέα τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως εργαζόμενοι;
3ο Οι πρόσφυγες κάνουν χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;
4ο Ποιοί είναι οι επιθυμητοί τρόποι βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;
5ο Ποιοί είναι οι επιθυμητοί τρόποι βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την προώθηση της επαγγελματικής ένταξης των προσφύγων;

3.3 Μεθοδολογίας της Έρευνας.

Ως μέθοδοι έρευνας μπορούν να χαρακτηριστούν οι αποσπασματικές επιστημονικές διαδικασίες και τεχνικές, τις οποίες επιλέγει να εφαρμόσει ο ερευνητής ανάλογα με τις ανάγκες του αντικειμένου που μελετά (Ζαφειρόπουλος, 2015). Συνήθως, αφόρμηση

για την διεξαγωγή μιας έρευνας αποτελεί ένας αρχικός προβληματισμός με σκοπό την απάντηση μιας σειράς ερευνητικών ερωτημάτων. Οι ερευνητές καλούνται να σχεδιάσουν την μεθοδολογία έρευνας η οποία σχετίζεται με τα ερευνητικά ερωτήματα αλλά και με το υπό μελέτη θέμα (Haynes, 2012). Επιπλέον, η μεθοδολογία έρευνας αναφέρεται και περιλαμβάνει επιμέρους στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των μεθοδολογικών προσεγγίσεων, των μεθόδων, των μέσων, των τεχνικών και τον διαδικασιών μέσω των οποίων διεξάγεται η έρευνα. αναμφισβήτητα, η σωστή επιλογή της μεθόδου έρευνας αποτελεί σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των ερευνητικών αποτελεσμάτων και κατ' επέκταση συμπερασμάτων (Hakim, 2000).

Οι μέθοδοι έρευνας χωρίζονται στις ποιοτικές, για τις οποίες θα κάνουμε αναφορά εκτενέστερα στην συνέχεια, τις ποσοτικές μεθόδους, οι οποίες διερευνούν τις σχέσεις μεταξύ διαφόρων παραγόντων, μέσω αριθμητικών δεδομένων και μαθηματικών μοντέλων, και τις μεικτές προσεγγίσεις, οι οποίες αποτελούν συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών. Ωστόσο αξίζει να σημειωθεί πως και οι τρεις μέθοδοι, εφόσον επιλεχθούν κατάλληλα, προσφέρουν την δυνατότητα στον ερευνητή να μελετήσει σε βάθος ένα ερευνητικό πεδίο (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008).

Με βάση λοιπόν τα προαναφερθέντα και σύμφωνα με τους σκοπούς και τους στόχους της παρούσας εργασίας αλλά και την υπάρχουσα βιβλιογραφία, επιλέχθηκε η διεξαγωγή πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας και συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε δομημένη συνέντευξη, σε δείγμα δώδεκα εργαζομένων του ανθρωπιστικού τομέα στο νησί της Χίου. Αναφορά τόσο στα χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνα όσο και στην συνέντευξη και το δείγμα γίνεται στην συνέχεια.

3.3.1 Η Ποιοτική Μέθοδος Έρευνας

Οι επιστήμονες, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια παρουσιάζουν έντονο ενδιαφέρον για την χρήση των ποιοτικών μεθόδων έρευνας με εφαρμογές σε ένα μεγάλο φάσμα κοινωνικών επιστημών (Ίσαρη και Πουρκός, 2015). Η ποιοτική έρευνα, μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των διερευνητικών και ερμηνευτικών μεθόδων που μπορούνε να χρησιμοποιηθούν και να εφαρμοστούν σε διάφορες επιστήμες, μέσω τον οποίων ο ερευνητής μπορεί να προβεί στην περιγραφή, μετάφραση, αποκωδικοποίηση και απόδοση νοημάτων. Τα ερευνητικά δεδομένα μπορούν να προέλθουν από διάφορες πηγές όπως είναι η συνέντευξη, η παρατήρηση, η διήγηση, τα οπτικά εργαλεία, οι

προσωπικές εμπειρίες, οι ενδοσκοπήσεις, τα αρχεία, κ.α. Όπως αναφέρει ο Glesne (2018) οι ερευνητές μέσω των ποιοτικών ερευνών προσπαθούν να δώσουν νοήματα στις αφηγήσεις, τις συμπεριφορές και τις ενέργειες των ανθρώπων καθώς και να διεξάγουν συμπεράσματα σχετικά με τον τρόπο που αυτά τα στοιχεία διασταυρώνονται. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Ίσαρη και Πουρκός (2015), οι ποιοτικές μέθοδοι συγκεντρώνουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Εστιάζουν στην κατανόηση και περιγραφή την μοναδικότητας και του βιόκοσμου των ανθρώπων, στις εμπειρίες και τα βιώματά τους.
- Στοχεύουν στην κατανόηση της ολότητας της κοινωνικής ζωής και στην διατύπωση επιμέρους νόμων.
- Το βασικό εργαλείο της μεθόδου είναι η πλαισιοθετημένη κατανόηση και σύνθεση, μέσω διαλόγου, λόγου και επιχειρηματολογίας, ενώ το βασικό μοντέλο είναι το post factum.
- Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται σε αυτό το είδος έρευνας είναι συνήθως οι διαλογικές, αφηγηματικές και επικοινωνιακές.

Συνοπτικά, θα μπορούσαμε να πούμε πως με την ποιοτική μέθοδο, ο ερευνητής ο οποίος αποτελεί το μέσο της έρευνας, παρατηρεί, παίρνει συνεντεύξεις, σημειώνει και έπειτα αναλύει τα δεδομένα με σκοπό να ερμηνεύσει διάφορες πτυχές της κοινωνίας και να καταλήξει σε συμπεράσματα, μέσα από τα ακόλουθα στάδια, όπως αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 4:

Πίνακας 4

Στάδια Πραγματοποίησης μιας Έρευνας

Στάδια Πραγματοποίησης μιας Έρευνας	
1ο	Προσδιορισμός θέματος/προβληματικής/φαινομένου
2ο	Βιβλιογραφική Ανασκόπηση
3ο	Δημιουργία Ερευνητικών Ερωτημάτων

4ο	Προσδιορισμός του Ρόλου του Ερευνητή
5ο	Επιλογή του Δείγματος μέσα από τον Πληθυσμό
6ο	Προσέγγιση Συμμετεχόντων
7ο	Διεξαγωγή έρευνας και Συλλογή των Δεδομένων
8ο	Ανάλυση των Δεδομένων
9ο	Έκθεση των Αποτελεσμάτων, Απάντηση στα Ερευνητικά Ερωτήματα, Δημιουργία Θεωριών
10ο	Δημιουργία Υποθέσεων για Μελλοντική Έρευνα

Πηγή: Cohen, Manion and Morrison, 2011

3.3.2 Τεχνικές Ποιοτικής Έρευνας

Σύμφωνα με το έργο των Saunders et al. (1997) (όπως αναφ. η Τσιριντάνη, χ.η.)[2] οι τεχνικές οι οποίες χρησιμοποιούνται στις ποιοτικές έρευνες ως μέθοδοι συλλογής δεδομένων είναι οι ακόλουθες:

- Οι συνεντεύξεις, τα είδη των οποίων θα παρουσιαστούν στην συνέχεια. .
- Οι ομάδες εστίασης – Ομαδικές συνεντεύξεις
- Η παρατήρηση
- Οι μελέτες περίπτωσης
- Οι προβολικές τεχνικές
- Η συμμετοχική παρατήρηση

3.3.3 Η Συνέντευξη

Η συνέντευξη είναι το βασικότερο εργαλείο που χρησιμοποιείται από τους ερευνητές στην ποιοτική μέθοδο έρευνας και αποτελεί ένα είδος επικοινωνίας και

[2] Χωρίς Ημερομηνία

αλληλεπίδρασης μεταξύ των προσώπων. Η διαδικασία της συνέντευξης, καθοδηγείται από τον ίδιο τον ερευνητή, με στόχο να πάρει πληροφορίες μέσα από μια σειρά ερωτήσεων από τον συνεντευξιαζόμενο. Θα μπορούσαμε να πούμε πως αποτελεί ένα τρόπο αναγνώρισης της προσωπικότητας και της συμπεριφοράς του ερωτώμενου. Βασικό εργαλείο αποτελεί ο λόγος, συνομιλία μεταξύ των δύο ή μιας ομάδας ατόμων (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008).

Η συνέντευξη ωστόσο δεν θα πρέπει να συγχέεται με την απλή συζήτηση. Η ειδοποιός διαφορά τους έγκειται στο ότι κατά την συνέντευξη πραγματοποιείται συλλογή δεδομένων σχετικών με τις στάσεις και τις αντιλήψεις των συνεντευξιαζόμενων, καθώς επίσης και από το γεγονός πως η συνέντευξη, ανάλογα με το είδος της καθοδηγείται περισσότερο ή λιγότερο από τον ερευνητή (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008).

Σύμφωνα με τον Φίλια (1993), οι συνεντεύξεις χωρίζονται στα παρακάτω είδη

- Δομημένες συνεντεύξεις, όπου ζητείται από τον συνεντευξιαζόμενο να απαντήσει σε μια σειρά από προκαθορισμένες ερωτήσεις, με συγκεκριμένο αριθμό και περιεχόμενο.
- Μη δομημένες συνεντεύξεις, κατά τις οποίες ναι μεν η συζήτηση είναι ελεύθερη όμως τα όρια της ελευθερίας ορίζονται σύμφωνα με τα την φύση της συζήτησης και του υπό διερεύνηση θέματος. Επίσης, οι μη δομημένες συνεντεύξεις χωρίζονται σε εντοπισμένες και μη και για την διάκριση αυτή κύριο ρόλο διαδραματίζει ο βαθμός δόμησης. Κατά τις εντοπισμένες, ο ερευνητής οδηγεί την συζήτηση σε μία συγκεκριμένη οδό, βασισμένος στην εμπειρία του συνεντευξιαζόμενου, τον οποίο βοηθά να εκφραστεί.
- Άμεσες και Έμμεσες συνεντεύξεις: Ανάλογα με τον σκοπό την έρευνας ο ερευνητής αποφασίζει αν πραγματοποιήσει άμεσες ή έμμεσες συνεντεύξεις.
- Επαναλαμβανόμενες συνεντεύξεις, οι οποίες συνήθως απευθύνονται σε ομάδες ατόμων και για να γίνει η συλλογή των δεδομένων πρέπει να επαναληφθούν πολλές φορές.
- Κλινικές, σε βάθος, τηλεφωνικές, κ.α.

Βασιζόμενοι λοιπόν στα χαρακτηριστικά της έρευνας μέσω συνέντευξης, επιλέχθηκε η διεξαγωγή της μέσω δομημένης συνέντευξης. Οι ερωτήσεις της συνέντευξης

βασίστηκαν στην έρευνα που διεξήγαγαν οι ερευνητές Καζάκου και Κουτρομάνος το 2016, οι οποίοι διερεύνησαν μέσω ποσοτικής έρευνας τις στάσεις των εκπαιδευτικών στην Ελλάδα ως προς την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.4 Πληθυσμός, Δείγμα και Δειγματοληψία

Ο *πληθυσμός* αποτελεί το σύνολο τον υποκειμένων για τα οποία θα διεξάγουμε τα συμπεράσματα ενώ με τον όρο *πληθυσμό της έρευνας* αναφερόμαστε στο σύνολο του ευρύτερου πληθυσμού που εν δυνάμει θα μπορούσε να λάβει μέρος στην έρευνα (Angelidou, 2018).

Με τον όρο *δειγματοληψία* αναφερόμαστε στην μέθοδο που χρησιμοποιείται από τους ερευνητές ώστε να επιλεχθεί ένας συγκεκριμένος αριθμός ατόμων ή πραγμάτων μέσα από τον πληθυσμό, σύνολο το οποίο θα αποτελέσει το δείγμα πάνω στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η έρευνα, για πρακτικούς κυρίως λόγους. Σύμφωνα με τους Ισάρη και Πουρκό (2015), οι μέθοδοι δειγματοληψίας ποικίλουν, ανάλογα με τους στόχους και τους σκοπούς της έρευνας, τα ήδη των συμπερασμάτων που θέλει ο ερευνητής να εξάγει κ.α., και διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

α) δειγματοληψία πιθανότητας, όπου κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει μια συγκεκριμένη πιθανότητα και μη-μηδενική ώστε να συμπεριληφθεί στο δείγμα.

β) δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα, η οποία έρχεται σε αντιδιαστολή με την προηγούμενη αφορά την κατηγορία κατά την οποία το δείγμα επιλέγεται χωρίς να ακολουθούνται οι νόμοι των πιθανοτήτων και βασίζεται σε κριτήρια όπως η ευκολία, η προσβασιμότητα, η διαθεσιμότητα, τα χρονικά όρια, κ.α.

Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας, ο πληθυσμός αποτελεί το σύνολο των εργαζομένων του ανθρωπιστικού τομέα στο νησί της Χίου, ο οποίος κατά προσέγγιση αγγίζει τα 60 άτομα. Το δείγμα, το οποίο επιλέχθηκε με τυχαία δειγματοληψία (χωρίς πιθανότητα) και συγκριμένα με δείγμα ευκολίας, το οποίο αποτελείται από n=12 άτομα.

3.5 Υλοποίηση της Έρευνας

Η έρευνα της παρούσας εργασίας υλοποιήθηκε στο νησί της Χίου από 28 Απριλίου έως 3 Μαΐου 2020. Κατά την συνέντευξη χρησιμοποιήθηκαν οι ίδιες δομημένες ερωτήσεις. Η διάρκεια της κάθε συνέντευξης κυμάνθηκε από 15 έως 20 λεπτά και όλες οι συνεντεύξεις έγιναν διαδικτυακά αφού η υφιστάμενη κατάσταση λόγω της πανδημίας του COVID-19, δεν επέτρεψε την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων δια ζώσης. Μετά την υλοποίηση των συνεντεύξεων, οι οποίες έγιναν τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα, ακολούθησε απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων καθώς και κωδικοποίηση των συνεντευξιαζόμενων.

3.6 Ηθική της Έρευνας

Οι ερευνητές έχουν σκοπό, μεταξύ άλλων, μέσα από τις έρευνες τους να προάγουν την επιστημονική γνώση, σεβόμενοι την αλήθεια και την αμεροληψία. Τόσο η ηθική όσο και οι κανόνες δεοντολογίας αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της έρευνας καθώς μόνο έτσι μπορεί να προαχθεί η εμπιστοσύνη, ο αμοιβαίος σεβασμός, η επικοινωνία και η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μελών, και για αυτόν τον λόγο θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψιν σε όλη την διάρκεια και τα στάδια της έρευνας (Nosek et al., 2002).

Οι συνεντευξιαζόμενοι προσεγγίστηκαν μέσω τηλεφώνου ή των social media και ενημερώθηκαν για τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας, καθώς και για τους τρόπους χρήσης των δεδομένων. Σεβόμενοι την δεοντολογία και την ηθική, η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε ανώνυμα ενώ παράλληλα διασφαλίστηκε η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων. Επιπλέον, τηρήθηκαν όλες οι προϋποθέσεις και δεδομένου ότι η συνέντευξη ήταν δομημένη, ερευνητής δεν παρενέβη κατά την διάρκεια της συνέντευξης αλλά άφηνε τους συμμετέχοντες να εκφράζονται.

3.7 Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων

Σε πρώτο στάδιο έγινε απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων καθώς και μετάφραση αυτών που έγιναν με αγγλόφωνους συνεντευξιαζόμενους. Για την ανάλυση του δεδομένων πραγματοποιήθηκε ανάλυση περιεχομένου και χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα NVIVO, το οποίο αποτελεί λογισμικό πακέτο επεξεργασίας ποιοτικών

δεδομένων. Σε πρώτο στάδιο έγινε εισαγωγή των δεδομένων στο πρόγραμμα, και έγινε κωδικοποίηση των ερωτώμενων με την εξής μορφή: Υπ.[3] 1, Υπ. 2, Υπ. 3, κοκ. Αφού λοιπόν οργανώθηκαν τα δεδομένα, έπειτα έγινε κωδικοποίηση των κύριων εννοιών, η παρουσίαση των οποίων ακολουθούν στην συνέχεια:

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες ως πολίτες
- Χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες ως επαγγελματίες
- Περιγραφή χρήσης υπηρεσιών ως πολίτες
- Περιγραφή χρήσης υπηρεσιών ως επαγγελματίες
- Γνώσεις και δεξιότητες
- Μέσα – Εργαλεία
- Χρήση από τους πρόσφυγες
- Εμπόδια στην χρήση
- Προτάσεις βελτίωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Προτάσεις επαγγελματικής ένταξης μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Γενικά σχόλια – προτάσεις

Η παραπάνω κωδικοποίηση των εννοιών, στόχο έχει την οργάνωση και ταξινόμηση των δεδομένων, σε κατηγορίες οι οποίες έχουν δημιουργηθεί με βάση το εννοιολογικό πλαίσιο του ερευνητή και για τον λόγο αυτό οι κώδικες προηγούνται της ανάλυσης.

[3] Υπάλληλος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV: Αποτελέσματα της Έρευνας

4. Παρουσίαση Αποτελεσμάτων και Συζήτηση

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει παρουσίαση των αποτελεσμάτων, όπως αυτά προέκυψαν μέσω της ανάλυσης των δεδομένων με την χρήση του λογισμικού πακέτου επεξεργασίας ποιοτικών δεδομένων NVIVO, ενώ παράλληλα θα γίνει σχολιασμός και συζήτηση των αποτελεσμάτων.

4.1 Χαρακτηριστικά του Δείγματος

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν δώδεκα υπάλληλοι οι οποίοι εργάζονται στον προσφυγικό τομέα και συγκεκριμένα στο νησί της Χίου. Από αυτούς, εφτά ήταν γυναίκες και πέντε άντρες, όλοι ηλικίας μεταξύ 30 και 43 ετών. Δέκα έχουν την ελληνική υπηκοότητα, ένας την υπηκοότητα των ΗΠΑ και ένας του Ηνωμένου Βασιλείου. Η προϋπηρεσία των υπαλλήλων κυμαίνεται στα δύο με τέσσερα έτη, ενώ όλοι σχεδόν έχουν ολοκληρώσει τόσο τις βασικές πανεπιστημιακές σπουδές όσο και μεταπτυχιακές, ως επί το πλείστων στις ανθρωπιστικές επιστήμες.

4.2 Αποτελέσματα Συνέντευξης

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σχετικά με το πως οι ερωτώμενοι ορίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της, αξίζει να σημειωθεί πως οι περισσότεροι συμφώνησαν στο γεγονός ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί το σύνολο των πληροφοριακών συστημάτων και των τεχνολογιών, όπου μέσω της χρήσης internet, οι πολίτες του κράτους έχουν πρόσβαση στις Δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα, οι όροι που χρησιμοποιήθηκαν πιο πολύ από τους συνεντευξιαζόμενους για να περιγράψουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ήταν οι λέξεις *υπηρεσίες* και *internet.*

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Υπ. 5 «*Εμ… Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια με την βοήθεια της ψηφιακής σύγκλισης των χωρών της Ευρώπης και της ψηφιακής εξέλιξης και της χρήσης του* internet *και των δικτύων, και αυτό αποτέλεσε ευκαιρία να προσαρμοστεί η καθημερινότητα των πολιτών στα νέα*

δεδομένα που προσφέρουν αυτές οι υπηρεσίες. Οπότε… με την χρήση των υπολογιστών που είναι στα σπίτια όλων των ανθρώπων πλέον, νέες δυνατότητες δίνονται για έγγραφα.. για οτιδήποτε συναλλαγές με το δημόσιο, δικαιολογητικά που είτε αφορούν τον εργασιακό χώρο είτε προσωπικές υποθέσεις».

Συμπεραίνουμε λοιπόν, πως οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι ενήμεροι και γνωρίζουν τί είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενώ παράλληλα μπορούν με ευκολία να δώσουν τον ορισμό της. Επιπλέον, ο τρόπος που ορίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι όμοιος με τον ορισμό που προτείνει ο Mergel (2013), όπως αυτός παρουσιάστηκε στο Κεφάλαιο 1.

- Χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες ως πολίτες

Σχετικά με τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους συνεντευξιαζόμενους ως πολίτες, φάνηκε πως σχεδόν η πλειοψηφία χρησιμοποιεί το πληροφοριακό σύστημα TAXISnet, όρος ο οποίος αποτέλεσε και τον πιο δημοφιλή στις σχετικές απαντήσεις. Μέσω του TAXISnet και με την χρήση internet, τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι πολίτες ρυθμίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις χωρίς να χρειάζεται να παραβρεθούν δια ζώσης στις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες. Επιπλέον, οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι απάντησαν πως χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες για έκδοση διάφορων δικαιολογητικών και εγγράφων, για διαδικτυακές πληρωμές καθώς και στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Πιο συγκεκριμένα, όπως ανέφερε ο Υπ. 11, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται για *«κάποια έγγραφα του δημοσίου […] εξουσιοδοτήσεις, πληρωμές, εύρεση πληθώρας πληροφοριών, άμεσα από όποιο σημείο και να είσαι»,* ενώ ο Υπ. 3 ανέφερε *«Χρησιμοποιώ το TAXISnet σχετικά με τα φορολογικά μου, εεε… υπηρεσίες όπως το να πληρώσω λογαριασμούς της ΔΕΗ ή τηλεπικοινωνιών, στο να ανατρέξω στην κείμενη νομοθεσία ενώ παλαιότερα κάποιος θα μπορούσε να το κάνει από την εφημερίδα της κυβερνήσεως»*

Τέλος, ένα άτομο ανέφερε πως δεν χρησιμοποιεί πολύ συχνά τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ ένα άλλο τόνισε πως μπορεί να τις χρησιμοποιεί και να μην το αντιλαμβάνεται.

Από τα παραπάνω δεδομένα λοιπόν, φαίνεται πως όλοι οι ερωτώμενοι κάνουν χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών, κυρίως σχετικών με τα οικονομικά και την έκδοση εγγράφων, με την πιο δημοφιλή υπηρεσία να είναι αυτή του TAXISnet.

- Χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες ως επαγγελματίες

Σχετικά με την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους συνεντευξιαζόμενους στον χώρο εργασίας τους, προκύπτει πως η πλειονότητα αυτών κάνει χρήση των εν λόγω υπηρεσιών με σκοπό την επικοινωνία τόσο με το Υπουργείο Μετανάστευσης όσο και με άλλες υπηρεσίες, την ανταλλαγή πληροφοριών καθώς και για διαδικτυακές συναντήσεις (meetings), για εβδομαδιαίες και μηνιαίες αναφορές αλλά και για ιατρικά ραντεβού και συνταγογραφήσεις .

Επιπλέον, δύο άτομα ανέφεραν πως ως εργαζόμενοι στον προσφυγικό τομέα στο νησί της Χίου κάνουν λιγότερη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε σχέση με την περίοδο που εργαζότανε σε προσφυγικά camps της ενδοχώρας. Συγκεκριμένα, ο Υπ. 12 αναφέρει *«τώρα στην εργασία που βρίσκομαι αυτήν την στιγμή [δεν κάνω χρήση] τόσο πολύ, αλλά στις προηγούμενες εργασίες που είχα με το προσφυγικό στην ενδοχώρα, φυσικά τις χρησιμοποιούσα γιατί όλες οι ενέργειες που έπρεπε να έχουμε και όλες οι επαφές με το δημόσιο, θα έπρεπε να γίνονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να υπάρχει το αποδεικτικό του e-mail για το τί γίνεται και για να παρακολουθείται η αίτηση, κτλ.»*, ενώ ο Υπ. 3 πρόσθεσε *«αλήθεια είναι ότι στο παρελθόν και σε μεγαλύτερη πόλη είχα την δυνατότητα να δουλεύω με τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα [ποσοστό] 80%»*.

Παρατηρούμε λοιπόν, πως οι συνεντευξιαζόμενοι κάνουνε χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά την εργασία του, άλλοι περισσότερο και άλλοι λιγότερο, ωστόσο στην πλειονότητα των περιπτώσεων η χρήση αυτή περιορίζεται κυρίως στην επικοινωνία μέσω e-mail, στην αναζήτηση και εύρεση πηγών στο διαδίκτυο, όπως για παράδειγμα δημοσιευμένων νόμων καθώς και για να κλείσουν ιατρικά ραντεβού ή για να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική συνταγογράφηση. Μάλιστα, δύο υπάλληλοι (Υπ.2 και Υπ. 6) ανέφεραν πως κατά την περίοδο της πανδημίας λόγω COVID -19, κρατικοί και μη οργανισμοί υγείας προσέγγισαν το θέμα της διαδικτυακής εξέτασης

και παρακολούθησης (online συνεδρίες) ασθενών που διαμένουν στους προσφυγικούς καταυλισμούς, ωστόσο μέχρι τώρα κάτι τέτοιο δεν εφαρμόστηκε στην πράξη. Αποτελεί ωστόσο ενθαρρυντικό στοιχείο το γεγονός πως οι εργαζόμενοι του ανθρωπιστικού τομέα επιδιώκουν να εκμεταλλευτούν τις υπηρεσίες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το διαδίκτυο γενικότερα προς όφελος των προσφύγων. Τέλος, από τρεις εργαζόμενους αναφέρθηκε πως η χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαιτητή και πάγια διαδικασία στον χώρο εργασίας ώστε, μεταξύ άλλων να υπάρχουν εγγράφως τα διαπιστευτήρια της εργασίας των υπαλλήλων.

- Περιγραφή της χρήσης (ως πολίτες)

Για την πλειονότητα των ερωτηθέντων, η εμπειρία τους από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι θετική ενώ οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν διαδικτυακά χαρακτηρίστηκαν ως εύκολες, ξεκούραστες, γρήγορες και αξιόπιστες. Παράλληλα, αναφέρθηκε πως βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και στον περιορισμό των μετακινήσεων αλλά και στην αποσυμφόρηση των Υπηρεσιών του Δημοσίου. Όπως ανέφερε ο Υπ. 12, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «*παρέχουν πολύ μεγάλη ευκολία […] γιατί ελέγχουμε και πολύ πιο εύκολα τις καταληκτικές ημερομηνίες σαν πολίτες*» ενώ όπως ανέφερε ο Υπ. 10 *«λύνει τα χέρια σε πολλούς τομείς»*

Ωστόσο, δεν έλειψαν αυτοί οι οποίοι ανέφεραν πως αντιμετώπισαν κάποιες δυσκολίες στην χρήση, ιδίως κατά τα προηγούμενα έτη, όταν οι υπηρεσίες δεν είχαν ακόμη εξελιχθεί ιδιαίτερα και οι χρήστες αντιμετώπιζαν δυσκολίες και προκλήσεις καθώς, ενώ ιδιαίτερα δύσκολη χαρακτήρισε την πρόσβαση ο Υπ. 8, του οποίου η μητρική γλώσσα δεν είναι ελληνική. Για παράδειγμα, παραθέτουμε τα λόγια του Υπ. 4, ο οποίος ανέφερε *«[…]όταν άρχισα να χρησιμοποιώ την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπήρχαν πολλές δυσκολίες και προκλήσεις οπότε αναγκαζόμουνα να κάνω παράλληλα και τηλεφωνικές επικοινωνίες για πράγματα που χρειαζόταν να υλοποιήσω. Με τον καιρό άρχισα να βλέπω ότι τα πράγματα γίνονταν πιο αυτοματοποιημένα […]».* Επιπλέον δυσκολίες κατά την χρήση αντιμετώπισε και ο Υπ. 2, ο οποίος επεδίωξε αλλά δεν τα κατάφερε, να κάνει χρήση της ψηφιακής υπογραφής, μιας υπηρεσίας που παρέχεται ηλεκτρονικά από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) και δίνει

την δυνατότητα στους χρήστες να εκδώσουν χωρίς κόστος τα προσωπικά τους ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης, κρυπτογράφησης και υπογραφής (ΑΠΕΔ, χ.η.).
«Στο επίπεδο που τις χρησιμοποιώ δεν είναι δύσκολες, ίσως δυσκολεύομαι στην αρχή αλλά αν ψάξω λίγο περισσότερο πάντα βρίσκω την λύση, εκτός από την περίπτωση με την ηλεκτρονική υπογραφή, όπως σας είπα» (Υπ. 2).

Διαπιστώνεται λοιπόν, πως παρά το γεγονός πως οι περισσότερες διαδικτυακές υπηρεσίες είναι φιλικές για τους πολίτες, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και εξοικείωσης των χρηστών με αυτές, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την αποδοτικότητας του δημοσίου τομέα.

- Περιγραφή της χρήσης (ως εργαζόμενος)

Όμοια με τα αποτελέσματα της παραπάνω κατηγορίας, είναι και τα αποτελέσματα από την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνουν οι συνεντευξιαζόμενοι ως εργαζόμενοι, χαρακτηρίζοντας την εμπειρία τους θετική και τις διαδικασίες εύκολες και βοηθητικές. Χαρακτηριστικά ο Υπ. 3 ανέφερε *«Στην εργασία μου είναι ακόμη πιο ενθαρρυντικά τα πράγματα γιατί μπορώ να ολοκληρώσω τις δουλειές που μου ανατίθενται καθημερινά, μπορώ να δημιουργήσω υλικό και να το διαμοιραστώ με συναδέλφους και υπηρεσίες από το σπίτι μου ή από τον εργασιακό μου χώρο μέσω του υπολογιστή με την χρήση* internet. *Και η πρόσβαση στις άπειρες πληροφορίες που μπορεί να με βοηθήσουν να αυτοβελτιώνομαι τόσο στην καθημερινότητα μου όσο και στην εργασία μου, εεε… είναι κάτι πάρα πολύ θετικό».*

Γενικότερα, αναφέρθηκε από την πλειονότητα των ερωτηθέντων είναι ευχαριστημένοι από την εμπειρία στην χρήση των εν λόγω υπηρεσιών στο χώρο εργασίας, ωστόσο σημειώθηκε πως για κάποιους η διαδικασία χρήσης ήταν, τουλάχιστον αρχικά στρεσογόνος και απρόσωπη. Παρακάτω παραθέτουμε την άποψη του Υπ. 7 «ίσως αρχικά μας δημιουργεί ένα δέος, ένα στρες». Η διάσταση των απόψεων στο σημείο αυτό φαίνεται λογική, καθώς είναι προφανές πως δεν μπορούν να έχουν όλοι οι εργαζόμενοι τις ίδιες εμπειρίες και δεξιότητες στην χρήση των ΤΠΕ.

- Γνώσεις και δεξιότητες

Στην ερώτηση αν οι συνεντευξιαζόμενοι θεωρούν πως οι πρόσφυγες έχουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να κάνουν χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, φαίνεται πως οι απόψεις διίστανται. Συγκεκριμένα, έξι άτομα απάντησαν πως θεωρούν ότι οι πρόσφυγες έχουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εξειδίκευση για να κάνουν χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ οι άλλοι έξι απάντησαν πως οι πρόσφυγες δεν γνωρίζουν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτών κυρίως λόγω έλλειψης γνώσης, καθώς σε κάποιες περιπτώσεις αγνοούν ακόμη και την ύπαρξη των εν λόγω ιστοσελίδων. Αξίζει να σημειωθεί η άποψη του Υπ. 2, ο οποίος υπογραμμίζει την σημαντικότητα της γνώσης ως προς την χρήση των νέων τεχνολογιών, αναφέροντας *«πιστεύω πως δεν έχουν όλες τις γνώσεις για να κάνουν χρήση των ΤΠΕ, για αυτό πιστεύω, μμμ… ότι είναι καλό και προτείνω να υπάρξουν μαθήματα υπολογιστών καθώς ο πληροφοριακός αναλφαβητισμός του 21ου αιώνα είναι κάτι αντίστοιχο με τον αναλφαβητισμό του 20ου αιώνα»*. Ακόμη ο Υπ. 3 αναφερόμενος σε ευάλωτες ομάδες επισήμανε πως *«Θεωρώ ότι ένα υψηλό ποσοστό […] μπορεί να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης […]. Ε… φυσικά άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι, άνθρωποι που δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιες από τις βαθμίδες της εκπαίδευσης θεωρητικά δεν μπορούνε να το κάνουνε»*.

Όπως και στην προηγούμενη κατηγορία, έτσι και σε αυτήν η διάσταση απόψεων είναι λογική, καθώς οι εργαζόμενοι έρχονται καθημερινά σε επαφή με δεκάδες άτομα, τα οποία αποτελούν ξεχωριστές μονάδες, προερχόμενοι από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, διαφορετικές σπουδές και εμπειρίες. Κάποια από αυτούς είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και άλλοι όχι. Αναμφίβολα όμως, ο πόλεμος απομάκρυνε από την αίθουσες εκατομμύρια παιδιά και νέους, οι οποίοι στερήθηκαν ακόμη και την βασική εκπαίδευση, με αποτέλεσμα να χαρακτηρίζονται από βασικές ελλείψεις γνώσεων όχι μόνο σε σχέση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές αλλά ακόμα και με την γραφή και την ανάγνωση.

- Μέσα Χρήσης

Ομοίως με την διάσταση των απόψεων σχετικά με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που έχουν οι πρόσφυγες, διακρίνουμε πως υπάρχει διαφωνία και ως προς τα μέσα που διαθέτουν. Συγκεκριμένα, έξι άτομα απάντησαν καταφατικά, επισημαίνοντας πως κάθε οικογένεια ή μονάδα έχει πρόσβαση σε ένα κινητό τηλέφωνο τύπου smartphone από

το οποίο μπορούν να κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ οι υπόλοιποι έξι απάντησαν αρνητικά, τονίζοντας κυρίως την έλλειψη internet. Προφανώς η διάσταση των απόψεων οφείλεται στην κοινωνική αναπαράσταση που έδωσε η κάθε ομάδα για να προσδιορίσει το *μέσο*. Για την πρώτη ομάδα, σημαντικό μέσο αποτελεί το κινητό τηλέφωνο, που όπως προκύπτει η πλειονότητα των οικογενειών κατέχει. Από την άλλη πλευρά, η δεύτερη ομάδα, έδωσε έμφαση στην διαθεσιμότητα του internet, κάτι που όπως φαίνεται λείπει από τα προσφυγικά camps και το οποίο θα πρέπει οι πρόσφυγες να πληρώσουν για να αποκτήσουν.

Συγκεκριμένα, ο Υπ. 1 ανέφερε ότι *«[…] οι περισσότεροι (πρόσφυγες) έχουν από ένα smartphone […] τίθενται άλλα ζητήματα, όπως το αν… έχουν internet στο κινητό»,* ενώ ο Υπ. 11 πρόσθεσε *«δεν έχουν τα μέσα γιατί είναι δύσκολο να έχουν πρόσβαση στο internet ή πρόσβαση σε κάποια συστήματα με τα οποία θα ήταν εύκολο να φτιάξουν βιογραφικό».*

- Χρήση από τους πρόσφυγες

Σχετικά με τις απόψεις των υπαλλήλων ως προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες, προκύπτει ότι οι πλειονότητα των ερωτηθέντων κρίνει πως οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές για να επισκεφτούν διάφορες ιστοσελίδες του δημόσιου τομέα, όπως την σελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου, του ΟΑΕΔ, του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Επιπλέον, χρησιμοποιούν τις ανάλογες υπηρεσίες για να ενημερωθούν για διάφορα θέματα, να ανατρέξουν σε πληροφορίες , να εκδώσουν τον ΑΦΜ και τον ΑΜΚΑ, όπως και για να τακτοποιήσουν τις φορολογικές τους εκκρεμότητες. Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί ότι αρκετά άτομα απάντησαν πως ο αριθμός των προσφύγων που κάνει χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι περιορισμένος. Για παράδειγμα ο Υπ. 9 ανέφερε *«Ε… να πω…Θεωρώ ότι κάνουν, μάλλον κάνουν χρήση σε πολύ μικρό ποσοστό, με το να πάρουν τον ΑΜΚΑ, να πάρουν κάποιο επίδομα, να πληρώσουν φόρους»* ενώ ο Υπ. 7 πρόσθεσε *«Χμ… δεν γνωρίζω αυτή την στιγμή σε τι σημείο βρίσκεται η έκδοση ΑΦΜ και ΑΜΚΑ, θεωρώ ότι οι περισσότερες συναλλαγές με ηλεκτρονική διακυβέρνηση είχαν να κάνουν με αυτούς τους τομείς, ακόμη με έκδοση εγγράφων, ενοικίαση κατοικίας. Αλλά είναι περιορισμένες οι περιπτώσεις που οι πρόσφυγες θα αναζητήσουν να*

εξυπηρετηθούν μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά πιστεύω ότι έχει γίνει σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό και θα αυξηθεί αν υπάρξει η ανάγκη».

Παρατηρείται λοιπόν, πως ναι μεν οι πρόσφυγες κάνουν χρήση των βασικών υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο κάποιοι λόγοι, όπως τα εμπόδια τα οποία παρουσιάζονται στην συνέχεια, αποτελούν αιτία ώστε η χρήση να είναι περιορισμένοι τόσο σε αριθμό υπηρεσιών όσο και σε αριθμό ατόμων που προβαίνουν στην χρήση.

- Εμπόδια στην χρήση

Σχετικά με τα εμπόδια που περιορίζουν την πρόσβαση των προσφύγων στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι λέξεις που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερο ήταν: α) η γλώσσα, β) internet και γ) εκπαίδευση. Προκύπτει λοιπόν, πως η γλώσσα αποτελεί τον κύριο λόγο αποτροπής της χρήσης των εν λόγω υπηρεσιών, καθώς οι ιστοσελίδες των Δημόσιων Υπηρεσιών προσφέρονται μόνο στην Ελληνική ενώ σε λίγες περιπτώσεις και στην Αγγλική γλώσσα, ενώ ένας άλλος λόγος είναι η έλλειψη πρόσβασης στο internet ή το ακριβό internet, η έλλειψη γνώσης και εκπαίδευσης, οι συνθήκες διαβίωσης, όπως επίσης και η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Όπως ανέφερε ο Υπ. 11 *«[…] τις περισσότερες φορές λίγα άτομα έχουν την δυνατότητα να διαμένουν σε κάποιο αξιοπρεπές κατάλυμα, όπως διαμέρισμα ή σπίτι, οπότε οι υπόλοιποι μένουν σε camp και είναι λίγο δύσκολη η πρόσβαση»* ενώ ο Υπ. 2 υποστήριξε *«Τα εμπόδια είναι η έλλειψη γνώσης, καθώς πολλοί από αυτούς δεν έχουν λάβει ούτε την βασική εκπαίδευση στην χώρα καταγωγής οπότε είναι πιθανόν πολλοί από αυτούς να μην γνωρίζουν πως να χρησιμοποιούν το internet, e-mail, excel, word, και ότι άλλο μπορεί να χρειάζεται».*

Παρόλη την ύπαρξη των εμποδίων, αναμφισβήτητα μπορούν να ειπωθούν προτάσεις ώστε να βελτιωθούν οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σκοπό την αύξηση της πρόσβαση των προσφύγων στις εν λόγω υπηρεσίες. Οι προτάσεις αυτές παρουσιάζονται στην συνέχεια.

- Προτάσεις βελτίωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι συνεντευξιαζόμενοι κλήθηκαν να προτείνουν τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές, με αποτέλεσμα να υπάρξει ένας καταιγισμός ιδεών, από τον οποίο προκύπτουν οι παρακάτω κατηγορίες:

1. Γλώσσα: Εισαγωγή και μετάφραση των ιστοσελίδων των Δημόσιων Υπηρεσιών στα αγγλικά, αραβικά, φαρσί και γαλλικά.
2. Internet: Παροχή internet στους προσφυγικούς καταυλισμούς, με απεριόριστη πρόσβαση.
3. Ενημέρωση: Δημιουργία διαφημιστικής καμπάνιας ώστε οι πρόσφυγες να γνωρίσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες και η πληροφορία να φτάνει σε όλο τον προσφυγικό πληθυσμό.
4. Εκπαίδευση: Παροχή σεμιναρίων για την χρήση των ΤΠΕ καθώς και μαθημάτων εκμάθησης της ελληνικής και αγγλικής γλώσσας.
5. Μέσα: Δημιουργία ιστοσελίδων και εφαρμογών φιλικών προς τους πρόσφυγες καθώς και χώρων/κέντρων πρόσβασης σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Σε σχέση με τα παραπάνω, ο Υπ. 8 ο οποίος δεν ομιλεί την ελληνική γλώσσα υποστήριξε «*Πιστεύω ότι πρέπει να υπάρξει καλύτερη ενημέρωση […] για τις διαθέσιμες υπηρεσίες […] Επίσης, θα έπρεπε να προστεθούν διάφορες γλώσσες, και δεν εννοώ μόνο τα αγγλικά και τα αραβικά, αλλά ακόμη και φαρσί και γαλλικά και οι πληροφορίες στις σελίδες αυτές να γίνονται κατανοητές στις παραπάνω γλώσσες. Γιατί ακόμη και όταν εγώ χρησιμοποιούσα αυτές τις υπηρεσίες, παρόλο που τις μετέφραζα με διάφορα εργαλεία στο internet, οι πληροφορίες δεν ήταν κατανοητές*».

Φυσικά, ένα θέμα που προκύπτει στο σημείο αυτό είναι το κόστος με το οποίο θα επιβαρυνθεί το ελληνικό κράτος σε περίπτωση υλοποίησης των παραπάνω προτάσεων. Αξίζει να σημειωθεί, πως όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι, πλην ενός, δεν έκαναν αναφορά στο κόστος ούτε στους τρόπους εξεύρεσης πόρων και χρηματοδότησης. Μόνον ο Υπ. 4 έθεσε το ζήτημα της αξιολόγησης της δυνατότητας χρηματοδότησης των υπηρεσιών αυτών είτε από το ελληνικό κράτος, είτε από ιδιωτικές δωρεές είτε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Προτάσεις επαγγελματικής ένταξης μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στην ερώτηση αν οι συνεντευξιαζόμενοι μπορούν να προτείνουν τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα, παρουσιάστηκαν πολύ ενδιαφέρουσες προτάσεις, οι οποίες ακολουθούν ομαδοποιημένες στις παρακάτω κατηγορίες.

1. Χαρτογράφηση: Προτείνεται η διαδικτυακή χαρτογράφηση των αναγκών στους κλάδους στους οποίους το κράτος δεν έχει επαρκή ανθρώπινο δυναμικό, όπως στην περίπτωση των αγροτικών υπαλλήλων, ώστε από την μια πλευρά οι πρόσφυγες να δηλώνουν την διαθεσιμότητα τους, αλλά και από την άλλη οι εργοδότες να μπορούν να βρουν εύκολα και γρήγορα υπαλλήλους.
2. Ύπαρξη Ιστοσελίδων: Καταγραφή των προσφύγων που ψάχνουν εργασία σε ιστοσελίδες που θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση οι εργοδότες, όπως η σελίδα του ΟΑΕΔ.
3. Ειδικές Πλατφόρμες: Ηλεκτρονικές πλατφόρμες εύρεσης εργασίας, οι οποίες θα συμπεριλαμβάνουν τόσο θέσεις εργασίας δημοσιευμένες από επιχειρήσεις όσο και προκηρύξεις του κράτους, σε φιλικά περιβάλλοντα και σε γλώσσες κατανοητές προς τους πρόσφυγες, ώστε μόνοι τους, μέσα από το κινητό τους να μπορούν να ενημερώνονται για τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας.
4. Εκπαίδευση: α) Εκμάθηση της ελληνικής και της αγγλικής γλώσσας μέσω σεμιναρίων, μαθημάτων ή εφαρμογών στο internet και β) Εκμάθηση χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσα από το διαδίκτυο, γ) Ενημέρωση των προσφύγων ηλεκτρονικά για τον τρόπο πρόσβασης στο Πανεπιστήμιο, την απόκτηση ακαδημαϊκών τίτλων και άλλων δεξιοτήτων, την συμμετοχή σε εξετάσεις.
5. Έκδοση δικαιολογητικών: Υποστήριξη των προσφύγων στην ηλεκτρονική έκδοση των απαραίτητων για την πρόσληψη εγγράφων, όπως του ΑΦΜ και του ΑΜΚΑ, έκδοση αδειών εργασίας.
6. Πτυχία: Ηλεκτρονική αναγνώριση των πτυχίων που απέκτησαν οι πρόσφυγες στην χώρα καταγωγής.

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με την μετάφραση ξένων γλωσσών και την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ, ο Υπ. 3 ανέφερε *«Μια απλή μέθοδος θα ήτανε, εεε… το να επικοινωνηθεί ή να*

προωθηθεί το site του ΟΑΕΔ και οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ που παρέχονται ηλεκτρονικά για τους Έλληνες πολίτες ή πολίτες τρίτων χωρών. Γ γνωρίζουμε αυτή την στιγμή ότι (οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ) όντως παρέχονται και σε γλώσσες όπως είναι τα αλβανικά, τα βουλγάρικα, ίσως και τα Γεωργιανά. Θα μπορούσε αυτό να γίνει λίγο πιο διαδεδομένο στα αραβικά, τα φαρσί ίσως και τα σομαλικά και τα γαλλικά».

Τέλος, ο Υπ. 8 υπογράμμισε *«Ίσως θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν σελίδες στο internet, περιγράφοντας τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας στην Ελλάδα, καθώς και τις δεξιότητες και γνώσεις που πρέπει να έχει κάποιος. Αλλά… και ακόμη κι αν δεν έχει τις γνώσεις και τις δεξιότητες, θα ήταν καλό να υπάρχουν links ώστε να σε παραπέμπουν σε άλλες σελίδες που να ενημερώνεσαι για το πως μπορείς να αποκτήσεις τις ανάλογες δεξιότητες. Εεε… Αν για παράδειγμα χρειάζεσαι ένα ακαδημαϊκό πτυχίο, πώς μπορείς να σπουδάσεις, από που πρέπει να αρχίσεις».*

- Γενικά σχόλια – προτάσεις

Στην τελευταία ερώτηση της συνέντευξης ρωτήθηκαν οι συμμετέχοντες για το εάν θα ήθελαν να προσθέσουν κάτι. Από τις απαντήσεις τους, προέκυψε πως οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ένα πεδίο το οποίο, στην περίπτωση της Ελλάδας, χρειάζεται βελτίωση, ίσως ακόμη και μια συνολική αναδόμηση των συστημάτων της. Ωστόσο, αναφέρθηκε πως εάν το κράτος προωθήσει περισσότερο την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η ζωή όλων πολιτών θα είναι πιο εύκολη ενώ παράλληλα θα υποστηριχθεί η επαγγελματική ένταξη των προσφύγων, επηρεάζοντας θετικά τόσο την ίδια την προσφυγική κοινότητα όσο και το κράτος υποδοχής. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Υπ. 5 *«η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά όλους τους πολίτες της χώρας στην οποία δημιουργείται άρα είναι στοίχημα να καταφέρει να είναι inclusive, συμπεριληπτική […], γιατί και ο κόσμος που έρχεται εδώ και παίρνει άσυλο, σκοπό έχει να βρει εργασία και αυτό είναι και το στοίχημα της χώρας. Οπότε όσο πιο γρήγορα γίνει αυτό τόσο καλύτερα για την χώρα και για τους ίδιους».*

Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αδιαμφησβήτητη για όλους τους λόγους που αναφέρθηκαν παραπάνω αλλά και ιδίως στις μέρες μας, ιδιαίτερα σε μια περίοδο πανδημίας, όπως στην περίπτωση του COVID-19. Για τον λόγο αυτό, το κράτος θα πρέπει να συμβάλλει τόσο οικονομικά όσο και σε ανθρώπινο δυναμικό ώστε

η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να περιλαμβάνει υπηρεσίες στις οποίες όλοι οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων ομάδων, όπως των τυφλών, κωφών, των αλλόγλωσσων, κ.α.

Σχετικά με την τεχνολογία και τον ρόλο που διαδραματίζει στην αγορά εργασίας ο Υπ. 7 ανέφερε «*Εύχομαι πραγματικά η τεχνολογία να συντελέσει στο να εξελιχθεί η κοινωνία αλλά όχι να λειτουργήσει αφαιρετικά ως προς τις θέσεις εργασίας*» ενώ ο Υπ. 8 υπήκοος Αγγλίας πρόσθεσε «*στην Αγγλία υπάρχει μια ιστοσελίδα η οποία ονομάζεται direct.gov στην οποία ο πολίτης απευθύνεται για τα πάντα. Για παράδειγμα εάν κάποιος θέλει να ανανεώσει την άδεια οδήγησης, θα το κάνει online, το ίδιο και για το αν θέλει να ανανεώσει το διαβατήριο ή να πληρώσει φόρους, ακόμα και για να βγάλει visa για να ταξιδέψει στο εξωτερικό. Είναι ένας ιστότοπος γεμάτος πληροφορίες και σε παραπέμπει στις ανάλογες σελίδες που χρειάζεσαι ανάλογα με το αίτημα σου. Έτσι λοιπόν όλα τα κάνεις online και όλες οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μαζεμένες σε μια σελίδα*».

Ακόμη, ένα άτομο έθιξε παράλληλα με το θέμα της επαγγελματικής ένταξης των προσφύγων και το θέμα της προστασίας των ίδιων και τον δικαιωμάτων τους, λέγοντας πως το κράτος θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε οι άνθρωποι αυτοί να λαμβάνουν έναν αξιοπρεπή μισθό, και έπειτα πρόσθεσε ότι «*θα έπρεπε να προστατεύονται οι πρόσφυγες ώστε να μην πέσουν θύματα αλλά αυτό είναι πολύ ιδεατό, όχι μόνο για τους πρόσφυγες αλλά και για όλους*» (Υπ. 9).

Ένα άλλο θέμα το οποίο θίχτηκε με πρωτοβουλία ενός υπαλλήλου, είναι η έλλειψη ανατροφοδότησης για την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες. Συγκεκριμένα ο Υπ. 12 τόνισε «*Θα πρέπει να παρέχεται κάτι ώστε ο κόσμος […] να μπορεί να προτείνει, να λέει την γνώμη του […] να υπάρχει μια ανατροφοδότηση,[…] η κυβέρνηση να μπορεί να επεξεργαστεί (την ανατροφοδότηση) ώστε να το χρησιμοποιήσει προς όφελος της η ηλεκτρονική διακυβέρνηση… Γιατί σίγουρα είναι προς όφελος, όταν λαμβάνεις υπόψιν την γνώμη ενός μεγάλου κομματιού των πολιτών*».

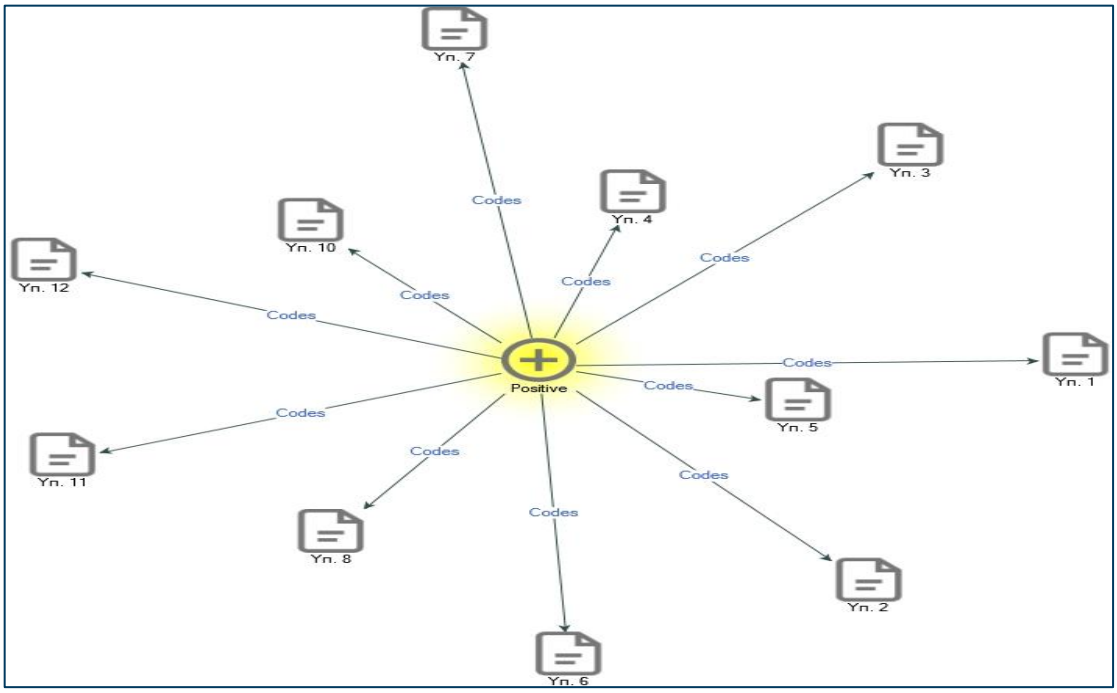
Όσων αφορά τα συναισθήματα που προκαλούνται στους χρήστες από την αξιοποίηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης φαίνεται πως για την πλειοψηφία των

ερωτηθέντων τα συναισθήματα είναι θετικά όπως επίσης και η γενικότερη στάση τους, καθώς όπως ανέφεραν, η ζωή των πολιτών γίνεται πιο εύκολη ενώ οι συγκεκριμένες υπηρεσίες χαρακτηρίστηκαν αρκετά χρήσιμες και βοηθητικές. Επιπλέον, η στροφή προς την χρήση των τεχνολογιών φαίνεται για τους περισσότερους ως μια θετική εξέλιξη, ενώ όπως χαρακτηρίστηκα τόνισε ο Υπ. 7 *«Η τεχνολογία είναι σίγουρα φίλος»*

Όπως προκύπτει λοιπόν από το Διάγραμμα 1, έντεκα από τους δώδεκα συνεντευξιαζόμενους είναι φιλικά προσκείμενοι προς τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και σχεδόν όλοι πιστεύουν πως δύνανται να προωθήσουν και να υποστηρίξουν την ένταξη των προσφύγων στην αγορά εργασίας, με κάποιες βέβαια προϋποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα, ξεχωρίζουν οι απόψεις των Υπ. 1, 3, 7, 11 και 12, των οποίων η στάση ήταν ιδιαίτερα θετική.

Διάγραμμα 1:

Θετικές Στάσεις των Υπαλλήλων προς τις Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: NVIVO, ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων

Ωστόσο, παρά την έκφραση ιδιαίτερα θετικών συναισθημάτων, ο Υπ. 12 πρόσθεσε πως ναι μεν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι βοηθητική αλλά πρότεινε παράλληλα περισσότερη ευελιξία, ενώ ο Υπ. 6 την χαρακτήρισε απρόσωπη και τυπική που *«κάποιες φορές αντί να διευκολύνει, δυσχεραίνει»*. Τέλος, ο Υπ. 6 μεταξύ τον

συναισθημάτων, εξέφρασε φόβο, καθώς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενδέχεται να αντικαταστήσουν ανθρώπινο δυναμικό. Όπως προέκυψε από την ανάλυση μέσω του προγράμματος NVIVO, οι λέξεις που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερο για να εκφράσουν αρνητικά συναισθήματα ήταν οι ακόλουθες και παρουσιάζονται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 1

Χρησιμοποιούμενες Λέξεις για Έκφραση Αρνητικών Στάσεων



Πηγή: NVIVO, ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων

Σχετικά με την προσπάθεια υποστήριξης της ένταξης των προσφύγων μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αυτή χαρακτηρίστηκε ως ένα σπουδαίο και ενθαρρυντικό εγχείρημα. Συγκεκριμένα, ο Υπ. 4 ανέφερε *«η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση νομίζω πως είναι το κλειδί που θα βοηθήσει την ένταξη των προσφύγων στην αγορά εργασίας αλλά και σε άλλους τομείς στην Ελλάδα πάντα με την προϋπόθεση ότι θα πρέπει να υπάρχει σωστή πληροφόρηση για την χρήση της».*

Ακόμη, ο Υπ. 6 χαρακτήρισε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως *γέφυρα,* με τον ψηφιακό κόσμο ενώ ο Υπ. 8 ανέφερε *«Αν οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορέσουν να προσαρμοστούν στο προσφυγικό πλαίσιο, αυτό θα άνοιγε πολλές ευκαιρίες για τους πρόσφυγες και θα τους έδινε την ευκαιρία να σκεφτούν μακροπρόθεσμα, […] δίνοντας τους ελπίδα, καθώς και πρακτικούς τρόπους να χτίσουν την ζωή τους».*

ΚΕΦΛΑΙΟ V: Συμπεράσματα της Έρευνας

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν τα συμπεράσματα της έρευνας στα οποία η ερευνήτρια κατέληξε μετά την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.

5. Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθούν, οι στάσεις εργαζομένων του ανθρωπιστικού τομέα στην Χίο, σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον ρόλο που διαδραματίζει για την υποστήριξη και προώθηση της επαγγελματικής ένταξης των αναγνωρισμένων προσφύγων και δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα. Η έρευνα έγινε διαδικτυακά λόγω των μέτρων για την προφύλαξη των πολιτών από την πανδημία του COVID-19.

Από την ανάλυση των δεδομένων μέσω του του λογισμικού πακέτου επεξεργασίας ποιοτικών δεδομένων NVIVO, προέκυψε πως η πρόθεση χρήσης και η στάση των υπαλλήλων του προσφυγικού τομέα είναι θετική απέναντι στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης τόσο ως πολίτες όσο και ως εργαζόμενοι και θεωρούν, στην πλειονότητα τους ότι η χρήση των εν λόγω υπηρεσιών είναι εύκολη, γρήγορη και βοηθητική.

Όσον αφορά την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κάνουν οι πρόσφυγες και οι δικαιούχοι επικουρικής προστασίας, οι εργαζόμενοι θεωρούν πως γίνεται χρήση των βασικών υπηρεσιών, ωστόσο ο αριθμός των χρηστών είναι περιορισμένος. Σχετικά με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τα μέσα, οι απόψεις των εργαζομένων διίστανται, καθώς κάποιοι θεωρούν πως οι πρόσφυγες κατέχουν τουλάχιστον ανά οικογένεια ένα κινητό τηλέφωνο τύπου smartphone, οπότε και γνωρίζουν να κάνουν χρήση των βασικών υπηρεσιών, χωρίς όμως να υπάρχει ομοφωνία. Ωστόσο, σύμφωνα με την ανάλυση, όλοι οι ερωτώμενοι συμφωνούν πως υπάρχει μια σειρά εμποδίων που αποτελούν τροχοπέδη στην χρήση και αυτά μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα: έλλειψη εκπαίδευσης και γνώσης της Ελληνικής γλώσσας, έλλειψη μέσων και κυρίως έλλειψη πρόσβασης στο internet.

Για να αρθούν οι παραπάνω περιορισμοί που αποτελούν εμπόδιο, οι εργαζόμενοι του προσφυγικού τομέα πρότειναν τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, η πλειονότητα πρότεινε την μετάφραση των ιστοσελίδων του Δημόσιου Τομέα και σε άλλες γλώσσες, πλην της ελληνικής, την εκπαίδευση και ενημέρωση των προσφύγων σε θέματα σχετικά με την χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την μεγιστοποίηση της πρόσβασης των προσφύγων στις εν λόγω υπηρεσίες μέσω της εγκατάστασης δικτύου internet στους προσφυγικούς καταυλισμούς και την δημιουργία χώρων πρόσβασης σε Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές.

Επιπλέον, όλοι οι συμμετέχοντες συμφώνησαν πως οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να υποστηρίξουν και να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη προσφύγων στην αγορά εργασίας της Ελλάδας, ωστόσο τόνισαν πως για να γίνει αυτό το Κράτος οφείλει να προβεί σε μια σειρά από ενέργειες. Συγκεκριμένα, προτάθηκε η χαρτογράφηση τόσο των κρατικών αναγκών σε θέματα εργασίας όσο και χαρτογράφηση των προσφύγων και των δεξιοτήτων τους, η ύπαρξη ιστοσελίδων εύρεσης εργασίας, κατάλληλων και φιλικών προς τους πρόσφυγες, εξ αποστάσεως εκπαίδευση των προσφύγων στην ελληνική γλώσσα και την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Επιπλέον, πρότειναν την ευρεία ενημέρωση των προσφύγων σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και υποστήριξη αυτών ώστε να έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική έκδοση όλων των απαραίτητων για την πρόσληψη σε εργασία δικαιολογητικών καθώς και την ηλεκτρονική αναγνώριση των πτυχίων τους.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δύνανται να αποτελέσουν την βάση ενός πλαισίου αποδοχής και χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του προσφυγικού τομέα. Επιπλέον, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει αφετηρία για την διερεύνηση της πρόθεσης χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τόσο από τους πρόσφυγες όσο και από τους εργαζομένους του προσφυγικού τομέα, και σε άλλα μέρη της Ελλάδας, τόσο στα νησιά τα οποία αποτελούν την πύλη εισόδου των προσφύγων και των μεταναστών όσο και στην ενδοχώρα.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως τα αποτελέσματα της έρευνας αφορούν τόσο τους επαγγελματίες του προσφυγικού τομέα, τους δημόσιους φορείς αλλά και τους πολίτες εν γένει της χώρα υποδοχής, όσο και την ίδια την προσφυγική κοινότητα. Για τον λόγο αυτό, μελλοντικές έρευνες στο πεδίο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν

να πραγματοποιηθούν απευθείας στον προσφυγικό πληθυσμό ή στους υπαλλήλους εμπλεκόμενων κρατικών φορέων ώστε να διερευνηθεί η πρόθεση και ικανότητα χρήσης των εν λόγω υπηρεσιών από τους ίδιους τους πρόσφυγες καθώς και οι στάσεις των δημόσιων λειτουργών επί του θέματος. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσαν να προταθούν πιθανές λύσεις και τρόποι βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα πιο ολοκληρωμένο πλαίσιο.

5.1 Περιορισμοί της Έρευνας και Μελλοντικές Προτάσεις

Είναι προφανές πως καμία έρευνα δεν μπορεί να είναι τέλεια, έτσι και οι παρούσα μελέτη συγκεντρώνει κάποιους περιορισμούς. Συγκεκριμένα, λόγω του περιορισμένου χρόνου καθώς και των περιορισμών μετακίνησης που το Ελληνικό κράτος επέβαλε λόγω της πανδημίας COVID-19, οι συνεντεύξεις έπρεπε να ολοκληρωθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα και μόνο μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή με την βοήθεια εφαρμογών όπως το Skype και το Facebook και όχι δια ζώσης. Λόγω λοιπόν της υφιστάμενης κατάστασης, επιλέχθηκε ως καταλληλότερο εργαλείο συλλογής δεδομένων, η δομημένη συνέντευξη μέσω διαδικτύου.

Ωστόσο, για την διεξαγωγή της έρευνας και με στόχο το θέμα να μελετηθεί σε βάθος και να εξαχθούν συμπεράσματα με υψηλή φαινομενική εγκυρότητα θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν ομάδες εστίασης (focus group discussions). Με το εργαλείο αυτό, η έρευνα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί σε μεγαλύτερο δείγμα και θα υπήρχε ανταλλαγή ιδεών, ανατροφοδότηση και συζήτηση μεταξύ των συμμετεχόντων. Εφόσον λοιπόν δεν υπήρξε η δυνατότητα να διεξαχθεί η έρευνα κατά αυτόν τον τρόπο, η ιδέα αυτή θα μπορούσε να αποτελέσει πρόταση για μελλοντική έρευνα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αναγνώστου, Ν. και Νικόλοβα, Μ. (2017), *Η ενσωμάτωση των προσφύγων στο εκπαιδευτικό σύστημα στην Ελλάδα: Πολιτική και διαχείριση σε «κινούμενη άμμο»*. Αθήνα: ΕΛΙΑΜΕΠ

ΑΠΕΔ (χ.η.), *Ψηφιακές Υπογραφές*. [WWW] http://www.aped.gov.gr/

Βασιλακάκη, Ρ. (2017), Πολυπολιτισμικότητα και αντιεθνικός λόγος στην σύγχρονη Ελλάδα: Κριτική επισκόπηση. *Ελληνική Επιθεώρηση Πολιτικής Επιστήμης, 36:* 5-36. Doi: 10.12681/hpsa.1405

Δήμος Αθηναίων (χ.η.), *Κέντρο Ένταξης Μεταναστών του δήμου Αθηναίων: Μαθήματα Ελληνικών, Πληροφορικής και Συμβουλευτική Εργασίας σε πρόσφυγες και μετανάστες*. [WWW] https://www.accmr.gr/el/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/675-jhsbjsbs.html

Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (2019α), *Hellenic Integration Support for Benficiaries of International Protection (HELIOS)*. [WWW]. https://greece.iom.int/el/hellenicintegrationsupportbeneficiariesinternationalprotection-helios

Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (2019β), *Υποστήριξη Ένταξης στην Ελλάδα Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας HELIOS: Εγχειρίδιο Κανονισμών Προγράμματος*.[WWW]https://greece.iom.int/sites/default/files/Project%20Regulations%20Handbook_GREEK_December_2.pdf

Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (2017), *Η Εφαρμογή των Υποβοηθούμενων Εθελούσιων Επιστροφών Συμπεριλαμβανομένων Μέτρων Επανένταξης. Ετήσια Έκθεση*. Τεύχος Ι. Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης: Αθήνα.

Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (χ.η.), *Hellenic Integration Support for Beneficiaries of International Protection (HELIOS)* [WWW] https://greece.iom.int/el/hellenic-integration-support-beneficiaries-international-protection-helios

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2016), Δήλωση ΕΕ-Τουρκίας, 18 Μαρτίου 2016. [WWW] https://www.consilium.europa.eu/el/press/press-releases/2016/03/18/eu-turkey-statement/

Ζάγκος, Χ., Κυρίδης Α., και Φωτόπουλος, Ν. (2019), *Προσφυγική Κρίση και Σύγχρονες Εκπαιδευτικές Πρακτικές.* ΑΔΕΔΥ: Αθήνα

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015), *Πώς Γίνεται μια Επιστημονική Εργασία; Επιστημονική Έρευνα και Συγγραφή Εργασιών.* 2η Έκδοση. Αθήνα: Κριτική ΑΕ

Ίσαρη, Φ. και Πουρκός, Μ. (2015), *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας. Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση.* Αθήνα: ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ [WWW] https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5826/4/15327_Isari-KOY.pdf

Καζάκου, Μ. και Κουτρομάνος, Γ. (2016), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη διοίκηση της εκπαίδευσης: Διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης της από τα στελέχη της εκπαίδευσης.* 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελλάδα-Ευρώπη 2020: Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία. Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα, 1-3 Ιουλίου 2016

Μπέκιου, Γ. (2018), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μελέτη περίπτωσης ικανοποίηση πολιτών του Δήμου Αρταίων*. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Τ.Ε.Ι Ηπείρου, Ιωάννινα. [WWW] http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/handle/123456789/9021

Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης – διαΝΕΟσις (2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.* [WWW] https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/E-Gov_Upd_090318.pdf

Νικολίτσα, Π. (2015), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Πτυχιακή Εργασία, ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος, Πάτρα. [WWW] http://repository.library.teimes.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3345/pdf?sequence=1

Παπαδόπουλος, Α. (2019), Μεταναστευτική πολιτική και ένταξη των μεταναστών στην Ελλάδα της παρατεταμένης οικονομικής ύφεσης (Κεφ. ΙΧV). Στο Δημουλάς, Κ. και Κουζής, Γ. (2019), *Κρίση και Κοινωνική Πολιτική: Αδιέξοδα και Λύσεις.* Μοτίβο Εκδοτική: Αθήνα

Παρασκευοπούλου-Κόλλια, Ε. Α. (2008), Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. *Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology, 4(1)*

Παρίτση, Ε., Γκούμας, Σ., Συμεωνίδης, Σ., και Σαλωνίδης, Μ. (2018), Διερεύνηση των αντιλήψεων των Ελλήνων πολιτών σε ότι αφορά την αποδοχή και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω των ΚΕΠ. Η περίπτωση της Π.Ε Καβάλας. *E-Journal of Science & Technology, 13(5): 61-84.*

Παυλόπουλος, Β., Ντάλλα, Μ., Καλογήρου, Σ., Θεοδώρου, Ρ. Μαρκούση, Δ. και Μόττη-Στεφανίδη, Φ. (2009), Επιπολιτισμός και προσαρμογή μεταναστών εφήβων στο σχολικό πλαίσιο. *Ψυχολογία, 16(3):* 402-424.

Ρεκούμη, Ε. (2013), *Η Στάση των Δημοσίων Υπαλλήλων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Πτυχιακή Εργασία, ΑΤΕΙ Καλαμάτας, Καλαμάτα. [WWW] http://83.212.168.59/xmlui/handle/123456789/15775?show=full

Σγούρα, Α, Μάνεσης, Ν. και Μητροπούλου, Φ. (2018), Διαπολιτισμική Εκπαίδευση και Κοινωνική Ένταξη των παιδιών-προσφύγων: Αντιλήψεις εκπαιδευτικών. *Διάλογοι! Θεωρία και Πράξη στις Επιστήμες της Αγωγής και Εκπαίδευσης, 4*: 108-129. Doi: 10.12681/dial.16278

Σιγάλα, Μ. (2009), *Σημειώσεις του μαθήματος Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Σκούρτου, Ε., Βρατσάλης, Ν. και Μητροπούλου, Φ. (2018), *Μετανάστευση στην Ελλάδα και Εκπαίδευση: Αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης – Προκλήσεις και Προοπτικές Βελτίωσης*. ΙΜΕΠΟ: Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΟΥ 1951 ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ (1951) [WWW] https://www.unhcr.org/gr/wp-content/uploads/sites/10/2018/01/04 symvasiprotokollo.pdf

Συμεωνίδου, Σ. (2019), *Απόψεις εκπαιδευτικών για την ένταξη και εκπαίδευση νεομεταναστών-προσφύγων μαθητών με δυσκολίες μάθησης*. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας, Φλώρινα. [WWW] https://dspace.uowm.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1545/Symeonidou%20Sofia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Τσιριντάνη, Π. (χ.η.), *Επιτυχημένες πρακτικές viral marketing. Η περίπτωση της Ελλάδας*. Μεταπτυχιακή Διατριβή, ΤΕΙ Πειραιά [WWW] http://okeanis.lib2.uniwa.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3432/viral%20marketing_teliko%2024-2-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (χ.η.), *Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης: Νομοθεσία.* [WWW] https://www.firstreception.gov.gr/content.php?id=5

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (2019), *Εθνική Στρατηγική για την Ένταξη*. [WWW]. Διαθέσιμο http://www.opengov.gr/immigration/?p=801

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (2020), *Στατιστικά Στοιχεία Υπηρεσίας Ασύλου.*[WWW]http://asylo.gov.gr/wp-content/uploads/2020/03/Greek_Asylum_Service_data_February_2020_gr.pdf

Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής (2018), *Εθνική Στρατηγική για την Ένταξη*. [WWW]http://www.opengov.gr/immigration/wp-content/uploads/downloads/2019/01/ethniki-stratigiki.pdf

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (2017). Προσφυγική Κρίση 2015-2016. [WWW] https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2017/04/gr_fact_sheet_refugee_feb2017.pdf

Φίλιας, Β. (1993), *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τεχνικές των κοινωνικών ερευνών.* Αθήνα: Gutenberg

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Ager, A. & Strang, A. (2004), *Indicators of Integration - Final Report*. Research, Development and Statistics Directorate, UK

Ajzen, I. (1991), The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*: 179-211.

Angelidou, G., Aguaded-Ramírez, E. and Rodrígiez-Sabiote, C. (2019), Design and Validation of Scale Measuring Attitudes toward Refugee Children. *Sustainability, 11, 2797*. Doi:10.339/su11102797

Angelidou, G. (2018), *Las actitudes del Alumnado de 5º de la Primaria hacia los Menores Refugiados. Una Investigación Comparativa entre España y Grecia*. Ph.D. Thesis, University of Granada, Granada, Spain.

Benton, M. and Glennie, A. (2016), *Digital Humanitarianism: How Tech Entrepreneurs are Supporting Refugee Integration*. Washington, DC: Migration Policy Institute.

Burns, R. (2014), Moments of closure in the knowledge politics of digital humanitarianism. *Geoforum, 53,* 51-62.

Cohen, L., Manion,L. and Morrison, K. R. B., (2011), *Research methods in education*. Oxon, UK: Routledge

Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., (1989), User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35(8):* 982-1003.

Dittmar, H. and Drury, J. (2000), Self-image: Is it in the bag? A qualitative comparison between "ordinary" and "excessive" consumers. *Journal of Economic Psychology, 21(2):* 109-142.

Fishbein, M., Ajzen, J. (1975), *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Gant, J. P., and Gant, D. B. (2002). *Web portal functionality and State government E-service*. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference. IEEE

Glesne, C. (2018), *Η Ποιοτική Έρευνα. Οδηγός για Νέους Επιστήμονες.* Μεταφρασμένο στα Ελληνικά. Αθήνα: Μεταίχμιο

Gregory, S. (1995), Using qualitative research for the sociology of food. *British Food Journal, 79(7):* 32-35.

Gronlund, A. (2001), *Electronic Government: Design, Applications and Management*. Hershey, PA: IDEA Group Publishing.

Gropas, R. and Triandafyllidou, A. (2007), Greece. Στο Triandafyllidou, A. and Gropas, R. *European Inmigration. A Sourcebook.* Great Britain: ASHGATE.

Hakim, C. (2000), *Research Design: Successful Designs for Social and Economic*

Research (2nd edn). London: Routledge.

Haynes, K. (2012), Reflexivity in qualitative research, in C. Cassell and B. Lee (eds) *Challenges and Controversies in Management Research*. New York: Routledge.

(19) (PDF) "Research Methods for Business Students" Chapter 4: Understanding research philosophy and approaches to theory development. Available from: https://www.researchgate.net/publication/330760964_Research_Methods_for_Business_Students_Chapter_4_Understanding_research_philosophy_and_approaches_to_theory_development [accessed Apr 27 2020].

Kritsotaki, E. (2018), *E-government in local authorities: attitudes and perceptions of officials, The case of Heraklion Municipality.* Master dissertation. Hellenic Open University. [WWW] https://apothesis.eap.gr/

Layne, K., and Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly,* 18*:* 122-136.

Meier, P. (2015), *Digital Humanitarians: How Big Data Is Changing the Face of Humanitarian Response.* 1st Edition. London: Routledge and CRC Press.

Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly, 30(2):* 123-130

Misiura, J. and Verity, A. (2019), *Chatbots in the humanitarian field. Concepts, uses and shortfalls.* New York: DH Network

Mogli, M. and Papadopoulou, M (2018), If I stay here, I will learn the language": Reflections from a case study of Afghan refugees learning Greek as a Second Language. *Language Teaching & Learning, 9(1):* 181-194.

Nosek, B.A., Banazi, M. and Greenwald, A. (2002), E-Research: Ethics, Security, Guide and Control in Psychological Research on the Internet. *Journal of Social Issues, 58(1)*: 161-176.
[WWW] http://www.fas.harvard.edu/~mrbworks/articles/2002_Nosek_JSI.pdf

Officer, D. and Taki, Y. (2013), *The Needs of Refugees and the Integration Process in Cyprus.* UNHCR: Cyprus [WWW] https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/02/The_Needs_of_Refugees_and_the_Integration_Process_in_Cyprus_2013.pdf

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (2016), *OECD Comparative Study: Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas*. OECD

Palen, L., Anderson, K., Mark, G., Martin, J., Sicker, D., Palmer, M., and Grunwald, D. (2010), *A vision for technology-mediated support for public participation and assistance in mass emergencies & disasters. Proceedings of ACM-BCS Visions of Computer Science 2010*, 1–12.
[WWW] https://www.cs.colorado.edu/~palen/computingvisionspaper.pdf [Google Scholar]

Schnoll, H. J. (2010), *E-Government: Information, Technology, and Transformation: Information, Technology, and Transformation.* Armonk, N.Y.: Routledge

United Nations Human Rights (χ.η.), *Universal Declaration of Human Rights.* [WWW] https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=grk

United Nations Public Administration Network (2010), *A General Framework for E-Government: Definition - Maturity Challenges, Opportunities, and Success*. [WWW] http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/20840/Default.aspx

Venkatesh, Viswanath; Morris, Michael G.; Davis, Gordon B.; Davis, Fred D. (2003), User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly. 27(3)*: 425–478.

Vlachava, M. and Stavropoulos, V. (2018), *Scholl and social integration of refugee and migrant adolescent students in Greece. Contemporary insights and trends towards upper secondary education*. 4th International Conference on Promoting Education Innovation. Larisa October 12-14. 2018.

Zafiropoulos, K., Karavasilis, I. & Vrana, V. (2014), Exploring e-governance acceptance by primary and secondary education in Greece. *Int. J. Information Technology and Management. 13 (4):* 285–304.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 1

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; ΗΠΑ
2. Ποιο είναι το φύλο σας; άντρας
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Περιφερειακών Σπουδών Παντείου Πανεπιστημίου
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Ολοκληρώνω τις μεταπτυχιακές σπουδές μου τον Ιούνιο του 2020, πάνω στην διοίκηση επιχειρήσεων
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 4

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Εεεμ.. η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά την ένταξη πληροφοριακών συστημάτων, εε.. και τεχνολογίες πληροφοριών στην Δημόσια Διοίκηση, στην εκπαίδευση, σε πολλούς τομείς, γενικότερα. Αλλά είναι κυρίως, εε.. στον 21 αιώνα, είναι κυρίως…, λανσάρεται κυρίως για τον εκσυγχρονισμό του κράτους και στης Δημόσιας Διοίκησης.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Εμμ..ως πολίτης; Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ας πούμε και το taxisnet, η πλατφόρμα της εφορίας για να διεκπεραιώσεις τις εφοριακές σου ανάγκες, οπότε ναι ,σαν πολίτης έχω χρησιμοποιήσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Εκτός από το taxisnet.. Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης… γενικότερα όλες οι υπηρεσίες, οι κρατικές...

Τώρα και πάνω στην εκπαίδευση υπάρχει, το μεταπτυχιακό το κάνω εξ αποστάσεως. Εμμ… υπάρχουν συστήματα ακόμα και στην εργασία. Ας πούμε για παράδειγμα το MSRP που χρησιμοποιούμε για να περνάει όλες τις πληροφορίες για το προσωπικό και των επιχειρήσεων που έχει στο πεδίο. Το ERP, είναι κι αυτό μια ας πούμε μορφή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούνε οι ιδιωτικές επιχειρήσεις, συνήθως μεγάλες επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν συνήθως για να συγχρονίσουν τις δραστηριότητες τους σε μια, ας πούμε, γραμμή παραγωγής, κτλ.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Ως εργαζόμενος.. Ναι, όταν τα πρώτα δύο χρόνια, συνήθιζα να περνάω τις άδεις μου στο MSRP, εμμμ… έκανα αναφορές, όσων αφορά την εργασία στο πεδίο σε κάποιους εξειδικευμένους τομείς, όλα αυτά μέσα από το MSRP, το σύστημα. Εμ, τι άλλο; Αιτήματα, ακόμη και αιτήματα για ταξίδια πάλι τα περνούσες και αυτά στο MSRP, εεε… και η αξιολόγηση γινόταν μέσα από το MSRP κι αυτό δίνει την δυνατότητα να δημιουργείται για κάθε εργαζόμενο ένας φάκελος.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Εμμ..Πολύ καλή, είναι… γενικότερα εύκολη και… κερδίζεις χρόνο.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Εμμ… θα μπορούσε να γίνει, με… ας πούμε με την Υπηρεσία Ασύλου, αυτό βέβαια προϋποθέτει, εεε… πρόσβαση σε κατάλληλο εξοπλισμό και σε internet για τον απλό άνθρωπο που θα μπορούσε με αυτό τον τρόπο να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες της Υπηρεσίας Ασύλου, να διεκπεραιώνει, εμμμ… τυχόν συναντήσεις και διαδικασίες που ορίζει ο νόμος, η νομοθεσία. Θα μπορούσε να γίνει ηλεκτρονικά αυτό.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Εμμ… οι περισσότεροι αυτή την στιγμή δεν πιστεύω ότι έχουν την εξειδίκευση, πάρα ταύτα δεν είναι, δεν είναι και πολύ δύσκολο να τους εκπαιδεύσεις σε αυτό. Απλά προϋποθέτει κάποια προεργασία στο πεδίο πριν, γίνει αυτό, και αυτό γίνεται. Εντάξει, σχετικά με τα μέσα, οι περισσότεροι έχουν από ένα smartphone. Άρα έχουν άμεση πρόσβαση στο ίντερνετ. Τώρα τίθενται άλλα ζητήματα, όπως το αν… έχει internet στο

κινητό. Εεε… και σε αυτό έχει πρόσβαση δεδομένου ότι παίρνουν κάποια χρηματική υποστήριξη. Οπότε ναι, έχουν πρόσβαση σε αυτό με ένα κινητό.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Σίγουρα κοιτάζουνε ανακοινώσεις, εεε… που αφορά το status τους και την ζωή τους οπότε ναι, κάνουμε χρήση μπαίνοντας σε ιστοσελίδες του κράτους ή και του Υπουργείου Μετανάστευσης. Αυτόματα αυτό δείχνει ότι κάνουνε μια χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έστω και… για πληροφορίες.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Το νούμερο ένα barrier, εμπόδιο είναι η γλώσσα, σίγουρα. Δηλαδή ένα κράτος πρέπει να δουλέψει πάρα πολύ σε αυτό το κομμάτι για να… εντάξει και στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στα site κτλ. και στο internet και άλλες γλώσσες, όπως είναι τα αραβικά, τα φαρσί, τα νταρί τα κουρμαντζί. Άλλο εμπόδιο θέλετε να σας πω; Είναι και αυτό που είπα πριν, η δυνατότητα του κατά πόσο έχουνε την δυνατότητα να έχουνε πρόσβαση στο internet. Αυτό είναι ένα άλλο εμπόδιο γιατί ας πούμε στα camps δεν έχουνε internet, όλα τα camp και εκεί που έχουνε δεν είναι καλό. Άλλο εμπόδιο, δεν μπορώ να σκεφτώ τώρα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Εμμμ… κυρίως οι γλώσσες, να εισαχθούν και άλλες γλώσσες στα site, να εισαχθεί πιο πολύ πληροφορία, εεε… να γίνουν μόνιμες εγκαταστάσεις στα hot spot τουλάχιστον στα camp για internet, για δυνατό internet, να μπορούνε να έχουνε απεριόριστη πρόσβαση. Και από κει και πέρα θα πρέπει να γίνουνε και μεγάλες, ας το πούμε, διαφημιστικές καμπάνιες σε διάφορες γλώσσες και να γίνει διασπορά στα social media ώστε να φτάσει η πληροφορία και στον προσφυγικό πληθυσμό. Αυτά θεωρώ ότι είναι τα βασικά βήματα.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Ναι… θα μπορούσε… ε τώρα με ποιο τρόπο; Εμμ… θα μπορούσε ας πούμε το κράτος να καταγράψει, να κάνει ένα mapping μια χαρτογράφηση των αναγκών σε κλάδους της

παραγωγικής οικονομίας του κράτους που υστερεί ή όχι που απαραίτητα υστερεί αλλά υστερεί σε ανθρώπινο δυναμικό, να καταγράψει τις ανάγκες και έπειτα να χαρτογραφήσει τις δεξιότητες των μεταναστών και των προσφύγων και να κάνει το matching, αντίστοιχο matching μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας που θα είναι προσβάσιμη από τους μετανάστες και τους πρόσφυγες σε γλώσσα που καταλαβαίνουνε και θα μπορούν να κάνουμε αίτηση για παράδειγμα σε ένα πρόγραμμα που θα υπάρχει στην πλατφόρμα… Κάπως έτσι το σκέφτομαι. Βέβαια αυτό σημαίνει και την πλήρη ένταξη των ανθρώπων και φυσικά απαιτείται από αυτούς να μάθουν την γλώσσα, εεε… που και γι' αυτό θα μπορούσε να υπάρξει κρατικό πρόγραμμα για την γλώσσα για την εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας. Αυτά…

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Να προσθέσω; Όσων αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σίγουρα αν το κράτος το αναπτύξει αρκετά αυτό και έχουμε παραδείγματα από άλλες χώρες που το έχουν αναπτύξει αρκετά, η ζωή των πολιτών θα είναι πιο εύκολη σε όλα τα επίπεδα, και για τους επιχειρηματίες και για τους ιδιώτες και για τον απλό πολίτη, τον καθημερινό πολίτη που θέλει να κάνει, ας πούμε, για παράδειγμα μια πληρωμή κάπου.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 2

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνίδα
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Παιδαγωγικό Δημοτικής Εκπαίδευσης

4. Έχετε κάνει μεταπτυχιακές σπουδές; Νια
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 3,5

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι οι υπηρεσίες, εμμ.. οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τις οποίες προσφέρει το κράτος με σκοπό να διευκολύνει τόσο το ίδιο το κράτος όσο και τους πολίτες του, τις επιχειρήσεις… και τις ίδιες τις υπηρεσίες του κράτους.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Δεν θα έλεγα ότι χρησιμοποιώ πάρα πολύ συχνά τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή μπορεί να χρησιμοποιώ, και δεν το συνειδητοποιώ μάλλον. Χρησιμοποιώ το taxisnet, για το μεταφορικό ισοδύναμο για τις μετακινήσεις δηλαδή στις οποίες το κράτος προσφέρει μια έκπτωση, προσπάθησα στο παρελθόν να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπογραφή χωρίς να το καταφέρω και έχω επίσης χρησιμοποιήσει την σελίδα του ΟΑΕΔ για εύρεση εργασίας.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Χρησιμοποιώ κυρίως εεε… για επαφή με τους υπαλλήλους του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής μέσω e-mail καθώς και για την επισύναψη σημαντικών εγγράφων. Εεε.. επίσης, χρησιμοποιώ την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για παραπομπές στον ΕΟΔΥ που είναι ο κρατικός φορέας υγείας, για περιπτώσεις ιδιαίτερα ευάλωτες τόσο για ψυχολογική, ιατρική όσο και κοινωνική υποστήριξη. Εμ… έχω χρησιμοποιήσει, δεν γνωρίζω αν συμπεριλαμβάνεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά έχω κάνει διαδικτυακά meetings καθώς επίσης και όταν έρχομαι σε επαφή με την υπηρεσία ασύλου χρησιμοποιώ έμμεσα την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς, αααα… μέσω της υπηρεσίας ασύλου παίρνω κάποιες πληροφορίες τις οποίες χρειάζομαι για την εργασία μου.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Στο επίπεδο που τις χρησιμοποιώ δεν είναι δύσκολες ίσως δυσκολεύομαι στην αρχή αλλά αν ψάξω λίγο περισσότερο πάντα βρίσκω την λύση, εκτός από την περίπτωση με

την ηλεκτρονική υπογραφή, όπως σας είπα. Τόσο ως πολίτη ως και ως εργαζόμενο δεν με έχει δυσκολέψει.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων καθώς μπορεί να υπάρχουν βάσεις δεδομένων όπου θα καταγράφονται οι πρόσφυγες οι οποίοι εεε, αναζητούν εργασία ή αυτοί που βρίσκονται σε ανεργία. Επίσης, μπορεί να υπάρχει ένας διαδικτυακός τόπος και νομίζω πως υπάρχει στον ΟΑΕΔ, όπου οι πρόσφυγες θα ανεβάζουν το βιογραφικό τους με τις δεξιότητες. Επίσης, έμμεσα τα διαδικτυακά μαθήματα του Υπουργείου Παιδείας στην ελληνική γλώσσα ή στις , εμμμ.. στις ΤΠΕ θα μπορούσαν να συμβάλουν έμμεσα στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων. Καθώς και μέσω της επαφής με ανθρώπους που ψάχνουμε άτομα για εργασία.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Σχετικά με τις δεξιότητες πιστεύω πως τις έχουνε γιατί λίγο ή πολύ σχεδόν όλου χρησιμοποιούνε smartphone οπότε γνωρίζουνε πως να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, ωστόσο πιστεύω πως δεν έχουν όλες τις γνώσεις για να κάνουν χρήση των ΤΠΕ για αυτό πιστεύω, μμμ… ότι είναι καλό και προτείνω να υπάρξουν μαθήματα υπολογιστών καθώς ο πληροφοριακός αναλφαβητισμός του 21^{ου} αιώνα είναι κάτι αντίστοιχο με τον αναλφαβητισμό του 20^{ου} αιώνα. Εεε.. τα μέσα; πέρα από τα κινητά δεν έχουνε κάτι άλλο. Για παράδειγμα κατά την εργασία μου μου έχει τύχει πρόσφυγες να θέλουνε να έχουνε πρόσβαση στον υπολογιστή για να επισυνάψουν ή να λάβουν έγγραφα τα οποία χρειάζονται για το αίτημα του ασύλου τους, εεε… και δεν μπορούνε, δεν έχουν πρόσβαση σε μέσα. Οπότε ναι, πέρα από το κινητό θα έλεγα πως δεν έχουν πρόσβαση σε άλλα μέσα. Επίσης το internet δωρεάν δεν υπάρχει στα περισσότερα camp οπότε οι ίδιο οι άνθρωποι θα πρέπει να πληρώνουν για το internet που χρησιμοποιούν.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Πιστεύω ότι ενημερώνονται για τις… για την Υπηρεσία ασύλου μέσω διαδικτύου καθώς και για τον ρόλο της Ύπατης Αρμοστείας αλλά και άλλων κυβερνητικών και μη οργανισμών. Επίσης οι αναγνωρισμένοι πρόσφυγες πρέπει να έχουν ηλεκτρονικό,

εμμ… e-banking και να είναι εγγεγραμμένοι taxisnet και να καταβάλουν το ποσό του ενοικίου μέσω e-banking ώστε να λάβουν το επίδομα από το πρόγραμμα HELIOS του ΙΟΜ. Εμ… με κάποιο άλλο τρόπο δεν νομίζω πως κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εεε.. επίσης, εν μέσω covid-19 υπήρχε μια συζήτηση μεταξύ κρατικών οργανισμών υγείας και συγκεκριμένα του ΕΟΔΥ ώστε να γίνουν κάποιες διαδικτυακές, μέσω internet δηλαδή, meetings, ε συγγνώμη, συνεδρίες μεταξύ ψυχιάτρων και προσφύγων κάτι όμως που τελικά δεν έγινε.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Τα εμπόδια είναι η έλλειψη γνώσης, καθώς πολλοί από αυτούς δεν έχουν λάβει ούτε την βασική εκπαίδευση στην χώρα καταγωγής οπότε είναι πιθανόν πολλοί από αυτούς να μην γνωρίζουν πως να χρησιμοποιούν το internet, e-mail, excel, word, και ότι άλλο μπορεί να χρειάζεται. Επίσης δεν έχουν, όπως σας είπα internet και επιπλέον απ' ότι γνωρίζω οι ιστοσελίδες του Κράτους και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι όλες τα ελληνικά και κάποιες από αυτές οι οποίες έχουν μετάφραση στα αγγλικά παρατήρησα ότι η πρώτη σελίδα μπορεί να είναι μεταφρασμένη αλλά αν υπάρχει κάποιο link που σε πετάει κάπου αλλού, εμμμ… ή κάποια άλλα πεδία δεν μεταφράζονται στα αγγλικά. Οπότε ένα από τα εμπόδια είναι η γλώσσα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Μια βελτίωση θα έπρεπε να είναι η γλώσσα. Άλλη βελτίωση… Θα έπρεπε να υπάρχουν προγράμματα σχεδιασμένα κατάλληλα στους ανθρώπους αυτούς. Επίσης θα μπορούσαν να υπάρξουν διάφορα applications που από όσο ξέρω υπάρχουν στο εξωτερικό. Για παράδειγμα θα μπορούσε να υπάρξει ένα application του Υπουργείου Υγείας, όπου οι άνθρωποι θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση και να γνωρίζουν πως μπορούν να έχουν πρόσβαση στο νοσοκομείο καθώς μέχρι τώρα τα ραντεβού κλείνονται μέσω του ΕΟΔΥ. Επίσης, θα μπορούσανε να υπάρχουν application τα οποία θα ενημερώνουνε για φαρμακεία, τράπεζες, έκτακτα μηνύματα όπως ήταν στην περίπτωση του covid-19 όπου ο πρωθυπουργός εξέδωσε διαγγέλματα. Επίσης θα μπορούσε να υπάρχει μια ιστοσελίδα με περιλήψεις από τα νέα, μια ιστοσελίδα ίσως με τα νέα. Αυτά…

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων στην Ελλάδα;

Πρώτα από όλα, τα μαθήματα… θα έπρεπε να γίνονται μαθήματα πληροφορικής στους πρόσφυγες ανεξαρτήτως ηλικίας και εφόσον αυτοί είναι πρόθυμοι να παρακολουθήσουν. Στα ΚΕΠ θα έπρεπε να υπάρχει διερμηνέας, εεε… καθώς πολλοί άνθρωποι προσπαθούν να βγάλουν το ΑΦΜ και το ΑΜΚΑ χωρίς να το πετύχουν. Επίσης, σεμινάρια ώστε να ενημερώσουν τους πολίτες για θέματα όπως πως μπορούν να εκδώσουν το ΑΦΜ ή να έχουν πρόσβαση στο taxisnet, πως να χρησιμοποιούν άλλες σημαντικές υπηρεσίες, εεε… των υπουργείων της Ελλάδας. Εμμμ… μετάφραση ή application που θα παρέχουν δωρεάν μετάφραση και θα βοηθούν τους μετανάστες. Ίσως μαθήματα όπου θα ενημερώνονται για το τί είναι ο ΟΑΕΔ και πως μπορούν να έχουν πρόσβαση και να εγγραφούν, αααα.. στον ΟΑΕΔ ηλεκτρονικά και να παρακολουθούν τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας. Ε… Αυτά νομίζω.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να εξελιχθεί περαιτέρω στην Ελλάδα αρκεί να λάβουμε υπόψιν μας όλους τους πολίτες που ζούνε σε αυτήν και έτσι θα διευκολυνθεί η ζωή όλων των πολιτών. Εκτός όμως από τους πρόσφυγες και μετανάστες, το υπουργείο, η ελληνική κυβέρνηση δεν πρέπει να ξεχνά τους ανθρώπους με, αααα… ιδιαίτερες ανάγκες συμπεριλαμβανομένων και των προσφύγων καθώς υπάρχει μια μεγάλη μερίδα προσφύγων που είναι είτε τυφλοί, είτε κωφοί ή κωφάλαλοι και οι οποίοι σίγουρα δεν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 3

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; Άνδρας
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Ιστορία και Αρχαιολογία
4. Έχετε κάνει μεταπτυχιακές σπουδές; Όχι
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 3,5

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζετε για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εεε… με την χρήση του internet και εφαρμογών που παλαιότερα θα μπορούσανε να είναι δια ζώσης και πλέον εντάσσονται στην εξ αποστάσεως επικοινωνία και παροχή υπηρεσιών. Θεωρητικά γνωρίζουμε πολλά πράγματα για αυτό και είναι εφαρμογές οι οποίες εντάσσονται στην καθημερινή ζωή και επαγγελματική μου εργασιακή καθημερινότητα

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Σας έχασα… Χρησιμοποιώ υπηρεσίες όπως το taxinet σχετικά με τα φορολογικά μου, εεε… υπηρεσίες όπως του να πληρώσω λογαριασμούς της ΔΕΗ ή τηλεπικοινωνιών, στο να ανατρέξω στην κείμενη νομοθεσία ενώ παλαιότερα κάποιος θα μπορούσε να το κάνει από την εφημερίδα της κυβερνήσεως. Ακόμα και οι σπουδές νομίζω, η μετεκπαίδευση που κάνω που μπορεί να είναι από δημόσιο φορέα γίνεται ηλεκτρονικά.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Φυσικά χρησιμοποιώ υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα ευρύ φάσμα, το οποίο εκτείνεται από την προσωπική χρήση υπηρεσιών που βρίσκονται στο internet και μπορεί να είναι απλό όπως για παράδειγμα ένα οργανόγραμμα μιας δημόσιας υπηρεσίας, μέχρι στο σημείο που θα μπορώ να κλείσω ραντεβού για έναν πρόσφυγα που χρειάζεται πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η αλήθεια είναι ότι στο παρελθόν και σε μεγαλύτερη πόλη είχα την δυνατότητα να δουλεύω με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα 80% και να έχω πρόσβαση και να δίνω και στους πρόσφυγες πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές . στο νησί δεν είναι τόσο εύκολο ή

τόσο θεσμοθετημένο, καθώς χρησιμοποιούνται info points είτε στο camp είτε στο νοσοκομείο. Άλλοι φορείς μπορεί να είναι το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής από το οποίο βρίσκω συνεχώς πληροφορίες που να είναι χρήσιμες στην δουλειά μου, ή από την υπηρεσία και άλλους φορείς. Και ότι κάνω στην εργασία μου αποτυπώνεται απόλυτα μέσα από τα e-mail που είναι η βάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην οποία κινούνται όλες οι υπόλοιπες.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Θα έλεγα πως είναι μια θετική εξέλιξη η οποία μπορεί να αποσυμφορήσει αρκετά τον φόρτο εργασίας αλλά και τον κόπο που κάνω ως πολίτης για να προσεγγίσω τις υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να περιμένω σε ουρές, μπορώ απλά να στείλω ένα αίτημα ή να ανατρέξω στις πληροφορίες που εξατομικευμένα θέλω να ανακαλέσω ανά πάσα ώρα και στιγμή. Στην εργασία μου είναι ακόμη πιο ενθαρρυντικά τα πράγματα γιατί μπορώ να ολοκληρώσω τις δουλειές που μου ανατίθενται καθημερινά, μπορώ να δημιουργήσω υλικό και να το διαμοιραστώ με συναδέλφους και υπηρεσίες από το σπίτι μου ή από τον εργασιακό μου χώρο μέσω του υπολογιστή με την χρήση internet. Και η πρόσβαση στις άπειρες πληροφορίες που μπορεί να με βοηθήσουν να αυτοβελτιώνομαι τόσο στην καθημερινότητα μου όσο και στην εργασία μου, εεε… είναι κάτι πάρα πολύ θετικό.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Θα έλεγα πως η απάντηση μου είναι κάπου στην μέση, δεν νομίζω πως μπορεί κάποιος να απαντήσει με ένα ναι ή με ένα όχι. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυτή την στιγμή εφαρμόζεται με πάρα πολλούς διαφορετικούς τρόπους και, εεε… επηρεάζει την καθημερινότητα και την πορεία αιτήματος ενός ασύλου ή και την ζωή ενός αναγνωρισμένου πρόσφυγα στην Ελλάδα, καθώς πάρα πολλές πληροφορίες ακόμα και η απόφαση για το αίτημα για άσυλο, η διαδικασία έκδοσης των ταξιδιωτικών εγγράφων, όλα αυτά πλέον αναρτώνται ηλεκτρονικά και κάποιος μπορεί να τα αιτηθεί από εκεί. Νομίζω ότι είναι κάτι θετικό αρχικά ότι όντως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παίζει ένα ρόλο σημαντικό, ο κόσμος μπορεί να ανατρέξει σε πληροφορίες, να επικοινωνήσει και να αιτηθεί πράγματα, μπορεί να απευθυνθεί σε υπηρεσίες που πριν δεν θα ήταν δυνατό να το κάνει. Ε… νομίζω όμως ότι είναι ένα πεδίο στο οποίο υπάρχει

ένα τεράστιο κενό, μια παράβλεψη, αν μπορώ να το πω έτσι, σχετικά με τις προσφερόμενες ή διαθέσιμες γλώσσες στις οποίες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αρκετά περιορισμένη. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα γνωρίζουμε ότι κατά πλειοψηφία όλες οι πληροφορίες μπορούν να είναι στα ελληνικά ή στα αγγλικά. Εεε… νομίζω ότι κάποιες υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν κάποιες άλλες προσβάσιμες γλώσσες προς το κοινό, ούτως ώστε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όντως να καταστεί μια χρήσιμή εναλλακτική οδός προς τον πολίτη είτε αυτός είναι φιλοξενούμενος εδώ πέρα είτε νεοέλληνας πολίτης.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Θεωρώ ότι σε ένα υψηλό ποσοστό, χωρίς να μπορώ να κάνω, φυσικά, μια αναγωγή σε ποσοστά, μπορεί να ασχοληθεί, μπορεί να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς στην πλειοψηφία τους χρησιμοποιούν smartphones τα οποία απαιτούν και κάποιες δεξιότητες. Ε… φυσικά άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι, άνθρωποι που δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιες από τις βαθμίδες της εκπαίδευσης θεωρητικά δεν μπορούνε να το κάνουνε. Παρόλα αυτά πιστεύω ότι υπάρχουν μέθοδοι Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις οποίες άνθρωποι ακόμη των κατηγοριών που ανέφερα θα μπορούσανε να έχουν πρόσβαση εφόσον μπορούν απλά να χειριστούν ένα smartphone. Θεωρώ ότι στην πλειοψηφία τους κάθε μονάδα ή οικογένεια χρησιμοποιεί ένα smartphone οπότε θεωρώ ότι η συντριπτική πλειοψηφία έχει τα μέσα να το κάνει. Ενδεχομένως, εμ… να υπάρχει ένα εμπόδιο που λέγεται χρήση internet που δεν μπορεί να είναι κάτι δεδομένο για όλους τους αιτούντες άσυλο και τους πρόσφυγες στην Ελλάδα.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Θεωρώ ότι κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς στην συντριπτική τους πλειοψηφία παρακολουθούνε τις αναρτήσεις της Υπηρεσίας Ασύλου σχετικά, εεε.. με τις αποφάσεις στο αίτημα τους, εεε… για διεθνή προστασία αλλά και ακόμη σε υπηρεσίες όπως, τα notifications, δεν ξέρω πως λέγεται στα ελληνικά, κόλλησα… οι ειδοποιήσεις σχετικά με τα ταξιδιωτικά έγγραφα. Παρόλα αυτά δεν θεωρώ ότι είναι μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών που χρησιμοποιούν απλά είναι αυτά τα οποία προς το παρόν τους επηρεάζουν.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Ήδη αναφέρθηκα σε κάποια από αυτά, το ένα είναι η εκπαίδευση πάνω στην χρήση αυτών των υπηρεσιών, η πρόσβαση στο internet, και η πρόσβαση σε smartphone ή υπολογιστή. Και τέλος η γλώσσα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Το πιο βασικό θεωρώ ότι είναι η βελτίωση σε σχέση με την παροχή των διαθέσιμων γλωσσών που υπάρχουν. Θα μπορούσε αρχικά να γίνει μια… περισσότερη, μια… καλύτερη βελτίωση χρησιμοποιώντας τις ήδη αναγνωρισμένες και διαθέσιμες γλώσσες που χρησιμοποιούνται από το ευρωκοινοβούλιο, και στην συνέχεια βασικές χώρες από τις οποίες οι αιτούντες άσυλο και οι πρόσφυγες προέρχονται και ζουν στην Ελλάδα.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων στην Ελλάδα;

Μια απλή μέθοδος θα ήτανε, εεε… το να επικοινωνηθεί ή να προωθηθεί το site του ΟΑΕΔ και οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ που παρέχονται ηλεκτρονικά για τους Έλληνες πολίτες ή πολίτες τρίτων χωρών, που γνωρίζουμε αυτή την στιγμή ότι όντως παρέχονται και σε γλώσσες όπως είναι τα αλβανικά, τα βουλγάρικα, ίσως και τα Γεωργιανά. Θα μπορούσε αυτό να γίνει λίγο πιο διαδεδομένο στα αραβικά, τα φαρσί ίσως και τα σομαλικά και τα γαλλικά. Άλλος ένας τρόπος θα ήταν να δημιουργηθεί μια πλατφόρμα είτε από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με την εργασία είτε πάλι από το Υπουργείο εργασίας ή από τον ΟΑΕΔ, στο οποίο πιστοποιημένοι, εεε… εργοδότες θα μπορούν να διαφημίζουν τις θέσεις εργασίας και από κει με έναν εύκολο τρόπο, ο αιτών άσυλο ή ο πρόσφυγας στην χώρα να μπορεί να έρθει σε επικοινωνία μαζί του και να προχωρήσουνε στις περαιτέρω ενέργειες που απαιτούνται μέχρι την σύναψη μιας σύμβασης εργασίας.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Αν θα ήθελα; Ναι, θα ήθελα να προσθέσω κάτι. Ότι η εργασίας σας φαίνεται ένα πολύ σπουδαίο εγχείρημα σχετικά με τον προσανατολισμό στην χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους αιτούντες άσυλο σχετικά με την πρόσβαση τους στην εργασία. Είναι ένα πεδίο που χρειάζεται σίγουρα βελτίωση και φυσικά είναι ένα πεδίο

το οποίο μπορεί να βοηθήσει και την Ελληνική κοινότητα αλλά και την κοινότητα των αιτούντων άσυλο όπως και των προσφύγων, πόσο μάλλον σε μια κατάσταση όπως η σημερινή που επιτάσσει ο κορονοϊός, κατά την οποία δεκάδες τομείς της ελληνικής οικονομίας έχουν βρεθεί χωρίς εργατικό δυναμικό όπως για παράδειγμα οι αγρότες στην Β. Ελλάδα, οι οποίοι ζητούν να ανοίξουν τα σύνορα ώστε να έρθουν συνήθως οι βαλκάνιοι εργάτες, ενώ αυτήν την στιγμή γνωρίζουμε ότι υπάρχουν δεκάδες χιλιάδες αιτούντων άσυλο και προσφύγων στην Ελλάδα οι οποίοι ψάχνουν μια θέση εργασίας. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί χωρίς να ποντάρει, εεε… η Ελλάδα ή οι εργατικοί φορείς σε χέρια που έρχονται από το εξωτερικό, και θα μπορούσε να… εστιάσει σε αυτήν την κατάσταση ώστε να πετύχει και το μέγιστο δυνατό της ενσωμάτωσης αλλά και της επικοινωνίας μεταξύ των κοινοτήτων.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Υπ. 4

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Διοίκηση Επιχειρήσεων
4. Έχετε κάνει μεταπτυχιακές σπουδές; Κάνω τώρα, στην προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το διεθνές δίκαιο σε σχέση με τους πρόσφυγες
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 5

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζετε για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Ξέρω ότι κάποια πράγματα είναι σε αρχικό στάδιο σε σχέση πάντα με τους Έλληνες πολίτες και ότι…εεε… επειδή είναι τώρα περίοδος που θα αρχίσει το integration των προσφύγων είναι κάτι για το οποίο δεν έχουμε απτά αποτελέσματα

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Ε… τις χρησιμοποιώ όσων αφορά, ας πούμε, με την εκπαίδευση των παιδιών μου, στο παρελθόν για εκκρίσεις που ήθελα να πάρω κάνοντας την δουλειά του οικονομολόγου. Μέσω του πανεπιστημίου χρησιμοποιούσα κάποιες…, ανάλογα την ανάγκη αναζητώ υπηρεσία διαθέσιμη ώστε να μπορώ να διευκολυνθώ μέσω αυτής.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Δεν τις χρησιμοποιώ ως εργαζόμενος.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Γενικά μπορώ να πω ότι με τα χρόνια εξελίσσεται, όταν άρχισα να χρησιμοποιώ την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπήρχαν πολλές δυσκολίες και προκλήσεις οπότε αναγκαζόμουνα να κάνω παράλληλα και τηλεφωνικές επικοινωνίες για πράγματα που χρειαζόταν να υλοποιήσω. Με τον καιρό άρχισα να βλέπω ότι τα πράγματα γίνονταν πιο αυτοματοποιημένα και… να μπορεί να εξυπηρετείται κανείς μέσα από αυτό χωρίς να αντιμετωπίζει προβλήματα. Εξαρτάται βέβαια πάντα από τον αν η υπηρεσία είναι καινούρια ή είναι κάτι που υλοποιείται πολλά χρόνια.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Πιστεύω ότι με σωστή καθοδήγηση και με σωστή πληροφόρηση ώστε να μπορέσουν οι πρόσφυγες να καταλάβουν πως λειτουργεί η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση νομίζω πως είναι το κλειδί που θα βοηθήσει την ένταξη των προσφύγων στην αγορά εργασίας αλλά και σε άλλους τομείς στην Ελλάδα πάντα με την προϋπόθεση ότι θα πρέπει να υπάρχει σωστή πληροφόρηση για την χρήση της. Πιστεύω ότι είναι σημαντική υπηρεσία.

Ε… και σχετικά με τον τρόπο, με ποιο τρόπο… καταρχήν, θα μπορούσε η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση να βοηθήσει ώστε η πρόσφυγες να αποκτήσουν άδεια και πρόσβαση στην αγορά εργασίας, τους απαραίτητους αριθμούς όπως ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, εεε… κοινωνική ασφάλιση, άδεια εργασίας αν χρειάζεται για κάποια επαγγέλματα, που αυτά

είναι προαπαιτούμενα για να μπορέσει κάποιος να εργαστεί. Επίσης, ενδεχομένως να βοηθήσει πάρα πολύ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορούσε να αναγνωρίσει ενδεχόμενα πτυχία τα οποία προέρχονται από τις χώρες προέλευσης. Γενικά σε επίπεδο πληροφόρησης, θα μπορούσε να διευκολύνει ώστε να γίνουν πιο αυτοματοποιημένες οι διαδικασίες και να μπορέσει να ξεπεραστεί το πρόβλημα της διαφοράς γλώσσας, ώστε να μπορέσουν οι πρόσφυγες να έχουν πιο εύκολα πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Θα διευκόλυνε ενδεχομένως να υπάρχει και υπηρεσία στην δική τους γλώσσα. Ή αν μη τι άλλο, να μπορούσε να υπάρχει αντιστοίχιση οποιασδήποτε φόρμας την οποία χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες, με μετάφραση των βασικών όρων της φόρμας στην γλώσσα του πρόσφυγα ώστε να μπορέσει να έχει πλήρη επίγνωση του τι ακριβώς συμπληρώνει ώστε να αποφευχθούν λάθη ή οποιαδήποτε προβλήματα που ενδεχομένως μπορεί να αντιμετωπίσει. Αλλιώς θα πρέπει να έχει υποστήριξη από κάποια υπηρεσία που θα παρέχει κατάλληλη πληροφόρηση αλλά αυτό επειδή το θεωρώ και μεγάλου κόστους και δύσκολο από άποψη εργασιών και προσλήψεων του δημοσίου τομέα, μου φαίνεται πιο δύσκολο, οπότε θα διευκόλυναν πλατφόρμες οι οποίες θα μπορούνε να είναι στην δική τους γλώσσα.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Επειδή στην Ελλάδα σε κάποιους τομείς όσο αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάποια πράγματα είναι αρκετά συγκεκριμένα, σίγουρα πιστεύω ότι έχουν τις δυνατότητες να το κάνουν αλλά οπωσδήποτε θα χρειαστούν υποστήριξη λόγω του ότι μιλάμε για συγκεκριμένη διακυβέρνηση που αφορά τον ελληνικό χώρο και ενδεχομένως να μην είναι οι πρόσφυγες familiar, εξοικειωμένοι με αυτό. Πιστεύω απόλυτα ότι έχουν τις ικανότητες να το κάνουν αρκεί να δοθεί σωστή πληροφόρηση και καθοδήγηση ώστε να μπορέσουν να καταλάβουν πως λειτουργεί στο ελληνικό τομέα. Και ποιο ήταν το άλλο σκέλος της ερώτησης… τα μέσα ε;

Στα μέσα υπάρχει μια δυσκολία, δυστυχώς θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη υποστήριξη όσον αφορά τα μέσα γιατί από όσο γνωρίζουμε μέχρι τώρα το μόνο διαθέσιμο μέσον που έχουνε είναι το κινητό, το οποίο ενδεχομένως να μην μπορεί να φιλοξενήσει όλες τις υπηρεσίες με τον ίδιο εύχρηστο τρόπο όπως θα έκανε ένας υπολογιστής, or…Ε ή άλλα μέσα που θα μπορούσανε να διευκολύνουνε τους πρόσφυγες. Οπότε θεωρώ ότι υπάρχει πρόβλημα σε σχέση με τα μέσα και είναι ανεπαρκή.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Ε… Πιστεύω ότι τώρα αρχίζουν κάποιοι σε μικρό βαθμό να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα τώρα μετά από κάποια χρόνια που έχουμε σχετικά σοβαρό αριθμό αναγνωρισμένων προσφύγων οι οποίοι είναι αναγκασμένοι να ζητήσουν δουλειά στην αγορά εργασίας, υπάρχει ένα αρχικό στάδιο που αρχίζουν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχετικά με τον ΟΑΕΔ και το γραφείο αναζήτησης εργασίας, η κοινωνική ασφάλιση, η εκπαίδευση για να μπορέσουν να ενταχθούν τα παιδιά τους στα σχολεία, εεε.. ειδικά αυτή την περίοδο που λόγω covid-19 τα παιδιά δεν μπορούν να έχουν φυσική παρουσία στο σχολείο και χρησιμοποιούν πλατφόρμες οι οποίες είναι φτιαγμένες από το υπουργείο παιδείας. Ε… ωστόσο πιστεύω πως είναι σε αρχικό στάδιο, γενικά όμως κάνουν χρήση, ένας μικρός αριθμός κάνει χρήση γιατί οι υπόλοιποι, όπως οι αιτούντες άσυλο δεν αναζητούν εργασία και περιμένουν να ολοκληρωθεί η διαδικασία ασύλου τους για να αναζητήσουν εργασία. Για αυτό μιλάω για ένα μικρό ποσοστό.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Πιστεύω ότι είναι σίγουρα η γλώσσα, νομίζω ότι είναι το πρώτο. Η έλλειψη πληροφόρησης, και δυστυχώς επειδή υπάρχει μια πολυπλοκότητα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, υπάρχει πρόβλημα στην πληροφόρηση και στην υποστήριξη των προσφύγων ώστε να κάνουν χρήση των υπηρεσιών.

Τα μέσα είναι ένα άλλο πρόβλημα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Η γλώσσα δημιουργεί την ανάγκη να δημιουργηθούν πλατφόρμες οι οποίες είναι προσβάσιμες και πιο οικείες στους πρόσφυγες, στην γλώσσα τους, τουλάχιστον στις βασικές γλώσσες των προσφύγων στην Ελλάδα. Για την πληροφόρηση θα μπορούσανε να δημιουργηθούν φορείς οι οποίοι θα μπορούν να παρέχουν εκπαιδευτικά προγράμματα ή σεμινάρια, να παρέχουν ενημέρωση στους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο για το πώς μπορεί να γίνει χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σχετικά με τα μέσα, αυτό θα μπορούσε να λυθεί ενδεχομένως με την δημιουργία χώρων και κέντρων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή άλλα μέσα τα οποία θα μπορούσαν να

χρησιμοποιήσουν οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο, είτε μόνοι τους είτε με την βοήθεια κάποιου προσωπικού που θα μπορούσε να δίνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να βοηθάει δίνοντας διευκρινήσεις ή σε σχέση με την γλώσσα. Θα μπορούσε δηλαδή να υπάρχει και παρουσία διερμηνέων, είτε φυσική είτε μέσω υπολογιστή, μέχρι να μεταφραστούν οι πλατφόρμες και να γίνουν οικείες προς τους πρόσφυγες, ώστε οι ίδιοι να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να εξοικειωθούν με αυτές. Τώρα τα κέντρα αυτά και οι υπηρεσίες κατά πόσο θα παρέχονται δωρεάν και θα υποστηρίζονται από χορηγίες του κράτους ή ιδιωτών ή από ευρωπαϊκά προγράμματα, δίνω πολλά παραδείγματα… ή θα υπάρχει κάποιο κόστος για τους πρόσφυγες. Γιατί κάτι τέτοιο αλλάζει πολύ τα πράγματα σε σχέση κατά πόσο οι υπηρεσίες είναι εύκολο να είναι προσβάσιμες για τους πρόσφυγες που θέλουν να εξοικειωθούν με την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό είναι κάτι που μένει να το δούμε και δεν μπορεί να απαντηθεί τώρα κατά πόσο τέτοια κέντρα θα μπορούσαν να επιχορηγηθούν ώστε να λειτουργήσουν.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων στην Ελλάδα;

Ε… Νομίζω… Το πρώτο πράγμα που μου έρχεται στο μυαλό είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω ΟΑΕΔ που είναι και ο άμεσα υπεύθυνος φορέας για εύρεση εργασίας είτε για Έλληνες πολίτες είτε για πρόσφυγες, ώστε να ληφθούν μέτρα και οι πρόσφυγες να βρούνε εργασία. Ε… ενδεχομένως θαα μπορούσε μέσω του ΟΑΕΔ να τρέξουν χρηματοδοτούμενα προγράμματα ώστε να μπορέσουν οι πρόσφυγες να ενταχθούν στην εργασία μέσα από χρηματοδότηση του ΟΑΕΔ. Ναι.. σίγουρα αυτό… Επίσης, θεωρώ πως είναι πολύ σημαντικό να δοθεί η δυνατότητα στους πρόσφυγες να κάνουν μαθήματα γλώσσας το οποίο είναι προαπαιτούμενο για να βρούνε δουλειά, οπότε ενδεχόμενα προγράμματα ή σεμινάρια είτε μέσω των πανεπιστημίων ή άλλων φορέων θα βοηθούσαν τους πρόσφυγες να εξοικειωθούν με την ελληνική γλώσσα. Ε και επίσης, θεωρώ ένα άλλο σημαντικό κομμάτι, τα πτυχία που ήδη φέρουν και κατά πόσο μπορεί να γίνει μια καταγραφή, π.χ. ανθρώπων που έχουν πτυχία από την χώρα τους και είναι γιατροί, δικηγόροι ή οτιδήποτε, ώστε να αναγνωριστούν τα πτυχία τους και να μπορέσουν να πάρουν τις απαραίτητες άδειες εργασίας για να μπορούν να δουλέψουν. Γιατί υπάρχουν επαγγέλματα στα οποία απαιτείται ειδική άδεια εργασίας,

οπότε αν κάποιος είναι γιατρός, δικηγόρος… κι αν δεν υπάρχει η υπηρεσία που θα μπορέσει να αναγνωρίσει το πτυχίο και να του δώσει την δυνατότητα να βγάλει την απαραίτητη άδεια εργασίας τότε δεν θα μπορεί να χρησιμοποιήσει την γνώση του και να δουλέψει στον τομέα του. Οπότε σίγουρα θα πρέπει οπωσδήποτε να υπάρξει μια υπηρεσία αναγνώρισης τίτλων και πτυχίων.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Ε… νομίζω πως στην παρούσα χρονική στιγμή, και σας ευχαριστώ για την συνέντευξη, είναι ένα πάρα πολύ κομβικό κομμάτι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και νομίζω ότι είναι ένας τομέας που θα πρέπει να αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνει τους πρόσφυγες, ώστε να βρουν εργασία αλλά παράλληλα θα βοηθήσει στην ομαλή τους ένταξη στην αγορά εργασίας αλλά και να προωθήσει ένα διμερές κοινωνικό έργο το οποίο ενδεχομένως να βοηθήσει και την τοπική κοινότητα να αποκτήσει skills, δεξιότητες και γνώσεις, είτε γλώσσας ώστε να μπορέσει ο ντόπιος πληθυσμός να έρθει σε επαφή με τους πρόσφυγες. Οπότε νομίζω… εμ… ενώ συζητήσαμε για την ένταξη προσφύγων και προσεγγίσαμε το κομμάτι από την μεριά των προσφύγων, νομίζω ότι είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι θα μπορούσε το κράτος να δουλέψει και από την αντίθετη πλευρά δηλαδή να διευκολύνει εργοδότες ή εργαζομένους ώστε να βοηθήσουν στην απορρόφηση ατόμων…εεε προσφύγων ή αιτούντων. Θα μπορούσε να …να είναι, να αναπτυχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δύο τομείς. Αυτά…

Και ευχαριστώ πολύ που με καλέσατε.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 5

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Έλληνας

2. Ποιο είναι το φύλο σας; άντρας

3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Ψυχολογία

4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Ναι στην ψυχολογία

5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 4,5

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Εμμ.. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια με την βοήθεια της ψηφιακής σύγκλισης των χωρών της Ευρώπης και την ψηφιακής εξέλιξης και την χρήσης του internet και των δικτύων, και αυτό αποτέλεσε ευκαιρία να προσαρμοστεί η καθημερινότητα των πολιτών στα νέα δεδομένα που προσφέρουν αυτές οι υπηρεσίες. Οπότε… με την χρήση των υπολογιστών που είναι στα σπίτια όλων των ανθρώπων πλέον, νέες δυνατότητες δίνονται για έγγραφα και οτιδήποτε συναλλαγές με το δημόσιο, δικαιολογητικά που είτε αφορούν τον εργασιακό χώρο είτε προσωπικές υποθέσεις.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Εμ… Ναι, μερικές φορές για να εκτυπώσω μερικά δικαιολογητικά που χρειάζονται, συνήθως αυτό. Κάποιες φορές μπορεί να χρειαστεί κάποιο χαρτί από την εφορία για την δουλειά μου να εκτυπώσω ένσημα, τέτοια συνήθως. Ναι συνήθως για αυτό.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Ναι.. εεε.. κάποιες φορές μπορεί να χρειαστεί από την εφορία κάποιο χαρτί από την δουλειά μου…άλλα έγγραφα… τέτοια συνήθως. Τώρα τελευταία έχει ξεκινήσει η άυλη συνταγογράφηση και αρχίζει σιγά σιγά να γίνεται μέρος της δουλειάς ειδικά των κοινωνικών λειτουργών, εμ… όπου μπορεί κάποιος εξ αποστάσεως να ανανεώσει την συνταγή του και να πάει στο φαρμακείο και να αγοράσει τα φάρμακα του.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Πάρα πολύ καλή… πάρα πολύ εξυπηρετική, πολύ γρήγορη και ασφαλής.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Σίγουρα θα βοηθήσει γιατί μπορούνε από το σπίτι τους, από κει που μένουμε τέλος πάντων, ή από την δομή που μένουνε να ενημερώνονται και να στέλνουν οτιδήποτε χρειάζεται προκειμένου να έρθουν σε επαφή με εργοδότες… Και… όχι αυτό δεν είναι... Μπορούνε να έρθουν πι κοντά σε υπηρεσίες και με την βοήθεια ατόμων από οργανώσεις όπως μεταφραστές να είναι πιο εύκολο, από το να κάθονται στην ουρά να περιμένουν ένα έγγραφο και να δυσκολεύονται ακόμη και στην επικοινωνία σε περιπτώσεις που δεν γνωρίζουν την γλώσσα.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Ε ναι… Η γνώση θέλει κάποια βελτίωση ακόμα, σε… ειδικά στις γυναίκες γιατί οι γυναίκες από τις χώρες που συνεργαζόμαστε στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια είναι σε δεύτερη μοίρα σχετικά με την γνώση, την εξέλιξη τους και τα προσόντα τους γενικότερα. Οπότε αυτό είναι ένα θέμα, εκεί... Όσων αφορά τα μέσα και κει χρειάζεται μια βελτίωση γιατί μπορεί να μην διαθέτουν τα χρήματα για να αγοράσουν τα τεχνολογικά μέσα κυρίως, κυρίως το γρήγορο και σταθερό internet, τον υπολογιστή, ένα κινητό εύχρηστο και εξελιγμένο, ένα smartphone το οποίο να είναι εύχρηστο. Επιπλέον, κάποιες φορές δεν είναι προτεραιότητα τους από ότι έχουμε καταλάβει. Δηλαδή προτιμούν να δίνουνε προτεραιότητα σε κάποια άλλα αγαθά παρότι α επενδύσουνε σε μια τεχνολογία που θα τους επιτρέψει να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονικής διακυβέρνηση πιο καλά.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Δεν νομίζω ότι κάνουν χρήση ακόμα, δεν έχω υπόψιν κάτι τέτοιο. Ίσως με το ΑΦΜ τους και το… αυτό που έχουν ξεκινήσει μ το ΑΦΜ και καλούνται σιγά σιγά να κάνουν και μόνοι τους κάποια πράγματα αλλά ακόμα σε πολύ αρχικό στάδιο. Και επίσης χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Εμ… Η γλώσσα είναι ένα εμπόδιο γιατί δεν νομίζω πως αυτή την στιγμή είναι μεταφρασμένα αυτά… στα φαρσί και στα αραβικά για παράδειγμα, που αυτός είναι ο

βασικός πληθυσμός με τον οποίο δουλεύουμε εδώ στην Ελλάδα. Αυτό… Και τα IT Skills, δηλαδή που λέμε οι ικανότητες να χειριστούν κωδικούς usernames, και η πλοήγηση. Αυτό.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Ναι, μπορούνε να γίνουμε trainings, μαθήματα σεμινάρια, είτε από κρατικούς φορείς είτε από οργανώσεις, μπορούνε να γίνουν μεταφράσεις στις πιο διαδεδομένες διαλέκτους, εεε, γλώσσες των προσφύγων στην Ελλάδα. Δηλαδή εκπαίδευση και διευκόλυνση από την πλευρά του κράτους ώστε να δίνεται αυτή η δυνατότητα σε άλλες γλώσσες δηλαδή.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Εμ.. Κοίταξε αυτό που φαντάζομαι… Μπορεί να γίνει μια πλατφόρμα εργοδοτών που μπορεί να μπαίνει κάποιος πρόσφυγας μέσα και με ευκολία να ψάχνει τι δουλειά θέλει, μπορούνε να αναρτούνε σε μια ειδική πλατφόρμα για πρόσφυγες όμως στις γλώσσες τους και να συνδέονται, δηλαδή, εμμ.. με αυτόν τον τρόπο με εργαζόμενους και να αποφασίζουν, να διαλέγουν, να βλέπουνε την αγορά εργασίας μέσα από το internet.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Λοιπόν, ναι… αυτό που είναι να προσθέσω… η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά όλους τους πολίτες της χώρας στην οποία δημιουργείται άρα είναι στοίχημα να καταφέρει να είναι inclusive, συμπεριληπτική δηλαδή για όλους, όσο περισσότερο, έτσι, γίνεται. Γιατί και ο κόσμος που έρχεται εδώ και παίρνει άσυλο, σκοπό έχει να βρει εργασία και αυτό είναι και το στοίχημα της χώρας. Οπότε όσο πιο γρήγορα γίνει αυτό τόσο καλύτερα για την χώρα και για τους ίδιους.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 6

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Η ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση

των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; ναυτιλιακά
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; όχι
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 3

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Ότι είναι ένα μεγάλο δίκτυο που σκοπό έχει να διευκολύνει τους χρήστες ώστε η πρόσβαση σε υπηρεσίες να είναι πιο εύκολη, γρήγορη, άμεση, μμμ… ίσως και σε ένα βαθμό δίκαιη.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Εμμ… ναι, σε ότι έχει χρειαστεί είτε για κάτι προσωπικό είτε για κάτι υπηρεσιακό, σε θέμα… δεν ξέρω, οτιδήποτε θα μπορούσε να είναι αυτό… κρατικό… δεν ξέρω όπως κάποιο επίσημο έγγραφο, τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες που δίνουν πρόσβαση σε αυτά. Επιπλέον το taxisnet.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Μμμ… σαν εργαζόμενη, μέσα από το κομμάτι της δουλειά;, Ίσως δεν έχει χρειαστεί να μπω σε κάποια τέτοια πλατφόρμα. Μ… όχι και τόσο συχνά, έχω χρησιμοποιήσει κάποιες πλατφόρμες όμως όπως τα e-mail, skype για συναντήσεις με φορείς, άλλες πλατφόρμες εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Ενώ σε άμεση σχέση με τον προσφυγικό πληθυσμό έχει συζητηθεί η παροχή ψυχιατρικής υποστήριξης μέσω του skype σε συνεργασία με τον ΕΟΔΥ.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Εεε… Σαν εργαζόμενη κατανοώ ότι υπάρχουν κάποια πρωτόκολλα επικοινωνίας, για παράδειγμα η χρήση e-mail είναι πάγια για την επικοινωνία και διαχείριση και μοίρασμα, sharing της πληροφορίας, είναι εργαλείο που μπορεί να μας βοηθήσει στην δουλειά μας για να είναι πιο άμεσο, για μένα όμως την ίδια στιγμή είναι και πιο απρόσωπο και τυπικό και κάποιες φορές αντί να διευκολύνει δυσχεραίνει την κατάσταση.

Τώρα σε προσωπικό επίπεδο, ως πολίτη, για μένα, θα χρειαζόμουν κάποια πράγματα να ναι πιο οργανωμένα και σε ομάδες ή σε κουτάκια, διαφορετικά… ναι… είναι εργαλεία που με βοηθούνε σε πολλές πτυχές της ζωής μου όπως προαναφέρθηκε πριν στο taxisnet, για έκδοση εγγράφων, για τις τράπεζες ώστε να μην χρειάζεται φυσική παρουσία.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Μμμ… Θεωρώ ότι γενικότερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει μια γέφυρα, καθώς οι περισσότεροι πλέον χρήστες είναι εξοικειωμένοι με τον ψηφιακό κόσμο, είναι πιο εύκολο και άνετο στο μάτι και στην χρήση. Θα ήταν πιο ίσως πιο fun, διασκεδαστικό να γίνει και μια εκπαίδευση και να περαστούν μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα στοιχεία των προσφύγων, σαν ένα είδος πολιτογράφησης, πώς να το θέσω...; Οπότε σίγουρα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί όχι μόνο για επαγγελματική ένταξη αλλά και για εκπαιδευτική, πολιτισμική, και πολλές πτυχές αυτών, σαν pillars, σαν βάσεις…

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Αν έπρεπε να πω ναι ή όχι θα έλεγα όχι, αν ήταν δηλαδή σε απόλυτο βαθμό. Τώρα βέβαια υπάρχουν και πτυχές, διακλαδώσεις του ναι και του όχι. Γιατί πολλοί είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία βέβαια δεν κατέχουν όλοι τα κατάλληλα εφόδια, όπως χρόνο ομιλίας στο κινητό, ή σύνδεση internet ή υπολογιστή ή πρόσβαση σε υπολογιστή. Σαφώς κάποιες υπηρεσίες ή κάποια κέντρα προσφέρουν κάποιες ώρες στους πρόσφυγες να κάνουν ότι χρειάζονται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή αλλά τώρα φαντάζομαι ότι θα είναι λίγο δύσκολο για μια φορά την εβδομάδα… να συνδέονται έτσι. Αν έχει κάποιος τον υπολογιστή σπίτι του σαφώς και θα έδινε μεγαλύτερη βαρύτητα και σημασία. Οπότε το ένα κομμάτι είναι ο εξοπλισμός ότι

λείπει… δεύτερον τα χρήματα ώστε να γίνει σύνδεση internet στο σπίτι ή στο κινητό, και χρόνος ομιλίας στο κινητό, τρίτον ίσως… δεν είναι εξοικειωμένη με την μορφή, γιατί και μορφολογικά αλλάζει το πλαίσιο των πληροφοριών. Όπως έχω προσέξει, λόγω της γλώσσας και ότι είναι.. διαβάζουν από τα δεξιά στα αριστερά, και ίσως αλλάζει το interface, η μορφή χρήσης. Η διαφορά είναι μικρή αλλά αισθητή, που θα μπορέσει κάποιος να το ξεπεράσει ως εμπόδιο.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Μμμ…[παύση]. Σε ένα βαθμό ναι θεωρώ ότι γίνεται και ακόμα από υπηρεσίες που παρέχουμε και εμείς δίνεται δυνατότητα να γίνει συνέντευξη με το άσυλο μέσω υπολογιστή, και αυτό αποτελεί μια βοήθεια για τους πρόσφυγες. Φαντάζομαι πως και οι άνθρωποι που είναι αρκετά χρόνια στην Ελλάδα χρησιμοποιούν και εκείνοι το taxisnet ή ενημερώνουν τα δημογραφικά και φορολογικά τους στοιχεία, μμμ… ή για νέα μέλη της οικογένειας, ένα βρέφος για παράδειγμα, οπότε θεωρώ ότι ναι… ναι πιστεύω ότι γίνεται χρήση του.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Ίσως δεν είναι εξοικειωμένοι με τα συστήματα αυτά, στο πλαίσιο κατανόησης ότι γιατί να υπάρχει κάτι τέτοιο, γιατί να πρέπει να δηλώσω το εισόδημα ή ακόμα και το μηδενικό εισόδημα ή σε κομμάτια πολιτογράφησης, γιατί να πρέπει να υπάρχουν ως χαρτιά ή τέλος πάντων ως ψηφιακά έντυπα και ως δεδομένα. Οπότε η κατανόηση του γιατί να υπάρχουν αυτά τα στοιχεία… θα αποτελούσε εμπόδιο. Αυτό είναι και στο κομμάτι της δικής μας διαχείρισης να τους εξηγήσουμε. Άλλο εμπόδιο… μμμ… Η χρήση των συστημάτων που μπορεί να είναι περίπλοκα και για κάθε άλλη πλατφόρμα να χρειάζεται άλλος κωδικός και να υπάρχει όλο αυτό το μπέρδεμα, που και εγώ σε κάποιες υπηρεσίες μπερδεύομαι δεν είναι friendly για τον χρήστη, γιατί κάποια στοιχεία πολιτισμικά είναι διαφορετικά. Οπότε φαντάζομαι που εγώ ενώ μπορώ να διαβάσω την γλώσσα αντιμετωπίζω κάποια δυσκολία, φαντάζομαι και άλλοι άνθρωποι που εκεί τίθεται και το κομμάτι της μετάφρασης αν υπάρχει η μετάφραση σε όλα αυτά τα συστήματα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Ναι… Ίσως θα μπορούσε να γίνει με εφαρμογή application από το κινητό ίσως να μπορούσαν να υπάρχουν helpdesk από τις υπηρεσίες αυτές που να καθοδηγούσανε τον κόσμο, με… εντάξει, δεν χρειάζεται να υπάρχει 24/7 υποστήριξη, αλλά σε κάποιες συγκεκριμένες μέρες και ώρες. Να ήτανε και σε άλλες γλώσσες, και να μπορεί να υπάρχει στιγμιαία μετάφραση στιγμιαία των κειμένων, ώστε να μπορεί να τα διαβάσει κάποιος πρόσφυγας και παράλληλα να υπήρχαν και σε ακουστικά ερεθίσματα για κάποιον που δεν μπορεί να δει. Αυτά.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Αρχικά για να γίνει αυτό φαντάζομαι ότι θα πρέπει να παρέχονται κάποια μαθήματα της ελληνικής γλώσσας, και ιδανικά της ελληνικής κουλτούρας και πως κάποιος μπορεί να ενταχθεί στην ελληνική κοινωνία. Να εξηγηθεί μέχρι και το πιο απλό και τα βασικά πράγματα της καθημερινότητας γιατί κάποια κοινωνικά και πολιτισμικά στοιχεία, ακόμη και πολιτικά είναι διαφορετικά από ότι μπορεί να έχουν γνωρίσει μέχρι τώρα στην ζωή τους. Ε… Σίγουρα θα μπορούσανε να γίνονται και σεμινάρια ηλεκτρονικά στο κομμάτι του καθένα, ίσως και να υπάρχει μια φόρμα ένα έντυπο συμπλήρωσης του τί έχει κάνει στην ζωή του ο κάθε άνθρωπος που ήρθε στην Ελλάδα ως πρόσφυγας ώστε να δηλώνουν τι έκαναν πριν, τι εκπαιδευτικό υπόβαθρο έχουν, ναι, και έτσι να συνδεθούν με κάποιες ευκαιρίες και να παρακολουθήσουν και κάποια σεμινάρια ώστε στο μέλλον να μπορέσουν να συνδεθούν και με εργοδότες και άλλους εργαζόμενους.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Δεν ξέρω… ίσως ότι θα έπρεπε να γίνει μια συνολική αναδόμηση των συστημάτων αυτών, πλέον ξέρουμε πως και με ποιόν τρόπο μπορούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες να γίνουν user friendly προς τον χρήστη και θα μπορούσαμε να εκμεταλλευτούμε όλη αυτήν την γνώση και την εμπειρία και να την τροποποιήσουμε για να εξυπηρετηθεί περισσότερος κόσμος, οι πρόσφυγες…

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Υπ. 7

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Η ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; ελληνικά
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Δημοσιογραφία και Λογοθεραπεία
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; όχι
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 2

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Να σας πω την αλήθεια δεν έχω ιδιαίτερη ιδέα για το τι ακριβώς, εεε… σημαίνει αυτό. Η άποψη μου είναι θετική. Ούτως ή άλλως είμαστε στην εποχή της τεχνολογίας τα πράγματα γίνονται εύκολα, αβίαστα, λόγω και της… των ρυθμών που κ καθένας ακολουθεί στην καθημερινότητα του, οπότε οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού τύπου που διευκολύνουν συναλλαγές, κατάθεση εγγράφων, δικαιολογητικών συμβάλλουν στο να εξυπηρετούνται οι πολίτες και ειδικά εν μέσω έκτακτων καταστάσεων όπως είναι περίοδος μέσω της πανδημίας. Θεωρώ ότι αυτού του είδους οι παροχές του κράτους βοηθούν πάρα πολύ και θεσπίζουν ένα σύστημα το οποίο αφορά και στην διασφάλιση της δημόσιας υγείας. Ε… γενικά, θεωρώ επίσης ότι θα πρέπει να το εξελίξουμε ακόμα περισσότερο και να προστεθούν κι άλλες υπηρεσίες. Πάντως μέχρι τώρα πιστεύω πως διευκολύνουν πολύ τον κόσμο και μας βάζουν στο τριπάκι γίνουμε εραστές και χρήστες της τεχνολογίας.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Τις χρησιμοποιώ εκτενέστατα, κυρίως σχετικά με πληρωμές και συναλλαγές οικονομικού τύπου, βεβαίως αν χρειαστεί να καταθέσω κάποια δικαιολογητικά στην φορολογική μου δήλωση, αν πρέπει να ανανεώσω, όχι να ανανεώσω, εν πάση

περιπτώσει αν χρειαστεί να κάνω παρεμβάσεις, να καταθέσω δικαιολογητικά στα πλαίσια κάποιου διαγωνισμού και οποιασδήποτε άλλης συναλλαγής. Γενικώς θεωρώ ότι με έχει βοηθήσει πάρα πολύ γιατί δουλεύω αρκετά και δύσκολο μου φαίνεται να περιμένω στις ουρές των τραπεζών

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Εμμ… τι να σας πω, δεν ξέρω αν ισχύει, αλλά όσων αφορά την ασφάλεια που έχω στην δουλειά μου, δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσω, κάποιες αποδείξεις από επισκέψεις ιατρικού νοσηλευτικού τύπου. Επίσης, χρησιμοποιούμε ηλεκτρονικά μέσα για να δηλώσουμε την άδεια μας, ή και για να καταθέσουμε διάφορα δικαιολογητικά και άλλες συναλλαγές. Οπότε ναι χρησιμοποιώ ηλεκτρονικές συναλλαγές και στην δουλειά μου.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Όταν όλα γίνονται με ένα κλικ, μπορούμε να καταλάβουμε ότι αυτό μας διευκολύνει, είναι χρήσιμο, ίσως αρχικά μας δημιουργεί ένα δέος, ένα στρες. Μπορώ να πω ότι στην αρχή με δυσκόλεψε λίγο, αλλά σας είπα… ότι έχει να κάνει με ένα κλικ είναι καλοδεχούμενο.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Όσον αφορά στην ένταξη, υπάρχουν παράμετροι όπως είναι η κατάθεση φορολογικού μητρώου, ή κάποιος να διασφαλίσει ότι έχει… ε… δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας. Επίσης υπάρχουν συνιστάμενες… ε… περιπτώσεις που κάποιος πρέπει να κάνει το επόμενο βήμα ηλεκτρονικά. Για την ένταξη των προσφύγων συγκεκριμένα δεν ξέρω αν βοηθάει, αλλά σίγουρα για να μπορέσουν να κάνουν τις συναλλαγές τους, να καταθέσουν έγγραφα που απαιτούνται για εργασία, νομίζω ότι βοηθάει πάρα πολύ, αρκεί να έχουν γνώσεις της τεχνολογίας, σε μια γλώσσα που κατανοούν, ώστε να μπορέσουν να ακολουθήσουν τα βήματα που απαιτούνται, οπότε θεωρώ ναι είναι βοηθητικό, σαφέστατα.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Εμμ… σίγουρα… Δεν θεωρώ πως οι πρόσφυγες διαφέρουν κατά πολύ από τον μέσο όρο πολιτών στην χώρα. Δεν σημαίνει ότι όλοι είμαστε γνώστες της τεχνολογίας ή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οπότε λοιπόν σαφέστατα δεν πιστεύω ότι οι πρόσφυγες υστερούν σε κάτι και δεν έχουν δεξιότητες. Αυτό που θεωρώ ότι είναι εμπόδιο και πρόκληση είναι η γλώσσα που κατανοούν. Αν μπορούν πραγματικά να έχουν πρόσβαση στις συγκεκριμένες πλατφόρμες που απαιτούνται όσον αφορά την γλώσσα. Από κει και πέρα, επειδή οι άνθρωποι δουλεύουν συνεχώς με τα κινητά τους και είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, γιατί πλέον ο κόσμος τους στην ουσία είναι αυτός, ένα τηλέφωνο, θεωρώ ότι κατανοούν αρκετά τις εφαρμογές. Εεε… απλά θεωρώ ότι το θέμα της γλώσσας δεν αφορά τους πρόσφυγες αφορά το κράτος το οποίο καλείται να διευκολύνει την ζωή τους. Θεωρώ ότι μπορούν να ανταπεξέλθουν έχοντας γνώσεις αλλά όχι τόσο τα μέσα.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Χμ… Δεν γνωρίζω αυτή την στιγμή σε τι σημείο βρίσκεται η έκδοση ΑΦΜ και ΑΜΚΑ, θεωρώ ότι οι περισσότερες συναλλαγές με ηλεκτρονική διακυβέρνηση είχαν να κάνουν με αυτούς τους τομείς. Ακόμη, με έκδοση εγγράφων, ενοικίαση κατοικίας κτλ... αλλά είναι περιορισμένες οι περιπτώσεις που οι πρόσφυγες θα αναζητήσουν να εξυπηρετηθούν μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά πιστεύω ότι έχει γίνει σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό και νομίζω ότι μπορεί να αυξηθεί αν υπάρξει η ανάγκη.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Η έλλειψη ηλεκτρονικού υπολογιστή, κινητού, internet, και κάποιες βασικές γνώσεις που πρέπει να έχει κάποιος για να μπορέσει να χρησιμοποιήσει τις αντίστοιχες φόρμες. Τα μέσα δηλαδή πιστεύω ότι είναι η πρόκληση και η γλώσσα.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Χρειάζεται να υπάρξουν σεμινάρια εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας. Επίσης, μαθήματα χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, θα ήταν μεγάλη προσφορά για αυτούς του ανθρώπους αφού είμαστε σε μια ηλεκτρονική εποχή που εξελίσσεται ταχύτατα. Θεωρώ ότι η εκμάθηση αγγλικών είναι προϋπόθεση για να έχει κάποιος πρόσβαση σε

πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι και στα αγγλικά. Το κράτος θα πρέπει να μεριμνήσει για την διαπαιδαγώγηση των προσφύγων και να καλύψει τα κενά και τις ελλείψεις που έχουν με την απαιτούμενη εκπαίδευση.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Σ' αυτό δεν ξέρω αν μπορώ να σας απαντήσω… Δεν γνωρίζω αν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε κάποιος να έχει κάποιος πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Α! Ο μόνος τρόπος θα είναι αν απαιτείται να καταθέσει κάποια δικαιολογητικά ή να δηλώσει την συμμετοχή του σε κάποιο διαγωνισμό ή να κυνηγήσει μια θέση εργασίας η οποία απαιτεί μόνο ηλεκτρονική πρόσβαση. Πχ σε θέσεις αφορούν σε ΜΚΟ, διεθνείς οργανισμούς, όπως είναι η Ύπατη Αρμοστεία, ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, όπου εκεί θεωρώ ότι είναι ένα καλό πεδίο όπου πρόσφυγες και μετανάστες μπορούν να βρουν μια θέση εργασίας, πχ όπως διερμηνείς, πολιτισμικοί διαμεσολαβητές, όπου είναι στην ουσία ένας κλάδος που δεν έχει κορεστεί και υπάρχουν συνεχείς απαιτήσεις και ανάγκες. Εκεί ναι απαιτείται καθαρά η ηλεκτρονική πρόσβαση για να δηλώσει την συμμετοχή του και να καταθέσει τα δικαιολογητικά του. Από κει και πέρα θεωρώ ότι μπορεί να απευθυνθεί και σε άλλες υπηρεσίες δια ζώσης. Πραγματικά θεωρώ ότι θα έπρεπε να υπάρχει το αντίστοιχο προσωπικό στις υπηρεσίες και όπου αλλού υπάρχει ανάγκη, να καθοδηγούν τους πρόσφυγες, και όλους τους πολίτες βασικά που δεν είναι γνώστες της τεχνολογίας, δεν γνωρίζουν πως να έχουν πρόσβαση. Και βεβαίως από κει και ύστερα αυτό θα βοηθήσει και τους πρόσφυγες και τους Έλληνες.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Αυτό που θα ήθελα να πω είναι πως η τεχνολογία είναι σίγουρα φίλος, από την άλλη βέβαια δημιουργεί και ένα φόβο γιατί οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δυστυχώς υποκαθιστούν ανθρώπινο δυναμικό. Εύχομαι πραγματικά η τεχνολογία να συντελέσει στο να εξελιχθεί η κοινωνία αλλά όχι να λειτουργήσει αφαιρετικά ως προς τις θέσεις εργασίας, οι οποίες θα ήταν καλό να έχουν φυσική παρουσία.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 8

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη.

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ηνωμένο Βασίλειο
2. Ποιο είναι το φύλο σας; Γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Ψυχολογία
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Ναι, στην ψυχική υγεία παιδιών και εφήβων.
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 2

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Εμμμ… Ξέρω ότι είναι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που για παράδειγμα προσφέρουν δυνατότητα για να ανανεώσεις το διαβατήριο σου. Γενικά να κάνεις πολλά πράγματα τα οποία χρειάζεσαι, μέσω internet

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Ναι … το χρησιμοποιώ όσο εργάζομαι στην Ελλάδα, για να αποδεχτώ online το ενοικιαστήριο μου μέσω του taxisnet, το ΑΜΚΑ και το ΑΦΜ. Την διαχείριση του taxisnet μου την κάνει ο λογιστής μου. Ιδίως παλιά.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Ναι … εεε… το χρησιμοποιώ, κυρίως μέσω e-mails, για να επικοινωνώ και για να παραπέμπω υποθέσεις στην διοίκηση του camp, και κατ’ επέκταση στην Κυβέρνηση.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Για μένα που δεν είμαι Ελληνίδα και δεν μιλάω ελληνικά είναι λίγο δύσκολο γιατί οι περισσότερες πλατφόρμες είναι στα ελληνικά και όταν μεταφράζω αυτές τις σελίδες

μέσω google translate δεν είναι ακριβής η μετάφραση για να είμαι ειλικρινής. Οπότε δεν το βρίσκω εύκολο να χρησιμοποιώ τις σελίδες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Χρειάζομαι και ζητάω βοήθεια από ελληνόφωνους ώστε να καταλάβω τι πρέπει να κάνω, τι πρέπει να αποδεχτώ για παράδειγμα στο taxisnet.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Εξαρτάται… πιστεύω ότι αν γίνει πιο φιλική προς τον χρήστη ναι θα μπορεί να συμβάλει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων. Επίσης θα πρέπει να είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες και σε άλλες γλώσσες, να είναι εύκολη η πρόσβαση και να υπάρχει μια συνέπεια. Για να είμαι ειλικρινής όταν ήρθα στην Ελλάδα, το πρώτο διάστημα, περίπου ένα χρόνο, δεν ήξερα τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Κατάλαβα και γνώρισα κάποιες υπηρεσίες όταν ο ιδιοκτήτης του σπιτιού όπου νοίκιαζα μου ζήτησε να αποδεχτώ το συμβόλαιο online. Στην πρώτη μου δουλειά στην Ελλάδα με το προσφυγικό, είχα έναν λογιστή, οπότε αυτός τα έκανε όλα online, όπως για παράδειγμα το profile μου στο tasixnet και εγώ δεν έκανα τίποτα. Οπότε μέχρι πρόσφατα δεν είχα ιδέα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Ναι πιστεύω ότι έχουν τα μέσα γιατί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι εκεί, και είναι πρόσβασιμη, είναι εύκολη, δεν χρειάζεται να πηγαίνεις στις υπηρεσίες ή και ακόμα να ταξιδεύεις, γιατί όλα είναι online. Αν οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν διαθέσιμες σε διάφορες γλώσσες, και υπήρχε ενημέρωση για το τι παρέχουν, γιατί το χρειαζόμαστε, ακόμη περισσότερα άτομα θα κάνανε χρήση. Τώρα, με την τωρινή κατάσταση οι πρόσφυγες δεν έχουν τις δεξιότητες γιατί δεν έχουν καλή γνώση της ελληνικής ούτε της αγγλικής. Επιπλέον, για να κάνει κάποιος χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να γνωρίζει ότι υπάρχει και οι πρόσφυγες δεν γνωρίζουν γιατί δεν υπάρχει πραγματικό promotion. Και σε σχέση με τα μέσα, όχι δεν έχουν, γιατί προφανέστατα χρειάζεσαι internet και οι πρόσφυγες δεν έχουνε. Χρειάζεται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να επισυνάψεις αρχεία online, να κατεβάσεις αρχεία, και αυτήν την στιγμή λόγω έλλειψης internet νομίζω ότι είναι δύσκολο.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Όχι… δεν πιστεύω ότι το χρησιμοποιούν καθόλου, πρώτον γιατί δεν γνωρίζουν την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών και… επίσης διότι δεν έχουν υπολογιστές, κινητά, δεν γνωρίζουν ελληνικά, κ.α.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Πρώτα από όλα είναι η γλώσσα, δεν γνωρίζουν την ελληνική ούτε την αγγλική. Το δεύτερο είναι η πρόσβαση και η γνώση ύπαρξης των συστημάτων και των υπηρεσιών αυτών.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Πιστεύω ότι πρέπει να υπάρξει καλύτερη ενημέρωση, promotion ώστε να ενημερώσει το κράτος τους πρόσφυγες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και πως θα μπορούσαν αυτές οι υπηρεσίες να τους φανούνε χρήσιμες, σε σχέση με τις ανάγκες τους και με το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η αίτηση ασύλου τους. Εμ… πιστεύω επίσης πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να προσφέρεται μέσω των προγραμμάτων ένταξης του παρέχει το κράτος και αυτό θα ήταν ίσως το πιο χρήσιμο. Εννοώ να διαφημίζονται οι υπηρεσίες αυτές, να παρέχονται και να εφαρμόζεται η χρήση τους μέσω των προγραμμάτων ένταξης των προσφύγων. Επίσης, θα έπρεπε να προστεθούν διάφορες γλώσσες, και δεν εννοώ μόνο τα αγγλικά και τα αραβικά, αλλά ακόμη και φαρσί και γαλλικά και οι πληροφορίες στις σελίδες αυτές να γίνονται κατανοητές στις παραπάνω γλώσσες. Γιατί ακόμη και όταν εγώ χρησιμοποιούσα αυτές τις υπηρεσίες παρόλο που τις μετέφραζα με διάφορα εργαλεία στο internet, οι πληροφορίες δεν ήταν κατανοητές. Και τέλος, προφανώς χρειάζεται κάποιος να έχει πρόσβαση στο internet και να έχει εκπαιδευτεί μέσω προγραμμάτων ώστε να γνωρίζει πως να χρησιμοποιεί τις σελίδες και τα συστήματα.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Ίσως θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν σελίδες στο internet, περιγράφοντας τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας στην Ελλάδα, καθώς και τις δεξιότητες και γνώσεις που πρέπει να έχει κάποιος. Αλλά… και ακόμη κι αν δεν έχει τις γνώσεις και τις δεξιότητες, θα ήταν καλό να υπάρχουν links ώστε να σε παραπέμπουν σε άλλες σελίδες που να ενημερώνεσαι για το πως μπορείς να αποκτήσεις τις ανάλογες δεξιότητες. Εεε… αν για παράδειγμα χρειάζεται ένα ακαδημαϊκό πτυχίο, πως μπορείς να σπουδάσεις, από που πρέπει να αρχίσεις. Αλλά φυσικά και αυτές οι πληροφορίες θα έπρεπε να υπάρχουν στα αραβικά, φαρσί, γαλλικά, κτλ. Σε σχέση με τα άτομα που ήδη έχουν πτυχία, θα πρέπει να υπάρχει ένας φορέας που ηλεκτρονικά θα προσφέρει πληροφορίες για το πως μπορεί κάποιος μπορεί να αναγνωρίσει το πτυχίο του, πού και πώς μπορεί να συμμετέχει σε εξετάσεις αν χρειάζεται, τι έγγραφα χρειάζεται και αν δεν μπορούν να αναγνωριστούν τα πτυχία για πιο λόγο συμβαίνει αυτό, παρέχοντας εναλλακτικές.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Αν οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορέσουν να προσαρμοστούν στο προσφυγικό πλαίσιο, αυτό θα άνοιγε πολλές ευκαιρίες για τους πρόσφυγες και θα τους έδινε την ευκαιρία να σκεφτούν μακροπρόθεσμα, από το να σκέφτονται μόνο το παρόν στο οποίο είναι, δίνοντας τους ελπίδα, καθώς και πρακτικούς τρόπους να χτίσουν την ζωή τους. Επίσης, θα ήθελα να προσθέσω πως στην Αγγλία υπάρχει μια ιστοσελίδα η οποία ονομάζεται direct.gov στην οποία ο πολίτης απευθύνεται για τα πάντα. Για παράδειγμα εάν κάποιος θέλει να ανανεώσει την άδεια οδήγησης, θα το κάνει online, το ίδιο και για το αν θέλει να ανανεώσει το διαβατήριο ή να πληρώσει φόρους, ακόμα και για να βγάλει visa για να ταξιδέψει στο εξωτερικό. Είναι ένας ιστότοπος γεμάτος πληροφορίες και σε παραπέμπει στις ανάλογες σελίδες που χρειάζεσαι ανάλογα με το αίτημα σου. Έτσι λοιπόν όλα τα κάνεις online και όλες οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μαζεμένες σε μια σελίδα. Για παράδειγμα, αν θέλεις να δεις την πορεία του ασύλου σου στο Ηνωμένο Βασίλειο, θα επισκεφτείς την σελίδα αυτή. Ακόμη, αν ενδιαφέρεσαι να ζητήσεις άσυλο, μπορείς να μπεις στο ίδιο site, να απαντήσεις σε μια σειρά ερωτήσεων και έπειτα να λάβεις την απάντηση αν θα μπορούσες να είσαι επιλέξιμος για χορήγηση ασύλου ή όχι ή ακόμα ποια visa μπορείς να ζητήσεις και ποια όχι, ποιες είναι οι απαιτήσεις για να λάβεις visa. Είναι ένα σύστημα ευκόλως προσβάσιμο και χρήσιμο ωστόσο η περιουσία παρέχεται μόνο στα αγγλικά.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 9

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Η ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; άνδρας
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; Απολυτήριο λυκείου
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; όχι
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 2

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Εεε… Μάλλον τίποτα, δεν ξέρω. Ξέρω γω.. μάλλον δεν ξέρω κάτι… Το ακούω συχνά. Φαντάζομαι ότι μέσω του διαδικτύου προωθούνται κάποιες ενέργειες της κυβέρνησης.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Ξέρω γω… Αν θεωρείται πως για να πληρώσω κάποιον φόρο, ναι. Χρησιμοποιώ το taxisnet. Ε… και τι άλλο… το μεταφορικό ισοδύναμο χρησιμοποιώ...

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Όχι, δεν τις χρησιμοποίησα με κάποιο τρόπο, δεν νομίζω

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Εεε… Αρκετά καλή και εύκολη θα έλεγα αλλά δεν έχω μεγάλη εμπειρία.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Ναι.. μμμ.. Πιστεύω ότι μπορεί να βοηθήσει… εεε… είτε οι πρόσφυγες να βρούνε ηλεκτρονικά μια θέση εργασίας και… τί άλλο να πω΄.. είτε μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να ενταχθούν στην κοινωνία. Αλλά χρειάζεται βελτίωση των υπηρεσιών, ηλεκτρονικά και κυρίως στις γλώσσες των διαφόρων εθνικοτήτων ώστε να μπορούν να κατανοήσουν τους διάφορους τομείς και έτσι να ενταχθούν στην κοινωνία μας. Κάπως έτσι.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Ε… τα μέσα θεωρώ ότι τα έχουνε, ένα κινητό πιστεύω αρκεί αλλά για τις γνώσεις θεωρώ ότι είναι αρκετά πίσω ένα μεγάλο τουλάχιστον ποσοστό

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Ε… να πω… Θεωρώ ότι κάνουν, μάλλον σε πολύ μικρό ποσοστό, με το να πάρουν τον ΑΜΚΑ, να πάρουν κάποιο επίδομα, να πληρώσουν φόρους.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Ίσως… όχι ίσως… η γλώσσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και οι περιορισμένες ηλεκτρονικές δεξιότητες των προσφύγων.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Ίσως να μεταφραστούν, ξέρω γω… όλοι οι τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε γλώσσες των προσφύγων και επίσης να υπάρχει και οπτικοακουστική βοήθεια, η οποία θα υπάρχει online σε ένα μικρό παραθυράκι και θα σε βοηθάει να χειριστείς τις διάφορες ιστοσελίδες. Σχετικά με τις γνώσεις, οι διάφοροι οργανισμοί θα μπορούσαν να κάνουν στους πρόσφυγες κάποια μαθήματα, σεμινάρια χωρίς να πληρώσουνε οι πρόσφυγες, ενημερωτικά με υπολογιστές και παρουσιάσεις ώστε να μάθουν κάποια βασικά πράγματα.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Μμμ… ξέρω γω… Ίσως να… εντάξει, πέρα από το θέμα της γλώσσας που το αναπτύξαμε, ίσως να έπρεπε να υπάρχουν όχι τομείς, πως να το πω… αγγελίες εύρεσης εργασίας αποκλειστικά για μετανάστες και πρόσφυγες για επαγγέλματα που δεν θα έχουν αρκετές ευθύνες αλλά θα έχουν μια ορισμένη συνέπεια από την πλευρά τους και έναν αξιοπρεπή μισθό. Αλλά με συγκεκριμένα πράγματα για εκείνους. Αλλά θα έπρεπε να προστατεύονται οι πρόσφυγες ώστε να μην πέσουν θύματα αλλά αυτό είναι πολύ ιδεατό, όχι μόνο για τους πρόσφυγες αλλά και για όλους.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Ναι.. Είμαστε πάρα πολύ μακριά ακόμα ώστε να ενταχθούν οι πρόσφυγες και οι μετανάστες στην κοινωνία μας, κυρίως επειδή θεωρώ πως δεν υπάρχει ένα αξιόλογο πλάνο από την πλευρά των κρατών.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 10

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; ψυχολογία
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Ναι, προσωποκεντρική συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 4

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Είναι… κάτι που μειώνει την γραφειοκρατία και είναι αρκετά χρήσιμο για αυτούς που ξέρουν να το χειρίζονται φυσικά… μιλάμε για τις νεότερες ηλικίες. Εμ… Γνωρίζω το ηλεκτρονικό site της κυβέρνησης όπου οι πολίτες κάνουνε τις φορολογικές δηλώσεις, έρχονται ενημερώσεις για τον ΕΝΦΙΑ, κτλ. Από κει και πέρα δεν έχω κάποια άλλη γνώση.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Χρησιμοποιώ την… το taxisnet, το site όπου ελέγχω μετά από ενημέρωση του λογιστή μου πάντα, την φορολογική μου δήλωση και τον ΕΝΦΙΑ. Αυτά.. μέχρι εκεί.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Όχι ως εργαζόμενη σε αυτή την φάση… δεν τις χρησιμοποιώ πολύ. Εμ… Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τις εβδομαδιαίες και τις μηνιαίες αναφορές όσων αφορά την δουλειά μας προς την οργάνωση που δουλεύουμε και η οποία συνεργάζεται με την κυβέρνηση, κυρίως με το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής. Δεχόμαστε και στέλνουμε e-mail σε κυβερνητικές υπηρεσίες που εργάζονται στο camp που βρισκόμαστε.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

[παύση] Θεωρώ ότι είναι κάτι που διευκολύνει γενικά την επικοινωνία και λύνει τα χέρια σε πολλούς τομείς, είναι ευκολία χρόνου σίγουρα γιατί αποφεύγουμε και την πολλή επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες, είναι κάτι που γίνεται τελείως άμεσα, άμεση επικοινωνία και ενημέρωση και σαν πολίτες και σαν εργαζόμενοι για πράγματα που αφορούν την δουλειά μας ή τα προσωπικά οικονομικά μας ή ότι έχει να κάνει με συναλλαγές με τους κυβερνητικούς φορείς.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Θεωρώ ότι μπορεί να βοηθήσει αρκετά γιατί διευκολύνει, όπως διευκολύνει εμάς τους Έλληνες πολίτες στις συναλλαγές μας με τις κυβερνητικές μας υπηρεσίες το ίδιο θα διευκολύνει και τους πρόσφυγες. Αυτό όμως συνεπάγεται πως θα υπάρχει… μια ενημέρωση και μια εκπαίδευση πιο πριν, γιατί μιλάμε για υπηρεσίες που έρχονται σε επαφή για πρώτη φορά και αν θεωρήσουμε ότι για μας είναι σε ένα βαθμό δύσκολο, όπως είπα πριν για τις μεγαλύτερες ηλικίες ή για ανθρώπους που δεν είναι εκπαιδευμένοι, πόσο μάλλον για ανθρώπους που δεν έχουν επαφή με το ελληνικό δημόσιο και έρχονται πρώτη φορά σε επαφή με αυτό. Θα πρέπει να έχει προηγηθεί μια ενημέρωση, μια εκπαίδευση, τουλάχιστον σε κάποια βασικά πράγματα και σίγουρα… μια μετάφραση των κειμένων των υπηρεσιών όλων αυτών.. που μπορεί να προσφέρονται.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Αν πιστεύω ότι;;; ότι έχουν τα μέσα, γνώσεις και δεξιότητες…; Μ… Έχουνε σίγουρα τα μέσα όσον αφορά ότι πλέον είμαστε δικτυωμένοι ηλεκτρονικά, οι πρόσφυγες έχουν τα κινητά τους, έχουν σύνδεση με το internet, οπότε αυτό είναι ένα σημαντικό μέσο για να έρθουν σ επαφή… Από κει και πέρα τις γνώσεις κτλ., δεν θεωρώ ότι οι περισσότεροι δεν τις έχουνε, όπως είπα και πριν, και για αυτό θεωρώ ότι είναι πολύ σημαντικό να έχει προηγηθεί μια καλή ενημέρωση πιθανόν και κάποια εκπαίδευση από κάποιους αρμόδιους φορείς.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Θεωρώ ότι κάνουνε, εεε… στις… στο σημείο που σε κάποια…σε κάποιες δομές προσφύγων κάποιες υπηρεσίες παρέχουν ηλεκτρονικά κάποιες πληροφορίες ή application που μπορεί να είναι του ενδιαφέροντος τους οπότε εκεί γίνεται χρήση, αλλά από κει και πέρα στον βαθμό που ένας Έλληνας πολίτης κάνει χρήση, όπως με τις φορολογικές δηλώσεις ή κάτι πιο εξειδικευμένο, θεωρώ ότι είναι εξαιρετικά μικρό το ποσοστό και θεωρώ ότι πιθανόν να είναι άτομα που είναι ήδη αρκετά χρόνια στην Ελλάδα ή άτομα που έχουν ένα παραπάνω ενδιαφέρον να ενσωματωθούν στην ελληνική κοινωνία και ψάχνονται από μόνοι τους. Για αυτό δεν έχω γνώση ότι γίνεται κάποια στοχευμένη ενημέρωση και εκπαίδευση ώστε να μπορέσουνε αυτοί οι άνθρωποι να το εκμεταλλευτούν στο έπακρο αυτό το μέσο.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Το πρώτο εμπόδιο το προφανές είναι η γλώσσα και κατά δεύτερον είναι η εκπαίδευση γιατί ένα μεγάλο ποσοστό δεν έχει ολοκληρώσει την εκπαίδευση που χρειάζεται. Άλλο εμπόδιο είναι η μειωμένη πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες είτε λόγω ελλιπούς ενημέρωσης είτε λόγω μη κατοχής των κατάλληλων μέσων, είτε επειδή βρίσκονται σε ένα camp και δεν έχουν επαρκή σύνδεση στο διαδίκτυο και δεν έχουν κάποιο κινητό κάποιον υπολογιστή για να μπορέσουν να διασυνδεθούνε.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Θεωρώ ότι ένας πολύ σημαντικός τρόπος για να βελτιωθεί η πρόσβαση είναι… επαναλαμβάνω και πάλι, η ενδελεχής ενημέρωση και εκπαίδευση των προσφύγων πάνω στις δυνατότητες και ευκολίες που μπορεί να προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αυτό το μέσο. Από κει και πέρα θα είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο και η μετάφραση με κάποιο τρόπο ώστε να μπορέσουν να χειρίζονται όλα αυτά στην γλώσσα τους, για να μπορέσουνε να έχουν ένα καλό αποτέλεσμα από αυτό. Διαφορετικά και σε δεύτερη φάση μαθήματα ελληνικών και αγγλικών που θα μπορούσαν να τους βοηθήσουν να ενσωματωθούν καλύτερα, πέρα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στην ελληνική κοινωνία.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Εμ… Πιστεύω ότι ένας πρόσφυγας και μετανάστης που είναι καταχωρημένος στα μητρώα της εφορίας, κάνει φορολογική δήλωση, έχει μια βασική γνώση του πως λειτουργούν αυτές οι υπηρεσίες, τον βοηθάει να είναι και πιο περιζήτητος στην αγορά εργασίας γιατί έχει έτοιμα αυτά που χρειάζεται να έχει και θεωρείται… έχει ένα προβάδισμα έναντι τον άλλων που δεν έχουν. Υπάρχουν και προκηρύξεις του δημοσίου που αναζητούνε τέτοιες ομάδες, οπότε ένας πρόσφυγας και μετανάστης που έχει πρόσβαση σε αυτά, έχει και πρόσβαση στην πληροφορία και μπορεί να διεκδικήσει θέσεις. Το βασικότερο και αυτό που λείπει είναι σε πρώτη φάση να δημιουργηθεί μια πλατφόρμα που να είναι φιλική προς στους πρόσφυγες, είτε στην γλώσσα τους είτε εύκολη στην χρήση. Σε δεύτερη φάση να γίνει μια πολύ καλή ενημέρωση εκπαίδευση

πάνω στα βασικά σημεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ας το πούμε το τρίτο και τελευταίο βήμα θα ήταν τα μαθήματα ελληνικών και αγγλικών και γενικότερη εκπαίδευση ώστε να είναι πιο εύκολη η ενσωμάτωση τους.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Θεωρώ ότι είναι πολύ σημαντικό και πολύ ενδιαφέρον το θέμα και οι ερωτήσεις, θα ήταν πολύ βοηθητική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για πολύ κόσμο αυτό αν γινότανε, ειδικά αυτήν την περίοδο που έχουμε τόσο πολλούς πρόσφυγες και μετανάστες στην χώρα μας.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 11

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; γυναίκα
3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; ψυχολογία
4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Ναι, ειδική αγωγή
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 4

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Νομίζω ότι στην εποχή που ζούμε λίγο ή πολύ τα πάντα γίνονται μέσω, εεε… του internet, ίσως όχι τόσο πολύ στην Ελλάδα. Εάν θέλεις να εκδόσεις κάποια έγγραφα του δημοσίου. Αλλά πλέον και στην Ελλάδα είμαστε σε ένα αρκετά καλό σημείο, από εξουσιοδοτήσεις, πληρωμές, εύρεση πληθώρας πληροφοριών, άμεσα, από όποιο

σημείο και να είσαι. Οπότε πιστεύω ότι αν κάποια μέρα προκύψει πρόβλημα με το internet θα είμαστε με δεμένα τα χέρια. Γιατί λίγο πολύ όλα γίνονται μέσω internet πια. Οπότε είναι σε όλους τους τομείς.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Ε… Ναι βέβαια, με πολλούς τρόπους. Για διάφορους λόγους. Συγγνώμη μια στιγμή… [παύση] Τί κάνω… ναι τις χρησιμοποιώ όπως για να κάνω πληρωμές μέσω internet, να ζητήσω έγγραφα από το δημόσιο. Επίσης, χρησιμοποιώ γενικά το internet για να κάνω αγορές για προϊόντα που δεν μπορώ να βρω στα καταστήματα. Να βρω κάποια οδό, δρόμο, πληροφορίες.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Ναι, εεε… για ανταλλαγή e-mail κατά κύριο λόγο μεταξύ του συντονιστή του προγράμματος μας ή των κεντρικών γραφείων του οργανισμού μας στην Αθήνα, εεε… για εύρεση πληροφοριών, για ανταλλαγή e-mail με διάφορες υπηρεσίες. Εμ… χρήση διαφόρων εφαρμογών, πάλι για ανταλλαγή πληροφοριών. Οπότε ναι.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Εεε… Είναι κάτι που σε διευκολύνει πάρα πολύ… [παύση] γενικότερα είναι πάρα πολύ εύκολο για να βρεις πληροφορίες και για να έχεις πρόσβαση που πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν δύσκολο να έχεις πρόσβαση σε όλα αυτά τα πράγματα. Οπότε… θεωρώ πως διευκολύνει πολύ στην καθημερινότητα μας και στο τι κάνουμε. Μου φαίνεται εύκολο γιατί βγαίνουν καινούριες εφαρμογές και καινούρια πράγματα που διευκολύνουν όλα τα πράγματα που μπορούμε να κάνουμε στο internet.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Εεε… Με ακούτε; Ε… Νομίζω πως ναι, με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα θα μπορούσανε να παρακολουθήσουνε και να μάθουνε μια γλώσσα μέσω του internet ή γενικότερα για να μάθουμε για τα ήθη και έθιμα της χώρας στην οποία θα μείνουν. Ή ακόμα να κάνουνε αίτηση για διάφορες θέσεις που κάποιος μπορεί να τις δει μέσα σε σελίδες. Το χω δει και στην πράξη, το να έχει αιτηθεί εργασία πρόσφυγας και να έχει

πάρει την θέση λόγω του ότι έχει τις συγκεκριμένες ικανότητες που χρειάζονται. Οπότε ναι, θεωρώ ότι θα βοηθήσει πολύ.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Στην πλειοψηφία νομίζω πως έχουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες, νομίζω πως δεν έχουν τα μέσα γιατί είναι δύσκολο να έχουν πρόσβαση σε internet ή πρόσβαση σε κάποια συστήματα με τα οποία θα ήταν πιο εύκολο να φτιάξουν ένα βιογραφικό ή να κάνουνε αίτηση από ότι με μια συσκευή τηλεφώνου.

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Κάνουν χρήση αλλά σε μικρότερο νομίζω βαθμό από ότι οι Έλληνες, κυρίως για εύρεση πληροφοριών κυρίως όμως οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν το ίντερνετ για επικοινωνία με τις οικογένειες τους στις χώρες καταγωγής ή στις ευρωπαϊκές χώρες που κατοικούν οι υπόλοιποι συγγενείς τους. Γενικά θεωρώ πως κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολύ διαφορετικούς λόγους από ότι οι Έλληνες και άλλοι κάτοικοι της Ελλάδας.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Εεε… Το γεγονός ότι δεν έχουν πρόσβαση σε κάποιο αξιόπιστο και γρήγορο internet καθώς τις περισσότερες φορές λίγα άτομα έχουν την δυνατότητα να διαμένουν σε κάποιο αξιοπρεπές κατάλυμα, όπως διαμέρισμα ή σπίτι, οπότε οι υπόλοιποι μένουν σε camp και είναι λίγο δύσκολη η πρόσβαση. Και πολλοί από αυτούς δεν έχουν τις ηλεκτρονικές συσκευές που απαιτούνται για να μπορούν να κάνουν χρήση. Σε σχέση με τις σελίδες διαφόρων υπουργείων, είναι δύσκολο όσων αφορά την γλώσσα. Σε πρώτη φάση κάποιος θα πρέπει να μιλάει αγγλικά, που και πάλι νομίζω ότι είναι δύσκολο ακόμα και να μιλάει αγγλικά. Και το έχω δει και στην πράξη ότι οι σελίδες όπως της Υπηρεσίας Ασύλου που μπορούν να έχουν πρόσβαση για να δούνε κάποια πράγματα για την υπόθεση τους ή για τα χαρτιά τους, είναι και κει λίγο δύσκολο να έχουν πρόσβαση και εκεί λόγω της γλώσσας, ίσως είναι πιο περίπλοκο. Οπότε δεν νομίζω ότι έχουνε… πιστεύω ότι δεν μπορούνε να το χρησιμοποιήσουνε πολύ.

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Εμμ… Ίσως… κάποιες σελίδες να είναι αποκλειστικά και μόνο για πρόσφυγες σε διαφορετικές γλώσσες, αραβικά, φαρσί, να είναι πιο εύκολα κατανοητές και πι εύκολα προσβάσιμες. Ίσως κάποιος φορέας του δημοσίου ίσως; Ή κάποιος οργανισμός να μπορεί να παρέχει internet σε όλα τα σημεία που υπάρχουν αιτούντες άσυλο. Αφού υπάρξουν τα δύο πρώτα, και ίσως… κάποια information campaign… ενημέρωσης ώστε οι πρόσφυγες να ενημερωθούν και, για τις δυνατότητες να κάνουν χρήση και να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις σελίδες.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

[παύση] Μμμ… Με το internet; Μμμμ… Ίσως κάποιες πολύ συγκεκριμένες σελίδες… στην γλώσσα τους που θα τις γνωρίζουνε, αφού ενημερωθούν μέσα από καμπάνια και οι πρόσφυγες θα ξέρουν από την αρχή ότι έχοντας πρόσβαση σε αυτές τις σελίδες θα ενημερώνονται και θα κάνουν αναζήτηση για θέσεις εργασίας. Νομίζω πως μόνο με έτσι… γιατί πρακτικά ούτε πολλοί Έλληνες δεν γνωρίζουν πως να ψάξουν και να βρούνε κάποιες θέσεις. Οπότε πόσο μάλλον οι πρόσφυγες.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

[παύση] Όχι, νομίζω...

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΥΠ. 12

Δομημένη συνέντευξη των εργαζομένων στον ανθρωπιστικό – προσφυγικό τομέα

Οδηγίες/Κατευθύνσεις: Η έρευνα είναι ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν είναι σχεδιασμένες και σκοπό έχουν να διερευνήσουν τις στάσεις σας προς την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την συμβολή των υπηρεσιών αυτών στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα.

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η εθνικότητα σας; Ελληνική
2. Ποιο είναι το φύλο σας; Άντρας

3. Ποιο είναι το βασικό σας πτυχίο; ψυχολογία

4. Έχετε ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές; Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων

5. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον προσφυγικό τομέα; 4

Β. Βασικές ερωτήσεις

1. Τί γνωρίζεται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της;

Τον τελευταίο καιρό υπάρχει έντονη η ηλεκτρονική διακυβέρνησης τόσο ως πολίτης όσο και εργασιακά, μας έχει κατακλίσει και υπάρχει παντού πλέον μπορούμε να έχουμε πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τράπεζες, δήμους, περιφέρεις, υπουργεία… πανεπιστήμια μέχρι και τα σχολεία, από την σύζυγό μου που γνωρίζω.

2. Ως πολίτης χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Τις χρησιμοποιούμε κατά κόρον ιδίως τα τελευταία χρόνια γιατί παρέχονται και περισσότερο, παλαιότερα δεν παρεχότανε, γιατί είναι πολύ ευκολία… από την τράπεζα μέχρι τον δήμο, τα κάνουμε όλα μέσω e-mail και ότι μας παρέχεται προσπαθούμε να το χρησιμοποιούμαι γιατί παρέχει ευκολία.

3. Ως εργαζόμενος χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Και ως εργαζόμενος τις χρησιμοποιώ. Τώρα στην εργασία που βρίσκομαι αυτήν την στιγμή όχι τόσο πολύ αλλά στις προηγούμενες εργασίες που είχα με το προσφυγικό στην ενδοχώρα, φυσικά τις χρησιμοποιούσα γιατί όλες οι ενέργειες που έπρεπε να έχουμε και όλες οι επαφές με το δημόσιο, θα έπρεπε να γίνεται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να υπάρχει και το αποδεικτικό του e-mail για το τί γίνεται και να παρακολουθείται η αίτηση, κτλ.

4. Πως σας φαίνεται η εμπειρία σας από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο ως πολίτη όσο και ως εργαζόμενο;

Είναι πολύ ξεκούραστο γιατί μπορείς όλα να τα παρακολουθείς μέσα από το smartphone, και από τις εφαρμογές, γιατί υπάρχουν κατά κόρον εφαρμογές και σε διευκολύνει γιατί παλιά [γέλια] θα έπρεπε να πας σε μια υπηρεσία, να κοιτάξεις πως μπορείς να κάνεις μια αίτηση, τί ώρα είναι ανοιχτά, να περιμένεις σε ουρές και πλέον δεν υπάρχει αυτό και είναι πολύ μεγάλη ευκολία και μπορούμε να το παρακολουθούμε γιατί ελέγχουμε και πολύ πιο εύκολα τις καταληκτικές ημερομηνίες σαν πολίτες. Στην

εργασία σίγουρα είναι ακόμη πιο εύκολα γιατί αποδεικνύονται πολλά πράγματα μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η πορεία μιας αίτησης, η εξέλιξη, παρακολουθείς τα καινούρια δρώμενα, ενημερώνεσαι πολύ πιο εύκολα πλέον, για παράδειγμα για τους καινούριους νόμους … [παύση] και για όλα γενικά.

5. Πιστεύετε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει στην επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας στην Ελλάδα; Αν ναι, με ποιόν τρόπο. Αν όχι, γιατί;

Σίγουρα μπορεί να βοηθήσει πολύ περισσότερο από ότι [γέλιο] να μην υπήρχε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γιατί παρέχονται οι πληροφορίες στο κινητό. Εφόσον έρχονται στο κινητό, κάποιος, ο ωφελούμενος ή ο πρόσφυγας θα μπορεί πιο εύκολα να τα παρακολουθήσει και να επεξεργαστεί το κείμενο γιατί και στα ελληνικά αν είναι μπορεί να κάνει μια μετάφραση μέσω πολλών εφαρμογών και θα μπορεί να έχει καλύτερη πρόσβαση και να μπορεί να καταλάβει γιατί παλαιότερα δεν πιστεύω ότι θα ήταν και πολύ κατανοητό, κατά την γνώμη μου.

6. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες έχουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τα μέσα για κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Παρακαλώ εξηγείστε μας.

Άμα έχουνε… Τους τρόπους και τα μέσα τα έχουνε, γιατί με μια απλή συσκευή τηλεφώνου πλέον, που οι smartphone είναι απλές πλέον συσκευές και στην καθημερινότητα έχουνε πρόσβαση και θα μπορούνε να κάνουν χρήση. Αυτό που θα είναι δυσκολία, είναι η γλώσσα, εφόσον ξεπεραστεί και αυτό με την γλώσσα, πιστεύω πως μετά θα μπορούν να ανταπεξέλθουν όπως ο καθένας μας. Με την… πρόσβαση στο internet αυτό είναι ένα πρόβλημα, γιατί ακόμα το internet στην Ελλάδα είναι ακριβό για να παρέχεται από το κινητό. Αν δεν υπάρχει ένα free hot spot, είναι ακριβό…

7. Πιστεύετε πως οι πρόσφυγες στην Ελλάδα, κάνουν χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; Αν ναι με ποιόν τρόπο;

Κάνουνε χρήση; Ναι… κάνουνε χρήση αλλά θέλουνε πολύ βοήθεια, δυστυχώς δεν προσφέρεται σε άλλες γλώσσες. Προσφέρεται στα ελληνικά και στην καλύτερη περίπτωση παρέχονται στα αγγλικά άρα περιορίζεται πολύ εφόσον δεν έχει φτάσει η ένταξη των προσφύγων ώστε να ξεπεράσουν το πρόβλημα της γλώσσας. Το ίντερνετ θα μπορέσει να το βρει, από ένα hotspot, και σε μια καφετέρια… αλλά εγώ θεωρώ ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι η γλώσσα. Παραδείγματα χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το ΑΜΚΑ τους, το προφίλ στο taxis. Στην ενδοχώρα όταν δούλευα παλαιότερα μπορούσαμε να κάνουμε και φορολογικές δηλώσεις μέσω του

taxis για τους πρόσφυγες που απλά απαιτούνταν μια φορολογική δήλωση, χωρίς είναι κάτι πολύπλοκο και να χρειάζεται κάποιος λογιστής ώστε να σε συμβουλεύσει γιατί δεν κάνουν διαχείριση εισοδημάτων.

8. Κατά την γνώμη σας ποια είναι τα εμπόδια στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πρόσφυγες στην Ελλάδα;

Δεν τους… δεν… δεν υπάρχει εξήγηση ώστε να γνωρίζουν τι μπορεί να τους παρέχεται, γλώσσα και δυστυχώς η πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αυτά τα τρία είναι τα βασικά. Κατά τα άλλα, αν υπάρξει κάποιος που μπορεί να τους εξηγήσει τι μπορεί να βρούνε μέσω κινητού τους τότε σίγουρα θα είναι πολύ καλύτερα

9. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφύγων σε αυτές;

Το πρώτο είναι η γλώσσα, να υποστηρίζονται κάποιες εφαρμογές και σε άλλες γλώσσες. Άλλο είναι η πρόσβαση στο internet και τρίτον θα μπορούσαμε ένα παρέχουμε στους πρόσφυγες έναν μπούσουλα ώστε να γνωρίζουν τι μπορούνε να κάνουνε, πως να χρησιμοποιήσουν το internet προς όφελος τους πάνω στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το κράτος.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μπορούσαν να προωθήσουν την επαγγελματική ένταξη των προσφύγων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα;

Ναι θα μπορούσε μέσα από ένα απλό πράγμα αφού όλοι οι πρόσφυγες έχουν το δικαίωμα να εγγράφονται στον ΟΑΕΔ, θα μπορούσε να παρέχεται ένα απλό βιογραφικό, πολύ βασικό που απλώς να περιγράφει τις ικανότητες το επίπεδο γνώσεις, την εργασιακή εμπειρία και τα skills του κάθε πρόσφυγα ώστε να μπορέσει και να διαχειριστεί καλύτερα ο πρόσφυγας το βιογραφικό από την βάση δεδομένων του ΟΑΕΔ. Και σίγουρα η γλώσσα… να μπορέσει να υπάρξει μια υποβοήθηση στην αρχή τουλάχιστον στην γλώσσα για να στείλει κανείς βιογραφικό. Και σίγουρα δεν είναι απαραίτητη για όλες τις εργασίες που παρέχονται, η γνώση των ελληνικών, γιατί με μια βασική γνώση των ελληνικών και αγγλικών, πρόσφυγες θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν πολύ όμορφα σε κάποιες δουλείες.

11. Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;

Εγώ θα ήθελα να προσθέσω ότι καλή είναι και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά θα έπρεπε να είναι πιο ευέλικτη και να πιάσει μια ευρύτερη γκάμα. Προς το παρόν η χρήση

της είναι μονόδρομος δηλαδή δίνει κάτι απαντάμε, δίνει κάτι απαντάμε… Δεν υπάρχει κάποιο help line. Θα πρέπει να παρέχεται κάτι ώστε ο κόσμος, όχι μόνο οι πρόσφυγες αλλά και οι Έλληνες πολίτες και οποιοσδήποτε ώστε να μπορεί να προτείνει, να λέει την γνώμη του και αυτά κάπως να επεξεργάζονται. Να υπάρχει μια ανατροφοδότηση, να λένε οι πολίτες την γνώμη τους, πως θα μπορούσε κάτι να βελτιωθεί καλύτερα, αλλά αυτό θα πρέπει να είναι εποικοδομητικό και όχι κριτικό η κυβέρνηση να μπορεί να το επεξεργαστεί ώστε να το χρησιμοποιήσει προς όφελος της η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γιατί σίγουρα είναι προς όφελος όταν λαμβάνεις υπόψιν την γνώμη ενός μεγάλου κομματιού των πολιτών.

Ευχαριστώ πολύ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Structured interview of employees in the humanitarian - refugee sector

The research is anonymous. The questions that will follow are designed and aim to explore your attitudes towards the use of e-Government services as well as the contribution of these services to the labor integration of refugees in Greece.

Demographics

1. Nationality
2. Gender
3. Basic bachelor's degree
4. Master
5. How many years of experience do you have in the humanitarian sector

1. What do you know about the e-government and its services.

2. As a citizen, do you use the services of e-government. If so, in which way?

3. As an employee, do you use the services of e-government. If so, in which way?

4. How would you describe your experience as a citizen and employee from the use of e-government?

5. Do you think that the e-government can help with the labor integration of refugees in Greece? If so, in which way. If not, why?

6. Do you think that refugees have the skills, knowledge and means to use e-Government? Please explain.

7. Do you think that the refugees in Greece are using the e-Government? If so, in what way?

8. In your opinion, what are the obstacles in the use of e-Government by refugees in Greece?

9. Could you propose ways to improve e-Government services, in order to increase refugee access to them?

10. Could you suggest ways in which e-Government services could promote the labor integration of refugees in Greece?

11. Would you like to add something else?

Thank you.