


**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

# Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών

Της

**Ελένης Μπαρτζοπούλου**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**2021**




# ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

## Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών

Της

**Ελένης Μπαρτζοπούλου**

Υποβληθείσα στη Σχολή Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής σε μερική εκπλήρωση

των απαιτήσεων για την απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου στη Δημόσια Διοίκηση

*Ιανουάριος 2021*

**Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Ελένη Μπαρτζοπούλου, 2021.

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.

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Η Μπαρτζοπούλου Ελένη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών.», 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.

Ο/Η Δηλών /σα

# Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών

Διπλωματική Εργασία

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Μπαρτζοπούλου Ελένη

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 04/02/2021 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.
Εξεταστική Επιτροπή (Examination Committee):
Πρώτος Επιβλέπων, Πανεπιστήμιο Νεάπολις, Νικήτας-Σπύρος Κουτσούκης, MSc, PHD
Άλλα μέλη Επιτροπής:
Χαράλαμπος Χρυσομαλλίδης, Λέκτορας στις Δημόσιες Πολιτικές
Πλυμάκης

*Επιβλέπων Καθηγητής*

*Νικήτας Σπυρίδων Κουτσκούκης*

*Κοσμήτορας*

*Δρ. Χρίστος Ν. Χριστοδούλου-Βόλος*

## Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ιδιαίτερα μετά την πανδημία του κορονοϊού, και αναδεικνύει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας όπως τα αντιλαμβάνονται οι πολίτες. Αρχικά πραγματοποιείται η θεωρητική και εννοιολογική προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των βασικών διαστάσεων της και παρουσιάζονται οι διάφορες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αναπτύχθηκαν σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Πραγματοποιείται εμπειρική έρευνα για την αποτύπωση των απόψεων των πολιτών γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα με την συμμετοχή 410 πολιτών ηλικίας 18 ετών και άνω, από διάφορες κοινωνικές ομάδες. Για την ανάλυση των απαντήσεων χρησιμοποιείται η περιγραφική στατιστική και πίνακες διπλής εισόδου και πραγματοποιούνται έλεγχοι Χ τετραγώνου του Pearson μεταξύ των δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών των πολιτών όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το ετήσιο εισόδημα, η επαγγελματική ιδιότητα και τα έτη χρήσης του διαδικτύου και των ερωτήσεων της έρευνας που αποτυπώνουν την άποψη των πολιτών γύρω από τα οφέλη και τους κινδύνους από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, υπολογίζονται και οι συντελεστές συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο, την ευχρηστία, την ταχύτητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, οι Έλληνες πολίτες εμφανίζονται ιδιαίτερα θετικοί απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην χώρα μας, αξιολογώντας τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θετικά σε συνολικό επίπεδο και αναγνωρίζοντας σημαντικά οφέλη από τη χρήση τους. Οι απόψεις των πολιτών δεν διαφέρουν σημαντικά ανάλογα με τα ιδιαίτερα κοινωνικά χαρακτηριστικά τους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω με σημαντικά οφέλη για πολίτες και δημόσια διοίκηση.

**Λέξεις κλειδιά:** Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημόσια διοίκηση, κράτος, πολίτες, δημοκρατία, ψηφιακός μετασχηματισμός.

## Abstract

The present Master's Thesis examines e-governance in Greece, especially after the outset of the coronavirus pandemic, and highlights the benefits of e-governance in our country as perceived by its citizens. After initially providing the theoretical and conceptual framework of e-governance, the various e-governance initiatives recently developed nationally and in the European Union are presented. An empirical research is conducted in order to examine the opinions of Greek citizens about e-governance in Greece, using a sample of 410 Greek citizens, 18 years old or older, from various social groups. The answers are analyzed using descriptive statistics and crosstabulation tables, along with computing Pearson's Chi Square statistics between a citizen's social characteristics, such as gender, age, educational level, annual income, profession and years of Internet use and research questions pertaining to the opinions of citizens about the benefits and dangers from using e-governance services. Furthermore, correlation coefficients are also computed between satisfaction from the content, ease of use, speed, security and reliability of e-governance services and total citizen satisfaction from e-governance services. According to our research findings, Greek citizens appear particularly positive towards e-governance in Greece, evaluating e-governance services positively overall and recognizing important benefits from their use. Citizen opinions do not differ significantly according to their social characteristics. E-governance in Greece can further develop with important benefits for the country's citizens and public administration.

**Keywords:** E-governance, public administration, state, citizens, democracy, digital transformation