

2026-02

þý — » μ⁰ Ä Á ¿ ½^{1 0} ® " 1 ±⁰ Å² - Á ½ · Ä · 0 ±
þý š Á⁻ Ä · Ä ¿ Å COVID-19^{0 ± 1} ¿ " · Æ
þý ‘ À ¿⁰ » μ¹ Ä ¼ Ì Â : — " 1 Ä Ä ® Á Ì⁰ » · Ä
þý Ä · " · ¼ Ì Ä^{1 ±} " 1 ¿⁻⁰ · Ä · Ä Ä · ½ š Í À Á

þý § ± Á ± » ¬ ¼ Ä ¿ Å Â , £ ¬^{2 2 ±} Â

þý œ μ Ä ± Ä Ä Å Ç^{1 ± 0} Ì Á Ì³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ä^{1 ±} Â " 1 ¿⁻⁰ · Ä · Ä , £ Ç ¿ » ® Ý^{1 0} ¿ ½ ¿ ¼^{1 0} Î ½ · Ä¹ Ä Ä
þý " 1 ¿⁻⁰ · Ä · Ä , ± ½ μ Ä¹ Ä Ä ® ¼¹ ¿ · μ ¬ Ä ¿ »¹ Â ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/13493>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΜΡΑ) ΜΕ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Κρίση του COVID-19 και ο Ψηφιακός Αποκλεισμός: Η Διττή Πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση στην Κύπρο.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΗ: ΣΑΒΒΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΠΙΒΛΕΠΩΝΤΑ: ΜΑΡΙΟΣ ΨΥΧΑΛΗΣ

ΜΗΝΑΣ/ΕΤΟΣ: ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2026



**ΣΧΟΛΗ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΜΡΑ) ΜΕ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Κρίση του COVID-19 και ο Ψηφιακός Αποκλεισμός: Η Διττή Πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση στην Κύπρο.

Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην δημόσια διοίκηση (ΜΡΑ) με κατεύθυνση στη γενική διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΗ: ΣΑΒΒΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

ΜΗΝΑΣ/ΕΤΟΣ: ΦΕΒΡΟΥΆΡΙΟΣ 2026

Πνευματικά δικαιώματα Copyright © Σάββας Χαραλάμπους, 2026 . Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved. Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Σελίδα Εγκυρότητας

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Σάββας Χαραλάμπους

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Κρίση του COVID-19 και ο Ψηφιακός Αποκλεισμός: Η Διττή Πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση στην Κύπρο.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 21/02/2026 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Μάριος Ψυχάλης

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Παναγιώτης Λιαργκόβας

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Βικτώρια Πιστικού

Ἡ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Εγώ, ο Σάββας Χαραλάμπους, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Κρίση του COVID-19 και ο Ψηφιακός Αποκλεισμός: Η Διττή Πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση στην Κύπρο.», 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 Δηλών

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει τον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 και αναλύει τη διττή πρόκληση που προέκυψε μεταξύ της επιτάχυνσης του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης και της όξυνσης του φαινομένου του ψηφιακού αποκλεισμού. Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνήσει κατά πόσο η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών συνέβαλε στη διοικητική ανθεκτικότητα του κράτους και στην απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς και να αξιολογήσει τον βαθμό ισότιμης πρόσβασης διαφορετικών κοινωνικών ομάδων στις ψηφιακές υπηρεσίες.

Θεωρητικά, η εργασία εδράζεται στις έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του ψηφιακού μετασχηματισμού και του ψηφιακού αποκλεισμού, αντλώντας από τη διεθνή βιβλιογραφία και τα μοντέλα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σχέση μεταξύ τεχνολογικής προόδου και κοινωνικής συμπερίληψης, καθώς και στον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε συνθήκες κρίσης. Παράλληλα, αναλύεται η πορεία της ψηφιακής πολιτικής στην Κύπρο, η ανάπτυξη της κυβερνητικής πύλης gov.cy και η σύγκριση της κυπριακής εμπειρίας με ευρωπαϊκές καλές πρακτικές.

Μεθοδολογικά, η έρευνα ακολουθεί μικτή προσέγγιση και βασίζεται στη συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω δύο δομημένων ερωτηματολογίων: το ένα απευθύνεται σε πολίτες και το άλλο σε δημόσιους υπαλλήλους. Τα δεδομένα αναλύονται ποσοτικά και ποιοτικά, προκειμένου να αποτυπωθούν τόσο τα επίπεδα χρήσης και πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες όσο και οι αντιλήψεις, οι δυσκολίες και οι εμπειρίες των συμμετεχόντων.

Τα ευρήματα δείχνουν ότι η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως καταλύτης για την επιτάχυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο, με σημαντική αύξηση της χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και βελτίωση της επιχειρησιακής συνέχειας του κράτους. Ωστόσο, παρά τη θετική αυτή εξέλιξη, αναδείχθηκαν σοβαρές ανισότητες στην πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών, ιδιαίτερα για ηλικιωμένους, άτομα με χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και κατοίκους αγροτικών περιοχών. Η έλλειψη διαλειτουργικότητας, η περιορισμένη τεχνική

υποστήριξη και τα διαφοροποιημένα επίπεδα ψηφιακής ετοιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών επιδείνωσαν το πρόβλημα.

Συμπερασματικά, η εργασία καταδεικνύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενίσχυσε τη διοικητική ανθεκτικότητα της Κυπριακής Δημοκρατίας, αλλά ταυτόχρονα ανέδειξε τον ψηφιακό αποκλεισμό ως κρίσιμο ζήτημα κοινωνικής δικαιοσύνης. Τέλος, διατυπώνονται προτάσεις πολιτικής για την ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης, την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων και τη δημιουργία πιο φιλικών και προσβάσιμων δημόσιων υπηρεσιών.

Abstract

This master's thesis examines the role of e-government in Cyprus during the COVID-19 pandemic and analyzes the dual challenge that emerged between the acceleration of digital transformation in public administration and the intensification of digital exclusion. The main aim of the study is to investigate whether the digitalization of public services contributed to the administrative resilience of the state and to the uninterrupted delivery of services to citizens, as well as to assess the extent of equal access for different social groups to digital public services.

The theoretical framework draws on the concepts of e-government, digital transformation and the digital divide, based on international literature and e-government maturity models. Particular emphasis is placed on the relationship between technological progress and social inclusion, as well as on the role of e-government in times of crisis. In parallel, the thesis analyzes the evolution of digital policy in Cyprus, the development of the governmental portal gov.cy, and the country's performance in comparison with European best practices.

Methodologically, the research adopts a mixed-methods approach and is based on the collection of primary data through two structured questionnaires: one addressed to citizens and one to public servants. The data are analyzed using both quantitative and qualitative

techniques in order to capture levels of access to and use of digital public services, as well as participants' perceptions, difficulties and lived experiences.

The findings indicate that the COVID-19 pandemic acted as a catalyst for the rapid expansion of e-government in Cyprus, leading to a substantial increase in the use of digital public services and to improvements in the continuity of public administration. However, despite this positive development, significant inequalities in access and use were identified, particularly among older people, individuals with low digital skills and residents of rural areas. Limited interoperability between information systems, insufficient technical support and uneven levels of digital readiness across public organizations further exacerbated these challenges.

In conclusion, the thesis demonstrates that e-government strengthened the administrative resilience of the Cypriot state, while at the same time highlighting digital exclusion as a critical issue of social justice. Finally, it formulates policy recommendations aimed at enhancing digital inclusion, upgrading digital skills and developing more user-friendly and accessible public services.

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	1
1.1 Το πρόβλημα.....	2
1.2 Σκοπός και Στόχοι.....	3
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	4
1.4 Σημασία και Επικαιρότητα του Θέματος	4
1.5 Δομή της Εργασίας.....	5
2. Θεωρητικό Πλαίσιο	6
2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
2.2 Δημόσια Διοίκηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	7
2.3 Ψηφιακός Αποκλεισμός	8
2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Συνθήκες Κρίσης.....	9
2.5 Κοινωνική Συμπερίληψη και Δημόσια Πολιτική.....	11
2.6 Μοντέλα Ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
3. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο: Εξέλιξη και προκλήσεις.....	13
3.1 Το Ψηφιακό Περιβάλλον της Κύπρου και η Εθνική Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	13
3.2 Η Ανάπτυξη της Κυβερνητικής Πύλης (gov.cy) και η Εξέλιξη των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	14
3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Πανδημία COVID-19	15
3.4 Μορφές και Έκταση Ψηφιακού Αποκλεισμού στην Κύπρο.....	17
3.5 Διοικητικές Αδυναμίες και Θεσμικές Προκλήσεις	18
3.6 Ευρωπαϊκές Συγκρίσεις και Μαθήματα για την Κύπρο	19
3.7 Σύνοψη – συμπεράσματα κεφαλαίου.....	20
4. Μεθοδολογία.....	21
4.1 Φιλοσοφική Προσέγγιση και Ερευνητικός Σχεδιασμός	22
4.2 Ερευνητική Στρατηγική: Μικτή Μέθοδος	22
4.3 Πληθυσμός και Δείγμα.....	23

4.4 Ερευνητικά Εργαλεία	24
4.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων	24
4.6 Μέθοδοι Ανάλυσης Δεδομένων	25
4.7 Ηθικά Ζητήματα και Προστασία Δεδομένων.....	25
4.8 Περιορισμοί της Μεθοδολογίας.....	25
4.9 Συνολική Εκτίμηση της Μεθοδολογίας.....	26
5. Ανάλυση Δεδομένων.....	26
5.1 Εισαγωγή κεφαλαίου	26
5.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Συμμετεχόντων.....	27
5.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά πολιτών.....	27
5.2.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά δημοσίων υπαλλήλων.....	30
5.2.3 Συνοπτική αποτίμηση δείγματος.....	32
5.3 Πρόσβαση και Χρήση των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών από τους Πολίτες	33
5.3.1 Πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο.....	33
5.3.2 Συσκευές πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	34
5.3.3 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών	34
5.3.4 Ευκολία πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	35
5.3.5 Ευκολία πλοήγησης στην κυβερνητική πύλη gov.cy	36
5.4 Δυσκολίες Χρήσης των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών και Ψηφιακός Αποκλεισμός (Πολίτες)	37
5.4.1 Τεχνικά προβλήματα κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών	37
5.4.2 Δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων.....	38
5.4.3 Ανάγκη βοήθειας από τρίτους.....	38
5.4.4 Είδη δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι πολίτες.....	39
5.4.5 Άνεση των πολιτών με τη χρήση της τεχνολογίας.....	40
5.5 Επίδραση της Πανδημίας COVID-19 στη Χρήση Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών από τους Πολίτες	40
5.5.1 Αύξηση της χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών λόγω της πανδημίας	41
5.5.2 Αντιλαμβανόμενη ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης κατά την πανδημία.	41

5.5.3 Διευκόλυνση καθημερινότητας των πολιτών μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών	42
5.5.4 Ποιοτικές παρατηρήσεις ανοικτών απαντήσεων ερωτηματολογίου πολιτών..	43
5.6 Χρήση και Αντιλήψεις για τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες από την πλευρά των Δημοσίων Υπαλλήλων	43
5.6.1 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών εργαλείων στη δημόσια διοίκηση	43
5.6.2 Άνεση των δημοσίων υπαλλήλων με τα ψηφιακά συστήματα	44
5.6.3 Ευχρηστία των ψηφιακών εργαλείων που χρησιμοποιούνται	45
5.6.4 Κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών μέσω των ψηφιακών συστημάτων.....	45
5.6.5 Συχνότητα εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων	46
5.7 Επίδραση της Πανδημίας COVID-19 στη Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης από την Οπτική των Δημοσίων Υπαλλήλων	47
5.7.1 Ετοιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών πριν την πανδημία COVID-19	47
5.7.2 Αύξηση του φόρτου εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων κατά την πανδημία COVID-19.....	48
5.7.3 Δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19	48
5.7.4. Μεθοδολογική επισήμανση.....	49
5.8 Συγκριτική Ανάλυση Πολιτών και Δημοσίων Υπαλλήλων	49
5.8.1 Πρόσβαση και χρήση ψηφιακών υπηρεσιών.....	49
5.8.2 Δυσκολίες και εμπόδια στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών.....	50
5.8.3 Ψηφιακές δεξιότητες και επίπεδο άνεσης.....	50
5.8.4 Επίδραση της πανδημίας COVID-19	51
5.8.5 Συνολική αποτίμηση της διττής πρόκλησης.....	51
5.9 Σύνοψη Κεφαλαίου	51
6. Συζήτηση	53
6.1 Εισαγωγή	53
6.2 Συζήτηση των ευρημάτων σε σχέση με τη βιβλιογραφία	53
6.2.1 Χρήση και πρόσβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	53
6.2.2 Δυσκολίες χρήσης και ψηφιακός αποκλεισμός.....	54
6.2.3 Η επίδραση της πανδημίας στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών.....	55

6.2.4 Ομοιότητες και διαφοροποιήσεις σε σχέση με διεθνείς μελέτες.....	55
6.3 Απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα	55
6.3.1 Πώς αντέδρασε και προσαρμόστηκε η Δημόσια Διοίκηση της Κύπρου μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την πανδημία COVID-19;.....	56
6.3.2 Ποιες ήταν οι κύριες προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι πολίτες και ειδικότερα οι ευάλωτες ομάδες στην πρόσβαση και χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών; ..	56
6.3.3 Υπήρξαν ενδείξεις για περιορισμό ή διεύρυνση της κοινωνικής ανισότητας μέσω της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης;.....	57
6.3.4 Ποιες καλές πρακτικές από άλλες ευρωπαϊκές χώρες μπορούν να αξιοποιηθούν για την ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης στην Κύπρο;	57
6.4 Ερμηνεία του ψηφιακού αποκλεισμού	58
6.5 Θεωρητικές και πρακτικές επιπτώσεις.....	59
6.5.1 Θεωρητικές επιπτώσεις.....	59
6.5.2 Πρακτικές επιπτώσεις για τη δημόσια διοίκηση.....	60
7. Συμπεράσματα & Προτάσεις	61
7.1 Συνολική εικόνα	61
7.2 Πρακτικές προτάσεις πολιτικής για την Κύπρο.....	62
7.3 Περιορισμοί της έρευνας	63
7.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	63
7.5 Προβλήματα συγγραφής και ερευνητικής διαδικασίας.....	63
8. Βιβλιογραφία	65
9. Παραρτήματα	68
Παράρτημα 1 - Ερωτηματολόγιο Πολιτών	68
Παράρτημα 2 – Ερωτηματολόγιο Δημόσιων Υπαλλήλων.....	73

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς το φύλο.....	28
Πίνακας 2 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την ηλικιακή ομάδα	29
Πίνακας 3 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης	29
Πίνακας 4 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την περιοχή μόνιμης κατοικίας.....	30
Πίνακας 5 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την αυτοαξιολογούμενη οικονομική κατάσταση.....	30
Πίνακας 6 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς το φύλο	31
Πίνακας 7 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς την ηλικιακή ομάδα.....	31
Πίνακας 8 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης	32
Πίνακας 9 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς τα έτη υπηρεσίας στο Δημόσιο.....	32
Πίνακας 10 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς τη σύνδεση στο διαδίκτυο	33
Πίνακας 11 Συσκευές πρόσβασης που χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες πολίτες για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	34
Πίνακας 12 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες πολίτες..	35
Πίνακας 13 Αντιλαμβανόμενη ευκολία πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	35
Πίνακας 14 Αντιλαμβανόμενη ευκολία πλοήγησης στην κυβερνητική πύλη gov.cy	36
Πίνακας 15 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων.....	37
Πίνακας 16 Αντιλαμβανόμενη δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων.....	38
Πίνακας 17 Ανάγκη υποστήριξης από τρίτους για τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.....	39
Πίνακας 18 Μεγαλύτερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών	39
Πίνακας 19 Επίπεδο άνεσης των πολιτών με τη χρήση της τεχνολογίας	40
Πίνακας 20 Αύξηση της χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες λόγω της πανδημίας COVID-19	41
Πίνακας 21 Αξιολόγηση της ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης μέσω ψηφιακών υπηρεσιών κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19	42
Πίνακας 22 Συμβολή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών κατά την πανδημία COVID-19	42
Πίνακας 23 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών εργαλείων από τους δημόσιους υπαλλήλους στο πλαίσιο της εργασίας τους.....	44
Πίνακας 24 Επίπεδο άνεσης των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση ψηφιακών συστημάτων	44
Πίνακας 25 Αντιλαμβανόμενη ευχρηστία των ψηφιακών εργαλείων που χρησιμοποιούνται στη δημόσια διοίκηση	45
Πίνακας 26 Βαθμός κάλυψης των υπηρεσιακών αναγκών μέσω των ψηφιακών συστημάτων.....	46
Πίνακας 27 Συχνότητα εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων κατά τη χρήση ψηφιακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση	46
Πίνακας 28 Ετοιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών ως προς την ξαφνική ανάγκη για ψηφιοποίηση των υπηρεσιών κατά την πανδημία COVID-19.....	47
Πίνακας 29 Αύξηση του φόρτου εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19	48

Πίνακας 30 Δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά τη λειτουργία των υπηρεσιών την περίοδο της πανδημίας COVID-19	49
---	----

1. Εισαγωγή

Η ψηφιακή τεχνολογία έχει μετασχηματίσει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι δημόσιοι οργανισμοί, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) να αποτελεί ένα από τα βασικότερα εργαλεία του σύγχρονου κράτους. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, την ενίσχυση της διαφάνειας, την αύξηση της διοικητικής αποδοτικότητας και τη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση (OECD, 2003, United Nations, 2022).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, πολλές χώρες έχουν επενδύσει συστηματικά στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, εστιάζοντας τόσο στην αυτοματοποίηση διαδικασιών όσο και στην προσβασιμότητα. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει υιοθετήσει συγκεκριμένες στρατηγικές και δείκτες αξιολόγησης, όπως ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), που αποτυπώνουν την πρόοδο των κρατών-μελών στην ψηφιακή μετάβαση (European Commission, 2023). Στην πρωτοπορία αυτών των προσπαθειών βρίσκονται χώρες όπως η Εσθονία, η Φινλανδία και η Ολλανδία, οι οποίες καταγράφουν υψηλά επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας λόγω στρατηγικών επενδύσεων και θεσμικών μεταρρυθμίσεων (Margetts & Dunleavy, 2013, Misuraca et al., 2020).

Η Κύπρος, ακολουθώντας τις ευρωπαϊκές κατευθύνσεις, έχει τα τελευταία χρόνια θέσει σε εφαρμογή εθνικές στρατηγικές ψηφιακής μεταρρύθμισης. Η δημιουργία του Υφυπουργείου Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής το 2018 αποτέλεσε σταθμό για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ η κυβερνητική πύλη (gov.cy) αποτέλεσε μια σημαντική πλατφόρμα κεντροποίησης των ψηφιακών υπηρεσιών (Government of Cyprus, 2021). Ωστόσο, η πρόοδος δεν υπήρξε ομοιόμορφη ούτε σε επίπεδο φορέων, ούτε σε επίπεδο κοινωνικών ομάδων, γεγονός που αντικατοπτρίζει τις διαχρονικές προκλήσεις του κυπριακού διοικητικού συστήματος, όπως η γραφειοκρατία και η καθυστερημένη υιοθέτηση καινοτομιών (Kyriazis & Economides, 2021).

Η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως καταλύτης για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού στη Δημόσια Διοίκηση, αναγκάζοντας το κράτος να παρέχει υπηρεσίες απομακρυσμένα. Παράλληλα, ανέδειξε διάφορες ελλείψεις ή και αδυναμίες υποδομών, καθώς και σημαντικά ζητήματα ψηφιακού αποκλεισμού (Helsper, 2021). Αυτή η διττή διάσταση – τεχνολογική πρόοδος και κοινωνική άνιση πρόσβαση – καθιστά αναγκαία μια εμβριθή μελέτη

της σχέσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοικητικής ανθεκτικότητας σε περιόδους κρίσης (UNDESA, 2021).

1.1 Το πρόβλημα

Παρόλο που η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο αποτελεί βασικό πυλώνα της εθνικής στρατηγικής για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, παραμένουν σημαντικά εμπόδια ως προς την ισότιμη πρόσβαση και αποτελεσματική αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών από όλους τους πολίτες. Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και η μετάβαση σε ψηφιακές διαδικασίες δεν συνεπάγεται αυτόματα ούτε καθολική συμμετοχή των πολιτών ούτε διοικητική ανθεκτικότητα, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσεων (Gil-García & Pardo, 2020).

Η πανδημία COVID-19 ενίσχυσε τον ρυθμό ψηφιοποίησης, ωστόσο ανέδειξε και τις διαρθρωτικές αδυναμίες του κράτους, τόσο σε επίπεδο τεχνικών υποδομών όσο και σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού και διοικητικής κουλτούρας (United Nations, 2022). Παράλληλα, έφερε στο προσκήνιο το ζήτημα του ψηφιακού αποκλεισμού: ηλικιωμένοι, άτομα με χαμηλή «ηλεκτρονική μόρφωση», πολίτες σε αγροτικές ή απομακρυσμένες περιοχές ή άτομα με περιορισμένη πρόσβαση σε τεχνολογικά μέσα αντιμετώπισαν εμπόδια στην εξυπηρέτησή τους (Helsper, 2012, Van Dijk, 2020). Αντί να ενισχύσει την ισότητα, η τεχνολογική πρόοδος λειτούργησε σε ορισμένες περιπτώσεις ως μηχανισμός αναπαραγωγής κοινωνικών ανισοτήτων.

Αν και διεθνώς υπάρχουν αρκετές μελέτες που συνδέουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την κοινωνική συμπερίληψη (Robinson et al., 2015), στην κυπριακή επιστημονική βιβλιογραφία παρατηρείται ένα σημαντικό κενό, καθώς λείπουν εμπειριστατωμένες αναλύσεις που να εστιάζουν ειδικά στην απόδοση της Δημόσιας Διοίκησης της Κύπρου σε συνθήκες κρίσης και στον τρόπο με τον οποίο η ψηφιοποίηση επηρέασε τη σχέση κράτους–πολίτη (Kyriazis & Economides, 2021).

Η διατριβή αυτή έρχεται να επιχειρήσει να καλύψει αυτό το κενό, συνδυάζοντας την ανάλυση της τεχνολογικής πολιτικής με τις κοινωνικές προεκτάσεις της, σε ένα πλαίσιο τοπικό αλλά με ευρωπαϊκή αναφορά. Η μελέτη φιλοδοξεί να προσφέρει μια ολοκληρωμένη κατανόηση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο κατά την περίοδο της κρίσης,

συμβάλλοντας τόσο στην επιστημονική συζήτηση όσο και στη διαμόρφωση αποτελεσματικών δημόσιων πολιτικών.

1.2 Σκοπός και Στόχοι

Η παρούσα διατριβή έχει ως βασικό της σκοπό να διερευνήσει το πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόστηκε στην Κύπρο κατά τη διάρκεια περιόδων κρίσης - με έμφαση στην πανδημία COVID-19 - και να αξιολογήσει τον βαθμό στον οποίο αυτή η εφαρμογή συνέβαλε τόσο στη διατήρηση της διοικητικής λειτουργίας όσο και στην ισότιμη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ταυτόχρονα, επιδιώκεται η ανάλυση του φαινομένου του ψηφιακού αποκλεισμού, το οποίο συχνά παραγνωρίζεται στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα.

Η εργασία επιδιώκει να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εικόνα της επίδρασης των ψηφιακών πολιτικών της κυπριακής διοίκησης σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης, εξετάζοντας παράλληλα κοινωνικούς, τεχνολογικούς και διοικητικούς παράγοντες. Ο σκοπός είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο η ψηφιοποίηση λειτούργησε ως μέσο ενδυνάμωσης της ανθεκτικότητας του κράτους ή, αντιθέτως, αν δημιούργησε νέες προκλήσεις και ανισότητες.

Οι επιμέρους στόχοι της διατριβής διαμορφώνονται ως εξής:

- Να καταγραφούν οι κύριες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που ενεργοποιήθηκαν ή ενισχύθηκαν στην Κύπρο λόγω της κρίσης.
- Να διερευνηθούν οι εμπειρίες και οι δυσκολίες συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων ως προς την πρόσβαση και χρήση αυτών των υπηρεσιών.
- Να εντοπιστούν καλές πρακτικές από άλλες ευρωπαϊκές χώρες με προχωρημένη ψηφιακή ωριμότητα.
- Να προταθούν πολιτικές ή διοικητικές παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να ενισχύσουν την ψηφιακή συμπερίληψη στην Κύπρο.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Η διατριβή διαμορφώνεται γύρω από έναν κεντρικό ερευνητικό άξονα: πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο λειτούργησε σε συνθήκες κρίσης και κατά πόσο επηρέασε την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες. Μέσα από αυτόν τον άξονα προκύπτουν τα ακόλουθα βασικά ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία θα καθοδηγήσουν τη μεθοδολογική και αναλυτική πορεία της εργασίας:

1. Πώς αντέδρασε και προσαρμόστηκε η Δημόσια Διοίκηση της Κύπρου μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την πανδημία COVID-19;
2. Ποιες ήταν οι κύριες προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι πολίτες και ειδικότερα οι ευάλωτες ομάδες, στην πρόσβαση και χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών;
3. Υπήρξαν ενδείξεις για περιορισμό ή διεύρυνση της κοινωνικής ανισότητας μέσω της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης;
4. Ποιες καλές πρακτικές από άλλες ευρωπαϊκές χώρες μπορούν να αξιοποιηθούν για την ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης στην Κύπρο;

Τα παραπάνω ερωτήματα συνδέονται άμεσα με τους σκοπούς της διατριβής και στοχεύουν στη σύνθεση γνώσης που θα έχει θεωρητική και πρακτική αξία.

1.4 Σημασία και Επικαιρότητα του Θέματος

Η μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της σχέσης της με τον ψηφιακό αποκλεισμό καθίσταται ιδιαίτερος επίκαιρη στη σύγχρονη εποχή, καθώς η ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης δεν αποτελεί πλέον μελλοντική επιδίωξη, αλλά μια αναπόφευκτη πραγματικότητα (OECD, 2020). Ειδικά σε συνθήκες κρίσης, όπως η πανδημία COVID-19, η ανάγκη για απρόσκοπτη και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών ανέδειξε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως κρίσιμο μηχανισμό διατήρησης της λειτουργικότητας του κράτους (United Nations, 2022). Ωστόσο, αυτή η μετάβαση συνοδεύτηκε από σημαντικές προκλήσεις, τόσο τεχνικές όσο και κοινωνικές, ιδίως σε σχέση με την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες (Helsper, 2021).

Η παρούσα εργασία αποκτά σημασία καθώς επιχειρεί να αναλύσει τον πραγματικό βαθμό προσβασιμότητας και αποτελεσματικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, με έμφαση

στην κυπριακή εμπειρία. Παρά τις προσπάθειες του κυπριακού κράτους για ψηφιακή μεταρρύθμιση και την πρόοδο που καταγράφεται σε σχετικούς δείκτες, όπως ο DESI, εξακολουθούν να υπάρχουν πολίτες που είτε αποκλείονται πλήρως είτε δυσκολεύονται να αξιοποιήσουν τις διαθέσιμες υπηρεσίες λόγω ηλικίας, έλλειψης τεχνολογικής εξοικείωσης ή και υποδομών (European Commission, 2023, Van Dijk, 2020).

Η σημασία της έρευνας είναι διττή. Από τη μία πλευρά, συμβάλλει στον επιστημονικό διάλογο για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μικρά κράτη και σε περιβάλλον κρίσης, όπου οι θεσμικές και τεχνολογικές προκλήσεις εμφανίζονται συχνά πιο έντονα (Gil-García & Pardo, 2020). Από την άλλη, παρέχει χειροπιαστές προτάσεις πολιτικής που μπορούν να ενισχύσουν τη συμπερίληψη και την ισότητα στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, συνδέοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό με κοινωνικά βιώσιμες πρακτικές (UNESCO, 2020). Επιπλέον, η συγκριτική διάσταση με ευρωπαϊκά παραδείγματα προσφέρει τη δυνατότητα άντλησης πολύτιμων εμπειριών και μεταφοράς τεχνογνωσίας στο κυπριακό διοικητικό πλαίσιο.

Καθώς η Κύπρος συνεχίζει την πορεία της προς την ψηφιακή μετάβαση, η κατανόηση των επιπτώσεων, των εμποδίων και των ευκαιριών του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι πιο κρίσιμη από ποτέ, τόσο για τη διασφάλιση της διοικητικής ανθεκτικότητας όσο και για την ενίσχυση της κοινωνικής ισότητας.

1.5 Δομή της Εργασίας

Η παρούσα διατριβή δομείται σε επτά κεφάλαια, τα οποία οργανώνονται με στόχο τη συνεκτική και συστηματική ανάλυση του θέματος.

Στο Κεφάλαιο 1 παρουσιάζεται η εισαγωγή στο θέμα, το πλαίσιο, το πρόβλημα, οι στόχοι, τα ερευνητικά ερωτήματα, η σημασία και η συνολική δομή της εργασίας.

Το Κεφάλαιο 2 αναλύει το θεωρητικό πλαίσιο και τις βασικές έννοιες που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την έννοια του ψηφιακού αποκλεισμού.

Το Κεφάλαιο 3 περιλαμβάνει τη βιβλιογραφική ανασκόπηση όσον αφορά την εξέλιξη, την ανάπτυξη και τη λειτουργία σε συνθήκες κρίσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην

Κύπρο. Επίσης γίνεται αναφορά σε καλές διεθνής πρακτικές, καθώς και σύγκριση με κάποια διεθνή παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με αναφορά σε διεθνείς, ευρωπαϊκές και κυπριακές μελέτες.

Στο Κεφάλαιο 4 περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας.

Το Κεφάλαιο 5 παρουσιάζει τα ευρήματα της ανάλυσης.

Στο Κεφάλαιο 6 γίνεται η συζήτηση και η ερμηνεία των ευρημάτων, σε σχέση με το θεωρητικό πλαίσιο.

Τέλος, το Κεφάλαιο 7 περιλαμβάνει τα συμπεράσματα, τις προτάσεις πολιτικής, τις δυσκολίες κατά τη συγγραφή και τις δυνατότητες για μελλοντική έρευνα.

2. Θεωρητικό Πλαίσιο

2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government) αναφέρεται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τον δημόσιο τομέα με σκοπό την παροχή υπηρεσιών, την ανταλλαγή πληροφοριών, την επικοινωνία με τους πολίτες και την υποστήριξη εσωτερικών διοικητικών λειτουργιών (OECD, 2003, United Nations, 2022). Δεν αποτελεί απλώς μια τεχνική ή ψηφιακή καινοτομία, αλλά μια νέα μορφή διακυβέρνησης που επιδιώκει να μετασχηματίσει τον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την αποδοτικότητα, τη συμμετοχή και την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος (Heeks, 2006).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει τη μετάβαση από τη γραφειοκρατική, χρονοβόρα και συχνά δυσκίνητη δημόσια διοίκηση σε ένα πιο ευέλικτο, διαφανές και προσβάσιμο σύστημα διαχείρισης των δημόσιων υποθέσεων και προσφοράς υπηρεσιών. Μέσω της αξιοποίησης των ψηφιακών εργαλείων και υποδομών, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να αλληλεπιδρούν με το Δημόσιο οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και τον χρόνο εξυπηρέτησης (West, 2004). Παράλληλα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί την ανοικτή διακυβέρνηση (open government), την ελεύθερη διάθεση δεδομένων (open data) και τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, συμβάλλοντας

έτσι στη δημοκρατική ενδυνάμωση και την κοινωνική λογοδοσία (Margetts & Dunleavy, 2013).

Σύμφωνα με διεθνείς οργανισμούς όπως ο ΟΟΣΑ (OECD, 2003), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ, και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, για την παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες αρχές. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσονται τέσσερις βασικοί τύποι σχέσεων:

Government to Citizen (G2C): αλληλεπίδραση κράτους–πολίτη (π.χ. φορολογικές δηλώσεις, αιτήσεις).

Government to Business (G2B): σχέσεις κράτους με επιχειρήσεις (άδειες, προμήθειες).

Government to Government (G2G): ενδοδιοικητική συνεργασία και διαλειτουργικότητα μεταξύ υπηρεσιών.

Government to Employee (G2E): σχέσεις κράτους με τους υπαλλήλους του.

Η ωριμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιολογείται συχνά βάσει επιπέδων ανάπτυξης, ξεκινώντας από την απλή πληροφόρηση, περνώντας στη διαδραστικότητα και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, έως τη συμμετοχική διακυβέρνηση (Layne & Lee, 2001). Τα πιο προχωρημένα στάδια περιλαμβάνουν τη συνδιαμόρφωση πολιτικών με ψηφιακά εργαλεία, ενισχύοντας τη δημοκρατική λογοδοσία και την ενεργό συμμετοχή.

Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση(e-Government) δεν περιορίζεται μόνο στην τεχνολογία. Εμπλέκει θεσμικές αλλαγές, αναδιοργάνωση διαδικασιών και αλλαγή νοοτροπίας στη δημόσια διοίκηση. Η επιτυχία της προϋποθέτει την ύπαρξη πολιτικής βούλησης, ψηφιακών υποδομών, δεξιοτήτων και κοινωνικής αποδοχής (Heeks, 2006, Mergel et al., 2019).

2.2 Δημόσια Διοίκηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης αποτελεί μια βαθιά δομική αλλαγή που υπερβαίνει την απλή υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων. Περιλαμβάνει τον επανασχεδιασμό διαδικασιών, δομών και μοντέλων παροχής υπηρεσιών, με στόχο τη βελτίωση της

αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της εμπειρίας του πολίτη (OECD, 2020). Ο δημόσιος τομέας, ο οποίος παραδοσιακά χαρακτηρίζεται από γραφειοκρατία και ακαμψία, καλείται πλέον να λειτουργεί με ταχύτητα, προσαρμοστικότητα και προσβασιμότητα.

Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, η έννοια της ψηφιακής διακυβέρνησης (digital-era governance) περιγράφει μια νέα φάση-εποχή δημόσιας διοίκησης που υπερβαίνει τα μοντέλα της Νέας Δημόσιας Διοίκησης (New Public Management) και προωθεί τη συνεργατική, ενιαία και ψηφιοποιημένη παροχή υπηρεσιών (Dunleavy et al., 2006). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, συνεπώς, δεν είναι μόνο τεχνική αναβάθμιση, αλλά και πολιτικο-διοικητική μετάβαση προς πιο ανοιχτά, συμμετοχικά και διασυνδεδεμένα συστήματα διακυβέρνησης (Margetts & Dunleavy, 2013).

Η τεχνολογία προσφέρει σημαντικά οφέλη για τον δημόσιο τομέα: μείωση κόστους, επιτάχυνση διαδικασιών, καταπολέμηση της διαφθοράς μέσω διαφάνειας, καθώς και αύξηση της συμμετοχής των πολιτών (Cordella & Tempini, 2015). Ωστόσο, η επιτυχία της μετάβασης δεν είναι αυτονόητη. Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου, η αντίσταση στην αλλαγή, η ανεπαρκής κατάρτιση προσωπικού και οι κοινωνικές ανισότητες μπορούν να επιβραδύνουν ή και να ανακόψουν την προσπάθεια (Luna-Reyes & Gil-García, 2014).

Στο κυπριακό πλαίσιο, η ανάγκη για ψηφιακή μεταρρύθμιση έχει αναγνωριστεί, όμως οι προσπάθειες προχωρούν σταδιακά, με ορισμένες καθυστερήσεις (Kyriazis & Economides, 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί διοικητική κουλτούρα προσαρμογής, ενίσχυση των δεξιοτήτων των υπαλλήλων και σταθερή πολιτική δέσμευση για συνεχή εξέλιξη (Mergel et al., 2019). Μόνο μέσω ενός συνδυασμού τεχνολογίας, στρατηγικής και ανθρώπινου δυναμικού μπορεί η δημόσια διοίκηση να καταστεί ανθεκτική, σύγχρονη και αποτελεσματική.

2.3 Ψηφιακός Αποκλεισμός

Ο ψηφιακός αποκλεισμός (digital divide) αναφέρεται στις ανισότητες που παρατηρούνται στην πρόσβαση, χρήση και αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, δημιουργώντας διαφορές μεταξύ κοινωνικών ομάδων ή γεωγραφικών περιοχών (Van Dijk, 2020). Πρόκειται για ένα πολυδιάστατο φαινόμενο που δεν αφορά μόνο την ύπαρξη υλικής υποδομής (π.χ. σύνδεση στο διαδίκτυο ή πρόσβαση σε συσκευές), αλλά και την ικανότητα των πολιτών να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις ψηφιακές υπηρεσίες (Helsper, 2012).

Η σχετική βιβλιογραφία (Van Dijk, 2005, Helsper, 2012) διακρίνει τον ψηφιακό αποκλεισμό σε τρεις διαδοχικές φάσεις:

Πρώτο επίπεδο: ανισότητες στην πρόσβαση σε τεχνολογικά μέσα και σύνδεση.

Δεύτερο επίπεδο: ανισότητες στις ψηφιακές δεξιότητες και ικανότητες χρήσης.

Τρίτο επίπεδο: ανισότητες στα οφέλη που αποκομίζονται από τη χρήση της τεχνολογίας.

Οι ομάδες που πλήττονται περισσότερο περιλαμβάνουν τους ηλικιωμένους, άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, κατοίκους αγροτικών ή απομακρυσμένων περιοχών, άτομα με αναπηρίες και πληθυσμούς με χαμηλό εισόδημα (Robinson et al., 2015). Στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης, ο αποκλεισμός αυτός συνεπάγεται έμμεση στέρηση δικαιωμάτων: πολίτες που δεν έχουν πρόσβαση ή δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στερούνται βασικές διοικητικές εξυπηρετήσεις (Helsper, 2021).

Κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού εντάθηκε, καθώς πολλές υπηρεσίες μεταφέρθηκαν υποχρεωτικά στο διαδίκτυο. Όσοι δεν είχαν πρόσβαση ή τις κατάλληλες δεξιότητες αντιμετώπισαν σοβαρά εμπόδια, όπως στην υποβολή αιτήσεων για επιδόματα, στη λήψη ιατρικών πιστοποιητικών ή στην έκδοση διοικητικών εγγράφων (OECD, 2020).

Ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν αποτελεί απλώς τεχνολογικό ζήτημα, αλλά ζήτημα κοινωνικής δικαιοσύνης και ισότητας. Η αντιμετώπισή του προϋποθέτει την εφαρμογή πολιτικών για την καθολική πρόσβαση, την ενίσχυση του ψηφιακού γραμματισμού/μόρφωσης και την υιοθέτηση σχεδιασμού υπηρεσιών με βάση την αρχή της συμπερίληψης (inclusive design) (UNESCO, 2020).

2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Συνθήκες Κρίσης

Η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσης, όπως για παράδειγμα υγειονομικές απειλές, φυσικές καταστροφές ή οικονομικές αναταράξεις, προϋποθέτει υψηλό επίπεδο διοικητικής ανθεκτικότητας. Σε αυτό το πλαίσιο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναδεικνύεται ως κρίσιμο εργαλείο που επιτρέπει στο κράτος να συνεχίσει την παροχή υπηρεσιών χωρίς

φυσική παρουσία, διασφαλίζοντας την επιχειρησιακή συνέχεια και τη γρήγορη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών (UNDESA, 2021).

Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε καθοριστικό σημείο καμπής διεθνώς, επιταχύνοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Πολλές κυβερνήσεις κλήθηκαν μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα να μεταφέρουν κρίσιμες υπηρεσίες στο διαδίκτυο, όπως αιτήσεις επιδομάτων, ιατρικά ραντεβού, πιστοποιητικά, δηλώσεις μετακίνησης, ηλεκτρονικές πληρωμές ή ενημερώσεις για μέτρα προστασίας (United Nations, 2022). Η μετάβαση αυτή ανέδειξε την αξία των ψηφιακών υποδομών, της διαλειτουργικότητας και της διαφανούς επικοινωνίας ως βασικών παραγόντων διοικητικής ετοιμότητας (Mergel et al., 2019).

Στην Κύπρο, η πανδημία επιτάχυνε τη χρήση και την επέκταση της πλατφόρμας της κυβερνητικής πύλης gov.cy, ενώ ενεργοποιήθηκαν νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Παρά τη σημαντική πρόοδο, προέκυψαν αδυναμίες, όπως περιορισμένη διαλειτουργικότητα, ελλείψεις τεχνικής υποστήριξης, διαφοροποιημένα επίπεδα ψηφιακών δεξιοτήτων των υπαλλήλων και δυσκολίες πρόσβασης για συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες (Kyriazis & Economides, 2021). Αυτές οι προκλήσεις επιβεβαιώνουν ότι η τεχνολογία από μόνη της δεν αρκεί, αλλά απαιτείται θεσμική ετοιμότητα, εκπαίδευση του προσωπικού και συνεχής βελτίωση των διαδικασιών (OECD, 2020).

Η διεθνής βιβλιογραφία για την «διοικητική ανθεκτικότητα» (administrative resilience) υπογραμμίζει ότι η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε περιόδους κρίσης σημαίνει ευελιξία, προσαρμοστικότητα, διαφάνεια και εμπιστοσύνη των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες (Gil-García & Pardo, 2020). Η εμπιστοσύνη αυτή επηρεάζει καθοριστικά τη συμμόρφωση στα μέτρα και τη γενικότερη κοινωνική συνοχή (Margetts & Dunleavy, 2013).

Ωστόσο, η υποχρεωτική ψηφιοποίηση της εξυπηρέτησης ανέδειξε και τον κίνδυνο ενίσχυσης του ψηφιακού αποκλεισμού. Οι πολίτες χωρίς υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων ή κατάλληλο εξοπλισμό δυσκολεύτηκαν να χρησιμοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες, αναδεικνύοντας την ανάγκη για πολιτικές ψηφιακής συμπερίληψης που διασφαλίζουν ότι κανείς δε μένει πίσω σε περιόδους κρίσης (UNESCO, 2020).

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει ισχυρό μοχλό διοικητικής ανθεκτικότητας, αλλά η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται από τον βαθμό ψηφιακής

ωριμότητας του κράτους, τη συνεργασία μεταξύ υπηρεσιών και την ικανότητα σχεδιασμού υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη (OECD, 2020, United Nations, 2022).

2.5 Κοινωνική Συμπερίληψη και Δημόσια Πολιτική

Η έννοια της κοινωνικής συμπερίληψης αναφέρεται στην ισότιμη συμμετοχή όλων των ατόμων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, εκπαίδευσης, εισοδήματος ή γεωγραφικής θέσης. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κοινωνική συμπερίληψη αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς το ψηφιακό περιβάλλον μπορεί είτε να λειτουργήσει ως εργαλείο ενδυνάμωσης είτε να δημιουργήσει νέες μορφές κοινωνικού αποκλεισμού (Helsper, 2021, Van Dijk, 2020).

Η ισότιμη πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες του κράτους αποτελεί βασικό δικαίωμα του πολίτη. Όμως, για να επιτευχθεί, απαιτείται ένα συνεκτικό πλαίσιο δημόσιας πολιτικής που να λαμβάνει υπόψη τις ανισότητες στην ψηφιακή επάρκεια και στην τεχνολογική πρόσβαση (OECD, 2020). Πολιτικές χωρίς προνοιακό χαρακτήρα ή που δεν εστιάζουν στις ευάλωτες ομάδες, κινδυνεύουν να εντείνουν τις κοινωνικές διαφοροποιήσεις (Robinson et al., 2015).

Η δημόσια διοίκηση έχει τον ρόλο του εγγυητή της συμπερίληψης. Πέρα από την ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών, οφείλει να εφαρμόζει πολιτικές που εξασφαλίζουν:

- Εκπαίδευση και κατάρτιση σε βασικές ψηφιακές δεξιότητες.
- Ενίσχυση της πρόσβασης σε τεχνολογικά μέσα για άτομα με περιορισμένους πόρους.
- Ψηφιακή προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα όπως το WCAG (W3C, 2018).
- Συμμετοχικό σχεδιασμό υπηρεσιών ώστε οι πραγματικές ανάγκες των πολιτών να λαμβάνονται υπόψη (UNESCO, 2020).

Σε αυτό το πλαίσιο, η ψηφιακή συμπερίληψη συνιστά αναγκαία συνθήκη για μια δίκαιη και δημοκρατική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως σημειώνεται σε σχετικές μελέτες (OECD, 2020), η τεχνολογία από μόνη της δεν εξασφαλίζει κοινωνική δικαιοσύνη, αλλά απαιτεί

πολιτική βούληση, θεσμική υποστήριξη και στοχευμένες παρεμβάσεις ώστε τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού να διαχέονται ισότιμα.

2.6 Μοντέλα Ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συχνά αποτυπώνεται μέσω μοντέλων ωριμότητας, τα οποία περιγράφουν τα στάδια ανάπτυξης των ψηφιακών υπηρεσιών και τον βαθμό ολοκλήρωσης των διαδικασιών. Τα μοντέλα αυτά παρέχουν θεωρητικό πλαίσιο αξιολόγησης, επιτρέποντας τη σύγκριση μεταξύ χωρών και τη διαμόρφωση στρατηγικών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Andersen & Henriksen, 2006).

Ένα από τα πιο ευρέως αναγνωρισμένα είναι το μοντέλο των Layne και Lee (2001), το οποίο περιλαμβάνει τέσσερα στάδια:

Στάδιο 1 - Πληροφόρηση (Cataloguing): Παροχή βασικών πληροφοριών μέσω διαδικτυακών ιστοσελίδων, όπου η επικοινωνία είναι κυρίως μονοδιάστατη.

Στάδιο 2 - Διαλογικότητα (Transaction): Εισαγωγή διαδραστικών λειτουργιών, όπως η υποβολή αιτήσεων ή η ηλεκτρονική επικοινωνία με υπηρεσίες.

Στάδιο 3 - Κάθετη και Οριζόντια Ολοκλήρωση (Vertical & Horizontal Integration): Διασύνδεση υπηρεσιών εντός ενός φορέα και μεταξύ διαφορετικών οργανισμών.

Στάδιο 4 - Μετασχηματισμός (Transformation): Αναδιοργάνωση δομών και διαδικασιών ώστε το κράτος να λειτουργεί ως πλήρως ολοκληρωμένο ψηφιακό σύστημα.

Εξίσου σημαντικό είναι το μοντέλο ωριμότητας της Gartner (2000), το οποίο περιγράφει πέντε στάδια εξέλιξης, από την απλή διαδικτυακή παρουσία έως μια πλήρως ενσωματωμένη, ψηφιακά μετασχηματισμένη δημόσια διοίκηση. Το μοντέλο αυτό δίνει έμφαση στη διαλειτουργικότητα και τη διοικητική αναδιοργάνωση, υπογραμμίζοντας ότι η τεχνολογία αποτελεί μόνο μία διάσταση του μετασχηματισμού (Niehaves & Mesch, 2004).

Στο ευρωπαϊκό πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αξιοποιεί δείκτες όπως το eGovernment Benchmark, το οποίο μετρά τη φιλικότητα προς τον χρήστη, τη διαφάνεια, τη διασυνοριακή διαθεσιμότητα υπηρεσιών και την ύπαρξη βασικών ψηφιακών υποδομών όπως eID και

eSignature (European Commission, 2023). Οι δείκτες αυτοί συνδέουν την ωριμότητα με την πραγματική εμπειρία των πολιτών και τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών.

Στην Κύπρο, η πρόοδος που έχει σημειωθεί τα τελευταία χρόνια αντικατοπτρίζει μετάβαση από τα στάδια πληροφόρησης και βασικών συναλλαγών προς ένα πιο ολοκληρωμένο μοντέλο ψηφιακής διακυβέρνησης. Ωστόσο, κρίσιμες πτυχές όπως η πλήρης διαλειτουργικότητα, η ενιαία ταυτοποίηση χρηστών και η αναδιοργάνωση διαδικασιών παραμένουν σε εξέλιξη (Kyriazis & Economides, 2021), δείχνοντας ότι η χώρα βρίσκεται ακόμη στη φάση μετάβασης προς τον ολοκληρωμένο μετασχηματισμό.

Η κατανόηση των μοντέλων ωριμότητας είναι σημαντική, διότι επιτρέπει την αξιολόγηση του επιπέδου ανάπτυξης μιας χώρας και τη χάραξη πολιτικών που ανταποκρίνονται στις πραγματικές δυνατότητες και ανάγκες της δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, διευκολύνει τον εντοπισμό των προκλήσεων που πρέπει να αντιμετωπιστούν για την επίτευξη ενός αποτελεσματικού, συνεκτικού και προσβάσιμου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Andersen & Henriksen, 2006, OECD, 2020).

3. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο: Εξέλιξη και προκλήσεις

3.1 Το Ψηφιακό Περιβάλλον της Κύπρου και η Εθνική Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο συνδέεται άμεσα με τη σταδιακή υιοθέτηση ψηφιακών πολιτικών και την ανάγκη εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Η ένταξη της χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 2004 αποτέλεσε καθοριστικό σημείο, καθώς η Κύπρος κλήθηκε να ευθυγραμμιστεί με τις ευρωπαϊκές στρατηγικές για την ψηφιακή οικονομία και την αξιοποίηση των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα. Η αποτύπωση αυτής της πορείας σε ευρωπαϊκούς δείκτες, όπως ο DESI, καταδεικνύει μια διαχρονική υστέρηση έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου, κυρίως σε τομείς όπως η διαλειτουργικότητα, η υιοθέτηση προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων (European Commission, 2023). Συγκεκριμένα, η Κύπρος κατατάσσεται σταθερά κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο σε δείκτες όπως οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και οι ψηφιακές δεξιότητες, γεγονός που υποδεικνύει δομικές αδυναμίες στη λειτουργία και διάχυση των ψηφιακών πολιτικών.

Η ίδρυση του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής το 2018 συνέβαλε σε μια περισσότερο συστηματική προσπάθεια ψηφιακής αναδιοργάνωσης. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2020–2025 (Government of Cyprus, 2021) αποτέλεσε το πρώτο ολοκληρωμένο πλαίσιο που προσδιόρισε στόχους και άξονες δράσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους. Η Στρατηγική αυτή στοχεύει στη δημιουργία ενός έξυπνου, απλού και προσβάσιμου συστήματος δημόσιας διοίκησης, επενδύοντας παράλληλα σε ψηφιακές δεξιότητες, τεχνολογικές υποδομές και καινοτόμες υπηρεσίες. Το πλαίσιο αυτό συνδέθηκε για πρώτη φορά με συγκεκριμένους δείκτες απόδοσης, οι οποίοι παρακολουθούνται μέσω ευρωπαϊκών μηχανισμών χρηματοδότησης, όπως το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Παρά τις θετικές αυτές εξελίξεις, η Κύπρος εξακολουθεί να βρίσκεται σε μια μεταβατική φάση όπου συνυπάρχουν παραδοσιακές διοικητικές δομές με νέες ψηφιακές πρακτικές. Η υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών δεν συνοδεύτηκε πάντοτε από τον αναγκαίο οργανωσιακό μετασχηματισμό, ενώ η διάχυση της ψηφιακής κουλτούρας εντός των δημόσιων οργανισμών παραμένει ανομοιογενής. Μελέτες επισημαίνουν ότι η κυπριακή δημόσια διοίκηση παρουσιάζει κατακερματισμό, περιορισμένη συνεργασία μεταξύ φορέων και ελλιπή μηχανισμό κεντρικού συντονισμού των ψηφιακών δράσεων (Kyriazis & Economides, 2021). Το γεγονός αυτό επηρεάζει την ταχύτητα υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες.

3.2 Η Ανάπτυξη της Κυβερνητικής Πύλης (gov.cy) και η Εξέλιξη των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η κυβερνητική πύλη (gov.cy) αποτελεί το κεντρικό σημείο πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κυπριακού δημοσίου. Η λειτουργία της σηματοδότησε μια σημαντική μετατόπιση προς την ενοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών, επιτρέποντας στους πολίτες να διεκπεραιώνουν διαδικασίες χωρίς φυσική παρουσία. Η πύλη ενσωματώνει υπηρεσίες από διάφορα υπουργεία και ανεξάρτητους φορείς, όπως φορολογικές υπηρεσίες, αιτήσεις κοινωνικών επιδομάτων, έκδοση πιστοποιητικών και διεκπεραίωση πληρωμών.

Παρά τη λειτουργικότητα και τη σημαντική πρόοδο, η ανάπτυξη της κυβερνητικής πύλης δεν ήταν χωρίς προκλήσεις. Σύμφωνα με το eGovernment Benchmark της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2023), η Κύπρος εμφανίζει χαμηλά ποσοστά τεχνικής και

οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών «μιας στάσης». Η απουσία ολοκληρωμένης διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων παρέμενε σημαντικό ζήτημα, γεγονός που δυσχέραινε τη δημιουργία ενιαίων υπηρεσιών. Η ένταξη νέων υπηρεσιών συχνά απαιτούσε εκτεταμένο συντονισμό και προσαρμογές σε επίπεδο υποδομών και διαδικασιών, καθώς πολλά δημόσια συστήματα λειτουργούσαν αυτόνομα, χωρίς δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων.

Παράλληλα, η ενιαία ταυτοποίηση χρηστών δεν επιτεύχθηκε άμεσα, με αποτέλεσμα διαφορετικές υπηρεσίες να χρησιμοποιούν ξεχωριστά συστήματα πιστοποίησης. Αυτό αύξανε τη δυσκολία χρήσης, ειδικά για ομάδες με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες. Επιπλέον, η τεχνική υποστήριξη και η προσβασιμότητα των υπηρεσιών δεν ήταν πάντοτε επαρκείς, οδηγώντας σε προβλήματα πλοήγησης ή καθυστερήσεις. Οι εκθέσεις αξιολόγησης της Κύπρου συχνά καταγράφουν ζητήματα προσβασιμότητας και ανεπαρκούς υποστήριξης χρηστών (United Nations, 2022), γεγονός που υποδηλώνει την ανάγκη για συστηματικότερη προσέγγιση στον σχεδιασμό φιλικών ψηφιακών υπηρεσιών.

Ωστόσο, η κυβερνητική πύλη αποτέλεσε θεμέλιο λίθο της ψηφιακής μετάβασης, προσφέροντας μια πρώτη συστηματική προσπάθεια για τη συγκέντρωση υπηρεσιών σε μια ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα. Τα τελευταία χρόνια καταγράφεται αυξημένη επισκεψιμότητα και χρήση της πύλης, γεγονός που υποδεικνύει βελτίωση στην εμπειρία χρήστη, αλλά και αυξανόμενη εμπιστοσύνη των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η στελέχωση της πύλης με πρόσθετες λειτουργίες και η σταδιακή βελτίωση της εμπειρίας χρήστη αποτελούν σημαντικές ενδείξεις ότι η Κύπρος κινείται προς ένα ψηφιακό οικοσύστημα πιο ολοκληρωμένο και φιλικό προς τον πολίτη.

3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά την Πανδημία COVID-19

Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε για την Κύπρο, όπως και για πολλές άλλες χώρες, καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, το κράτος χρειάστηκε να αναπτύξει νέα ψηφιακά εργαλεία και να επεκτείνει τις υφιστάμενες υπηρεσίες του, ώστε να διασφαλίσει τη συνέχεια των διοικητικών λειτουργιών σε μια περίοδο περιορισμών και φυσικού αποκλεισμού. Η Κύπρος κατέγραψε τη δεύτερη μεγαλύτερη αύξηση χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη μεταξύ

2020 και 2021, σύμφωνα με το DESI (European Commission, 2023), γεγονός που αντανάκλα την ένταση της ψηφιοποίησης κατά την περίοδο της κρίσης.

Κατά την πρώτη φάση της πανδημίας, η κυβέρνηση ενεργοποίησε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως πλατφόρμες για χορήγηση επιδομάτων, δηλώσεις μετακίνησης, έκδοση υγειονομικών πιστοποιητικών και διαδικτυακές εφαρμογές ενημέρωσης του κοινού. Η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για τα επιδόματα εργασίας και τις οικονομικές ενισχύσεις αποτέλεσε ένα από τα πλέον σημαντικά μέτρα, καθώς χιλιάδες πολίτες και επιχειρήσεις έπρεπε να εξυπηρετηθούν αποκλειστικά ψηφιακά. Στο UN E-Government Survey (2022), επισημαίνεται ότι η Κύπρος βελτίωσε τον δείκτη Online Service Delivery κατά την πανδημία περισσότερο από τα περισσότερα κράτη της ΝΑ Ευρώπης, υποδηλώνοντας ουσιαστική ενίσχυση της ψηφιακής ετοιμότητας.

Η μετάβαση αυτή ανέδειξε τόσο τις δυνατότητες όσο και τις αδυναμίες της κυπριακής δημόσιας διοίκησης. Από τη μια πλευρά, η άμεση δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών απέδειξε ότι το κράτος είχε τη δυνατότητα να αντιδράσει ευέλικτα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Από την άλλη πλευρά, φάνηκαν σοβαρές δυσκολίες σε επίπεδο τεχνικής υποστήριξης, σταθερότητας των συστημάτων και διαχείρισης αυξημένων ψηφιακών φορτίων.

Η βιβλιογραφία έχει τονίσει ότι η διοικητική ανθεκτικότητα σε συνθήκες κρίσεων συνδέεται με την ικανότητα των οργανισμών να επιδεικνύουν προσαρμοστικότητα και ευελιξία (UNDESA, 2021). Στο πλαίσιο αυτό, η Κύπρος κατόρθωσε να διατηρήσει ένα λειτουργικό επίπεδο διοικητικής συνέχειας, ωστόσο η απουσία προϋπάρχουσας πλήρους διαλειτουργικότητας περιόρισε τη δυνατότητα άμεσης και απρόσκοπτης εξυπηρέτησης των πολιτών.

Σημαντική ήταν και η αλλαγή που επέφερε η πανδημία στον τρόπο αλληλεπίδρασης των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Η εξοικείωση με τις ψηφιακές διαδικασίες αυξήθηκε, ενώ πολλές λειτουργίες που εισήχθησαν προσωρινά διατηρήθηκαν και μετά την άρση των περιορισμών. Συγκεκριμένα, η Κύπρος αύξησε το ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες από 48% το 2019 σε 70% το 2021 (European Commission, 2023). Παρ' όλα αυτά, η υποχρεωτική ψηφιοποίηση ανέδειξε τα όρια των ψηφιακών δεξιοτήτων ορισμένων ομάδων, δημιουργώντας νέα ή ενισχυμένα εμπόδια πρόσβασης.

Συνολικά, η COVID-19 λειτούργησε ως καταλύτης αλλά και ως «τεστ αντοχής» για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Κύπρου. Το κράτος απέδειξε ικανότητα γρήγορης ψηφιακής προσαρμογής, αλλά οι αδυναμίες σε υποδομές, διαλειτουργικότητα και υποστήριξη χρηστών ανέδειξαν την ανάγκη για πιο μακροπρόθεσμο και συστηματικό σχεδιασμό.

3.4 Μορφές και Έκταση Ψηφιακού Αποκλεισμού στην Κύπρο

Ο ψηφιακός αποκλεισμός αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο στη δίκαιη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ειδικά σε ένα περιβάλλον όπου η εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών καναλιών γίνεται ολοένα και πιο κρίσιμη. Στην Κύπρο, ο ψηφιακός αποκλεισμός εκδηλώνεται με ποικίλους τρόπους και επηρεάζει διαφορετικές κοινωνικές ομάδες, όπως ηλικιωμένους, άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, κατοίκους αγροτικών περιοχών και άτομα με χαμηλά εισοδήματα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είναι δεδομένη, είτε λόγω οικονομικών περιορισμών είτε λόγω γεωγραφικών ιδιαιτεροτήτων.

Ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα αφορά τη χαμηλή ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Σύμφωνα με σχετικές μελέτες, η Κύπρος παρουσιάζει χαμηλές επιδόσεις στον τομέα αυτό σε σύγκριση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Helsper, 2021). Πιο συγκεκριμένα, η Κύπρος καταγράφει ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά ψηφιακών δεξιοτήτων στην ΕΕ, με μόλις 46% του πληθυσμού να διαθέτει τουλάχιστον βασικές δεξιότητες, έναντι 54% του ευρωπαϊκού μέσου όρου (European Commission, 2023). Η έλλειψη ψηφιακής αυτοπεποίθησης, η δυσκολία κατανόησης των ψηφιακών διαδικασιών και η ανεπάρκεια υποστήριξης αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες που εμποδίζουν σημαντικό μέρος του πληθυσμού να αξιοποιήσει αποτελεσματικά τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Κατά την περίοδο της πανδημίας, τα προβλήματα αυτά έγιναν πιο έντονα. Πολίτες χωρίς τα κατάλληλα τεχνολογικά μέσα ή χωρίς τις δεξιότητες να χρησιμοποιήσουν πλατφόρμες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης βρέθηκαν αντιμέτωποι με δυσκολίες στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες. Η βιβλιογραφία επισημαίνει ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός οδηγεί σε κοινωνική ανισότητα και σε περιορισμούς στην άσκηση δικαιωμάτων (Van Dijk, 2020). Στην Κύπρο, αυτό καταγράφηκε με τη μορφή καθυστερήσεων στην υποβολή αιτήσεων, αδυναμίας χρήσης ψηφιακών εργαλείων και αυξημένης εξάρτησης από τρίτους για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών. Έρευνα του Υφυπουργείου Καινοτομίας (2022) καταγράφει ότι το 28% των

ηλικιωμένων δήλωσε αδυναμία χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών χωρίς βοήθεια τρίτου, γεγονός που ενισχύει τον κίνδυνο αποκλεισμού.

Η απουσία προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες αποτελεί επίσης κρίσιμο ζήτημα. Αν και έχουν γίνει προσπάθειες συμμόρφωσης με τα πρότυπα WCAG (W3C, 2018), αρκετές ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξακολουθούν να παρουσιάζουν εμπόδια πλοήγησης ή ανεπαρκή υποστήριξη, περιορίζοντας την προσβασιμότητα. Ο οργανισμός W3C (2018) επισημαίνει ότι ακόμη και μικρές ελλείψεις στον σχεδιασμό διεπαφής μπορούν να αποκλείσουν χρήστες με προβλήματα όρασης, κινητικότητας ή γνωστικής επεξεργασίας. Ο σχεδιασμός υπηρεσιών χωρίς τη συμμετοχή των χρηστών και χωρίς έμφαση στη συμπερίληψη οδηγεί σε πρακτικές που ενισχύουν τις υπάρχουσες κοινωνικές ανισότητες.

3.5 Διοικητικές Αδυναμίες και Θεσμικές Προκλήσεις

Η πρόοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο δεν μπορεί να αξιολογηθεί ανεξάρτητα από τις διοικητικές δομές και τις θεσμικές προκλήσεις που επηρεάζουν την υλοποίησή της. Η κυπριακή δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από ορισμένες χρόνιες αδυναμίες, όπως η γραφειοκρατική κουλτούρα, η περιορισμένη συνεργασία μεταξύ υπηρεσιών και η έλλειψη επαρκούς μηχανισμού συντονισμού των ψηφιακών δράσεων. Αυτά τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν σημαντικά την ικανότητα του κράτους να σχεδιάσει και να υλοποιήσει ολοκληρωμένες ψηφιακές πολιτικές.

Ένα από τα κύρια προβλήματα αφορά τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Η απουσία κοινών προτύπων και η χρήση ετερογενών τεχνολογικών λύσεων καθιστά δύσκολη την ανταλλαγή δεδομένων. Η διαλειτουργικότητα είναι κρίσιμο στοιχείο της σύγχρονης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επιτρέπει τη δημιουργία ενιαίων υπηρεσιών και μειώνει το διοικητικό βάρος για τους πολίτες. Η βιβλιογραφία επισημαίνει ότι η επιτυχής υλοποίηση τέτοιων συστημάτων απαιτεί οργανωσιακές αλλαγές, πολιτική δέσμευση και τεχνικό σχεδιασμό υψηλού επιπέδου (Cordella & Tempini, 2015).

Η επάρκεια του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί επίσης κομβικό παράγοντα. Παρόλο που έχουν γίνει βήματα για την εκπαίδευση των δημόσιων υπαλλήλων σε ψηφιακές δεξιότητες, τα επίπεδα ικανότητας ποικίλλουν σημαντικά μεταξύ των υπηρεσιών. Μελέτες καταγράφουν σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες μεταξύ των υπουργείων και

των ημικρατικών οργανισμών (Margetts & Dunleavy, 2013, Kyriazis & Economides, 2021). Σε αρκετές περιπτώσεις, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού καθυστερεί την ανάπτυξη νέων εφαρμογών ή δημιουργεί εξάρτηση από εξωτερικούς συνεργάτες, γεγονός που επηρεάζει την ευελιξία του συστήματος.

Πέραν αυτών, η υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών συχνά συναντά αντίσταση, είτε λόγω φόβου για αλλαγή, είτε λόγω ανεπαρκούς κατανόησης των πλεονεκτημάτων των ψηφιακών λύσεων. Η μετάβαση προς ένα ψηφιακό μοντέλο διακυβέρνησης προϋποθέτει την αναθεώρηση διαδικασιών, την απλοποίηση κανόνων και τη σταδιακή ενδυνάμωση της διοικητικής κουλτούρας.

3.6 Ευρωπαϊκές Συγκρίσεις και Μαθήματα για την Κύπρο

Η αξιολόγηση της κυπριακής προόδου σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για την κατανόηση των δυνατοτήτων και των αδυναμιών της χώρας. Χώρες όπως η Εσθονία, η Φινλανδία και η Ολλανδία έχουν αναπτύξει προηγμένα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βασισμένα σε αρχές διαλειτουργικότητας, ενιαίας ταυτοποίησης χρηστών και προσβασιμότητας.

Η Εσθονία αποτελεί διεθνές πρότυπο χάρη στο ολοκληρωμένο σύστημα eID και την αρχιτεκτονική X-Road, που επιτρέπει απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φορέων. Σύμφωνα με το UN E-Government Survey (2022), η Εσθονία βρίσκεται στις πρώτες θέσεις παγκοσμίως σε δείκτες διαλειτουργικότητας και ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, λειτουργώντας ως σημείο αναφοράς για χώρες με πληθυσμιακά και διοικητικά χαρακτηριστικά αντίστοιχα της Κύπρου. Επίσης, η Φινλανδία έχει ενσωματώσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε μια ευρύτερη στρατηγική κοινωνικής ευημερίας, δίνοντας έμφαση στη συμπερίληψη και τις ψηφιακές δεξιότητες. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2023) καταγράφει ότι η Φινλανδία βρίσκεται σταθερά στην κορυφή των δεικτών eGovernment User Centricity, Technical Enablers και Transparency, στοιχεία που αποτυπώνουν ένα ώριμο σύστημα που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών. Αξίζει να αναφερθεί και η Ολλανδία, η οποία έχει εφαρμόσει μοντέλα συμμετοχικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών και τη διαφάνεια. Η Ολλανδία επενδύει συστηματικά στη δημιουργία ανοικτών δεδομένων (open data), προάγοντας τη διαφάνεια και την κοινωνική λογοδοσία. Σύμφωνα με

το eGovernment Benchmark (European Commission, 2023), η Ολλανδία συγκαταλέγεται στις χώρες με το υψηλότερο επίπεδο διαφάνειας και προσβασιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Αντίθετα, η Κύπρος κινείται με βραδύτερο ρυθμό προς αυτά τα πρότυπα. Το DESI (European Commission, 2023) καταγράφει ότι η Κύπρος υστερεί σε διαλειτουργικότητα, ενιαία ταυτοποίηση, ψηφιακές δεξιότητες και τεχνικούς ενεργοποιητές (technical enablers), παράγοντες που περιορίζουν την ωρίμανση του ψηφιακού κράτους. Ωστόσο, η σύγκριση αποκαλύπτει συγκεκριμένα πεδία όπου μπορούν να εφαρμοστούν καλές πρακτικές: ανάπτυξη ενιαίας ψηφιακής ταυτότητας, επένδυση στην εκπαίδευση προσωπικού, υιοθέτηση διαλειτουργικών συστημάτων και ενίσχυση της συμμετοχικότητας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω του eGovernment Benchmark (European Commission, 2023), έχει υπογραμμίσει τη σημασία αυτών των πυλώνων για την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προσφέροντας έναν χάρτη πορείας που μπορεί να αξιοποιήσει η Κύπρος.

Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν εξελίσσεται μόνο μέσω τεχνολογίας, αλλά μέσω ολιστικών μεταρρυθμίσεων, θεσμικής συνεργασίας και κοινωνικής συμμετοχής. Η Κύπρος έχει τη δυνατότητα να ενσωματώσει τα μαθήματα των χωρών αυτών, προσαρμοσμένα στις δικές της ιδιαιτερότητες.

3.7 Σύνοψη – συμπεράσματα κεφαλαίου

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο κατά την τελευταία δεκαετία αποκαλύπτει μια πορεία προόδου αλλά και μια σειρά από σημαντικές προκλήσεις. Η δημιουργία του gov.cy, η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η εθνική ψηφιακή στρατηγική αποτελούν θετικά βήματα προς την ενίσχυση της ψηφιακής ωριμότητας. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε τις διαδικασίες και ανέδειξε τη σημασία της ψηφιακής ετοιμότητας, ωστόσο αποκάλυψε ταυτόχρονα τις αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης, τόσο σε επίπεδο τεχνικών συστημάτων όσο και σε επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων.

Ο ψηφιακός αποκλεισμός παραμένει σοβαρή πρόκληση, επηρεάζοντας την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες. Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων, η υιοθέτηση προσβάσιμων υπηρεσιών και η ενσωμάτωση της συμπερίληψης στον σχεδιασμό των πολιτικών αποτελούν αναγκαίες προϋποθέσεις για τη βελτίωση της κατάστασης. Παράλληλα, η σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες προσφέρει πολύτιμες ιδέες για την εξέλιξη της

κυπριακής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα πιο ολοκληρωμένο και αποτελεσματικό μοντέλο.

Συνολικά, η Κύπρος βρίσκεται σε μια κρίσιμη καμπή, όπου απαιτείται συνδυασμός τεχνολογικών, διοικητικών και κοινωνικών παρεμβάσεων για να επιτευχθεί ο στόχος ενός σύγχρονου, συμπεριληπτικού και ανθεκτικού ψηφιακού κράτους. Το παρόν κεφάλαιο προσφέρει το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα τοποθετηθεί η ερευνητική διαδικασία που ακολουθεί, αναδεικνύοντας τα κεντρικά ζητήματα που θα εξεταστούν στη συνέχεια της διατριβής.

4. Μεθοδολογία

Η μεθοδολογική προσέγγιση της παρούσας διατριβής διαμορφώνεται με σκοπό να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόστηκε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο την περίοδο της πανδημίας COVID-19, καθώς και να αποτυπώσει τις εμπειρίες και τις αντιλήψεις τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά μια πολύπλευρη διαδικασία που συνδέει τεχνολογικούς, διοικητικούς και κοινωνικούς παράγοντες. Η ανάλυσή της συνεπώς απαιτεί μια μεθοδολογική δομή που να μπορεί να καταγράψει με ακρίβεια τόσο μετρήσιμα δεδομένα όσο και βιωματικές αφηγήσεις. Για τον λόγο αυτό επιλέγεται η εφαρμογή μιας μικτής μεθοδολογικής προσέγγισης, η οποία συνδυάζει ποσοτικές και ποιοτικές τεχνικές προκειμένου να επιτευχθεί μια όσο το δυνατόν πληρέστερη κατανόηση του υπό εξέταση φαινομένου.

Η έρευνα χαρακτηρίζεται από περιγραφικό προσανατολισμό, καθώς επιδιώκει να αποτυπώσει τη λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, τις εμπειρίες των πολιτών, τις πρακτικές των δημόσιων υπαλλήλων και το επίπεδο ετοιμότητας της διοίκησης, χωρίς να εστιάζει στην αιτιώδη σχέση μεταξύ μεταβλητών. Η επιλογή περιγραφικού σχεδιασμού είναι σύμφωνη με πρακτικές που συναντώνται στη διερεύνηση φαινομένων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε συνθήκες κρίσης (Mergel, 2019), δεδομένου ότι η περίοδος της πανδημίας επέβαλε μια ταχεία αναδιάρθρωση του συστήματος εξυπηρέτησης του πολίτη και δημιούργησε νέα δεδομένα, τα οποία χρήζουν συστηματικής καταγραφής και ανάλυσης.

4.1 Φιλοσοφική Προσέγγιση και Ερευνητικός Σχεδιασμός

Η έρευνα στηρίζεται στη φιλοσοφική προσέγγιση του πραγματολογισμού (pragmatism), σύμφωνα με την οποία η επιλογή των ερευνητικών μεθόδων καθορίζεται από την πρακτική τους αξία στην κατανόηση του υπό διερεύνηση προβλήματος. Η χρήση πραγματολογικής οπτικής έχει υιοθετηθεί ευρέως σε μελέτες διοικητικών συστημάτων που απαιτούν πολυδιάστατη ανάλυση (Creswell & Plano Clark, 2018), αφού ο πραγματολογισμός επιτρέπει τον συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών εργαλείων, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο για τη συγκέντρωση επαρκούς και αξιόπιστου υλικού. Επιπλέον, θεωρεί την εμπειρία των συμμετεχόντων ως ουσιαστική πηγή πληροφόρησης, στοιχείο ιδιαίτερα χρήσιμο σε έρευνες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπου οι εμπειρίες των χρηστών έχουν καθοριστική σημασία.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ερευνητικός σχεδιασμός είναι περιγραφικός. Η έμφαση δίνεται στην καταγραφή και ερμηνεία των πρακτικών, δυσκολιών, στρατηγικών και στάσεων που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια της κρίσης. Ο περιγραφικός σχεδιασμός επιτρέπει τη διεξοδική αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και κοινωνικών παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών.

4.2 Ερευνητική Στρατηγική: Μικτή Μέθοδος

Για την πλήρη προσέγγιση των ζητημάτων της διατριβής επιλέγεται η μικτή μέθοδος (mixed methods), η οποία παρέχει τη δυνατότητα συνδυασμού ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων (Gil-García & Pardo, 2020). Η επιλογή αυτή δικαιολογείται από τη φύση του θέματος, καθώς η εμπειρία των πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες δεν μπορεί να αποτυπωθεί αποκλειστικά με αριθμητικούς δείκτες, απαιτώντας παράλληλα και ποιοτική διερεύνηση των δυσκολιών, των συναισθημάτων, αλλά και της αντίληψης της διοικητικής λειτουργίας.

Η ποσοτική διάσταση αφορά τη συλλογή δεδομένων μέσω δομημένων ερωτηματολογίων με κλειστές ερωτήσεις και κλίμακες Likert, επιτρέποντας τη μέτρηση τάσεων, επιπέδων ικανοποίησης και βαθμών χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών. Η ποιοτική διάσταση υλοποιείται μέσα από ανοικτές ερωτήσεις στα ερωτηματολόγια, οι οποίες προσφέρουν τη δυνατότητα καταγραφής εμπειριών που δεν μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, όπως οι αντιλήψεις για τον βαθμό δυσκολίας, οι προβληματισμοί για την προσβασιμότητα ή οι προσωπικές προτάσεις βελτίωσης.

4.3 Πληθυσμός και Δείγμα

Ο πληθυσμός της έρευνας αποτελείται από δύο ομάδες: τους πολίτες της Κύπρου και τους δημόσιους υπαλλήλους. Οι πολίτες που θα συμμετάσχουν είναι άτομα που έχουν χρησιμοποιήσει ή επιχειρήσαν να χρησιμοποιήσουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Η δεύτερη ομάδα περιλαμβάνει δημόσιους υπαλλήλους που εργάζονται σε υπηρεσίες σχετικές με την παροχή ή τη διαχείριση ψηφιακών υπηρεσιών και είχαν άμεση εμπλοκή στη διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την περίοδο της πανδημίας.

Η δειγματοληψία θα πραγματοποιηθεί με μεθόδους ευκολίας, δηλαδή με επιλογή ατόμων που είναι διαθέσιμα και πρόθυμα να συμμετάσχουν στην έρευνα. Παρά το γεγονός ότι η δειγματοληψία ευκολίας έχει περιορισμούς (Bryman, 2016), θεωρείται κατάλληλη σε περιγραφικές έρευνες και σε μελέτες πληθυσμών με ανομοιογενή πρόσβαση σε ψηφιακά μέσα.

Παρά τους περιορισμούς της δειγματοληψίας ευκολίας, καταβλήθηκε προσπάθεια να διασφαλιστεί ποικιλία ως προς τα βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως ηλικία, φύλο και επίπεδο εκπαίδευσης, όπως παρουσιάζεται στους σχετικούς πίνακες του Κεφαλαίου 5.

Η παρούσα εργασία δεν θα περιοριστεί αποκλειστικά στη διαδικτυακή διανομή, αλλά θα ακολουθήσει μια διττή στρατηγική συλλογής δεδομένων που περιλαμβάνει τόσο ηλεκτρονική διανομή όσο και φυσική διανομή έντυπων ερωτηματολογίων. Η δεύτερη επιλογή κρίνεται απαραίτητη, καθώς επιτρέπει τη συμμετοχή ατόμων που ενδέχεται να υφίστανται ψηφιακό αποκλεισμό και να μην έχουν πρόσβαση ή εξοικείωση με ηλεκτρονικές φόρμες. Η έντυπη διανομή θα γίνει σε δημόσιους χώρους, σε κοινότητες, αγροτικές περιοχές, δήμους, κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη και κέντρα ημερήσιας φροντίδας ηλικιωμένων, καθώς και σε άλλους χώρους στους οποίους υπάρχει πρόσβαση σε πληθυσμούς που συχνά υποεκπροσωπούνται σε διαδικτυακές έρευνες.

Το αναμενόμενο μέγεθος του δείγματος για τους πολίτες εκτιμάται ότι θα κυμανθεί μεταξύ 150 και 300 ατόμων, ενώ για τους δημόσιους υπαλλήλους μεταξύ 40 και 100 ατόμων, ώστε να είναι επαρκή για περιγραφική ανάλυση.

Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα βασίστηκαν σε αντίστοιχα εργαλεία προηγούμενων μελετών που εξετάζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τον

ψηφιακό αποκλεισμό (π.χ. European Commission, United Nations), προσαρμοσμένα στο κυπριακό διοικητικό πλαίσιο. Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας περιεχομένου (content validity), οι ερωτήσεις ελέγχθηκαν ως προς τη σαφήνεια και τη συνάφειά τους με τους ερευνητικούς στόχους.

4.4 Ερευνητικά Εργαλεία

Οι ανάγκες της διατριβής εξυπηρετούνται από δύο δομημένα ερωτηματολόγια, τα οποία σχεδιάζονται ειδικά για την παρούσα έρευνα. Το πρώτο ερωτηματολόγιο απευθύνεται στους πολίτες και περιλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα, ερωτήσεις για τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, για το επίπεδο ευκολίας κατά τη χρήση τους, για τις εμπειρίες της περιόδου της πανδημίας και για τον βαθμό ψηφιακής επάρκειας. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε δημόσιους υπαλλήλους και διερευνά θέματα όπως η διοικητική ετοιμότητα, η αποτελεσματικότητα των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ανάγκες κατάρτισης, οι εμπειρίες από την απότομη μετάβαση σε ψηφιακές διαδικασίες και οι προτεινόμενες βελτιώσεις.

Και τα δύο ερωτηματολόγια θα περιλαμβάνουν σύντομες ανοικτές ερωτήσεις, προκειμένου οι συμμετέχοντες να έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις και τις εμπειρίες τους. Η πλήρης μορφή των ερωτηματολογίων θα συμπεριληφθεί στα παραρτήματα της διατριβής.

4.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων θα πραγματοποιηθεί με δύο τρόπους. Πρώτον, μέσω διαδικτυακής φόρμας, ώστε να είναι δυνατή η ταχεία και οικονομική διανομή των ερωτηματολογίων σε πληθώρα συμμετεχόντων. Δεύτερον, με φυσική διανομή έντυπων ερωτηματολογίων σε επιλεγμένους χώρους, όπως κοινότητες, δήμους, αγροτικές περιοχές και κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών. Η επιλογή αυτή καθιστά δυνατή την πρόσβαση σε πληθυσμιακές ομάδες που δεν είναι εξοικειωμένες με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες ή δεν διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό.

Πριν από την τελική διανομή, θα γίνει πιλοτική δοκιμή των ερωτηματολογίων σε μικρό αριθμό ατόμων προκειμένου να εντοπιστούν τυχόν ασάφειες ή προβλήματα στη διατύπωση

των ερωτήσεων (Creswell, 2014). Η διαδικασία συλλογής δεδομένων προβλέπεται να διαρκέσει δεκαπέντε με τριάντα ημέρες. Όλοι οι συμμετέχοντες θα ενημερώνονται πλήρως για τον σκοπό της έρευνας και τα δικαιώματά τους, ενώ η συμμετοχή τους θα είναι εθελοντική.

4.6 Μέθοδοι Ανάλυσης Δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί συνδυαστικά. Τα ποσοτικά δεδομένα θα επεξεργαστούν με βάση περιγραφικούς στατιστικούς δείκτες όπως ποσοστά, συχνότητες και μέσους όρους, ενώ τα αποτελέσματα θα παρουσιαστούν με συνοδευτικά γραφήματα/πίνακες. Επιπλέον, θα εξεταστούν βασικές συσχετίσεις μεταξύ επιμέρους μεταβλητών, ώστε να εντοπιστούν πιθανές διαφοροποιήσεις ανάμεσα σε ομάδες πολιτών με διαφορετικά χαρακτηριστικά.

Η ποιοτική ανάλυση θα γίνει μέσω θεματικής κωδικοποίησης των ανοικτών απαντήσεων. Με αυτόν τον τρόπο θα επιχειρηθεί να αναδειχθούν μοτίβα, δυσκολίες, αντιλήψεις και προτάσεις βελτίωσης, παρέχοντας μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση της εμπειρίας των χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών. Η συνδυαστική ανάλυση των δύο ειδών δεδομένων επιτρέπει μια πολυεπίπεδη προσέγγιση του υπό μελέτη θέματος.

4.7 Ηθικά Ζητήματα και Προστασία Δεδομένων

Η έρευνα συμμορφώνεται πλήρως με τις αρχές της ερευνητικής δεοντολογίας και με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Η συμμετοχή είναι εθελοντική και ανώνυμη, χωρίς συλλογή προσωπικών ή ευαίσθητων δεδομένων. Οι συμμετέχοντες θα ενημερώνονται πριν από την έναρξη του ερωτηματολογίου για τον σκοπό της έρευνας, τη χρήση των δεδομένων, τη διατήρηση της ανωνυμίας και το δικαίωμα αποχώρησης, αφού όλα αυτά αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την ενίσχυση της ειλικρίνειας των συμμετεχόντων (Dillman et al., 2014).

4.8 Περιορισμοί της Μεθοδολογίας

Παρά τη μεθοδολογική συνέπεια που επιχειρείται, υπάρχουν περιορισμοί που σχετίζονται με τη φύση της δειγματοληψίας και τον τύπο των εργαλείων. Η δειγματοληψία ευκολίας

σημαίνει ότι το δείγμα δεν είναι πλήρως αντιπροσωπευτικό του συνολικού πληθυσμού. Η χρήση αυτοαναφορικών ερωτηματολογίων ενδέχεται να περιλαμβάνει στοιχεία υποκειμενικότητας. Επιπλέον, η απουσία εις βάθος ατομικών συνεντεύξεων περιορίζει την ποιοτική εμβάθυνση ορισμένων θεμάτων. Παρά ταύτα, η χρήση μικτής μεθόδου με ανοικτές ερωτήσεις καλύπτει σε σημαντικό βαθμό την ανάγκη για ποιοτική διερεύνηση.

4.9 Συνολική Εκτίμηση της Μεθοδολογίας

Ο συνδυασμός ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την περίοδο της πανδημίας, ενώ η διπλή στρατηγική διανομής ερωτηματολογίων ενισχύει την εγκυρότητα των ευρημάτων, καθώς επιτρέπει τη συμμετοχή τόσο ψηφιακά ενεργών χρηστών όσο και ατόμων που μπορεί να βιώνουν ψηφιακό αποκλεισμό. Η συνολική μεθοδολογική προσέγγιση εξασφαλίζει την αναγκαία επιστημονική πληρότητα και συμβάλλει στην αξιόπιστη διαμόρφωση συμπερασμάτων σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης στην Κύπρο.

5. Ανάλυση Δεδομένων

Τα δεδομένα της έρευνας αναλύθηκαν με τη χρήση περιγραφικής στατιστικής, με στόχο την αποτύπωση τάσεων, αντιλήψεων και εμπειριών των συμμετεχόντων. Η ανάλυση επικεντρώνεται σε συχνότητες, ποσοστά και συγκρίσεις μεταξύ ομάδων, χωρίς τη διερεύνηση αιτιωδών σχέσεων.

5.1 Εισαγωγή κεφαλαίου

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της διατριβής, με στόχο τη διερεύνηση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19. Η ανάλυση βασίζεται στα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω δύο δομημένων ερωτηματολογίων: ενός που απευθυνόταν σε πολίτες και ενός σε δημόσιους υπαλλήλους. Στα ερωτηματολόγια απάντησαν 226 πολίτες και 86 δημόσιοι υπάλληλοι.

Η παρουσίαση των ευρημάτων οργανώνεται σύμφωνα με τους θεματικούς άξονες των ερωτηματολογίων και συνδέεται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο Κεφάλαιο 1. Αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, καθώς τα στοιχεία αυτά λειτουργούν ως ερμηνευτικό πλαίσιο για την κατανόηση των αποτελεσμάτων που ακολουθούν. Στη συνέχεια αναλύονται ξεχωριστά τα αποτελέσματα των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων, ενώ το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με συγκριτική αποτίμηση των δύο ομάδων.

Η ανάλυση συνδυάζει ποσοτικά δεδομένα (ποσοστά, κατανομές και μέσους όρους) με ποιοτικές αναφορές από ανοικτές απαντήσεις, ώστε να αποτυπωθεί όχι μόνο το «τι» αλλά και το «πώς» βιώθηκε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τους συμμετέχοντες.

5.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Συμμετεχόντων

Το παρόν υποκεφάλαιο παρουσιάζει τα βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων. Η ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων κρίνεται απαραίτητη, καθώς παρέχει το πλαίσιο εντός του οποίου ερμηνεύονται τα ευρήματα των επόμενων υποκεφαλαίων και επιτρέπει την κατανόηση πιθανών διαφοροποιήσεων στη χρήση και την εμπειρία από τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Η παρουσίαση που ακολουθεί είναι καθαρά περιγραφική και δεν περιλαμβάνει ερμηνευτικά σχόλια ή συσχετισμούς, οι οποίοι εξετάζονται σε επόμενες ενότητες της ανάλυσης.

5.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά πολιτών

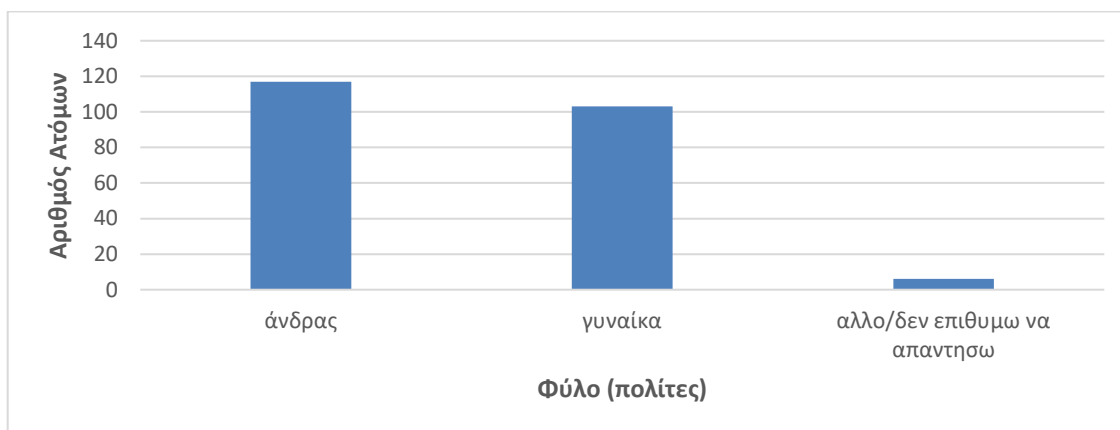
Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 226 πολίτες. Όσον αφορά το φύλο, στο δείγμα συμμετέχουν τόσο άνδρες όσο και γυναίκες, με μικρό αριθμό συμμετεχόντων να επιλέγει την κατηγορία «Άλλο / Δεν επιθυμώ να απαντήσω».

Αναφορικά με την ηλικιακή κατανομή, οι συμμετέχοντες καλύπτουν όλες τις ηλικιακές ομάδες που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο, με μεγαλύτερη συγκέντρωση στις ομάδες 30–44 και 45–59 ετών, ενώ συμμετέχουν και πολίτες ηλικίας 60 ετών και άνω, στοιχείο ιδιαίτερα σημαντικό για τη μελέτη του ψηφιακού αποκλεισμού.

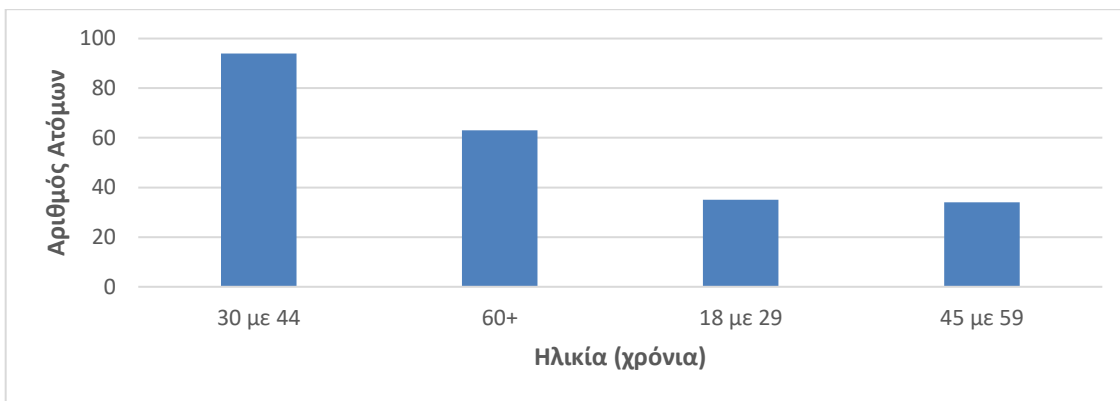
Σε επίπεδο εκπαίδευσης, το δείγμα παρουσιάζει ποικιλία μορφωτικών επιπέδων, από απόφοιτους πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έως άτομα με τριτοβάθμια εκπαίδευση και μεταπτυχιακούς ή διδακτορικούς τίτλους. Η διαφοροποίηση αυτή επιτρέπει την εξέταση της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών σε συνάρτηση με διαφορετικά επίπεδα εκπαιδευτικού υπόβαθρου.

Όσον αφορά την περιοχή μόνιμης κατοικίας, οι συμμετέχοντες προέρχονται από αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, γεγονός που προσδίδει γεωγραφική ποικιλία στο δείγμα και καθιστά δυνατή την αποτύπωση πιθανών ανισοτήτων πρόσβασης.

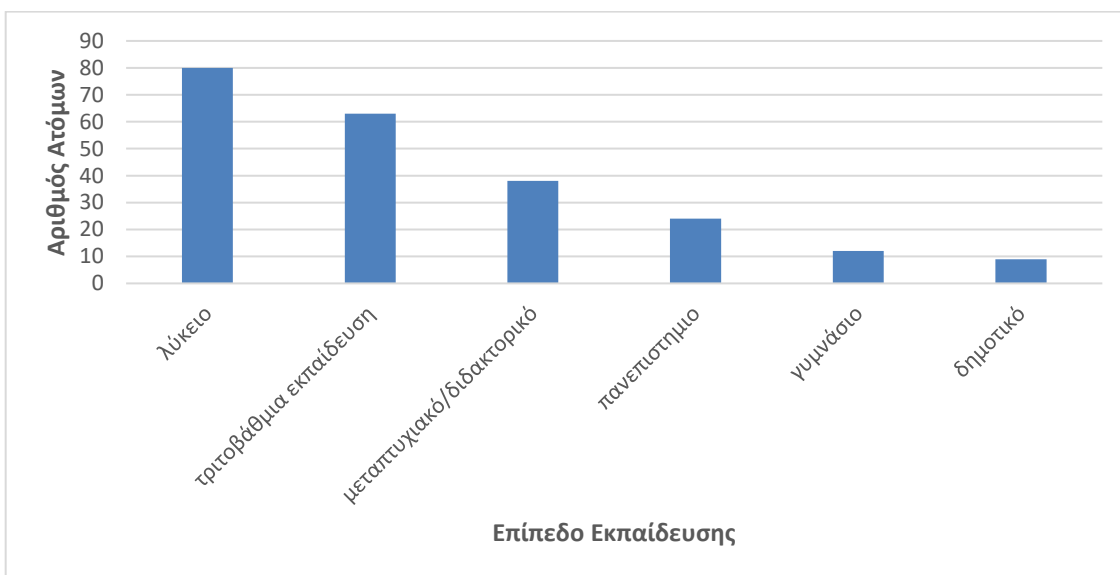
Τέλος, σε σχέση με την αυτοαξιολογούμενη οικονομική κατάσταση, οι απαντήσεις κυμαίνονται από «πολύ κακή» έως «πολύ καλή», με την πλειονότητα των συμμετεχόντων να τοποθετείται στις μεσαίες κατηγορίες. Το στοιχείο αυτό παρέχει ένα ακόμη κοινωνικοοικονομικό υπόβαθρο για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων.



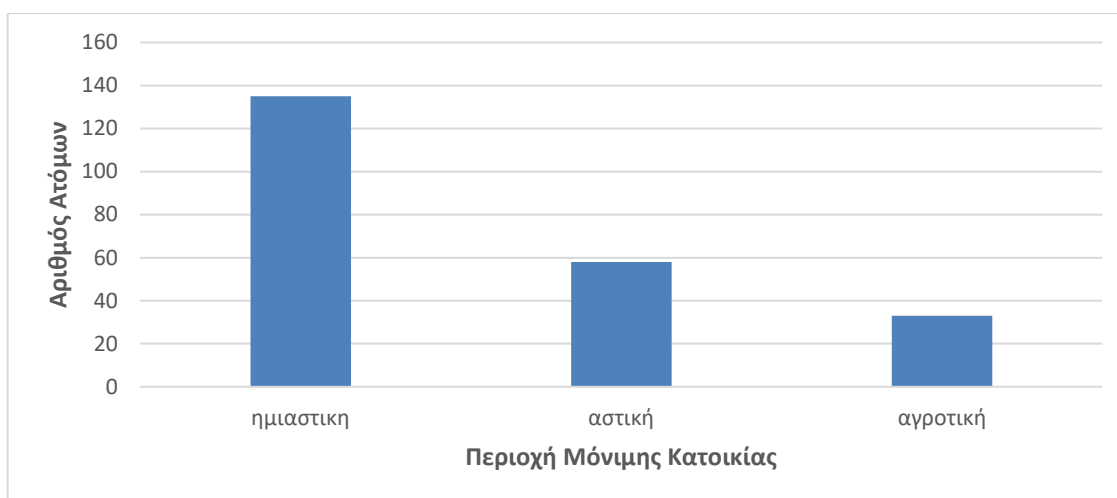
Πίνακας 1 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς το φύλο



Πίνακας 2 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την ηλικιακή ομάδα



Πίνακας 3 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης



Πίνακας 4 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την περιοχή μόνιμης κατοικίας



Πίνακας 5 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την αυτοαξιολογούμενη οικονομική κατάσταση

5.2.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά δημοσίων υπαλλήλων

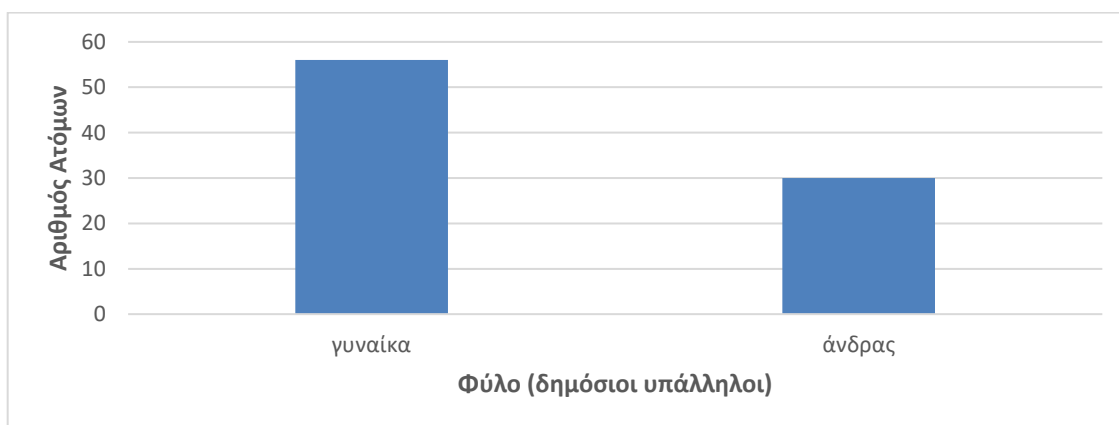
Το ερωτηματολόγιο προς τους δημόσιους υπαλλήλους συμπληρώθηκε από 86 συμμετέχοντες. Ως προς το φύλο, στο δείγμα περιλαμβάνονται περισσότερες γυναίκες.

Η ηλικιακή κατανομή των δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα εκτείνεται σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, με έμφαση στις ομάδες 18–39 (68%), χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν υπήρχε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα (32%) στις ηλικιακές ομάδες 40-59.

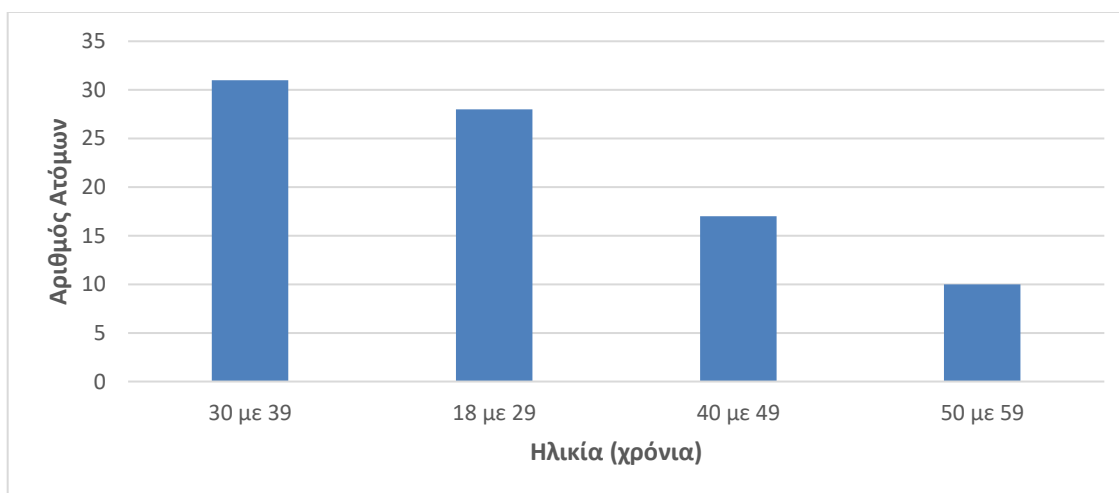
Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, η πλειονότητα των συμμετεχόντων (64%) διαθέτει μεταπτυχιακή εκπαίδευση, ενώ μικρότερο ποσοστό (18%) κατέχει διδακτορικό τίτλο. Το

υψηλό μορφωτικό επίπεδο του δείγματος είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την κατανόηση της χρήσης και διαχείρισης ψηφιακών εργαλείων εντός της δημόσιας διοίκησης.

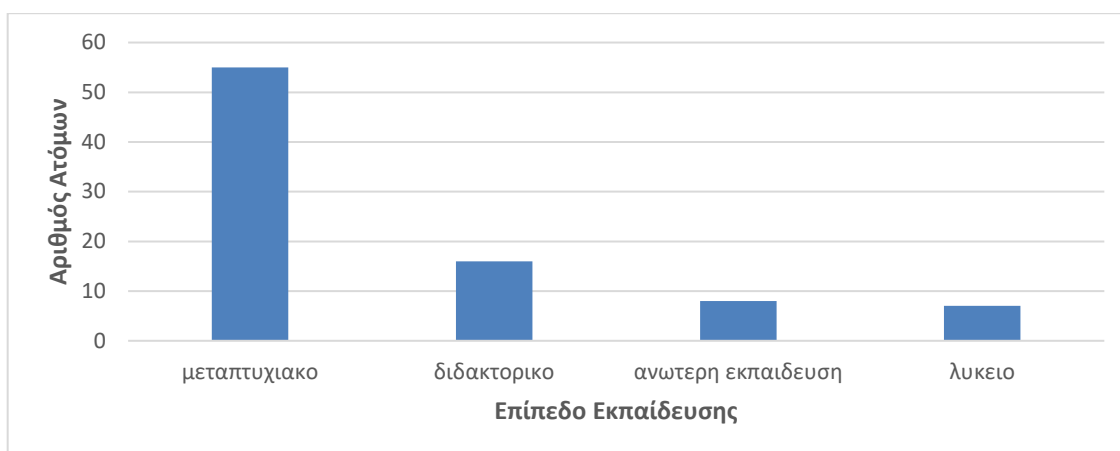
Σε σχέση με τα χρόνια υπηρεσίας στο Δημόσιο, οι απαντήσεις κατανομούνται σε όλες τις κατηγορίες, από νεότερους υπαλλήλους έως άτομα με πολυετή εμπειρία άνω των 30 ετών. Η ετερογένεια αυτή επιτρέπει την αποτύπωση διαφορετικών διοικητικών εμπειριών και βαθμών εξοικείωσης με τις ψηφιακές αλλαγές.



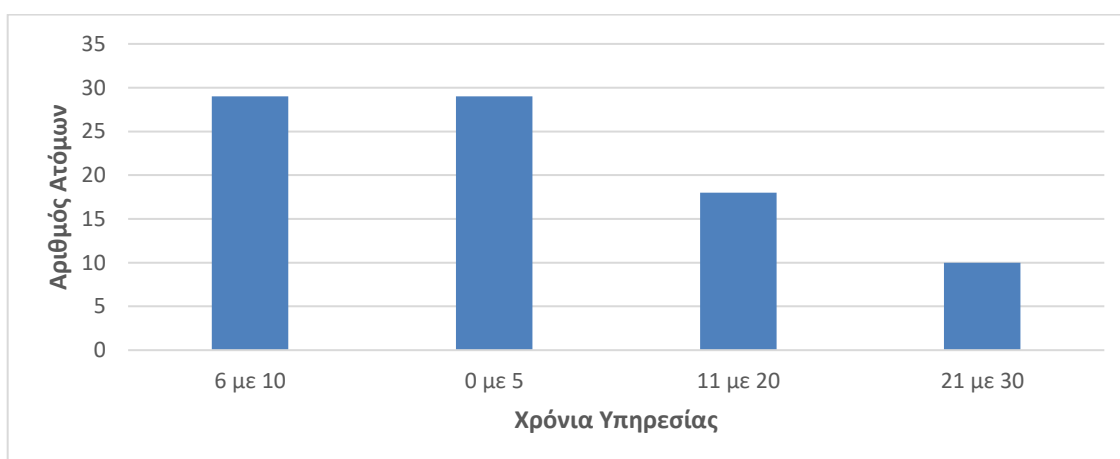
Πίνακας 6 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς το φύλο



Πίνακας 7 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς την ηλικιακή ομάδα



Πίνακας 8 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης



Πίνακας 9 Κατανομή των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων ως προς τα έτη υπηρεσίας στο Δημόσιο

5.2.3 Συνοπτική αποτίμηση δείγματος

Συνολικά, το δείγμα της έρευνας χαρακτηρίζεται από δημογραφική και κοινωνικοοικονομική ποικιλομορφία, τόσο στην ομάδα των πολιτών όσο και σε εκείνη των δημοσίων υπαλλήλων. Η σύνθεση αυτή θεωρείται κατάλληλη για την ανάλυση των εμπειριών από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 και για τη διερεύνηση ζητημάτων που σχετίζονται με τον ψηφιακό αποκλεισμό.

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά που παρουσιάστηκαν στο παρόν υποκεφάλαιο αποτελούν το πλαίσιο εντός του οποίου αναλύονται τα ευρήματα των επόμενων υποκεφαλαίων του Κεφαλαίου 5, επιτρέποντας την κατανόηση πιθανών διαφοροποιήσεων στη χρήση και την εμπειρία από τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

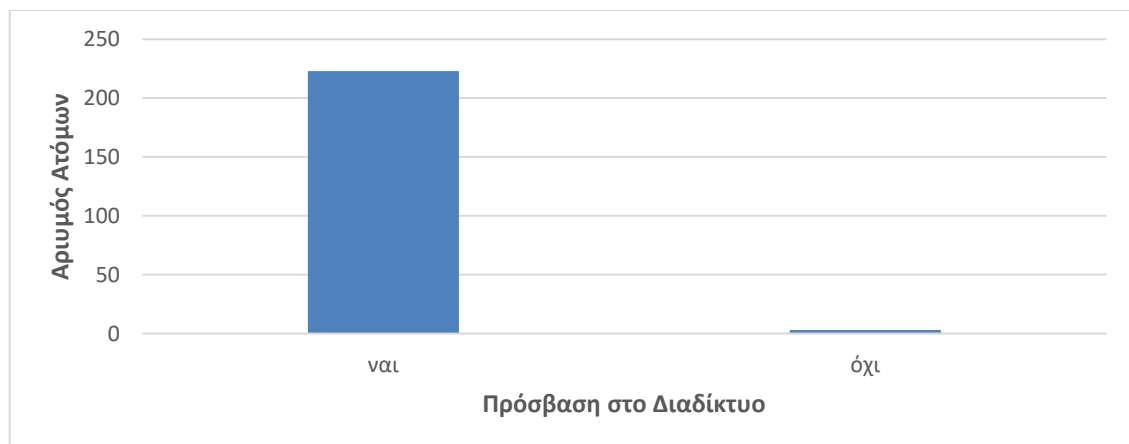
5.3 Πρόσβαση και Χρήση των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών από τους Πολίτες

Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει τον βαθμό πρόσβασης των πολιτών στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και τη συχνότητα χρήσης τους. Η ανάλυση επικεντρώνεται στην ύπαρξη σύνδεσης στο διαδίκτυο, στα μέσα πρόσβασης που χρησιμοποιούνται, καθώς και στην αντιλαμβανόμενη ευκολία πρόσβασης και πλοήγησης στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες του κράτους. Στόχος είναι η αποτύπωση του επιπέδου ψηφιακής ένταξης των πολιτών και η ανάδειξη πιθανών εμποδίων στη χρήση των e-υπηρεσιών.

5.3.1 Πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η συντριπτική πλειονότητα των πολιτών που συμμετείχαν διαθέτει σύνδεση στο διαδίκτυο. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι, σε επίπεδο βασικών τεχνολογικών υποδομών, οι προϋποθέσεις για την αξιοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών είναι σε μεγάλο βαθμό διασφαλισμένες.

Ωστόσο, η ύπαρξη σύνδεσης στο διαδίκτυο αποτελεί αναγκαία αλλά όχι επαρκή συνθήκη για την ουσιαστική χρήση των e-υπηρεσιών. Όπως θα φανεί και στις επόμενες υποενότητες, η πραγματική αξιοποίηση εξαρτάται από πρόσθετους παράγοντες, όπως ο διαθέσιμος εξοπλισμός και η ευχρηστία των ψηφιακών πλατφορμών.

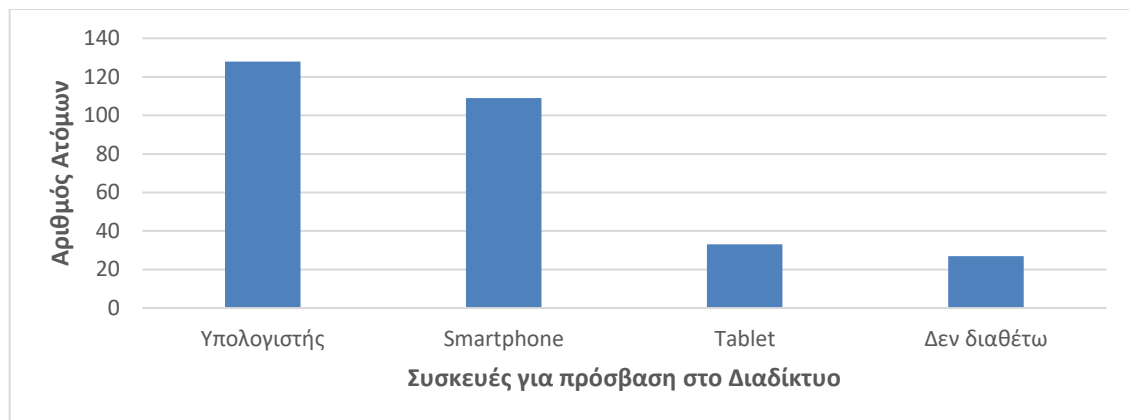


Πίνακας 10 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς τη σύνδεση στο διαδίκτυο

5.3.2 Συσκευές πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Αναφορικά με τις συσκευές που χρησιμοποιούν οι πολίτες για την πρόσβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, τα δεδομένα δείχνουν ότι κυρίαρχο ρόλο διαδραματίζουν ο υπολογιστής και το έξυπνο κινητό τηλέφωνο (80% συνδυαστικά). Η χρήση tablet καταγράφεται σε μικρότερο βαθμό (11%), ενώ περιορισμένο ποσοστό των συμμετεχόντων (9%) δηλώνει ότι δεν διαθέτει καμία κατάλληλη συσκευή.

Η ευρεία χρήση περισσότερων της μίας συσκευών από αρκετούς πολίτες υποδηλώνει ευελιξία στον τρόπο πρόσβασης, αλλά παράλληλα αναδεικνύει ότι η ψηφιακή εμπειρία δεν είναι ενιαία. Η εξάρτηση αποκλειστικά από κινητές συσκευές, για παράδειγμα, ενδέχεται να δυσχεραίνει τη χρήση πιο σύνθετων ηλεκτρονικών διαδικασιών.

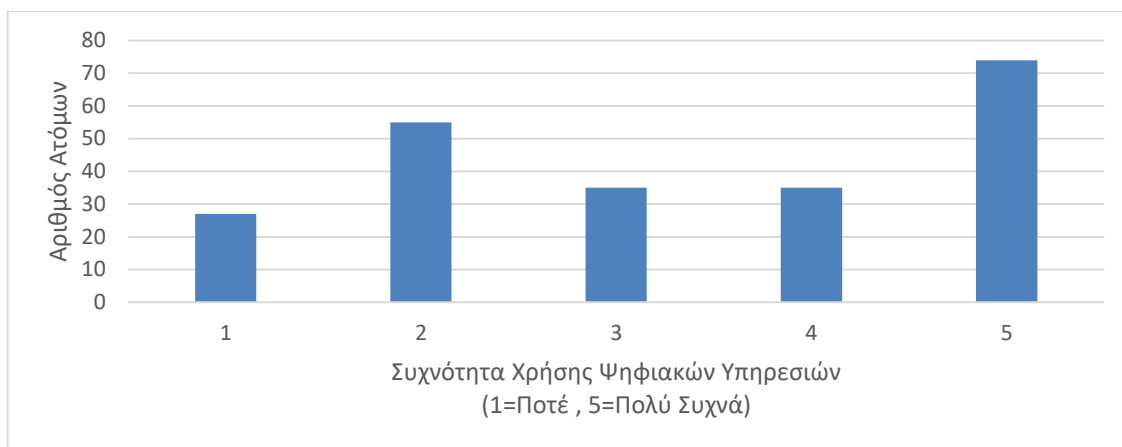


Πίνακας 11 Συσκευές πρόσβασης που χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες πολίτες για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

5.3.3 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

Σε ό,τι αφορά τη συχνότητα χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, παρατηρείται διαφοροποίηση μεταξύ των πολιτών. Ένα σημαντικό ποσοστό δηλώνει ότι χρησιμοποιεί τις e-υπηρεσίες συχνά ή πολύ συχνά (48% συνδυαστικά), γεγονός που υποδηλώνει σταδιακή εξοικείωση με τα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης.

Παράλληλα, ωστόσο, καταγράφεται και μερίδα πολιτών (36%) που κάνει σπάνια ή καθόλου χρήση των υπηρεσιών αυτών. Η ανομοιογένεια αυτή υποδεικνύει ότι η ψηφιακή μετάβαση δεν αφορά το σύνολο του πληθυσμού με τον ίδιο τρόπο και ρυθμό, στοιχείο που συνδέεται άμεσα με το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού.

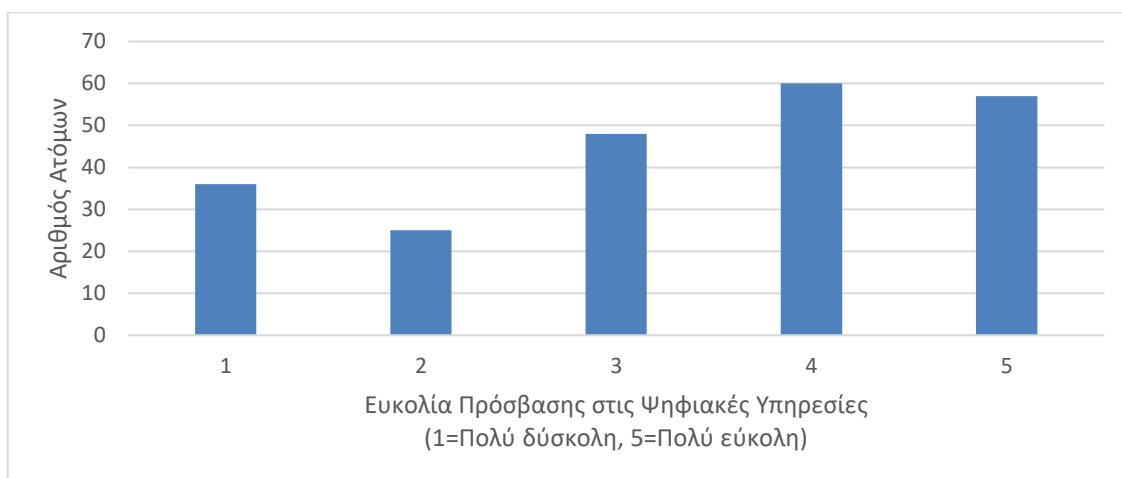


Πίνακας 12 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες πολίτες

5.3.4 Ευκολία πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η αξιολόγηση της ευκολίας πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες δείχνει ότι οι περισσότεροι πολίτες θεωρούν τη διαδικασία σχετικά εύκολη έως πολύ εύκολη. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι, σε γενικές γραμμές, οι ψηφιακές πλατφόρμες είναι λειτουργικές και προσβάσιμες για ένα μεγάλο μέρος των χρηστών.

Παρόλα αυτά, δεν απουσιάζουν οι αρνητικές αξιολογήσεις, καθώς καταγράφεται ποσοστό πολιτών που αντιμετωπίζει δυσκολίες στην πρόσβαση. Η ύπαρξη αυτών των απαντήσεων καταδεικνύει ότι η εμπειρία χρήσης δεν είναι ομοιόμορφη και ότι συγκεκριμένες ομάδες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν αυξημένα εμπόδια.



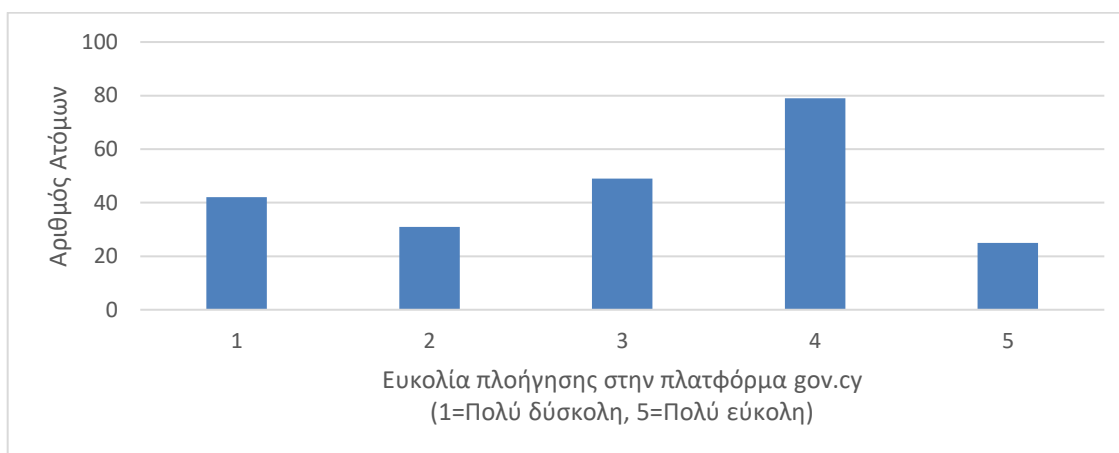
Πίνακας 13 Αντιλαμβανόμενη ευκολία πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Συνολικά, τα ευρήματα του παρόντος υποκεφαλαίου καταδεικνύουν ότι, παρά τη γενικευμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο και τη θετική αποτίμηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από την πλειονότητα των πολιτών, η χρήση και η εμπειρία από τις υπηρεσίες αυτές δεν είναι ομοιογενής για όλους, γεγονός που αναδεικνύει την ύπαρξη διαφοροποιήσεων στην ψηφιακή ένταξη.

5.3.5 Ευκολία πλοήγησης στην κυβερνητική πύλη gov.cy

Σε σχέση με την ευκολία πλοήγησης στην κυβερνητική πύλη gov.cy, η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει θετική εμπειρία. Οι πολίτες αναφέρουν ότι μπορούν να εντοπίσουν σχετικά εύκολα τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που αναζητούν, γεγονός που υποδηλώνει ικανοποιητικό επίπεδο σχεδιασμού και δομής της πλατφόρμας.

Ωστόσο, και σε αυτή την περίπτωση, καταγράφεται ποσοστό πολιτών που θεωρεί την πλοήγηση δύσκολη, στοιχείο που αναδεικνύει την ανάγκη περαιτέρω βελτιώσεων με στόχο την ενίσχυση της χρηστικότητας και τη μείωση των εμποδίων πρόσβασης.



Πίνακας 14 Αντιλαμβανόμενη ευκολία πλοήγησης στην κυβερνητική πύλη gov.cy

Συνολικά, τα ευρήματα του Κεφαλαίου 5.3 δείχνουν ότι, παρά την ευρεία διάδοση της πρόσβασης στο διαδίκτυο και τη θετική αποτίμηση των ψηφιακών υπηρεσιών από πολλούς πολίτες, εξακολουθούν να υφίστανται ανισότητες στη χρήση και την εμπειρία, οι οποίες σχετίζονται με το επίπεδο ψηφιακής εξοικείωσης και τις ατομικές δυνατότητες πρόσβασης.

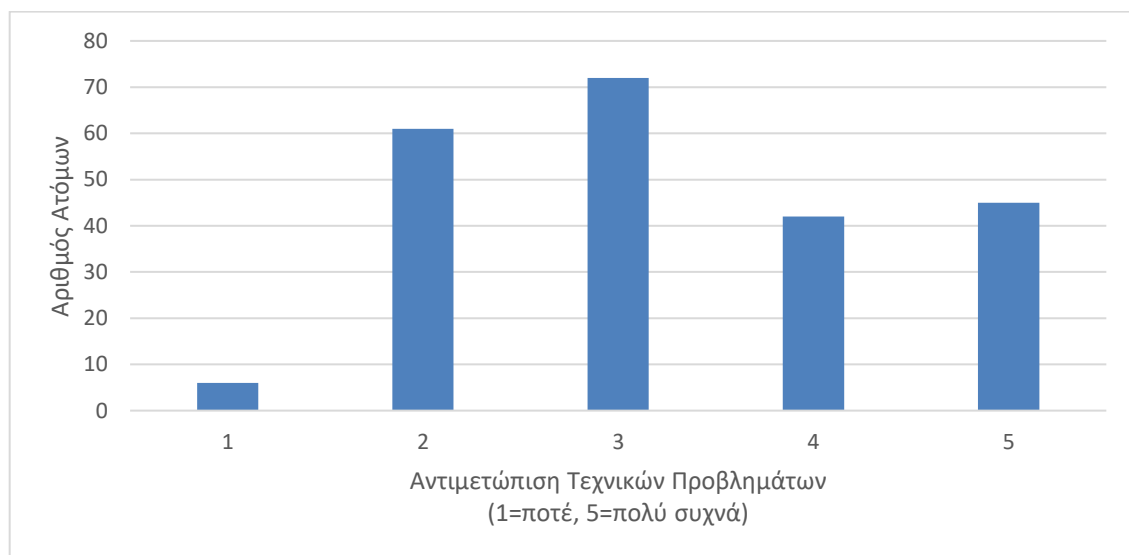
5.4 Δυσκολίες Χρήσης των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών και Ψηφιακός Αποκλεισμός (Πολίτες)

Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι πολίτες κατά τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, εστιάζοντας σε τεχνικά ζητήματα, στη δυσκολία κατανόησης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων, καθώς και στην ανάγκη υποστήριξης από τρίτους. Η ανάλυση αυτή είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για την κατανόηση του φαινομένου του ψηφιακού αποκλεισμού, καθώς αναδεικνύει τα εμπόδια που περιορίζουν την ισότιμη πρόσβαση και χρήση των e-υπηρεσιών.

5.4.1 Τεχνικά προβλήματα κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των πολιτών έχει αντιμετωπίσει τεχνικά προβλήματα κατά τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Τα προβλήματα αυτά αφορούν, μεταξύ άλλων, δυσλειτουργίες των συστημάτων, δυσκολίες σύνδεσης ή τεχνικές αστοχίες κατά την ολοκλήρωση ηλεκτρονικών διαδικασιών.

Παράλληλα, καταγράφεται και ένα μικρό ποσοστό πολιτών που δηλώνει ότι δεν αντιμετώπισε τέτοιου είδους προβλήματα, γεγονός που υποδηλώνει ότι η εμπειρία χρήσης διαφοροποιείται μεταξύ των χρηστών.

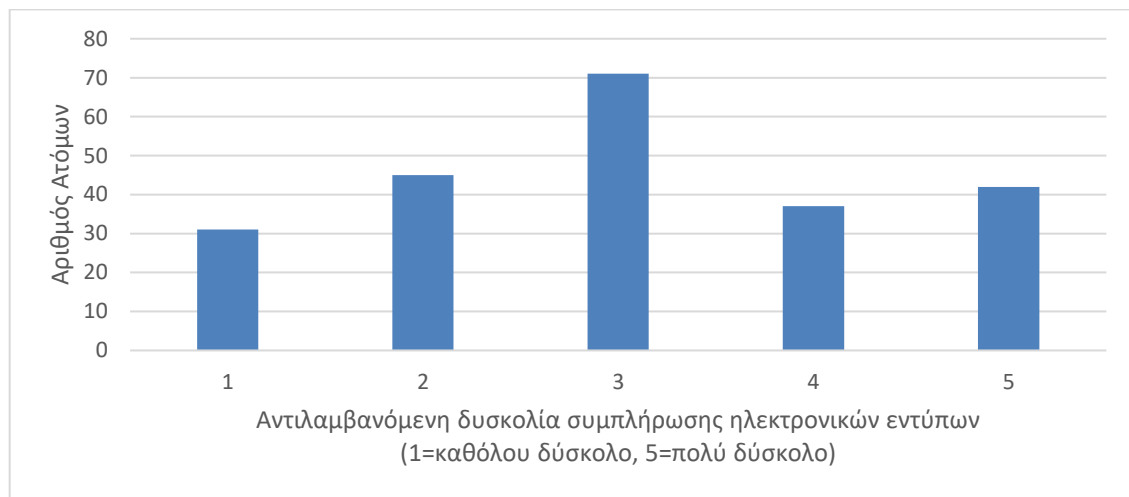


Πίνακας 15 Κατανομή των συμμετεχόντων πολιτών ως προς την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων

5.4.2 Δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων

Σε σχέση με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών εντύπων, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι αρκετοί πολίτες αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη διαδικασία αυτή. Η πολυπλοκότητα των εντύπων, η χρήση τεχνικής ορολογίας και η έλλειψη επαρκών οδηγιών φαίνεται να δυσχεραίνουν την ομαλή ολοκλήρωση των αιτήσεων.

Ωστόσο, ένα μέρος των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν αντιμετωπίζει ιδιαίτερες δυσκολίες, γεγονός που υποδηλώνει διαφορετικά επίπεδα ψηφιακής εξοικείωσης και εμπειρίας.

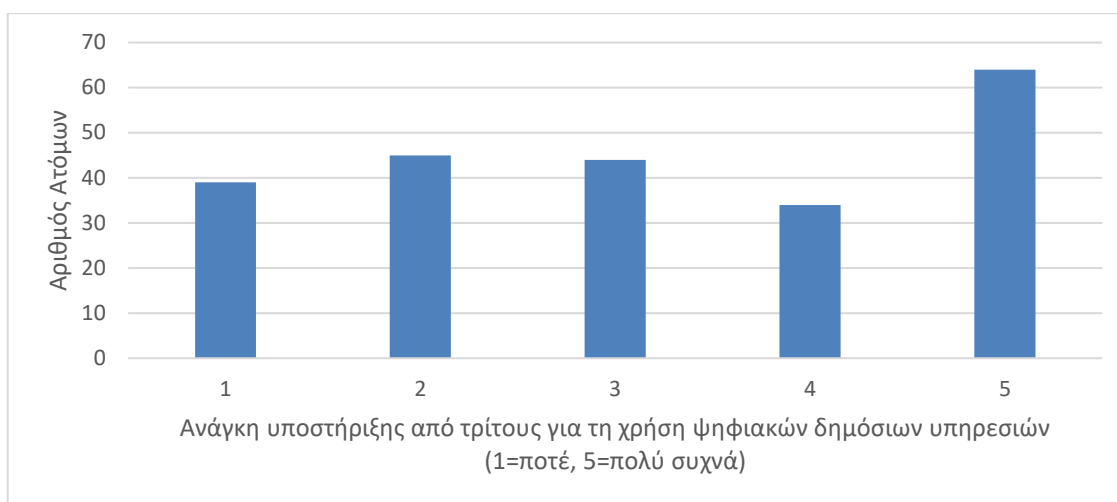


Πίνακας 16 Αντιλαμβανόμενη δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων

5.4.3 Ανάγκη βοήθειας από τρίτους

Η ανάγκη υποστήριξης από τρίτους αποτελεί έναν από τους βασικούς δείκτες ψηφιακού αποκλεισμού. Σύμφωνα με τα δεδομένα της έρευνας, σημαντικό ποσοστό των πολιτών δηλώνει ότι χρειάστηκε βοήθεια για να χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Η ύπαρξη αυτής της ανάγκης υποδεικνύει ότι, για ένα μέρος του πληθυσμού, η ανεξάρτητη χρήση των e-υπηρεσιών δεν είναι εφικτή, γεγονός που περιορίζει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εντείνει τις ανισότητες πρόσβασης.



Πίνακας 17 Ανάγκη υποστήριξης από τρίτους για τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

5.4.4 Είδη δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι πολίτες

Η ανάλυση των απαντήσεων σχετικά με τις μεγαλύτερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πολίτες αποκαλύπτει ότι τα εμπόδια δεν περιορίζονται σε έναν μόνο παράγοντα. Οι συμμετέχοντες αναφέρουν συνδυασμό τεχνικών, λειτουργικών και γνωστικών δυσκολιών, γεγονός που υποδηλώνει πολυδιάστατο χαρακτήρα του ψηφιακού αποκλεισμού.

Η ταυτόχρονη παρουσία περισσότερων του ενός εμποδίων ενισχύει τη δυσκολία ουσιαστικής χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών και αναδεικνύει την ανάγκη για ολιστικές παρεμβάσεις.

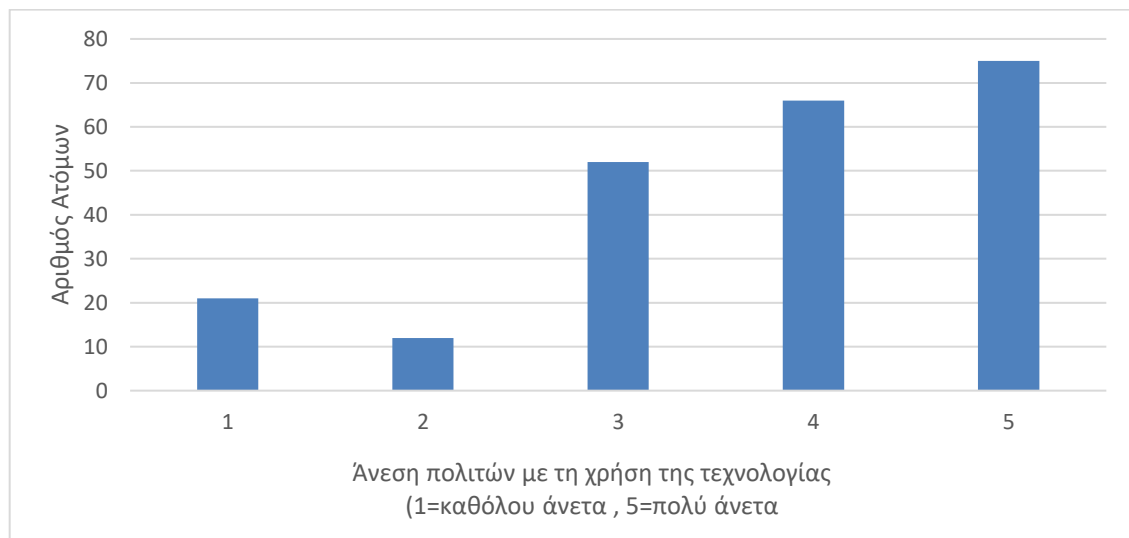


Πίνακας 18 Μεγαλύτερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

5.4.5 Άνεση των πολιτών με τη χρήση της τεχνολογίας

Αναφορικά με την άνεση των πολιτών στη χρήση της τεχνολογίας, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι, ενώ η πλειονότητα δηλώνει μέτρια έως υψηλή άνεση, υπάρχει και μικρό αλλά υπολογίσιμο ποσοστό πολιτών (14%) που αισθάνεται χαμηλή άνεση ή δυσφορία κατά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων.

Το εύρημα αυτό συνδέεται άμεσα με τις δυσκολίες που καταγράφονται στις προηγούμενες υποενότητες και αποτελεί βασικό παράγοντα που επηρεάζει την ικανότητα αυτόνομης χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.



Πίνακας 19 Επίπεδο άνεσης των πολιτών με τη χρήση της τεχνολογίας

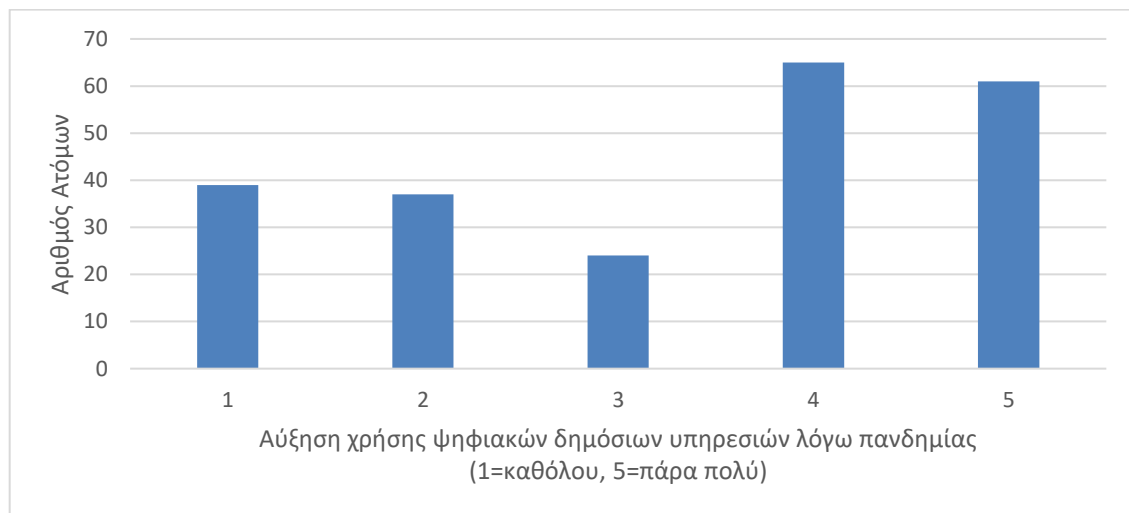
5.5 Επίδραση της Πανδημίας COVID-19 στη Χρήση Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών από τους Πολίτες

Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει την επίδραση της πανδημίας COVID-19 στη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες. Η υγειονομική κρίση και τα περιοριστικά μέτρα που εφαρμόστηκαν κατά την περίοδο αυτή επέφεραν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο αλληλεπίδρασης των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, καθιστώντας τις ψηφιακές υπηρεσίες βασικό μέσο εξυπηρέτησης.

5.5.1 Αύξηση της χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών λόγω της πανδημίας

Τα ευρήματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως καταλύτης για την αύξηση της χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ένα σημαντικό ποσοστό των πολιτών (56%) δηλώνει ότι αύξησε τη χρήση των e-υπηρεσιών κατά την περίοδο της πανδημίας, σε σύγκριση με την προγενέστερη περίοδο.

Η αύξηση αυτή συνδέεται άμεσα με τους περιορισμούς στη φυσική παρουσία, την αναστολή ή μείωση της δια ζώσης εξυπηρέτησης και την ανάγκη εξ αποστάσεως διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών.

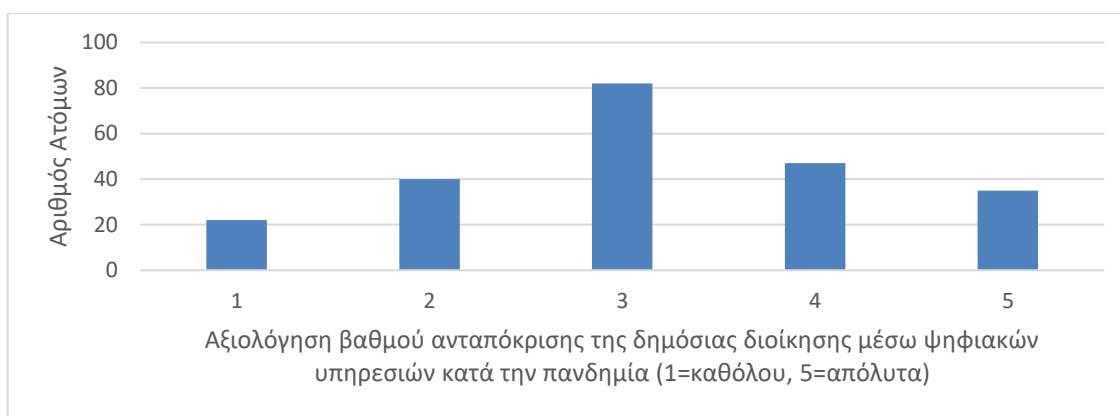


Πίνακας 20 Αύξηση της χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες λόγω της πανδημίας COVID-19

5.5.2 Αντιλαμβανόμενη ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης κατά την πανδημία

Αναφορικά με την ανταπόκριση της κυπριακής δημόσιας διοίκησης μέσω των ψηφιακών της υπηρεσιών κατά την περίοδο της πανδημίας, οι απόψεις των πολιτών παρουσιάζουν διαφοροποίηση. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες εκφράζουν μέτριο έως υψηλό βαθμό συμφωνίας με τη θέση ότι η δημόσια διοίκηση ανταποκρίθηκε επαρκώς στις αυξημένες ανάγκες εξυπηρέτησης μέσω ψηφιακών καναλιών.

Παράλληλα, καταγράφεται και ποσοστό πολιτών (26%) που εκφράζει χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης, γεγονός που υποδηλώνει ότι η ψηφιακή ανταπόκριση δεν ήταν ομοιόμορφα επαρκής για όλους τους χρήστες.

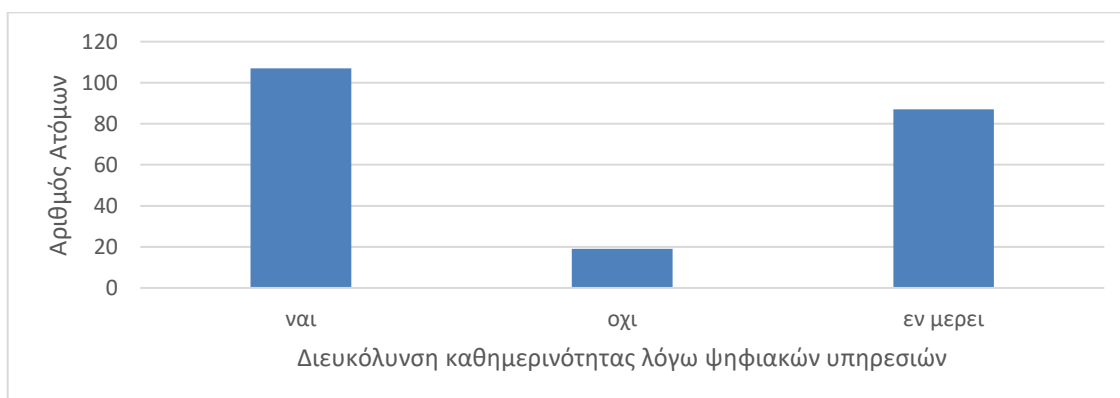


Πίνακας 21 Αξιολόγηση της ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης μέσω ψηφιακών υπηρεσιών κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19

5.5.3 Διευκόλυνση καθημερινότητας των πολιτών μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών

Σε ό,τι αφορά τη συμβολή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών κατά την πανδημία, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί ότι η μετάβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες συνέβαλε θετικά ή εν μέρει στη διαχείριση των καθημερινών τους υποχρεώσεων.

Ωστόσο, δεν απουσιάζουν και οι αρνητικές αξιολογήσεις, καθώς μέρος των πολιτών δηλώνει ότι η ψηφιακή μετάβαση δεν διευκόλυνε ουσιαστικά την καθημερινότητά του. Το εύρημα αυτό συνδέεται με τις δυσκολίες χρήσης και τα εμπόδια που αναλύθηκαν στο προηγούμενο υποκεφάλαιο.



Πίνακας 22 Συμβολή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών κατά την πανδημία COVID-19

5.5.4 Ποιοτικές παρατηρήσεις ανοικτών απαντήσεων ερωτηματολογίου πολιτών

Οι ανοικτές απαντήσεις των πολιτών στο ΜΕΡΟΣ Ζ του ερωτηματολογίου προσφέρουν πρόσθετες ποιοτικές ενδείξεις σχετικά με την εμπειρία χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών κατά την πανδημία. Πολλοί συμμετέχοντες αναφέρουν ότι η αυξημένη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών αποτέλεσε σημαντική βοήθεια σε συνθήκες περιορισμένης φυσικής μετακίνησης.

Παράλληλα, καταγράφονται σχόλια που επισημαίνουν προβλήματα όπως η πολυπλοκότητα των διαδικασιών, οι δυσνόητες οδηγίες και η ανάγκη περαιτέρω υποστήριξης, ιδιαίτερα για άτομα με χαμηλότερο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων. Οι παρατηρήσεις αυτές δεν ποσοτικοποιούνται, αλλά ενισχύουν τα ποσοτικά ευρήματα των προηγούμενων υποενοτήτων, αναδεικνύοντας τον άνισο τρόπο με τον οποίο βιώθηκε η ψηφιακή μετάβαση κατά την πανδημία.

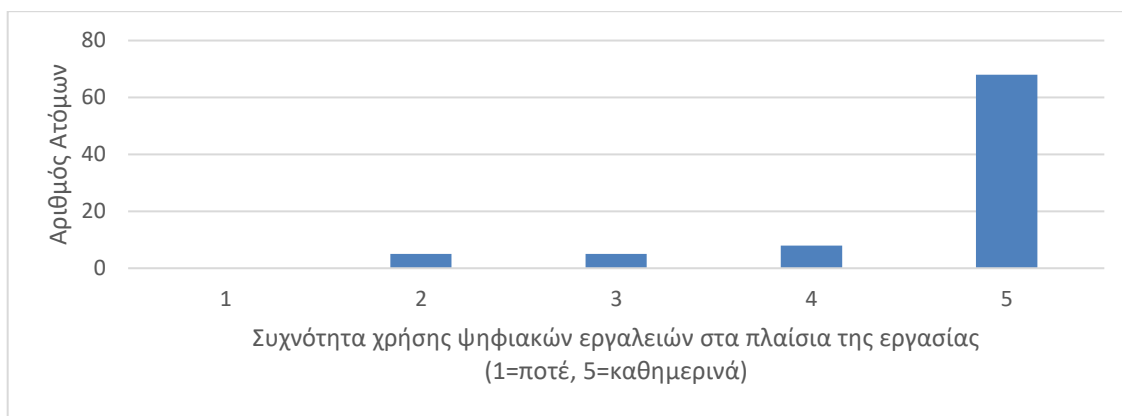
5.6 Χρήση και Αντιλήψεις για τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες από την πλευρά των Δημοσίων Υπαλλήλων

Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς και τις αντιλήψεις τους σχετικά με την ευχρηστία, την αποτελεσματικότητα και τις δυσκολίες που ανακύπτουν κατά την καθημερινή διοικητική πρακτική. Η ανάλυση της οπτικής των δημοσίων υπαλλήλων είναι κρίσιμη, καθώς αποτυπώνει την εσωτερική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συμπληρώνει την εικόνα που προέκυψε από την πλευρά των πολιτών.

5.6.1 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών εργαλείων στη δημόσια διοίκηση

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των δημοσίων υπαλλήλων χρησιμοποιεί ψηφιακά εργαλεία σε τακτική βάση στο πλαίσιο της εργασίας της. Η συχνή χρήση των ψηφιακών συστημάτων υποδηλώνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ενσωματωθεί στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Ωστόσο, καταγράφονται και περιπτώσεις λιγότερο συχνής χρήσης, γεγονός που μπορεί να σχετίζεται με τη φύση των καθηκόντων ή με περιορισμούς στη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα των ψηφιακών εργαλείων.



Πίνακας 23 Συχνότητα χρήσης ψηφιακών εργαλείων από τους δημόσιους υπαλλήλους στο πλαίσιο της εργασίας τους

5.6.2 Άνεση των δημοσίων υπαλλήλων με τα ψηφιακά συστήματα

Αναφορικά με το επίπεδο άνεσης των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση ψηφιακών συστημάτων, τα ευρήματα δείχνουν ότι η πλειονότητα δηλώνει μέτρια έως υψηλή άνεση. Το στοιχείο αυτό υποδηλώνει ένα βασικό επίπεδο ψηφιακής επάρκειας εντός της δημόσιας διοίκησης.

Παράλληλα, ωστόσο, καταγράφεται και ποσοστό υπαλλήλων που δηλώνει χαμηλότερο επίπεδο άνεσης, γεγονός που ενδέχεται να επηρεάζει την αποδοτικότητα και την ποιότητα της παρεχόμενης εξυπηρέτησης.

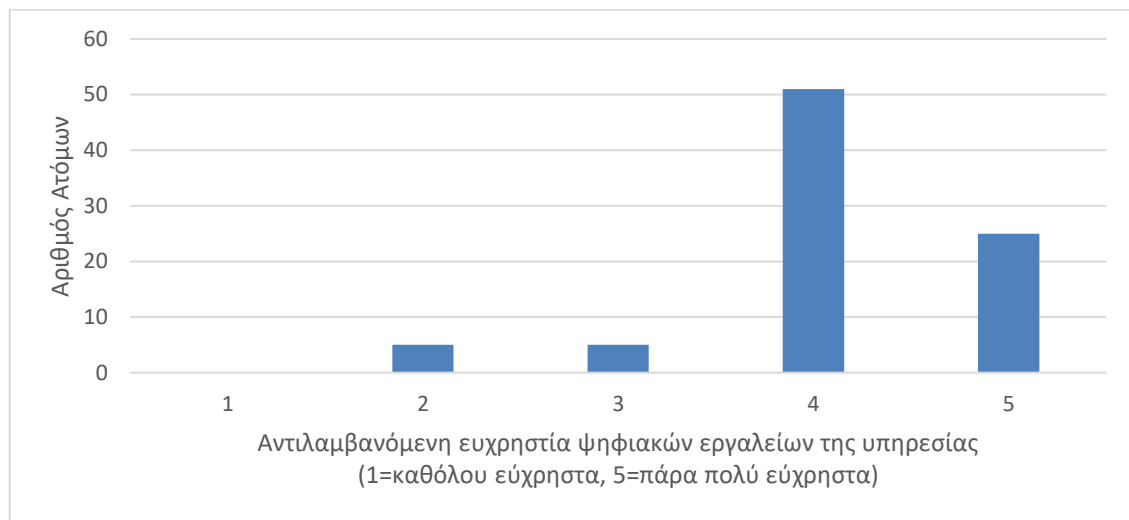


Πίνακας 24 Επίπεδο άνεσης των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση ψηφιακών συστημάτων

5.6.3 Ευχρηστία των ψηφιακών εργαλείων που χρησιμοποιούνται

Σε σχέση με την ευχρηστία των ψηφιακών εργαλείων που χρησιμοποιούνται στη δημόσια διοίκηση, οι απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων εμφανίζουν διαφοροποίηση. Ένα σημαντικό ποσοστό θεωρεί ότι τα συστήματα είναι επαρκώς λειτουργικά και υποστηρίζουν την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Ωστόσο, καταγράφονται και λιγότερο θετικές αξιολογήσεις, γεγονός που αναδεικνύει την ανάγκη βελτίωσης της εργονομίας και της λειτουργικότητας ορισμένων ψηφιακών εφαρμογών.

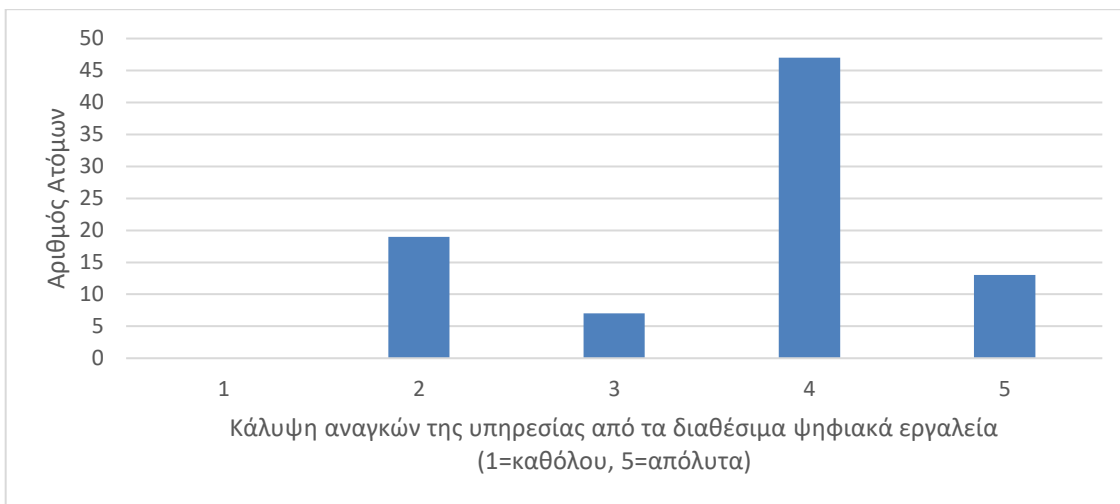


Πίνακας 25 Αντιλαμβανόμενη ευχρηστία των ψηφιακών εργαλείων που χρησιμοποιούνται στη δημόσια διοίκηση

5.6.4 Κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών μέσω των ψηφιακών συστημάτων

Αναφορικά με το κατά πόσο τα ψηφιακά συστήματα καλύπτουν τις ανάγκες της υπηρεσίας, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των δημοσίων υπαλλήλων αξιολογεί τη συμβολή τους ως ικανοποιητική έως πολύ ικανοποιητική.

Παρά ταύτα, η ύπαρξη αρνητικών ή ουδέτερων αξιολογήσεων υποδηλώνει ότι εξακολουθούν να υπάρχουν λειτουργικά κενά, τα οποία ενδέχεται να περιορίζουν την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

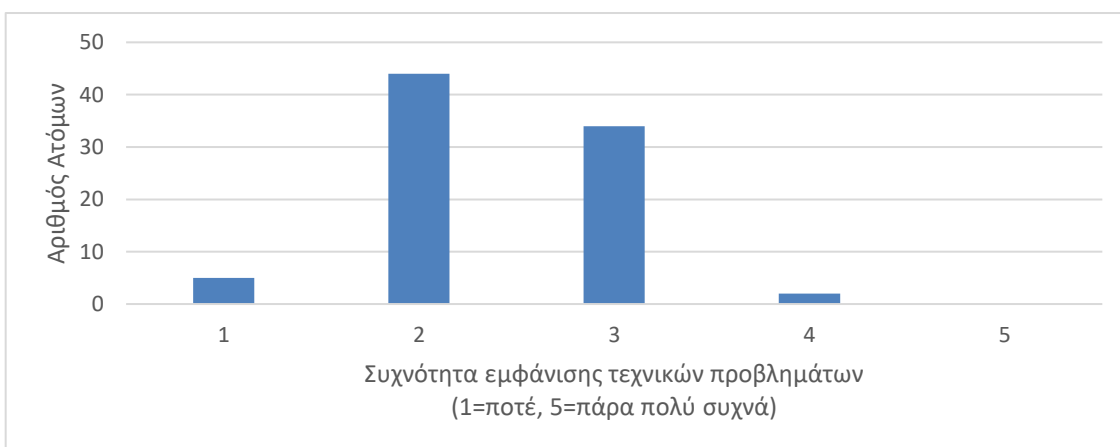


Πίνακας 26 Βαθμός κάλυψης των υπηρεσιακών αναγκών μέσω των ψηφιακών συστημάτων

5.6.5 Συχνότητα εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων

Η συχνότητα εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων αποτελεί σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει την αποτελεσματικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα δεδομένα της έρευνας, ένα πολύ μικρό μέρος των δημοσίων υπαλλήλων δηλώνει ότι αντιμετωπίζει τεχνικά προβλήματα σε τακτική βάση, ενώ οι υπόλοιποι αναφέρουν σπανιότερη εμφάνιση τέτοιων ζητημάτων.

Επίσης, το 37% δήλωσε ότι το κύριο πρόβλημα που αντιμετώπισαν ήταν προβλήματα δικτύου και ταχύτητας.



Πίνακας 27 Συχνότητα εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων κατά τη χρήση ψηφιακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση

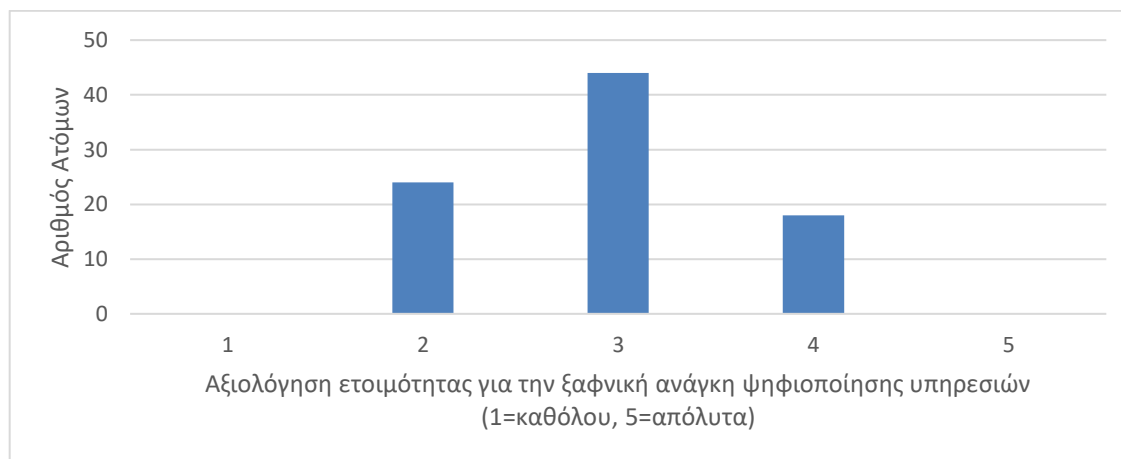
5.7 Επίδραση της Πανδημίας COVID-19 στη Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης από την Οπτική των Δημοσίων Υπαλλήλων

Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει την επίδραση της πανδημίας COVID-19 στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, όπως αυτή αποτυπώνεται μέσα από τις απόψεις και τις εμπειρίες των δημοσίων υπαλλήλων. Η ανάλυση επικεντρώνεται στην ετοιμότητα των υπηρεσιών πριν την πανδημία, στην αύξηση του φόρτου εργασίας και στις δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν κατά την περίοδο της υγειονομικής κρίσης.

5.7.1 Ετοιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών πριν την πανδημία COVID-19

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων σχετικά με την ετοιμότητα των υπηρεσιών πριν την εμφάνιση της πανδημίας παρουσιάζουν διαφοροποίηση. Ένα μέρος των συμμετεχόντων θεωρεί ότι οι υπηρεσίες διέθεταν ικανοποιητικό επίπεδο ετοιμότητας σε ό,τι αφορά τις ψηφιακές υποδομές και διαδικασίες.

Ωστόσο, καταγράφεται και σημαντικό ποσοστό υπαλλήλων που εκτιμά ότι η δημόσια διοίκηση δεν ήταν επαρκώς προετοιμασμένη για την απότομη μετάβαση σε συνθήκες εκτεταμένης ψηφιακής λειτουργίας, γεγονός που ανέδειξε υφιστάμενες αδυναμίες.

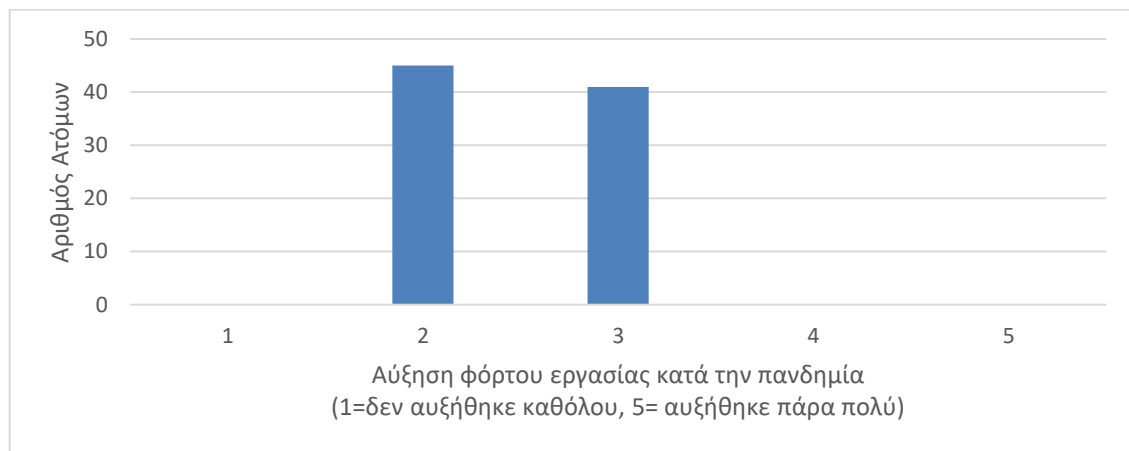


Πίνακας 28 Ετοιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών ως προς την ξαφνική ανάγκη για ψηφιοποίηση των υπηρεσιών κατά την πανδημία COVID-19

5.7.2 Αύξηση του φόρτου εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων κατά την πανδημία COVID-19

Αναφορικά με τον φόρτο εργασίας, τα δεδομένα καταδεικνύουν ότι η πανδημία COVID-19 οδήγησε σε μία μικρή αύξηση των υπηρεσιακών υποχρεώσεων για σημαντικό ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων. Η αυξημένη ζήτηση για εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών καναλιών, σε συνδυασμό με τις έκτακτες ρυθμίσεις και διαδικασίες, επιβάρυνε τη λειτουργία των υπηρεσιών.

Η αύξηση αυτή δεν βιώθηκε με τον ίδιο τρόπο από όλους τους υπαλλήλους, γεγονός που υποδηλώνει διαφοροποιήσεις ανάλογα με τον ρόλο, την υπηρεσία και το αντικείμενο εργασίας.

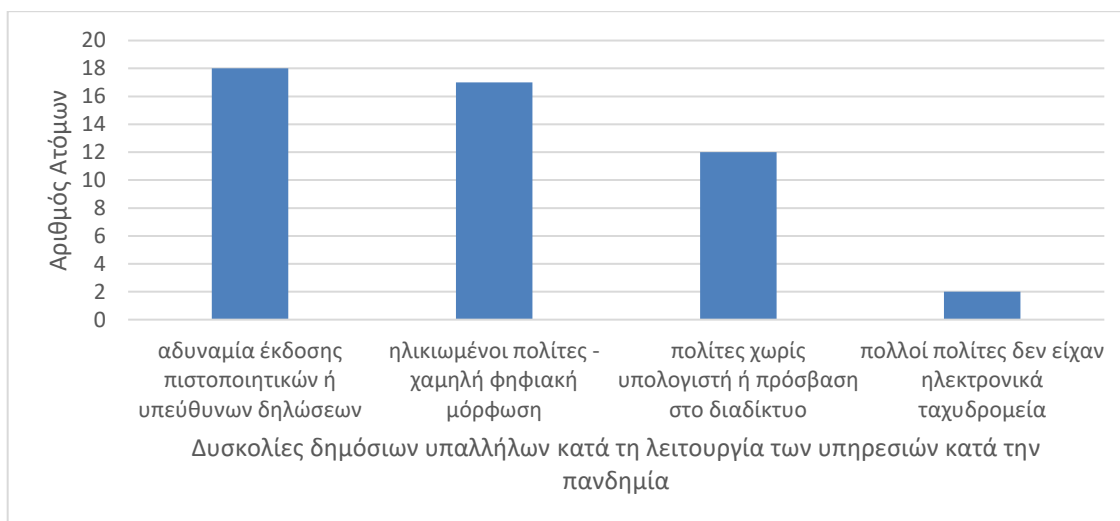


Πίνακας 29 Αύξηση του φόρτου εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19

5.7.3 Δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19

Οι δημόσιοι υπάλληλοι κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν ποικίλες δυσκολίες κατά την περίοδο της πανδημίας. Οι δυσκολίες αυτές αφορούν τόσο τεχνικά ζητήματα, όσο και οργανωτικές προκλήσεις, όπως η προσαρμογή σε νέες διαδικασίες, η υποστήριξη πολιτών με χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και η διαχείριση αυξημένων αιτημάτων.

Τα ευρήματα αυτά αναδεικνύουν ότι η πανδημία αποτέλεσε μια ιδιαίτερα απαιτητική περίοδο για τη δημόσια διοίκηση, δοκιμάζοντας την ανθεκτικότητα και την προσαρμοστικότητά της.



Πίνακας 30 Δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά τη λειτουργία των υπηρεσιών την περίοδο της πανδημίας COVID-19

5.7.4. Μεθοδολογική επισήμανση

Το παρόν υποκεφάλαιο βασίζεται σε αυτοαναφερόμενες εκτιμήσεις των δημοσίων υπαλλήλων και αποτυπώνει την υποκειμενική τους εμπειρία κατά την περίοδο της πανδημίας, χωρίς να προβαίνει σε αξιολογικές κρίσεις ή συγκρίσεις με αντικειμενικούς δείκτες απόδοσης.

5.8 Συγκριτική Ανάλυση Πολιτών και Δημοσίων Υπαλλήλων

Το παρόν υποκεφάλαιο επιχειρεί μια συγκριτική αποτύπωση των ευρημάτων της έρευνας από την πλευρά των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων, με στόχο την ανάδειξη σημείων σύγκλισης και απόκλισης στις αντιλήψεις και εμπειρίες τους σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη χρήση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Η σύγκριση αυτή βασίζεται στη συνθετική ανάγνωση των αποτελεσμάτων που παρουσιάστηκαν στα προηγούμενα υποκεφάλαια, χωρίς την εισαγωγή νέων δεδομένων ή στατιστικών αναλύσεων.

5.8.1 Πρόσβαση και χρήση ψηφιακών υπηρεσιών

Από την πλευρά των πολιτών, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα διαθέτει πρόσβαση στο διαδίκτυο και χρησιμοποιεί, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Αντίστοιχα, οι δημόσιοι υπάλληλοι δηλώνουν συχνή χρήση ψηφιακών

εργαλείων στο πλαίσιο της εργασίας τους, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν ενσωματωθεί στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Ωστόσο, ενώ η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες παρουσιάζει διαφοροποιήσεις ως προς τη συχνότητα και την ευκολία πρόσβασης, οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζονται γενικά πιο εξοικειωμένοι με τα ψηφιακά συστήματα, λόγω της επαγγελματικής τους εμπλοκής και της υποχρεωτικής χρήσης τους.

5.8.2 Δυσκολίες και εμπόδια στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών

Η σύγκριση των ευρημάτων αναδεικνύει ότι τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, αν και η φύση των δυσκολιών διαφοροποιείται. Οι πολίτες αναφέρουν κυρίως τεχνικά προβλήματα, δυσκολία κατανόησης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων, καθώς και ανάγκη υποστήριξης από τρίτους.

Αντίθετα, οι δημόσιοι υπάλληλοι εστιάζουν περισσότερο σε ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργικότητα των συστημάτων και την ταχύτητα δικτύου. Η σύγκριση αυτή υποδηλώνει ότι τα εμπόδια στη ψηφιακή διακυβέρνηση εμφανίζονται σε διαφορετικά επίπεδα της διοικητικής διαδικασίας.

5.8.3 Ψηφιακές δεξιότητες και επίπεδο άνεσης

Αναφορικά με το επίπεδο άνεσης στη χρήση της τεχνολογίας, οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζουν, κατά μέσο όρο, υψηλότερο βαθμό ψηφιακής άνεσης σε σύγκριση με τους πολίτες. Το εύρημα αυτό είναι αναμενόμενο, δεδομένης της καθημερινής επαγγελματικής χρήσης των ψηφιακών συστημάτων από τους υπαλλήλους.

Παρά ταύτα, η ύπαρξη πολιτών με χαμηλότερο επίπεδο άνεσης στη χρήση της τεχνολογίας, σε συνδυασμό με την αναγκαστική στροφή στις ψηφιακές υπηρεσίες, αναδεικνύει τον κίνδυνο ψηφιακού αποκλεισμού και την ανάγκη για υποστηρικτικούς μηχανισμούς εντός της δημόσιας διοίκησης.

5.8.4 Επίδραση της πανδημίας COVID-19

Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε καθοριστικό παράγοντα τόσο για τους πολίτες όσο και για τους δημόσιους υπαλλήλους. Από την πλευρά των πολιτών, η πανδημία οδήγησε σε αυξημένη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, συχνά με αναγκαστικό χαρακτήρα, ενώ από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων προκάλεσε αύξηση του φόρτου εργασίας και ανέδειξε ζητήματα ετοιμότητας των υπηρεσιών.

Η σύγκριση των δύο οπτικών δείχνει ότι, ενώ οι ψηφιακές υπηρεσίες λειτούργησαν ως κρίσιμο εργαλείο συνέχισης της διοικητικής λειτουργίας, η πανδημία αποκάλυψε υφιστάμενες αδυναμίες τόσο σε επίπεδο υποδομών όσο και σε επίπεδο ανθρώπινων πόρων.

5.8.5 Συνολική αποτίμηση της διττής πρόκλησης

Συνολικά, η συγκριτική ανάλυση των ευρημάτων καταδεικνύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο αντιμετωπίζει μια διττή πρόκληση. Από τη μία πλευρά, οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν βασικό μέσο εξυπηρέτησης και ενίσχυσης της διοικητικής αποτελεσματικότητας. Από την άλλη πλευρά, τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν διαφορετικές, αλλά αλληλένδετες, δυσκολίες που επηρεάζουν την ισότιμη και αποδοτική χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Το παρόν υποκεφάλαιο λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος μεταξύ της παρουσίασης των αποτελεσμάτων και της συζήτησης που ακολουθεί στο επόμενο κεφάλαιο, όπου τα ευρήματα θα ερμηνευθούν σε συνάρτηση με το θεωρητικό πλαίσιο και τα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής.

5.9 Σύνοψη Κεφαλαίου

Το παρόν κεφάλαιο παρουσίασε τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τον ψηφιακό αποκλεισμό στην Κύπρο, κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, μέσα από την οπτική τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων.

Αρχικά, παρουσιάστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, τα οποία παρείχαν το απαραίτητο πλαίσιο για την κατανόηση των ευρημάτων που ακολούθησαν. Στη

συνέχεια, εξετάστηκε η πρόσβαση των πολιτών στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η συχνότητα χρήσης τους και η αντιλαμβανόμενη ευκολία πρόσβασης και πλοήγησης, αναδεικνύοντας διαφοροποιήσεις στην εμπειρία χρήσης.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι πολίτες κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, όπως τεχνικά προβλήματα, δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων και ανάγκη υποστήριξης από τρίτους. Τα ευρήματα αυτά ανέδειξαν την ύπαρξη ψηφιακών ανισοτήτων και τον κίνδυνο ψηφιακού αποκλεισμού για συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού.

Στη συνέχεια, αναλύθηκε η επίδραση της πανδημίας COVID-19 στη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες, καταδεικνύοντας ότι η υγειονομική κρίση λειτούργησε ως καταλύτης για την επιτάχυνση της ψηφιακής μετάβασης, αλλά ταυτόχρονα ανέδειξε υφιστάμενες αδυναμίες και προκλήσεις.

Από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα που αφορούν τη χρήση ψηφιακών εργαλείων στη δημόσια διοίκηση, το επίπεδο άνεσης και ευχρηστίας των συστημάτων, καθώς και τις δυσκολίες που προέκυψαν κατά την καθημερινή διοικητική πρακτική. Επιπλέον, εξετάστηκε η επίδραση της πανδημίας στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, με έμφαση στην ετοιμότητα πριν την κρίση, στην αύξηση του φόρτου εργασίας και στις προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν.

Τέλος, μέσω της συγκριτικής ανάλυσης πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων, αναδείχθηκαν τόσο τα σημεία σύγκλισης όσο και οι αποκλίσεις στις αντιλήψεις και εμπειρίες των δύο ομάδων. Η ανάλυση αυτή κατέδειξε τη διττή πρόκληση που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση: αφενός την ανάγκη ενίσχυσης και βελτίωσης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και αφετέρου την αντιμετώπιση των ψηφιακών ανισοτήτων και του κινδύνου αποκλεισμού.

Συνολικά, τα αποτελέσματα του Κεφαλαίου 5 θέτουν τη βάση για τη συζήτηση που ακολουθεί στο επόμενο κεφάλαιο, όπου τα ευρήματα θα ερμηνευθούν σε συνάρτηση με το θεωρητικό πλαίσιο και τα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής.

6. Συζήτηση

6.1 Εισαγωγή

Το παρόν κεφάλαιο επικεντρώνεται στη συζήτηση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 5, σε συνάρτηση με το θεωρητικό πλαίσιο της διατριβής και τη σχετική διεθνή βιβλιογραφία. Στόχος είναι η ουσιαστική κατανόηση των ευρημάτων που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τον ψηφιακό αποκλεισμό στην Κύπρο κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, τόσο από την πλευρά των πολιτών όσο και από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων.

Η συζήτηση που ακολουθεί δεν περιορίζεται στην απλή επανάληψη των αποτελεσμάτων, αλλά επιχειρεί να αναδείξει τη σημασία τους σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, να εντοπίσει σημεία σύγκλισης ή απόκλισης με προηγούμενες μελέτες και να ερμηνεύσει το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού στο πλαίσιο της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, εξετάζεται ο ρόλος της πανδημίας ως επιταχυντή της ψηφιακής μετάβασης, αλλά και ως παράγοντα που ανέδειξε υφιστάμενες ανισότητες και δομικές αδυναμίες.

6.2 Συζήτηση των ευρημάτων σε σχέση με τη βιβλιογραφία

6.2.1 Χρήση και πρόσβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η πλειονότητα των πολιτών στην Κύπρο διαθέτει πρόσβαση στο διαδίκτυο και χρησιμοποιεί, σε διαφορετικό βαθμό, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Το εύρημα αυτό ευθυγραμμίζεται με τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία καταδεικνύει ότι η σταδιακή ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει οδηγήσει σε αυξημένη χρήση ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης, ιδιαίτερα για βασικές διοικητικές διαδικασίες (European Commission, 2021, OECD, 2020).

Ωστόσο, όπως επισημαίνεται και σε προηγούμενες μελέτες, η ύπαρξη πρόσβασης στις ψηφιακές υποδομές δεν συνεπάγεται απαραίτητα και ομοιόμορφη ή αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών (Van Dijk, 2020). Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνουν ότι, παρά τη γενικευμένη πρόσβαση, η εμπειρία χρήσης διαφοροποιείται σημαντικά μεταξύ των πολιτών, γεγονός που συνδέεται με παράγοντες όπως το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων, η εξοικείωση με τις τεχνολογίες και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως έχει καταγραφεί και σε άλλες ευρωπαϊκές έρευνες (OECD, 2019).

Αντίστοιχα, από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, η συχνή χρήση ψηφιακών εργαλείων στο πλαίσιο της εργασίας τους συνάδει με ευρήματα προηγούμενων ερευνών, οι οποίες υπογραμμίζουν ότι η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εσωτερική υιοθέτηση των ψηφιακών συστημάτων από τη δημόσια διοίκηση (United Nations, 2020).

6.2.2 Δυσκολίες χρήσης και ψηφιακός αποκλεισμός

Οι δυσκολίες που καταγράφηκαν από τους πολίτες κατά τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως τεχνικά προβλήματα, δυσκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων και ανάγκη υποστήριξης από τρίτους, συνάδουν με τη διεθνή βιβλιογραφία για τον ψηφιακό αποκλεισμό. Σύμφωνα με τη σχετική θεωρία, ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν περιορίζεται μόνο στην έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο, αλλά περιλαμβάνει και ζητήματα ψηφιακών δεξιοτήτων, κατανόησης και ικανότητας αυτόνομης χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών (Van Dijk, 2020, Helsper, 2021).

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας ενισχύουν την άποψη ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός αποτελεί πολυδιάστατο φαινόμενο, το οποίο μπορεί να εκδηλώνεται ακόμη και σε περιβάλλοντα όπου οι ψηφιακές υποδομές είναι διαθέσιμες. Η ανάγκη βοήθειας από τρίτους, ειδικότερα, έχει αναγνωριστεί διεθνώς ως βασικός δείκτης λειτουργικού ψηφιακού αποκλεισμού, καθώς υποδηλώνει περιορισμένη δυνατότητα ανεξάρτητης χρήσης των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (Helsper & Reisdorf, 2017).

Από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, οι δυσκολίες που αναφέρθηκαν αφορούν κυρίως τη λειτουργικότητα των συστημάτων, τη συχνότητα τεχνικών προβλημάτων και την επάρκεια των ψηφιακών εργαλείων για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών. Η διεθνής βιβλιογραφία επιβεβαιώνει ότι τα ζητήματα αυτά αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επηρεάζουν τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και την εργασιακή εμπειρία των υπαλλήλων (OECD, 2020, European Commission, 2022).

6.2.3 Η επίδραση της πανδημίας στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών

Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε σημείο καμπής για τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως καταδεικνύουν τόσο τα ευρήματα της παρούσας έρευνας όσο και η διεθνής βιβλιογραφία. Η αυξημένη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες κατά την περίοδο της πανδημίας επιβεβαιώνει τα συμπεράσματα μελετών που αναφέρουν ότι τα περιοριστικά μέτρα και η ανάγκη κοινωνικής αποστασιοποίησης επιτάχυναν τη στροφή προς την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση (United Nations, 2022, OECD, 2021).

Παράλληλα, από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πανδημία συνοδεύτηκε από αυξημένο φόρτο εργασίας και την ανάγκη προσαρμογής σε νέες συνθήκες λειτουργίας. Η διεθνής εμπειρία καταγράφει παρόμοια ευρήματα, επισημαίνοντας ότι η αιφνίδια αύξηση της ζήτησης για ψηφιακές υπηρεσίες συχνά ανέδειξε περιορισμούς σε επίπεδο οργανωτικής ετοιμότητας, τεχνικής υποστήριξης και ανθρώπινων πόρων (European Commission, 2021, OECD, 2021).

6.2.4 Ομοιότητες και διαφοροποιήσεις σε σχέση με διεθνείς μελέτες

Συνολικά, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας παρουσιάζουν σημαντικές ομοιότητες με διεθνείς μελέτες που εξετάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τον ψηφιακό αποκλεισμό, ιδίως ως προς τη διαφοροποιημένη εμπειρία χρήσης και τον ρόλο των ψηφιακών δεξιοτήτων (Van Dijk, 2020, United Nations, 2020). Παράλληλα, αναδεικνύονται και ορισμένες ιδιαιτερότητες του κυπριακού πλαισίου, οι οποίες σχετίζονται με το μέγεθος της χώρας, τη δομή της δημόσιας διοίκησης και τον βαθμό ωριμότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Οι διαφοροποιήσεις αυτές υπογραμμίζουν την ανάγκη ερμηνείας των ευρημάτων όχι μόνο σε σύγκριση με γενικές διεθνείς τάσεις, αλλά και στο πλαίσιο των τοπικών θεσμικών και κοινωνικών συνθηκών, όπως έχει επισημανθεί και στη σχετική βιβλιογραφία για τις μικρές διοικητικές δομές (OECD, 2019).

6.3 Απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα ενότητα απαντά ρητά στα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής, αξιοποιώντας συνθετικά τα ευρήματα που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 5 και τη συζήτηση που προηγήθηκε σε σχέση με τη διεθνή βιβλιογραφία. Η ανάλυση που ακολουθεί αποσκοπεί στη

συνολική κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόστηκε στην Κύπρο κατά την πανδημία COVID-19 και των επιπτώσεών της στην κοινωνική ισότητα και την ψηφιακή συμπερίληψη.

6.3.1 Πώς αντέδρασε και προσαρμόστηκε η Δημόσια Διοίκηση της Κύπρου μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την πανδημία COVID-19;

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η Δημόσια Διοίκηση της Κύπρου αντέδρασε στην πανδημία COVID-19 αξιοποιώντας σε μεγάλο βαθμό τις υφιστάμενες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, προκειμένου να διασφαλίσει τη συνέχεια της διοικητικής λειτουργίας και της εξυπηρέτησης των πολιτών. Η εντατικοποίηση της χρήσης ηλεκτρονικών καναλιών, τόσο από τους πολίτες όσο και από τους δημόσιους υπαλλήλους, υποδηλώνει μια διαδικασία επιτάχυνσης της ψηφιακής μετάβασης σε συνθήκες κρίσης.

Παράλληλα, από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων καταγράφεται κάπως αυξημένος φόρτος εργασίας και ανάγκη ταχείας προσαρμογής σε νέες ψηφιακές διαδικασίες και εργαλεία. Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι, αν και η Δημόσια Διοίκηση διέθετε βασικές ψηφιακές υποδομές, η πανδημία ανέδειξε ζητήματα οργανωτικής ετοιμότητας, τεχνικής υποστήριξης και επάρκειας ψηφιακών δεξιοτήτων. Συνεπώς, η προσαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης μπορεί να χαρακτηριστεί ως λειτουργική αλλά άنيση, με διαφοροποιήσεις ως προς την αποτελεσματικότητα και την εμπειρία εφαρμογής.

6.3.2 Ποιες ήταν οι κύριες προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι πολίτες και ειδικότερα οι ευάλωτες ομάδες στην πρόσβαση και χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών;

Η έρευνα καταδεικνύει ότι, παρά τη γενικευμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο, σημαντικό μέρος των πολιτών αντιμετώπισε δυσκολίες κατά τη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Οι κύριες προκλήσεις αφορούν τεχνικά προβλήματα, δυσκολία κατανόησης των διαδικασιών, χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων και ανάγκη υποστήριξης από τρίτους.

Οι δυσκολίες αυτές εμφανίζονται εντονότερα σε ομάδες πολιτών που θεωρούνται περισσότερο ευάλωτες, όπως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή άτομα με περιορισμένη ψηφιακή εμπειρία. Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι η πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες δεν

συνεπάγεται αυτομάτως και ισότιμη δυνατότητα χρήσης, γεγονός που επηρεάζει την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την αυτονομία των πολιτών στην αλληλεπίδρασή τους με τη Δημόσια Διοίκηση.

6.3.3 Υπήρξαν ενδείξεις για περιορισμό ή διεύρυνση της κοινωνικής ανισότητας μέσω της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης;

Τα αποτελέσματα της έρευνας παρέχουν ενδείξεις ότι η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης κατά την περίοδο της πανδημίας είχε διττή επίδραση στην κοινωνική ανισότητα. Από τη μία πλευρά, η δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης συνέβαλε στη διατήρηση της πρόσβασης σε βασικές διοικητικές υπηρεσίες σε συνθήκες περιορισμών, γεγονός που λειτούργησε υποστηρικτικά για μεγάλο μέρος του πληθυσμού.

Από την άλλη πλευρά, οι δυσκολίες χρήσης και η ανάγκη υποστήριξης από τρίτους υποδηλώνουν ότι η ψηφιακή μετάβαση ενδέχεται να ενίσχυσε υφιστάμενες κοινωνικές ανισότητες, ιδίως για πολίτες με χαμηλότερο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων. Συνεπώς, η ψηφιοποίηση δεν οδήγησε αυτόματα σε περιορισμό της κοινωνικής ανισότητας, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις φαίνεται να λειτούργησε ως μηχανισμός αναπαραγωγής ή και διεύρυνσής της.

6.3.4 Ποιες καλές πρακτικές από άλλες ευρωπαϊκές χώρες μπορούν να αξιοποιηθούν για την ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης στην Κύπρο;

Η σύγκριση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας με τη διεθνή και ευρωπαϊκή βιβλιογραφία αναδεικνύει την αξία καλών πρακτικών που εστιάζουν στη ψηφιακή συμπερίληψη. Τέτοιες πρακτικές περιλαμβάνουν την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης ψηφιακών δεξιοτήτων, τη δημιουργία φιλικών προς τον χρήστη ψηφιακών υπηρεσιών και τη διατήρηση εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης για πολίτες που δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν αποκλειστικά ψηφιακά μέσα.

Για την Κύπρο, τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η αξιοποίηση αντίστοιχων ευρωπαϊκών πρακτικών θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση των ανισοτήτων στη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και στην ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης, τόσο σε επίπεδο πολιτών όσο και σε επίπεδο δημόσιας διοίκησης. Οι πρακτικές αυτές αποτελούν γέφυρα

μεταξύ των εμπειρικών ευρημάτων της διατριβής και των πολιτικών παρεμβάσεων που εξετάζονται στο επόμενο κεφάλαιο.

6.4 Ερμηνεία του ψηφιακού αποκλεισμού

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας καταδεικνύει ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο δεν αποτελεί ένα μονοδιάστατο φαινόμενο, αλλά εκδηλώνεται μέσα από πολλαπλά και αλληλένδετα επίπεδα. Η ερμηνεία των ευρημάτων επιβεβαιώνει τη θεωρητική προσέγγιση σύμφωνα με την οποία ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν περιορίζεται στην απουσία πρόσβασης στις ψηφιακές υποδομές, αλλά περιλαμβάνει ζητήματα δεξιοτήτων, χρήσης και ουσιαστικής συμμετοχής στις ψηφιακές διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης (Van Dijk, 2020).

Στο επίπεδο της πρόσβασης, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των πολιτών διαθέτει βασική δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο, γεγονός που συνάδει με τα επίσημα ευρωπαϊκά στοιχεία για τη διείσδυση των ψηφιακών υποδομών. Ωστόσο, η ύπαρξη πρόσβασης δεν μεταφράζεται αυτομάτως σε ισότιμη και αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Η ανάγκη υποστήριξης από τρίτους και οι δυσκολίες κατανόησης των ψηφιακών διαδικασιών υποδηλώνουν την ύπαρξη λειτουργικού ψηφιακού αποκλεισμού, ο οποίος συνδέεται άμεσα με το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων και την εμπειρία χρήσης (Helsper & Reisdorf, 2017).

Σε αυτό το πλαίσιο, ο ψηφιακός αποκλεισμός εμφανίζεται ως αποτέλεσμα της άνιση κατανομής ψηφιακών δεξιοτήτων και όχι αποκλειστικά ως ζήτημα τεχνολογικής υποδομής. Η διαπίστωση αυτή ενισχύει τη θεωρητική διάκριση μεταξύ πρώτου και δεύτερου επιπέδου ψηφιακού χάσματος, όπου το δεύτερο επίπεδο αφορά την ικανότητα ουσιαστικής αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών (Van Dijk, 2020). Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας υποδηλώνουν ότι σημαντικό μέρος των πολιτών βρίσκεται σε μειονεκτική θέση ως προς το δεύτερο αυτό επίπεδο, γεγονός που περιορίζει την αυτονομία τους στη συναλλαγή με τη Δημόσια Διοίκηση.

Παράλληλα, η ερμηνεία των αποτελεσμάτων από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων αναδεικνύει ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν αφορά μόνο τους πολίτες, αλλά εκδηλώνεται και εντός της ίδιας της δημόσιας διοίκησης. Οι δυσκολίες που σχετίζονται με τη λειτουργικότητα

των συστημάτων, την τεχνική υποστήριξη και την επάρκεια εκπαίδευσης των υπαλλήλων υποδηλώνουν ότι η ψηφιακή μετάβαση δεν υποστηρίζεται πάντα από τις απαραίτητες οργανωτικές και θεσμικές προϋποθέσεις. Η διεθνής βιβλιογραφία επισημαίνει ότι η εσωτερική ψηφιακή ετοιμότητα της δημόσιας διοίκησης αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την αποφυγή νέων μορφών αποκλεισμού και για τη διασφάλιση ποιοτικών ψηφιακών υπηρεσιών (OECD, 2020).

Η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως επιταχυντής αυτών των δυναμικών, εντείνοντας τόσο τις ευκαιρίες όσο και τις ανισότητες που συνδέονται με την ψηφιοποίηση. Από τη μία πλευρά, η αυξημένη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών επέτρεψε τη συνέχιση της διοικητικής λειτουργίας σε συνθήκες περιορισμών. Από την άλλη πλευρά, οι δυσκολίες προσαρμογής και η αυξημένη εξάρτηση από ψηφιακά μέσα ανέδειξαν τις αδυναμίες των υφιστάμενων δομών και ενίσχυσαν τον κίνδυνο αποκλεισμού για ομάδες με χαμηλότερο επίπεδο ψηφιακής ετοιμότητας (United Nations, 2022).

Συνολικά, η ερμηνεία των ευρημάτων δείχνει ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός στην Κύπρο συνδέεται περισσότερο με ζητήματα δεξιοτήτων, υποστήριξης και οργανωτικής προσαρμογής παρά με την απουσία τεχνολογικών υποδομών. Η αντιμετώπισή του, συνεπώς, απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση που να λαμβάνει υπόψη τόσο τις ανάγκες των πολιτών όσο και τις δυνατότητες και τους περιορισμούς της Δημόσιας Διοίκησης. Η διαπίστωση αυτή αποτελεί κρίσιμο συνδετικό κρίκο μεταξύ της ανάλυσης των αποτελεσμάτων και των προτάσεων πολιτικής που θα παρουσιαστούν στο επόμενο κεφάλαιο.

6.5 Θεωρητικές και πρακτικές επιπτώσεις

Η ανάλυση και η συζήτηση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας αναδεικνύουν σημαντικές επιπτώσεις τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο για την κατανόηση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερα σε συνθήκες κρίσης όπως η πανδημία COVID-19.

6.5.1 Θεωρητικές επιπτώσεις

Σε θεωρητικό επίπεδο, τα ευρήματα της διατριβής επιβεβαιώνουν και ενισχύουν τις σύγχρονες προσεγγίσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ψηφιακού αποκλεισμού ως

πολυδιάστατων φαινομένων. Η έρευνα υποστηρίζει τη θέση ότι η επιτυχία της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης δεν εξαρτάται αποκλειστικά από την ύπαρξη ψηφιακών υποδομών, αλλά από τη δυνατότητα ουσιαστικής και ισότιμης χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών από όλους τους πολίτες (Van Dijk, 2020).

Η διάκριση μεταξύ πρόσβασης, δεξιοτήτων και ουσιαστικής χρήσης, όπως έχει αναπτυχθεί στη σχετική θεωρία, επιβεβαιώνεται εμπειρικά στο κυπριακό πλαίσιο. Τα ευρήματα δείχνουν ότι ακόμη και σε περιβάλλοντα με υψηλά επίπεδα ψηφιακής διαθεσιμότητας, οι κοινωνικές και ατομικές διαφοροποιήσεις εξακολουθούν να επηρεάζουν τη συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η διαπίστωση αυτή συμβάλλει στη διεύρυνση της θεωρητικής συζήτησης γύρω από το δεύτερο και τρίτο επίπεδο του ψηφιακού χάσματος, τα οποία σχετίζονται με την ποιότητα της χρήσης και τα οφέλη που απορρέουν από αυτή (Helsper, 2021).

Παράλληλα, η μελέτη αναδεικνύει τη σημασία της εσωτερικής ψηφιακής ετοιμότητας της δημόσιας διοίκησης ως κρίσιμου παράγοντα επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εμπειρία των δημοσίων υπαλλήλων καταδεικνύει ότι η ψηφιακή μετάβαση αποτελεί όχι μόνο τεχνολογική, αλλά και οργανωτική και θεσμική πρόκληση, στοιχείο που ενισχύει θεωρητικές προσεγγίσεις οι οποίες αντιμετωπίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως διαδικασία θεσμικής αλλαγής και όχι ως απλή τεχνική αναβάθμιση (OECD, 2020).

6.5.2 Πρακτικές επιπτώσεις για τη δημόσια διοίκηση

Σε πρακτικό επίπεδο, τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν την ανάγκη ενίσχυσης της ανθρωποκεντρικής διάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η καταγραφή δυσκολιών χρήσης από τους πολίτες υποδηλώνει ότι η σχεδίαση και η εφαρμογή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες, δεξιότητες και δυνατότητες των χρηστών, προκειμένου να αποφευχθεί η αναπαραγωγή ανισοτήτων.

Παράλληλα, η εμπειρία των δημοσίων υπαλλήλων καταδεικνύει ότι η επιτυχής εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει επαρκή υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης. Ζητήματα όπως η επιμόρφωση, η τεχνική υποστήριξη και η προσαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών αναδεικνύονται ως κρίσιμες παράμετροι για τη

βιωσιμότητα της ψηφιακής μετάβασης και για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η πανδημία COVID-19 ανέδειξε, επιπλέον, τη σημασία της ανθεκτικότητας της δημόσιας διοίκησης σε συνθήκες κρίσης. Η αυξημένη εξάρτηση από ψηφιακά μέσα κατέστησε σαφές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί βασικό εργαλείο διασφάλισης της διοικητικής συνέχειας, υπό την προϋπόθεση ότι συνοδεύεται από κατάλληλο σχεδιασμό, συντονισμό και υποστήριξη (United Nations, 2022). Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας υποδηλώνουν ότι η ενίσχυση αυτών των παραμέτρων μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στη βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και στη μείωση των φαινομένων ψηφιακού αποκλεισμού.

Συνολικά, οι πρακτικές επιπτώσεις που αναδεικνύονται στο παρόν κεφάλαιο λειτουργούν ως γέφυρα μεταξύ της εμπειρικής ανάλυσης και των προτάσεων πολιτικής που θα παρουσιαστούν στο επόμενο κεφάλαιο. Η κατανόηση των θεωρητικών και πρακτικών διαστάσεων των ευρημάτων αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διαμόρφωση στοχευμένων και ρεαλιστικών παρεμβάσεων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο.

7. Συμπεράσματα & Προτάσεις

7.1 Συνολική εικόνα

Η παρούσα διατριβή εξέτασε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, εστιάζοντας στη διττή πρόκληση της ψηφιακής μετάβασης και του ψηφιακού αποκλεισμού. Μέσα από τη συνδυαστική ανάλυση των απόψεων πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων, αναδείχθηκε μια σύνθετη εικόνα, όπου η ψηφιοποίηση λειτούργησε ταυτόχρονα ως εργαλείο προσαρμογής της Δημόσιας Διοίκησης σε συνθήκες κρίσης και ως πεδίο ανάδειξης υφιστάμενων κοινωνικών και διοικητικών ανισοτήτων.

Τα ευρήματα δείχνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο σημείωσε σημαντική πρόοδο, ιδιαίτερα ως προς τη διαθεσιμότητα και τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, ωστόσο η εμπειρία χρήσης δεν ήταν ομοιόμορφη για όλους. Η πανδημία επιτάχυνε την ψηφιακή μετάβαση, αλλά ταυτόχρονα κατέστησε πιο εμφανείς τις διαφορές στις ψηφιακές δεξιότητες, την οργανωτική ετοιμότητα και την ικανότητα προσαρμογής τόσο των πολιτών όσο και της δημόσιας διοίκησης.

7.2 Πρακτικές προτάσεις πολιτικής για την Κύπρο

Με βάση τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, διαμορφώνονται συγκεκριμένες προτάσεις πολιτικής που αποσκοπούν στην ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Οι προτάσεις αυτές συνδέονται άμεσα με τις εμπειρίες και τις αντιλήψεις τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων, όπως αυτές καταγράφηκαν στο πλαίσιο της έρευνας.

-Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών

Προτείνεται η ανάπτυξη στοχευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων, με έμφαση σε ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού, όπως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και πολίτες με περιορισμένη εξοικείωση με τις ψηφιακές τεχνολογίες. Τα προγράμματα αυτά θα μπορούσαν να υλοποιηθούν σε συνεργασία με τοπικές αρχές και κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη, και να εστιάζουν στη χρήση βασικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών (π.χ. υποβολή αιτήσεων, πρόσβαση σε πληροφορίες). Η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων θα μπορούσε να αξιολογείται μέσω της αύξησης της αυτονομίας των συμμετεχόντων στη διεκπεραίωση ψηφιακών συναλλαγών.

-Ανθρωποκεντρικός σχεδιασμός και προσβασιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών

Η σχεδίαση και η αναβάθμιση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να βασίζονται σε ανθρωποκεντρικές αρχές, με έμφαση στη χρηστικότητα, τη σαφήνεια των διαδικασιών και την καθολική προσβασιμότητα. Η απλοποίηση των ψηφιακών βημάτων, η χρήση κατανοητής γλώσσας και η πρόβλεψη εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης (ψηφιακών και μη) μπορούν να συμβάλουν στον περιορισμό του κινδύνου ψηφιακού αποκλεισμού, ιδίως για πολίτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες προσαρμογής στο ψηφιακό περιβάλλον.

-Συνεχής επιμόρφωση και υποστήριξη των δημοσίων υπαλλήλων

Η αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς και την παροχή επαρκούς τεχνικής και οργανωτικής υποστήριξης. Προτείνεται η υλοποίηση προγραμμάτων συνεχιζόμενης επιμόρφωσης, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των διαφορετικών υπηρεσιών, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και τη μείωση των δυσλειτουργιών κατά τη χρήση ψηφιακών συστημάτων.

-Ενσωμάτωση της ψηφιακής ανθεκτικότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό

Η εμπειρία της πανδημίας ανέδειξε τη σημασία της ψηφιακής ανθεκτικότητας για τη διασφάλιση της συνέχειας των δημόσιων υπηρεσιών σε περιόδους κρίσης. Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται αναγκαία η ενσωμάτωση της ψηφιακής ανθεκτικότητας στον μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω επενδύσεων σε αξιόπιστες ψηφιακές υποδομές, εναλλακτικά σενάρια λειτουργίας και μηχανισμούς ταχείας προσαρμογής σε έκτακτες συνθήκες.

7.3 Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα έρευνα υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Αρχικά, τα δεδομένα βασίζονται σε αυτοαναφερόμενες απαντήσεις πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων, γεγονός που ενδέχεται να επηρεάζει την ακρίβεια ή την αντικειμενικότητα των απαντήσεων.

Επιπλέον, το μέγεθος και η σύνθεση του δείγματος δεν επιτρέπουν την πλήρη γενίκευση των ευρημάτων στο σύνολο του πληθυσμού ή της δημόσιας διοίκησης.

7.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν στη διαχρονική εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο, εξετάζοντας αν οι αλλαγές που υιοθετήθηκαν κατά την πανδημία διατηρήθηκαν ή τροποποιήθηκαν σε συνθήκες κανονικότητας. Επιπλέον, η ποιοτική διερεύνηση των εμπειριών συγκεκριμένων ευάλωτων ομάδων θα μπορούσε να προσφέρει βαθύτερη κατανόηση των μηχανισμών ψηφιακού αποκλεισμού.

Επίσης, συγκριτικές μελέτες με άλλες μικρές ευρωπαϊκές χώρες θα μπορούσαν να αναδείξουν καλές πρακτικές και εναλλακτικές προσεγγίσεις πολιτικής που θα ήταν χρήσιμες για το κυπριακό πλαίσιο.

7.5 Προβλήματα συγγραφής και ερευνητικής διαδικασίας

Κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διατριβής και της διεξαγωγής της έρευνας προέκυψαν διάφορες πρακτικές δυσκολίες.

Επιπλέον, η έλλειψη ελέγχου εσωτερικής αξιοπιστίας των κλιμάκων μέτρησης περιορίζει τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων.

Παράλληλα, η ανάλυση και η οργάνωση μεγάλου όγκου δεδομένων απαιτούσε αυξημένο χρόνο και προσεκτικό χειρισμό, προκειμένου να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η συνοχή των αποτελεσμάτων. Οι δυσκολίες αυτές, ωστόσο, αποτέλεσαν μέρος της ερευνητικής διαδικασίας και συνέβαλαν στην ανάπτυξη ερευνητικών και αναλυτικών δεξιοτήτων.

Καταλήγοντας, η παρούσα διατριβή ανέδειξε ότι η επιτάχυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 αποτέλεσε αναγκαία και σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματική απάντηση της Δημόσιας Διοίκησης στην Κύπρο σε συνθήκες κρίσης. Ωστόσο, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι η ψηφιακή μετάβαση δεν υπήρξε κοινωνικά ουδέτερη, καθώς ανέδειξε υφιστάμενες ανισότητες και προκλήσεις ψηφιακού αποκλεισμού. Η εμπειρία αυτή υπογραμμίζει την ανάγκη για έναν πιο ανθρωποκεντρικό και συμπεριληπτικό ψηφιακό μετασχηματισμό, ο οποίος να συνδυάζει την τεχνολογική πρόοδο με στοχευμένες κοινωνικές και διοικητικές παρεμβάσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η διατριβή συμβάλλει στη σχετική βιβλιογραφία, προσφέροντας εμπειρικά δεδομένα από το κυπριακό πλαίσιο και αναδεικνύοντας τη σημασία της κοινωνικής διάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιόδους κρίσης.

8. Βιβλιογραφία

- Andersen, K. V. & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236–248.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE.
- Cordella, A. & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- Dillman, D., Smyth, J., & Christian, L. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys*.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.
- European Commission. (2021). *eGovernment Benchmark 2021: Entering a new digital government era*. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2022). *Digital economy and society index (DESI) 2022*. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2023). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2023*. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2023). *eGovernment Benchmark 2023*. Publications Office of the European Union.
- Gartner. (2000). *Gartner e-Government Maturity Model*. Gartner Group.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. (2020). Emerging issues and challenges in digital government. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101-110.
- Government of Cyprus. (2021). *National Digital Strategy 2020–2025*. Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy.
- Government of Cyprus. (2022). *Digital Skills and User Experience Reports*. Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government: An International Text*. SAGE.

- Helsper, E. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426.
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253–1270.
- Helsper, E. (2021). *The Digital Divide: A Literature Review of the Digital Inequalities Research Field*. London School of Economics.
- Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE Publications.
- Kyriazis, A., & Economides, A. (2021). Digital transformation in small states: The case of Cyprus. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101607.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2014). Digital government transformation and bureaucratic structures. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545–554.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371(1987), 20120382.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mergel, I. (2019). *Digital transformation and public administration*.
- Misuraca, G., Savoldelli, A., & Codagnone, C. (2020). Digital government and public sector innovation. *Information Polity*, 25(4), 377–394.
- Niehaves, B., & Mesch, M. (2004). The changing role of e-government—From easy access to complex transformation. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10.
- OECD. (2003). *The e-Government Imperative*. OECD Publishing.
- OECD. (2019). *Measuring the digital transformation: A roadmap for the future*. OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Digital government in the COVID-19 crisis*. OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Digital Government Review: Towards user-driven and inclusive public services*. OECD Publishing.
- OECD. (2021). *The COVID-19 crisis and the digital transformation*. OECD Publishing.

- Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., ... & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569–582.
- UNDESA. (2021). *E-Government in Times of Crisis*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- UNESCO. (2020). *COVID-19: Digital Inclusion and Access to Information*. UNESCO Policy Brief.
- United Nations. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations. (2022). *UN E-Government Survey 2022*. Department of Economic and Social Affairs.
- Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. SAGE.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- W3C. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. World Wide Web Consortium.
- West, D. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.

9. Παραρτήματα

Παράρτημα 1 - Ερωτηματολόγιο Πολιτών

Χρήση και Εμπειρίες από τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες στην Κύπρο κατά την Περίοδο της Πανδημίας COVID-19

Το παρόν ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων από πολίτες σχετικά με τη χρήση, την εμπειρία και τις δυσκολίες πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19.

ΜΕΡΟΣ Α: Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο (πολλαπλής επιλογής):

Άνδρας / Γυναίκα / Άλλο / Δεν επιθυμώ να απαντήσω

2. Ηλικία (πολλαπλής επιλογής):

18–29 / 30–44 / 45–59 / 60+

3. Επίπεδο εκπαίδευσης (πολλαπλής επιλογής):

Δημοτικό / Γυμνάσιο / Λύκειο / Τριτοβάθμια εκπαίδευση / Μεταπτυχιακό–Διδακτορικό

4. Περιοχή μόνιμης κατοικίας (πολλαπλής επιλογής):

Αστική / Ημιαστική / Αγροτική

5. Οικονομική κατάσταση – αυτοαξιολόγηση (κλίμακα Likert 5 βαθμών):

1 = Πολύ κακή ... 5 = Πολύ καλή

ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες

6. Διαθέτετε σύνδεση στο διαδίκτυο στο σπίτι; (διχοτομική)

Ναι / Όχι

7. Διαθέτετε συσκευή για πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες; (πολλαπλής επιλογής)

Υπολογιστής / Tablet / Smartphone / Δεν διαθέτω

8. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες; (κλίμακα Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πολύ συχνά

9. Πόσο εύκολη θεωρείτε την πρόσβαση (π.χ. είσοδος στην πλατφόρμα, εύρεση υπηρεσίας) στις e-υπηρεσίες; (Likert 5 βαθμών)

1 = Πολύ δύσκολη ... 5 = Πολύ εύκολη

10. Πόσο εύκολη θεωρείτε την πλοήγηση στην πλατφόρμα gov.cy; (Likert 5 βαθμών)

1 = Πολύ δύσκολη ... 5 = Πολύ εύκολη

ΜΕΡΟΣ Γ: Εμπειρία χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών

11. Ποιες e-υπηρεσίες χρησιμοποιήσατε πιο συχνά; (ανοικτή)

12. Για ποιον λόγο επιλέγετε e-υπηρεσίες αντί της φυσικής παρουσίας; (πολλαπλής επιλογής)

Ταχύτητα εξυπηρέτησης / Αποφυγή αναμονής / Μείωση φυσικών μετακινήσεων /

Ευκολία χρήσης / Λόγοι υγείας (COVID-19) / Υποχρεωτική ψηφιακή εξυπηρέτηση / Άλλο

13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τις e-υπηρεσίες; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πλήρως

14. Πώς αξιολογείτε τη σαφήνεια των οδηγιών στις e-υπηρεσίες; (Likert 5 βαθμών)

1 = Πολύ χαμηλή ... 5 = Πολύ υψηλή

15. Πώς αξιολογείτε την ταχύτητα απόκρισης των e-υπηρεσιών; (Likert 5 βαθμών)

1 = Πολύ αργή ... 5 = Πολύ γρήγορη

16. Πόσο χρόνο χρειάζεστε συνήθως για να ολοκληρώσετε μια διαδικασία; (πολλαπλής επιλογής)

<5 λεπτά / 5–15 λεπτά / 15–30 λεπτά / 30–60 λεπτά / >60 λεπτά

17. Θα προτιμούσατε περισσότερες υπηρεσίες να γίνουν ψηφιακές; (πολλαπλής επιλογής)

Ναι / Όχι / Δεν είμαι σίγουρος/η

Αν ναι, ποιες; (ανοικτή ερώτηση)

ΜΕΡΟΣ Δ: Δυσκολίες και εμπόδια

18. Αντιμετωπίσατε τεχνικά προβλήματα (π.χ. κολλήματα, λάθη); (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πολύ συχνά

19. Πόσο δύσκολο ήταν να συμπληρώσετε ηλεκτρονικά έντυπα; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου δύσκολο ... 5 = Πολύ δύσκολο

20. Χρειαστήκατε βοήθεια από τρίτους για να χρησιμοποιήσετε e-υπηρεσίες; (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πολύ συχνά

21. Ποιες ήταν οι μεγαλύτερες δυσκολίες που συναντήσατε; (πολλαπλής επιλογής)
Έλλειψη εξοπλισμού / Έλλειψη δεξιοτήτων / Τεχνικά προβλήματα /
Δυσνόητες οδηγίες / Άλλο

ΜΕΡΟΣ Ε: Επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων

22. Πόσο άνετα αισθάνεστε με τη χρήση τεχνολογίας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου άνετα ... 5 = Πολύ άνετα

23. Μπορείτε να συμπληρώσετε ηλεκτρονικές αιτήσεις χωρίς βοήθεια; (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πάντα

24. Μπορείτε να κατεβάσετε και να αποθηκεύσετε έγγραφα; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πλήρως

25. Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πληρωμές; (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πάντα

26. Έχετε παρακολουθήσει ποτέ πρόγραμμα ψηφιακής εκπαίδευσης; (διχοτομική)

Ναι / Όχι

27. Θεωρείτε ότι ανήκετε σε κάποια ομάδα πολιτών που αντιμετωπίζει αυξημένες δυσκολίες στη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών; (πολλαπλής επιλογής)

Ναι / Όχι / Δεν είμαι σίγουρος/η

Αν απαντήσατε “Ναι”, ποια ομάδα; (πολλαπλής επιλογής)

Ηλικιωμένοι, χαμηλές δεξιότητες, αναπηρίες, χαμηλό εισόδημα, αγροτικές περιοχές, άλλο)

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Επίδραση της κρίσης COVID-19

28. Αυξήσατε τη χρήση e-υπηρεσιών λόγω της πανδημίας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

29. Πόσο συμφωνείτε με την ακόλουθη δήλωση:

“Κατά την περίοδο της πανδημίας, η κυπριακή δημόσια διοίκηση ανταποκρίθηκε επαρκώς μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών της.” (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Απόλυτα

30. Θεωρείτε ότι η μετάβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες βοήθησε στη διευκόλυνση της καθημερινότητάς σας; (πολλαπλής επιλογής)

Ναι / Όχι / Εν μέρει

ΜΕΡΟΣ Ζ: Απόψεις και προτάσεις

31. Πόσο εμπιστεύεστε τις ψηφιακές υπηρεσίες του κράτους; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πλήρως

32. Ποιες βελτιώσεις θεωρείτε πιο σημαντικές; (ανοικτή)

33. Τι θα σας έκανε να χρησιμοποιείτε πιο συχνά τις e-υπηρεσίες; (ανοικτή)

34. Πώς θα περιγράφατε συνολικά την εμπειρία σας με το gov.cy; (ανοικτή)

35. Θέλετε να προσθέσετε κάτι άλλο; (ανοικτή)

Παράρτημα 2 – Ερωτηματολόγιο Δημόσιων Υπαλλήλων

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο και η Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης κατά την Πανδημία COVID-19

Το παρόν ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή δεδομένων από δημόσιους υπαλλήλους σχετικά με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, τη διοικητική ετοιμότητα και τις προκλήσεις της ψηφιακής μετάβασης κατά την πανδημία COVID-19.

ΜΕΡΟΣ Α: Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο (πολλαπλής επιλογής):

Ανδρας / Γυναίκα / Άλλο / Δεν επιθυμώ να απαντήσω

2. Ηλικιακή ομάδα (πολλαπλής επιλογής):

18–29 / 30–39 / 40–49 / 50–59 / 60+

3. Επίπεδο εκπαίδευσης (πολλαπλής επιλογής):

Λύκειο / Ανώτερη Εκπαίδευση / Πανεπιστημιακό Πτυχίο / Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό

4. Υπουργείο / Υπηρεσία στην οποία εργάζεστε (προαιρετικό) (ανοικτή):

5. Χρόνια υπηρεσίας στο Δημόσιο (πολλαπλής επιλογής):

0–5 / 6–10 / 11–20 / 21–30 / 31+

ΜΕΡΟΣ Β: Χρήση και εμπειρία με τις ψηφιακές υπηρεσίες

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε ψηφιακά εργαλεία ή υπηρεσίες στο πλαίσιο της εργασίας σας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Καθημερινά

7. Πόσο άνετα αισθάνεστε με τη χρήση ψηφιακών συστημάτων στη δουλειά; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου άνετα ... 5 = Πάρα πολύ άνετα

8. Πόσο εύχρηστα θεωρείτε τα ψηφιακά εργαλεία που διαθέτει η υπηρεσία σας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου εύχρηστα ... 5 = Πάρα πολύ εύχρηστα

9. Τα ψηφιακά εργαλεία καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες της υπηρεσίας σας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Απόλυτα

10. Πόσο συχνά εμφανίζονται τεχνικά προβλήματα κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων; (Likert 5 βαθμών)

1 = Ποτέ ... 5 = Πάρα πολύ συχνά

Σε περίπτωση που προκύπτουν αναφέρετε τα σημαντικότερα τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζετε: (ανοικτή)

ΜΕΡΟΣ Γ: Εμπειρία κατά την πανδημία COVID-19

11. Πόσο προετοιμασμένη ήταν η υπηρεσία σας για την ξαφνική ανάγκη ψηφιακής εξυπηρέτησης; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Απόλυτα

12. Πόσο αυξήθηκε ο φόρτος εργασίας σας λόγω της ψηφιακής μετάβασης; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

13. Πόσο εύκολο ήταν να υποστηρίξετε τους πολίτες που αντιμετώπιζαν δυσκολίες με τις e-υπηρεσίες; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου εύκολο ... 5 = Πάρα πολύ εύκολο

14. Ποιες ήταν οι σημαντικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίσατε στη δουλειά σας την περίοδο της πανδημίας; (ανοικτή)

15. Αναφέρετε συνοπτικά περιπτώσεις όπου η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών δημιούργησε προβλήματα στην εξυπηρέτηση; (ανοικτή)

ΜΕΡΟΣ Δ: Εκπαίδευση και δεξιότητες

16. Έχετε λάβει επίσημη εκπαίδευση στις ψηφιακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης; (διχοτομική)

Ναι / Όχι

Εάν ναι, πόσο χρήσιμη θεωρείτε την εκπαίδευση που λάβατε; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου χρήσιμη ... 5 = Πάρα πολύ χρήσιμη

17. Θεωρείτε ότι χρειάζεστε πρόσθετη εκπαίδευση; (πολλαπλής επιλογής)

Ναι / Όχι / Ίσως

Αν ναι, σε ποιους τομείς; (ανοικτή)

ΜΕΡΟΣ Ε: Αξιολόγηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

18. Πόσο αποτελεσματικές θεωρείτε τις e-υπηρεσίες του κράτους; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

19. Πόσο βελτιώθηκε η εξυπηρέτηση του πολίτη λόγω της ψηφιοποίησης; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

20. Πόσο συνέβαλε η ψηφιακή μετάβαση στη μείωση της γραφειοκρατίας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

21. Σε ποιο βαθμό οι πολίτες φαίνεται να προτιμούν τις ψηφιακές υπηρεσίες έναντι της φυσικής παρουσίας; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

22. Πόσο επαρκής θεωρείτε τη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων/υπηρεσιών κατά την ψηφιακή μετάβαση; (Likert 5 βαθμών)

1 = Καθόλου ... 5 = Πάρα πολύ

23. Ποιες βελτιώσεις θεωρείτε πιο σημαντικές για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; (ανοικτή)

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Γενικές απόψεις και προτάσεις

24. Ποια είναι η συνολική άποψή σας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα; (ανοικτή)

25. Ποιες αλλαγές θεωρείτε απαραίτητες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών; (ανοικτή)

26. Άλλες παρατηρήσεις ή προτάσεις: (ανοικτή)