



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

**COVID 19 και Ψηφιακός Μετασχηματισμός Στην
Τοπική Αυτοδιοίκηση της Κρήτης**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Της Τσιμπούρη Ιωάννας

Επιβλέπων:

Δρ.Λουκής Ευριπίδης, Καθηγητής

Μέλη εξεταστικής επιτροπής:

Δρ. Χαραλαμπίδης Ιωάννης, Καθηγητής

Δρ. Αλεξόπουλος Χάρης, Διδάσκων

Σάμος, Σεπτέμβριος 2023

Περίληψη

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η διαδικασία με την οποία ένας πολιτισμός υιοθετεί τα ψηφιακά μέσα και τις νέες τεχνολογίες προκειμένου να ωφεληθεί από την χρήση τους. Τα τελευταία χρόνια έχουν καταβληθεί παγκόσμιες προσπάθειες για την εφαρμογή μιας ψηφιακής στρατηγικής. Υπό το πρίσμα αυτό, το χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Ψηφιακή Ευρώπη» στοχεύει στην προώθηση των στρατηγικών ψηφιακών δυνατοτήτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στη διευκόλυνση της ευρείας ανάπτυξης των ψηφιακών τεχνολογιών, προωθώντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό και επιταχύνοντας την οικονομική ανάκαμψη.

Παρά τα σημαντικά θετικά βήματα που παρατηρούνται τα τελευταία χρόνια, η Ελλάδα υστερεί σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον δημόσιο τομέα. Η κρίση COVID-19 είχε ως αποτέλεσμα ραγδαίες αλλαγές που είχαν αντίκτυπο στον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων φορέων.

Η παρούσα εργασία ερευνά τις επιπτώσεις του Covid-19 στην χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και στον ψηφιακό μετασχηματισμό κατά την περίοδο της πανδημίας στους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εργασίας επιλέχθηκαν τέσσερις μεγάλοι δήμοι της Κρήτης όπου συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα και κατέθεσαν τις απόψεις τους. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν βοήθησαν στην εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων και ανέδειξε την σημαντικότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού σε περιόδους κρίσης όπως η πανδημία του Covid 19. Η κρίση συντέλεσε στην επιτάχυνση όλων των δράσεων και της υλοποίησης των εφαρμογών ενισχύοντας την εξωστρέφεια των δήμων. Στον απόηχο της πανδημίας, είναι πιο κρίσιμο από ποτέ να συνεχιστεί η ψηφιακή μετάβαση ώστε η Ελλάδα να αποκριθεί στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής.

Λέξεις Κλειδιά: Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Δημόσιος Φορέας, Covid-19.

Abstract

Digital transformation is the process by which a culture adopts digital media and new technologies in order to benefit from their use. In recent years, global efforts have been made to implement a digital strategy. In this light, the European Commission's funded program "Digital Europe" aims to promote the European Union's strategic digital capabilities and facilitate the widespread development of digital technologies, promoting digital transformation and accelerating economic recovery.

Despite the significant positive steps observed in recent years, Greece is behind other European countries in terms of digital transformation in the public sector. The COVID-19 crisis has resulted in rapid changes that have had an impact on the way public sectors operate.

This paper investigates the impact of Covid-19 on the use of digital technologies and digital transformation during the pandemic period in local government organisations. To serve the purposes of the work, four large municipalities of Crete were selected where they participated in the research in question and submitted their opinions. The data collected helped to draw valuable conclusions and highlighted the importance of digital transformation in times of crisis such as the Covid 19 pandemic. The crisis contributed to the acceleration of all actions and the implementation of applications, strengthening the extroversion of municipalities. In the wake of the pandemic, it is more critical than ever to continue the digital transition so that Greece can respond to the challenges of the digital age.

Key-Words: Digital Transformation, Public Sector, Covid-19.

Ευχαριστίες -Αφιερώσεις

θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς ευχαριστίες μου, στον καθηγητή κο Λουκή Ευριπίδη για τη συνεχή υποστήριξη της διπλωματικής μου εργασίας, και για τα κίνητρα που μου έδωσε αλλά και για την απεριόριστη υπομονή του. Με τις συζητήσεις, ο καθηγητής κος Λουκής με βοήθησε να καταλάβω ποια βήματα έπρεπε να ακολουθήσω για να ολοκληρώσω με επιτυχία την εργασία μου.

Επίσης, ευχαριστώ πολύ όλους τους Δήμους που διέθεσαν τον χρόνο τους για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αλλά και τις συνεντεύξεις που έδωσαν ώστε να πραγματοποιηθεί αυτή η εργασία.

Τέλος, θα ήθελα να αφιερώσω όλη την Διπλωματική μου Εργασία στον μονάκριβο γιο μου, Βασίλη.

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Περίληψη | 1 |
| Abstract | 2 |
| Ευχαριστίες -Αφιερώσεις | 3 |
| Περιεχόμενα..... | 4 |
| Κεφάλαιο 1ο: Εισαγωγή | 6 |
| 1.1. Μετασχηματισμός στην Εποχή της Ψηφιακής Τεχνολογίας..... | 6 |
| 1.2. Η εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας | 7 |
| 1.3. Οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού | 8 |
| Κεφάλαιο 2ο: Η πανδημία και η αντίδραση της Ελλάδας στην κρίση του Covid-19..... | 10 |
| 2.1 Η κατάσταση στην Ελλάδα πριν την πανδημία του Covid-19 | 10 |
| 2.2 Η αρχική αντίδραση στο εσωτερικό της χώρας | 11 |
| 2.3 Από το «Μένουμε Σπίτι» στο «Greek Restart» και το «Ελλάδα 2.0», μέσω Επιχείρησης «Ελευθερία»..... | 15 |
| Κεφάλαιο 3ο: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης κατά την πανδημία και η Ψηφιακή αναβάθμιση της | 23 |
| 3.1 Γενικά | 23 |
| 3.2 Καινοτομίες και αλλαγές πολιτικής που εφαρμόστηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας | 24 |
| 3.2.1 Αλλαγές και πρόδος στο σύστημα | 24 |
| 3.2.2 Ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα (gov.gr) | 26 |
| 3.2.3 Έλεγχος ταυτότητας με χρήση μοναδικού ψηφιακού κωδικού | 26 |
| 3.2.4 Ηλεκτρονική Πληρωμή (e-Παράβολο) | 27 |
| 3.2.5 myKEPlive | 27 |
| 3.2.6 «ΔΙΑΥΛΟΣ» | 27 |
| 3.2.7 Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ) | 28 |
| 3.3 Η πρακτική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση ανά κλάδο στη δημόσια πολιτική | 29 |
| 3.4 Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού..... | 34 |
| Κεφάλαιο 4ο: Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός πριν και κατά την πανδημία..... | 38 |
| 4.1 Η κατάσταση πριν την πανδημία | 38 |
| 4.2 Η κυβερνητική οργάνωση κατά την εποχή της πανδημίας | 38 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Προς μια ψηφιακή μετάβαση..... | 40 |
| 4.3.1 Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης | 40 |
| 4.3.2 Κυβερνητικές Υπηρεσίες στην Εποχή του Ψηφιακού Μετασχηματισμού | 41 |
| 4.3.3 Βελτίωση της ψηφιακής στρατηγικής..... | 42 |
| 4.3.4 Βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ συστημάτων | 43 |
| 4.3.5 Βελτίωση των επικοινωνιών | 44 |
| 4.3.6 Βελτίωση ψηφιακών ικανοτήτων | 44 |
| Κεφάλαιο 5ο: Μεθοδολογία | 45 |
| 5.1 Διαδικασία και περιορισμοί έρευνας | 45 |
| 5.2. Δομή ερωτηματολογίου | 47 |
| Κεφάλαιο 6: Ανάλυση Αποτελεσμάτων..... | 51 |
| 6.1 Δημογραφικά στοιχεία Δήμων | 51 |
| 6.2 Ερωτήσεις- Απαντήσεις Έρευνας..... | 52 |
| Κεφάλαιο 7ο: Επίλογος-Συμπεράσματα..... | 66 |
| Βιβλιογραφία | 69 |
| Παράρτημα..... | 77 |

Κεφάλαιο 1ο: Εισαγωγή

1.1. Μετασχηματισμός στην Εποχή της Ψηφιακής Τεχνολογίας

Σήμερα, ο «ψηφιακός μετασχηματισμός» είναι ένα ευρέως διαδεδομένο κίνημα σε αρκετές αναπτυγμένες οικονομίες κρατών. Ο όρος λειτουργεί επίσης ως λέξη-κλειδί, ανοίγοντας την πόρτα σε ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων να εισαγάγουν νέες ιδέες και μεθόδους στη λειτουργία εταιρειών, επιχειρήσεων καθώς επίσης και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Η έννοια του «μετασχηματισμού» περιγράφει μια γενική διαδικασία που μετακινείται από τη μία κατάσταση στην άλλη, με στόχο τη βελτίωση. Ο όρος «ψηφιακός» υποδηλώνει ότι πολλές αλλαγές στην κοινωνία, τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία θα καθοδηγούνται από τεχνολογίες πληροφοριών που επιτρέπουν την επεξεργασία δεδομένων σε πραγματικό χρόνο και χρησιμοποιούνται ακόμη και για εξόρυξη πληροφοριών, ώστε να παρέχουν τελικά στα ενδιαφερόμενα μέρη βελτιωμένη γνώση των διαδικασιών και των προϊόντων τους.

Πρόσφατα, σημειώθηκε αύξηση στη χρήση του όρου «ψηφιακός μετασχηματισμός», η οποία συνδέεται άρρηκτα με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Στην πραγματικότητα, ωστόσο, ένα νέο μοντέλο λειτουργίας απαιτεί από τους ηγέτες και τους ανθρώπους να αγκαλιάσουν μια νέα κουλτούρα και έναν νέο τρόπο σκέψης. Η πλήρης αξιοποίηση των ψηφιακών μέσων και των νέων τεχνολογιών είναι αυτό το οποίο αποκαλείται ως «Ψηφιακός Μετασχηματισμός», ο οποίος περιλαμβάνει όλες τις κοινωνικές αλλαγές που προκύπτουν σε μία κοινωνία.

Μάλιστα, ο όρος αυτός θα μπορούσε να περιγραφεί ως η ευρεία υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας σε έναν οργανισμό, με αποτέλεσμα σημαντικές αλλαγές στη στρατηγική και την οργανωτική δομή του, είτε ο οργανισμός αφορά τον ιδιωτικό είτε το δημόσιο τομέα. Λόγω της φύσης αυτής της κοινωνικής αλλαγής, τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο δημόσιος τομέας θα πρέπει να εγκαταλείψουν μακροχρόνιες διαδικασίες και να δοκιμάσουν νέες τεχνικές σε τακτική βάση.

1.2. Η εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας

Η χρήση της ενέργεια που παράγεται από τον ατμό (μηχανές παραγωγής αγαθών, ατμομηχανές, ατμόπλοια, κτλ) ήταν η κινητήρια δύναμη πίσω από την Πρώτη Βιομηχανική Επανάσταση στην Ευρώπη και την Αμερική τέλη του 18ο αιώνα.

Η ηλεκτρική ενέργεια (τηλέγραφος, ηλεκτρογεννήτριες, ηλεκτρικός λαμπτήρας, κτλ) ήταν το θεμέλιο της Δεύτερης Βιομηχανικής Επανάστασης (1870).

Οι απαρχές της ψηφιακής μετάβασης μπορούν να ανιχνευθούν στα τέλη του 20^ο αιώνα και να συνδεθούν άμεσα με τις αναδιαρθρώσεις του βιομηχανικού κεφαλαίου εκείνης την εποχή (Τρίτη Βιομηχανική Επανάσταση). Η εφεύρεση του τρανζίστορ, της λυχνίας, των μικροτσιπ με την πάροδο των χρόνων μας μεταφέρει στην ηλεκτρονική εποχή όπου η πληροφορική και οι προηγμένες τεχνολογίες των επικοινωνιών εγκαινίασαν βαθιές αλλαγές κατά τη διάρκεια αυτού του χρονικού πλαισίου. Η σημερινή πανταχού παρούσα τεχνολογία και το Διαδίκτυο έχουν διαποτίσει κάθε πτυχή της ανθρώπινης ζωής και του χώρου εργασίας. Εξαιτίας αυτού, όχι μόνο η γνώση από όλο τον κόσμο είναι άμεσα διαθέσιμη, αλλά και πολλοί τύποι παραγωγής έχουν αυτοματοποιηθεί.

Η ψηφιοποίηση δε προσθέτει ένα νέο στοιχείο, την απόδοση της ψηφιακής μορφής μέσω οργάνων σε ένα τεράστιο φάσμα δεδομένων που προηγουμένως δεν είχαν ψηφιακή αναπαράσταση. Αυτές οι πληροφορίες μετατρέπονται σε ψηφιακή μορφή, ώστε να μπορούν να υποβληθούν σε ηλεκτρονική επεξεργασία, αποθήκευση και διάδοση. Καθώς όλο και περισσότερες πληροφορίες ψηφιοποιούνται, απαιτούνται εξελιγμένα συστήματα υπολογιστών για την επεξεργασία όλων αυτών των δεδομένων, αντικαθιστώντας τις απλούστερες ψηφιακές μηχανές του παρελθόντος.

Την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση (αρχές 21^{ου} αιώνα) εγκαινίασαν η νανοτεχνολογία, η βιοτεχνολογία, η τεχνητή νοημοσύνη και ιδιαίτερα η χρήση προηγμένων τεχνολογιών όπως το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT -Internet of things). Έτσι οι «έξυπνες πόλεις» τα «έξυπνα εργοστάσια» και τα «έξυπνα σπίτια», τα αυτοκίνητα χωρίς οδηγό και τα 3D εκτυπωμένα αντικείμενα είναι όλα παραδείγματα νέων τεχνολογιών αυτών. Ταυτόχρονα υπήρξε μια γρήγορη εμφάνιση και ανάπτυξη υπηρεσιών κοινής χρήσης όπως το Netflix και πλατφορμών κοινωνικών μέσων όπως το Facebook, το Instagram και το Twitter.

Οι επιχειρήσεις και η αγορά στο σύνολό της αναδιοργανώθηκαν ως αποτέλεσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού, ο οποίος επηρέασε τα πάντα, από την εταιρική κουλτούρα έως την παραγωγή και τη διανομή αγαθών και υπηρεσιών.

Μάλιστα, η γενική υιοθέτηση των τεχνολογιών που προκύπτουν, βρίσκονται στο επίκεντρο αυτού του μετασχηματισμού. Μετά από χρόνια σταδιακής προόδου, η διαθέσιμη υπολογιστική ισχύς αυξάνεται εκθετικά, με αποτέλεσμα τεράστια τεχνολογικά άλματα. Την ίδια στιγμή που γίνεται πιο ενωμένη και προσιτή, η τεχνολογία επιταχύνει και την πορεία της προς την πλήρη ψηφιοποίηση. Η συνδεσιμότητα έχει ανέβει στην κορυφή της ψηφιακής σφαίρας και οδηγεί σε βαθιές αλλαγές στην καθημερινή μας ζωή.

Οι κύριες δυνάμεις που οδηγούν την ψηφιακή επανάσταση είναι η πανταχού παρούσα φύση των κινητών συσκευών, η δημοτικότητα του cloud computing, η ταχεία ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης, ο πολλαπλασιασμός των αισθητήρων και η αυξανόμενη χρήση της ανάλυσης μεγάλων δεδομένων.

1.3. Οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού

Όταν μια εταιρεία βρίσκεται σε διαδικασία ψηφιακής μετάβασης, αυτό σημαίνει ότι η ψηφιακή τεχνολογία έχει εφαρμοστεί σε όλους τους τομείς. Οι εταιρείες εφαρμόζουν αυτή τη διαδικασία για να αναδιοργανώσουν τις δραστηριότητές τους με τρόπο που αυξάνει την παραγωγικότητα και τα έσοδα. Ενενήντα τοις εκατό των εταιρειών χρησιμοποιούν πλέον υπολογιστικά νέφη και αναπαράγουν ψηφιακά καθιερωμένες υπηρεσίες καθώς μεταφέρουν περισσότερα δεδομένα στο cloud. Προκειμένου να βελτιωθεί σχεδόν κάθε πτυχή ενός οργανισμού, ο πραγματικός ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί την ανάπτυξη ενός τεχνολογικού πλαισίου για τη μετατροπή αυτών των υπηρεσιών και δεδομένων σε χρήσιμες πληροφορίες.

Το cloud επιτρέπει τον επαναπροσδιορισμό των συστημάτων και των διαδικασιών για την έξυπνη συνεργασία για την παροχή πιο ισχυρών επιχειρηματικών πληροφοριών από ό,τι θα ήταν δυνατό με μια απλή εγκατάσταση δεδομένων. Οι οργανωτικές διαδικασίες επικαιροποιούνται για να προσαρμοστούν στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα. Όλα ελέγχονται: η υποδομή, οι διαδικασίες, η ροή εργασίας και η νοοτροπία. Όλα τα τμήματα θα επηρεαστούν από αυτήν την αλλαγή, η οποία θα ενοποιήσει επίσης δεδομένα από διαφορετικούς τομείς, ώστε να μπορούν να συνεργάζονται πιο αποτελεσματικά. Ο αυτοματισμός ροής εργασίας και οι μέθοδοι

επεξεργασίας αιχμής όπως το ΑΙ επέτρεψαν στις επιχειρήσεις να λειτουργούν με τρόπους που προηγουμένως ήταν αδύνατοι.

Τα οικονομικά ζητήματα παρακινούν την ψηφιακή αλλαγή για πολλούς οργανισμούς. Η μεταφορά δεδομένων σε δημόσιο, ιδιωτικό ή υβριδικό περιβάλλον cloud μπορεί να συμβάλει στη μείωση των γενικών εξόδων, στην αποδέσμευση πόρων για άλλες πρωτοβουλίες και στη βελτίωση της αποδοτικότητας.

Κεφάλαιο 2ο: Η πανδημία και η αντίδραση της Ελλάδας στην κρίση του Covid-19

2.1 Η κατάσταση στην Ελλάδα πριν την πανδημία του Covid-19

Εκτός από την αξιολόγηση του κινδύνου, η αυτογνωσία των οικείων δυνατοτήτων είναι μία από τις θεμελιώδεις έννοιες της διαχείρισης κρίσεων για τη λήψη των σωστών ενεργειών για την αντιμετώπιση της προκληθείσας κρίσης εξαιτίας της πανδημίας. Η εν λόγω διαδικασία περιλαμβάνει μια ειλικρινή αξιολόγηση των εργαλείων που διαθέτει ένας φορέας, ώστε να είναι σε θέση να τα αξιοποιήσει όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά μέσω καλά συντονισμένων στρατηγικών. Για να γίνει μια αντικειμενική και συνολική αξιολόγηση της αντίδρασης της χώρας, παραθέτουμε μια σύντομη περιγραφή της κατάστασης που αντιμετώπιζε η χώρα λίγο πριν ξεσπάσει η πανδημία. Στην αλλαγή της νέας χιλιετίας η Ελλάδα βρέθηκε αντιμετώπιση με τη συνεχιζόμενη προσφυγική και μεταναστευτική κρίση, τις αυξανόμενες εντάσεις στην περιοχή της ανατολικής Μεσογείου με την Τουρκία αλλά και με την παγκόσμια οικονομική αστάθεια. Δυστυχώς, ο νέος μεγάλος κίνδυνος του COVID-19 προστέθηκε στην ήδη υπάρχουσα επιβαρημένη κατάσταση, ταρακουνώντας τόσο τη διεθνή αγορά αλλά κυρίως το εσωτερικό της χώρας.

Μετά από μια παρατεταμένη περίοδο βαθιάς ύφεσης που προκλήθηκε από την παγκόσμια οικονομική κρίση που ξεκίνησε το 2008, η ελληνική οικονομία βρισκόταν στη μέση μιας φάσης ανάκαμψης. Οι πρωτογενείς μακροοικονομικές και δημοσιονομικές ανισορροπίες της χώρας σταθεροποιήθηκαν στις αρχές του 2020. Αρκετοί βασικοί δείκτες, συμπεριλαμβανομένου του δείκτη οικονομικού κλίματος και επιχειρηματικής εμπιστοσύνης, καθώς και σημαντικές εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα που συνέβαλαν στην τόνωση της ρευστότητας των τραπεζών, μαρτυρούσαν την επέκταση της οικονομίας κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου.

Ωστόσο, επιβλήθηκαν μέτρα λιτότητας σχεδόν σε όλους τους κλάδους, συμπεριλαμβανομένου του ζωτικής σημασίας τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, προκειμένου να διευκολυνθεί αυτή η αναβίωση. Ήταν αναμενόμενο ότι οι υποδομές και οι πόροι του Εθνικού Συστήματος Υγείας (εφεξής ΕΣΥ) θα επηρεάζονταν σημαντικά από δημοσιονομικές δυσκολίες.

Η Ελλάδα είχε το υψηλότερο κατά κεφαλήν ποσοστό αδειοδοτημένου υγειονομικού προσωπικού μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ (6,2% ανά 1000 άτομα), αλλά είχε το τέταρτο χαμηλότερο ποσοστό νοσοκομειακών υπαλλήλων υγείας συνολικά. Πολλοί Έλληνες νοσοκομειακοί γιατροί έφυγαν για δουλειές στο εξωτερικό ή στον ιδιωτικό τομέα λόγω του παγώματος των προσλήψεων και πλέον εργάζονταν καθημερινά κάτω από «έκτακτες» συνθήκες. Η χώρα ξεκινούσε τη μάχη κατά της πανδημίας COVID-19 με μόλις 6 ΜΕΘ ανά 100.000 κατοίκους, σχεδόν το ήμισυ του ευρωπαϊκού μέσου όρου, ο οποίος τον Μάρτιο του 2020 ισοδυναμούσε με 11,5 ανά 100.000 κατοίκους (Καραγιαννοπούλου, 2020). Τέλος, η πανδημία COVID-19 ανέδειξε τα επίμονα κενά και ελλείμματα του υπο-χρηματοδοτούμενου ΕΣΥ (Τσαντικός, 2021).

Οι Έλληνες είχαν επίσης να αντιμετωπίσουν ένα «εκρηκτικό μείγμα» κινδύνων ως αποτέλεσμα της συνεχιζόμενης προσφυγικής κρίσης και των εκατομμυρίων προσφύγων που διασχίζουν τη Μεσόγειο για να φτάσουν στην Ευρώπη από την Τουρκία και άλλες χώρες. Υπήρχαν οικονομικές δυσκολίες, προσφυγική κρίση και εντάσεις με την Τουρκία που έκαναν τη ζωή δύσκολη σε όλη τη χώρα. Η Αθήνα (πριν επέλθει η πανδημία COVID-19) είχε κηρύξει κατάσταση έκτακτης ανάγκης στην ελληνική πλευρά των συνόρων με την Τουρκία, αναγκάζοντάς την να σταματήσει προσωρινά τη διαδικασία χορήγησης των αιτήσεων ασύλου σε πρόσφυγες μετανάστες. Έξι ημέρες μετά την επιβεβαίωση του πρώτου θετικού κρούσματος στο έδαφός της, στις 3 Μαρτίου 2020, χιλιάδες άνθρωποι εμφανίστηκαν στα τουρκικά σύνορα, προσπαθώντας να ενταχθούν παράνομα στην ΕΕ.

Για να ανακάμψει από την προαναφερθείσα οικονομική και ανθρωπιστική καταστροφή και να αντιμετωπίσει την Τουρκία στη διεθνή σκακιέρα της Μεσογείου, η Ελλάδα έπρεπε να δαπανήσει πολλή ενέργεια. Το ξέσπασμα του COVID-19 σημειώθηκε σε μια ιδιαίτερα επισφαλή στιγμή για το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης της χώρας, καθώς η κυβέρνηση προσπαθούσε ήδη να αντιμετωπίσει την κρίση που εκτυλίσσονταν στα σύνορα με την Τουρκία και τους υπερχειλισμένους προσφυγικούς καταυλισμούς που ήταν διάσπαρτοι σε όλη τη χώρα (Σκαλιώνη, 2021).

2.2 Η αρχική αντίδραση στο εσωτερικό της χώρας

Η Ελλάδα ήταν μια από τις πρώτες χώρες που επέβαλε αυστηρούς περιορισμούς προκειμένου να αντιμετωπίσει τον COVID-19 το συντομότερο δυνατό, παρά τις προαναφερθείσες συνθήκες. Η Νορβηγία και η Φινλανδία, επένδυσαν στην ανάπτυξη

υποδομών υγειονομικής περίθαλψης, με αποτέλεσμα να έχουν τα χαμηλότερα ποσοστά θνησιμότητας από γρίπη ενώ η Ελλάδα κατείχε την τρίτη θέση (Σκαλιώνη, 2021). Οι ανθρώπινες απώλειες ήταν μεγαλύτερες σε άλλα μεσογειακά έθνη με γηράσκοντα πληθυσμό, αλλά μόνο επειδή καθυστέρησαν την εφαρμογή παρόμοιων περιορισμών.

Οι αρχικές ενέργειες της ελληνικής κυβέρνησης στόχευαν στον περιορισμό της πανδημίας και στη θωράκιση των υποδομών υγείας της χώρας από περαιτέρω ζημιές. Σε μεγάλο βαθμό, ο χαμηλός αριθμός θανάτων μπορεί να αποδοθεί στην ευρεία τήρηση των μέτρων ασφαλείας. Παρά τις χαμηλότερες δαπάνες της ΕΕ για την υγεία και τα σοβαρά κενά στο Εθνικό Σύστημα Υγείας ως συνέπεια της προηγούμενης οικονομικής κρίσης, η Ελλάδα ήταν ένα από τα ευρωπαϊκά έθνη που θέσπισαν αυστηρά περιοριστικά μέτρα. (Σπανός, 2021).

Μια ομάδα διαχείρισης κρίσεων συγκροτήθηκε γρήγορα και από τις 16 Μαρτίου, τα μέλη της παρείχαν καθημερινή ενημέρωση στο κοινό σχετικά με την κατάσταση και τυχόν επικείμενα μέτρα. Στις 23 Μαρτίου, η απαγόρευση στους κατοίκους να πραγματοποιούν άσκοπα ταξίδια εκτός συνόρων έγινε η πιο ακραία επείγουσα ενέργεια (Σωτηρίου, 2021).

Πριν από το Lockdown, ήδη από τα τέλη Φεβρουαρίου, η Ελληνική Κυβέρνηση είχε ξεκινήσει την προετοιμασία της επερχόμενης κορύφωσης, με προπαρασκευαστικά μέτρα, όπως η αναστολή και ανάκληση των κανονικών αδειών του πολύπαθου υγειονομικού προσωπικού, ενώ παράλληλα ξεκίνησαν οι διαδικασίες υποστήριξης με την πρόσληψη επαγγελματιών υγείας. Πιο συγκεκριμένα, αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο 2.000 εξειδικευμένες θέσεις εργασίας.

Στη συνέχεια, τέθηκε σε εφαρμογή μια σειρά διαδοχικών νέων μέτρων, συμπεριλαμβανομένου του κλεισίματος επιχειρήσεων σε όλους τους τομείς. Έτσι, όλων των ειδών τα καταστήματα (εκτός από τα μεγάλα κατάστημα λιανικής πώλησης τροφίμων και ειδών για το σπίτι, τα παντοπωλεία και οπωροπωλεία), έβαλαν προσωρινό λουκέτο, ενώ το Υπουργείο Τουρισμού απαγόρευσε τα «ταξίδια» εντός της χώρας στις 19 Μαρτίου κλείνοντας όλα τα ξενοδοχεία. (CNN Gr, 2020).

Οι πτήσεις από και προς την Ιταλία, την Ισπανία, την Ολλανδία και τη Γερμανία σταμάτησαν επίσης για λίγο, με εξαίρεση το φορτίο, την υγεία, και την επιστροφή των Ελλήνων κατοίκων.

Η στρατηγική διαχείρισης της επικοινωνίας βασίστηκε στο έργο «Άρτεμις», με πρώτα στάδια την παραγωγή και προμήθεια ενημερωτικού υλικού από τον ΕΟΔΥ, σε ειδική ιστοσελίδα όπου οι οδηγίες έγιναν προσβάσιμες στο κοινό και στους επαγγελματίες του ιατρικού τομέα. Η κύρια μέθοδος δημόσιας διάδοσης πληροφοριών της ομάδας διαχείρισης κρίσεων ήταν οι καθημερινές δημόσιες συναντήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνταν παρουσία εξουσιοδοτημένων δημοσιογράφων τύπου και μεταδίδονταν ζωντανά από όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς σε όλη τη χώρα.

Ο σχολιασμός των παραπάνω έκτακτων μέτρων, με βάση τους συγκριτικούς πίνακες μεταξύ της Ελλάδας και της υπόλοιπης ΕΕ μέχρι τις 4 Μαΐου, οπότε και ήρθαν σταδιακά οι περισσότεροι περιορισμοί, δικαιολογεί τόσο τον χαρακτηρισμό της «επιτυχίας» όσο και τα πολλά θετικά σχόλια που είχε δεχθεί η χώρα, από τον ξένο τύπο και τα διεθνή έντυπα. Λαμβάνοντας υπόψη ότι, σε αυτό το περιορισμένο χρονικό διάστημα των 3 μηνών δεν ήταν δυνατό να αξιολογηθεί ο αρνητικός αντίκτυπος του lockdown σε άλλες πτυχές της κοινωνικής ζωής, όπως η ψυχική υγεία και η ακαδημαϊκή ελευθερία, το πρώτο lockdown της κοινωνίας-οικονομίας αποδείχθηκε η κατάλληλη πολιτική για τον περιορισμό της εξάπλωσης του COVID-19.

Αν και η συνέχιση με το 2ο κύμα της πανδημίας, απέδειξε ότι απαιτείται βαθιά και μακρά προετοιμασία, η Ελλάδα κατάφερε να κερδίσει τον απαιτούμενο χρόνο για την προετοιμασία του ΕΣΥ ακόμη και την τελευταία στιγμή, η οποία βασίστηκε κυρίως στην αναδιάταξη του προσωπικού, στην ανάπτυξη νέων κλινών ΜΕΘ και στις προσλήψεις για τη στελέχωσή τους (Χριστοδούλου, 2021).

Η ελληνική κυβέρνηση αντέδρασε στις οικονομικές επιπτώσεις θεσπίζοντας μια σειρά από οικονομικά μέτρα με στόχο την ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας και την προστασία των επιχειρήσεων και των εργαζομένων. Τα πρώτα μέτρα αφορούσαν την αναστολή φορολογικών υποχρεώσεων και εισφορών τόσο των εργαζομένων όσο και των επιχειρήσεων, τη μείωση του ΦΠΑ σε δυσεύρετα προϊόντα υγιεινής και αυτοπροστασίας, την οικονομική ενίσχυση με το ποσό των 800 ευρώ για εργαζόμενους των οποίων η εργασία ανεστάλη, ως αποζημίωση ειδικού σκοπού, την καταβολή εκπαιδευτικού επιδόματος 600 ευρώ σε όλους τους επιστημονικούς κλάδους μέσω ανοικτού προγράμματος τηλεκπαίδευσης, κλπ. (Καθημερινή, 2020β).

Σύμφωνα με μελέτη της ΕΕ, η Ελλάδα ανέλαβε πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση των κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων της νόσου COVID-19, χρησιμοποιώντας κονδύλια της ΕΕ από προγράμματα της πολιτικής συνοχής.

Φυσικά, η ελληνική οικονομία χρειαζόταν τα χρήματα που φέρνει ο τουρισμός και μόλις περιοριζόταν η εξάπλωση του COVID-19, θα μπορούσε να ξαναρχίσει, αν και με κάποιες νέες προφυλάξεις για τους τουρίστες και τον κλάδο στο σύνολό του. Τελικά, οι κρατικές διευκολύνσεις και επιδοτήσεις για να καταστούν ανταγωνιστικές οι τουριστικές επιχειρήσεις, καθώς και η εκστρατεία προσέλκυσης κυρίως ξένων τουριστών, δεν κατάφεραν να μειώσουν το αίσθημα ανασφάλειας και να αντιστρέψουν το μέτριο διεθνές κλίμα, καθώς σύμφωνα με έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος, η ταξιδιωτική κίνηση που καταγράφηκε στη χώρα μειώθηκε κατά 78,2% σε σύγκριση με το 2019 και τα έσοδα από τον τουρισμό που χάθηκαν ήταν 13,86 δισεκατομμύρια ευρώ (Ναυτεμπορική, 2021β). Η πρωτοβουλία Κοινωνικού Τουρισμού του ΟΑΕΔ, τα εταιρικά κουπόνια διακοπών για εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα και η πρωτοβουλία «Τουρισμός για Όλους» χρηματοδότησαν τον εγχώριο τουρισμό με στόχο την αύξηση της ζήτησης, της ρευστότητας και της απασχόλησης στον κλάδο.

Επιπλέον, αν και είναι αδύνατο να ποσοτικοποιηθούν σε πραγματικό χρόνο, οι ψυχικές επιπτώσεις της πανδημίας και των Lockdown σε μαθητές, εφήβους, ηλικιωμένους, ανέργους και κατοίκους που βίωσαν κοινωνικές ανισότητες αναμένεται να είναι σοβαρές και μακροχρόνιες.

Η Ελλάδα επέδειξε υψηλό επίπεδο ανησυχίας για την ψυχική υγεία των εγκλωβισμένων πολιτών, ιδίως εκείνων που δεν μπόρεσαν να βγουν από τα σπίτια τους λόγω της πανδημίας COVID-19, και για τη συναισθηματική ευημερία του ιατρικού προσωπικού που εργαζόταν πολλές ώρες. Η γραμμή βοήθειας ψυχολογικής υποστήριξης «10306» του Υπουργείου Υγείας ήταν ένα μέτρο που ελήφθη για την αύξηση της διαθεσιμότητας φροντίδας για άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές. (Σπανός, 2021) ενώ κάποιοι ιατροί κλήθηκαν να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τεχνολογικές εφαρμογές για να παρακολουθούν τους ασθενείς τους.

Τελικά, η αρχική αντίδραση της Ελλάδας στην επιδημία χαρακτηρίστηκε από ταχύτητα, σοφία και άμεσες ενέργειες. Οι πολίτες συμπεριφέρθηκαν κατάλληλα και η κυβέρνηση απάντησε με δύναμη και αλληλεγγύη. Παρόλο που η κυβέρνηση

αρχικά έδωσε προτεραιότητα στη διαχείριση κρίσεων κατά μήκος των συνόρων με την Τουρκία και σε πυκνο-κατοικημένους προσφυγικούς καταυλισμούς - στόχους για πιθανές βόμβες υγεινής - τελικά ενήργησε με συντεταγμένο και απλό τρόπο σε όλο το έθνος (Kousi et al., 2021).

2.3 Από το «Μένουμε Σπίτι» στο «Greek Restart» και το «Ελλάδα 2.0», μέσω Επιχείρησης «Ελευθερία»

Η «ιστορία επιτυχίας» του πρώτου κύματος στον περιορισμό των απωλειών, όπως αναλύθηκε ανωτέρω, είχε βαρύ οικονομικό αντίκτυπο στη βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας. Η βελτιούμενη πορεία της πανδημίας, ωστόσο, στο τέλος της άνοιξης, επέτρεψε στην Ελλάδα να αποκλιμακώσει τους περιορισμούς του πρώτου Lockdown, για τη σταδιακή επανέναρξη της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ο οδικός χάρτης για την επανεκκίνηση της οικονομίας ξεκίνησε στις 20 Μαΐου, αρκετά συντηρητικά, καθώς τέθηκαν νέοι περιορισμοί στον τρόπο λειτουργίας κάθε είδους δραστηριότητας. Η ολοκλήρωσή του υλοποιήθηκε σε επτά στάδια, προκειμένου να μετρηθεί τυχόν αναζωπύρωση της πανδημίας και να υλοποιηθεί η απαιτούμενη ανάκληση μη ασφαλών δράσεων. Ενδεικτικοί περιορισμοί ήταν: η τήρηση αποστάσεων ασφαλείας και η χρήση μάσκας για εργαζόμενους και πελάτες, η ρύθμιση διευρυμένου ωραρίου λειτουργίας, η οριοθέτηση της μέγιστης επιτρεπόμενης πληρότητας σε καφετέριες, εστιατόρια, μέσα μαζικής μεταφοράς, ταξί κ.ά., Τα μέτρα αυτά αποδείχθηκαν αποτελεσματικά, ενώ χαρακτηρίστηκαν από υπευθυνότητα και ωριμότητα, λόγω της σταδιακής αύξησης των βαθμών ελευθερίας, υπό το πρίσμα των προϋποθέσεων.

Επιπλέον, οι θετικοί κλιματικοί παράγοντες για υπαίθρια χρήση και η νέα κουλτούρα που καλλιεργήθηκε στην πλειοψηφία των πολιτών, και ιδιαίτερα των μικρών μαθητών, σε θέματα ασφάλειας και υγεινής, συνέβαλαν στη διατήρηση ενός χαμηλού και αποδεκτού ποσοστού μετάδοσης του COVID-19. Σε αυτή τη φάση, η κρατική μέριμνα επικεντρώθηκε: α) στην ενίσχυση και προετοιμασία του ΕΣΥ για τον χειμώνα, β) στην περαιτέρω οικονομική στήριξη των εργαζομένων και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ιδίως εκείνων που σχετίζονται άμεσα και έμμεσα με τον τουρισμό, γ) στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους για την ασφαλή εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του πολίτη και για να υπάρχει καλύτερος συντονισμός στους φορείς της υγείας και στην ψηφιακή εκπαίδευση.

Ο τεράστιος όγκος μέτρων, δράσεων και νομοθεσίας που αναγράφονται στην επίσημη ενημερωτική ιστοσελίδα της Ελληνικής Κυβέρνησης για τον νέο κορωνοϊό «[covid19.gov.gr](https://www.covid19.gov.gr)», είναι ενδεικτικός της προσπάθειας που καταβαλλόταν, για την αντιμετώπιση των συνεπειών του COVID-19 και την έξοδο από την κρίση.

Τα μέτρα αυτά χωρίζονταν στους ακόλουθους τομείς:

- i. **Προληπτικά:** Παρέχονταν όλα τα μέτρα, οι κανόνες και οι υγειονομικές διαδικασίες για τον περιορισμό του COVID-19, συμπεριλαμβανομένων μέτρων έκτακτης ανάγκης για την προστασία της δημόσιας υγείας και τον περιορισμό της εξάπλωσης του ιού σε ολόκληρη την επικράτεια, καθώς και τοπικά σε περιοχές όπου εμφανίζονταν εστίες ή όπου απαιτείτο πρόσθετη προσοχή.
- ii. **Κράτος και Πολίτες:** περιελάμβανε όλες τις δράσεις για τη διευκόλυνση των σχέσεων των πολιτών με την Πολιτεία. Ενδεικτικά ήταν: οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι άδειες ειδικού σκοπού για γονείς και ευάλωτους εργαζόμενους, η προώθηση της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, καθώς και στον ιδιωτικό τομέα. Ήταν γεγονός ότι η ραγδαία πρόοδος στον ψηφιακό μετασχηματισμό της γραφειοκρατικής Ελλάδας αποτελεί ένα ακόμη «*success story*», καθώς μαζί με τον περιορισμό του COVID-19, μειώθηκε η ταλαιπωρία. Η ανάπτυξη της δικτυακής πύλης «[gov.gr](https://www.gov.gr)», στην οποία βασίστηκε η «[covid19.gov.gr](https://www.covid19.gov.gr)», αποτελούσε πλέον την καθημερινή επαφή του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες. Το ευχάριστο ήταν ότι τα πρώτα διεθνώς αναγνωρισμένα ψηφιακά άλματα, τα οποία επέτρεψαν στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το κοινό να επικοινωνούν εξ αποστάσεως, ήταν μόνο η αρχή του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το σχέδιο ανάκαμψης Ελλάδα 2.0, περιλαμβάνει 450 ψηφιακές δράσεις, οι οποίες, αξιοποιώντας τους ευρωπαϊκούς πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης, αναμένεται να οδηγήσουν την Ελλάδα σε ένα καλύτερο ψηφιακό μέλλον. Συμπερασματικά, η πανδημία φαίνεται να έχει επιβιβάσει τη χώρα στο τρένο του ψηφιακού μετασχηματισμού, η οποία προχωρά με γοργούς ρυθμούς.
- iii. **Υγεία:** περιλαμβάνονταν όλα τα μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας, όπως η ενίσχυση και προσαρμογή του ΕΣΥ στα δεδομένα COVID-19, η δημιουργία Ειδικών Κινητών Μονάδων Υγείας που θα παρείχαν υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι και τη λήψη δειγμάτων βιολογικού υλικού (Rapid

Tests). Ιδιαίτερη αξία είχε το πρόγραμμα συγκέντρωσης για την πραγματοποίηση διαγνωστικών τεστ στα ελληνικά νησιά, εν μέσω της τουριστικής περιόδου, προκειμένου να ελεγχθεί η όποια έξαρση και να αποτραπεί η διασπορά, μέσω της έγκαιρης ιχνηλάτησης. Σε κάθε περίπτωση, το πρόγραμμα ανίχνευσης COVID-19, με την 20πλάσια αύξηση των τεστ που πραγματοποιούνταν σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και με τη διανομή δωρεάν self-test σε εργαζόμενους του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, καθώς και σε φοιτητές, λειτούργησε εξαιρετικά καλά για την παρακολούθηση της πανδημίας και τη λήψη ρυθμιζόμενων μέτρων ελέγχου. Ειδικά για την προετοιμασία του ΕΣΥ, δημιουργήθηκε το δίκτυο κέντρων 24ωρης Υγείας στις 5 μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, αποκλειστικά για διαλογή – διερεύνηση – διαχείριση ασθενών με COVID-19, με σκοπό την ενίσχυση του ΕΣΥ, υποστηρίζοντας και αποσυμπιέζοντας τα Νοσοκομεία Αναφοράς. Αξιοσημείωτη ήταν επίσης η αύξηση της διαθεσιμότητας κλινών ΜΕΘ, σύμφωνα με επίσημα στοιχεία του υπουργείου Υγείας.

- iv. **Οικονομία – Εργασία:** περιελάμβανε όλα τα μέτρα για τη στήριξη των επιχειρήσεων και των εργαζομένων, καθώς και ειδικές παρεμβάσεις για τους επαγγελματίες υγείας και τους ανέργους. Πρακτικά σε αυτό το στάδιο, λαμβάνονταν τα έκτακτα μέτρα κατά τη διάρκεια του 1ου lockdown, ενώ παραλήφθηκε και το νέο πακέτο 21 μέτρων ενίσχυσης, πριν από το 2ο κύμα της πανδημίας (Παπαδάκης, 2020).
- v. **Μεταφορές:** περιελάμβανε όλες τις δράσεις και τα μέτρα για τους περιορισμούς της κυκλοφορίας εντός και εντός των συνόρων με την ΕΕ και τρίτες χώρες, στις δημόσιες συγκοινωνίες, τα λιμάνια, τα αεροδρόμια κ.λπ. Ενδεικτικό πρωτόκολλο προληπτικών εξετάσεων και προϋποθέσεων εισόδου πολιτών από συγκεκριμένες χώρες και ανάλογα με την κατάσταση της πανδημίας σε αυτές, ήταν η βεβαίωση αρνητικού εργαστηριακού ελέγχου PCR των τελευταίων 72 ωρών. Άλλοι κανόνες στις εσωτερικές μετακινήσεις ήταν: η κοινωνική αποστασιοποίηση, η χρήση μάσκας και το μέγιστο ποσοστό πληρότητας σε επιβατικά οχήματα, λεωφορεία, σιδηροδρομικά και αεροπορικά ταξίδια, καθώς και στις θαλάσσιες μεταφορές μικρών αποστάσεων. Παρά τα μέτρα, ήταν δεδομένο ότι ειδικά στην Αθήνα και τις μεγάλες πόλεις, η αύξηση της διαθεσιμότητας των μέσων μαζικής

μεταφοράς ήταν απαραίτητη, προκειμένου να αντιμετωπιστεί ο αυξημένος συνωστισμός που ευνοούσε την υπερ-μετάδοση.

Τέλος, οι Πολιτιστικές Δράσεις, με τη στρατηγική «Μένουμε σπίτι αλλά δεν μένουμε χωρίς ψυχαγωγία», προέβλεπαν μια σειρά ψηφιακών προτάσεων για τον πολιτισμό και την ψυχαγωγία, καθώς και παιδικές δραστηριότητες, όπως δωρεάν online πρόσβαση σε Μουσεία και Αρχαιολογικούς χώρους. Εκτιμάται ότι οι δράσεις αυτές, εκτός από την εκπαιδευτική διάσταση, συνέβαλλαν στη βελτίωση της ψυχικής ανάτασης των πολιτών, ανταποκρινόμενες στη δύσκολη κατάσταση που βίωναν όλοι.

Τα παραπάνω μέτρα θεωρήθηκαν ότι ήταν απαραίτητα τόσο για την επανεκκίνηση της οικονομίας όσο και για την ψυχική τόνωση των πολιτών, καθώς η μερική επιστροφή στην κανονικότητα, δημιούργησε ελπίδες για το μέλλον. Ωστόσο ο μεταλλαγμένος πανδημικός ιός, είχε επιστρέψει πιο μεταδοτικός από το φθινόπωρο, αυξάνοντας δραματικά τα ημερήσια κρούσματα και τους θανάτους.

Στα τέλη Οκτωβρίου του 2020, ο λοιμωξιολόγος κ. Τσιόδρας ανέφερε ότι σύμφωνα με τα στοιχεία των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, φαινόταν αδύνατο να ελεγχθεί η πανδημία, κατά τη διάρκεια της επέλασης του δεύτερου κύματος, προμηνύοντας το επερχόμενο 2ο lockdown. Στις αρχές Νοεμβρίου, λόγω της εκθετικής αύξησης της διασποράς, ο πρωθυπουργός της χώρας ανακοίνωσε νέο καθολικό περιορισμό της κυκλοφορίας. Παράλληλα, ανακοίνωσε πρόσθετα οικονομικά μέτρα για την αντιμετώπιση της νέας καραντίνας όπως: την οικονομική στήριξη των εργαζομένων, τη χρονική παράταση των επιδομάτων ανεργίας κατά δύο μήνες και την εφάπαξ οικονομική στήριξη των μη επιδοτούμενων μακροχρόνια ανέργων (Παπαμήτσος, 2020).

Πρακτικά, η χώρα μπήκε στον «πάγο» για 2η φορά και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, μέχρι τις 14 Μαΐου 2021, οπότε και καταργήθηκε ο έλεγχος των μετακινήσεων στέλνοντας μήνυμα στο 13033 ενώ επιτράπηκε η μετακίνηση από νομό σε νομό. Η νέα τουριστική περίοδος, ήταν προ των πυλών με την Ελλάδα να επιδιώκει την ένταξή της στους διεθνώς «ασφαλείς προορισμούς» (Τσαντίκος, 2021).

Το νέο lockdown είχε αρκετές διαφορές σε σχέση με το πρώτο, οι οποίες βασιζόνταν κυρίως στις αυξημένες δυνατότητες διενέργειας τεστ, στην καλύτερη γνώση των δυνατοτήτων του κορωνοϊού αλλά και στην πολυαναμενόμενη άφιξη των εμβολίων.

Μετά την αρχική καθολικότητα, με τα οριζόντια μέτρα του 2ου κύματος, οι περιορισμοί ειδικά στο 3ο κύμα έγιναν πιο στοχευμένοι και προσαρμοσμένοι σε καταγεγραμμένα κρούσματα ή δυνητικά επικίνδυνα χρονικά διαστήματα για να χαλαρώσουν οι πολίτες και να παρακαμφθούν τα μέτρα (Τσικνοπέμπτη, Καθαρά Δευτέρα, Πάσχα).

Φυσικά, υπήρξε και κριτική για τα εξειδικευμένα αυτά μέτρα τύπου «ακορντεόν», που χαρακτηρίστηκαν ως «όχι και τόσο έξυπνα μέτρα», καθώς η παρατεταμένη εναλλαγή από τα σκληρά lockdown, πριν τους μεγάλους εορτασμούς σε μικρές αποσυμπιέσεις, προκάλεσαν παρακμή, κόπωση και θυμό στους πολίτες, με αποτέλεσμα να εμφανίζονται κρούσματα απειθαρχίας, ειδικά στους έγκλειστους νέους (Δημέτης, 2021).

Άλλες σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο περιόδων είναι οι ακόλουθες (Λαμπρόπουλος, 2021):

- Υπακοή, κατανόηση και αποδοχή των αρχικών περιοριστικών μέτρων, ίσως λόγω φόβου, σε αντίθεση με την απειθαρχία λόγω κόπωσης και εξαιτίας του παρατεταμένου περιορισμού. Ειδικά οι ηλικιακές ομάδες 15-25 ετών που έχουν μεγαλύτερη ανάγκη διασκέδασης, παρουσίασαν αυξανόμενες τάσεις ανυπακοής και αντίδρασης στις υγειονομικές προφυλάξεις. Τελικά, η διαχείριση της επικοινωνίας, η οποία ήταν σαφώς πιο δύσκολη, δεν έπεισε μεγάλο μέρος των πολιτών.
- Στις 13 Μαρτίου 2020, η Ελλάδα έλαβε την ταχύτερη ανταπόκριση εφαρμογής lockdown, με μόλις 73 επιβεβαιωμένα κρούσματα, ενώ στις 7 Νοεμβρίου τα ενεργά κρούσματα ήταν 23.167, με ό,τι αυτό συνεπάγεται στις δυνατότητες ιχνηλάτησης και περιορισμού του ιού. Πρακτικά, στο 2ο Lockdown η κατάσταση ήταν πλέον μη αναστρέψιμη, καθώς το σύστημα ανίχνευσης είχε πλέον εξουδετερωθεί και τα ορφανά κρούσματα πλησίαζαν το 90%.
- Η έναρξη του εμβολιασμού, η διενέργεια συχνών διαγνωστικών τεστ στους εργαζόμενους και η υποχρεωτική χρήση μάσκας, περιόρισαν την επιδίωξη της τηλεργασίας από τους εργοδότες, καθώς διαπιστώθηκε μείωση 20% σε σχέση με το 1ο κύμα, το οποίο αύξησε την κινητικότητα και κατ' επέκταση τα πιθανά κρούσματα διασποράς του ιού.

• Η καθυστερημένη έναρξη των αυξημένων ελέγχων στους εποχικούς εργαζόμενους στη γεωργία, η μη απαγόρευση της κινητικότητας ιδιαίτερα των κοινωνικών φοιτητών, με την έναρξη των διαζώσης εξετάσεων του Σεπτεμβρίου, ακόμη και το προσωρινό άνοιγμα των σχολείων μεταξύ του 2ου και του 3ου κύματος αύξησαν την κινητικότητα (Παπαδιόχος-Παπαντωνίου, 2020).

Η Ελλάδα βγήκε από το 3ο κύμα της πανδημίας στα μέσα Μαΐου 2021, με άμεσους στόχους το άνοιγμα του τουρισμού και την εφαρμογή του εθνικού σχεδίου εμβολιαστικής κάλυψης και με μεσομακροπρόθεσμη προετοιμασία για τον σχεδιασμό δράσεων του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, με κονδύλια της ΕΕ συνολικού ύψους 31 δισ. ευρώ. Μάλιστα, οι δύο πρώτοι στόχοι συνυπήρξαν στη δράση «Γαλάζια Ελευθερία», η οποία στόχευε στον καθολικό εμβολιασμό όλων των νησιών εκτός Κρήτης μέχρι το τέλος Ιουνίου, ώστε η Ελλάδα να γίνει ασφαλής πόλος έλξης για τον εγχώριο αλλά κυρίως τον ξένο τουρισμό.

Η δράση αυτή θεωρήθηκε επιτυχής, καθώς η εμβολιαστική κάλυψη στα νησιά ήταν υψηλότερη από ότι στην ηπειρωτική χώρα και ο σημαντικότερος πυλώνας της ελληνικής οικονομίας, κατάφερε να διατηρήσει το 50% των εισπράξεων από τον τουρισμό για την περίοδο Ιανουαρίου-Σεπτεμβρίου 2021, σε σχέση με την αντίστοιχη του 2019 (Βαμεδάκη, 2021).

Στη προμήθεια εμβολίων είχαν πρόσβαση όλες οι χώρες της Ε.Ε., εξασφαλίζοντας έτσι για τη «μικρή» αλλά ισότιμη Ελλάδα, όλα τα προνόμια ενός ισχυρού αγοραστή, όπως η ταχύτερη παράδοση και η εξασφάλιση μελλοντικών δόσεων, οι οποίες όπως αποδείχθηκε τελικά χρειάστηκαν. Η Ελλάδα, αξιοποιώντας, την ομπρέλα της Ε.Ε. στην προμήθεια εμβολίων, αλλά και στην οικονομική στήριξη, εστίασε στην υλοποίηση ενός γιγαντιαίου σχεδίου διανομής και προώθησης εμβολίων σε όλη τη χώρα, ενεργοποιώντας αρχικά 480 εμβολιαστικά κέντρα. Σταδιακά, επεκτάθηκαν σε 1500 κέντρα εμβολιασμού, όταν στις αρχές του καλοκαιριού, οι εμβολιασμοί έφτασαν τις 100.000 την ημέρα. Η πρώτη φάση ξεκίνησε στις 27/12/20 με τον συμβολικό εμβολιασμό της ΠτΔ, του πρωθυπουργού, μιας νοσηλεύτριας και ενός ηλικιωμένου φιλοξενούμενου σε Μονάδα Φροντίδας, σηματοδοτώντας την προτεραιότητα στο υγειονομικό προσωπικό, στους ενοίκους των γηροκομείων και των δομών φροντίδας χρονίως πασχόντων, καθώς και στο προσωπικό για τις κρίσιμες λειτουργίες της πολιτείας.

Η 2η φάση, η οποία ξεκίνησε τον Φεβρουάριο, αφορούσε σταδιακά ηλικιακές κατηγορίες: >70, 60-69 ετών και πολίτες με ασθένειες που τους καθιστούσαν ευαίσθητους στην COVID-19, ανεξαρτήτως ηλικίας. Στην 3η φάση, σύμφωνα με τον σχεδιασμό, τον Ιούνιο του ίδιου έτους θα κυκλοφορούσε εμβολιασμός για όλους τους πολίτες άνω των 18 ετών, ο οποίος εν τέλει ήρθε νωρίτερα (τον Απρίλιο-Μάιο) για τις νεότερες ηλικιακές ομάδες, αλλά μόνο για εμβολιασμό με συγκεκριμένο εμβόλιο.

Μελετώντας τα στατιστικά στοιχεία της εμβολιαστικής κάλυψης, φαίνεται ότι εκείνη την εποχή η Ελλάδα είχε ποσοστό πλήρως εμβολιασμένων 27%, μπροστά από την Πορτογαλία με 26% και την ΕΕ με 25%. Ήταν η περίοδος που ο ρυθμός των εμβολιασμών έφτασε τις 100.000 την ημέρα. Εκτιμάται ότι η εμβολιαστική στρατηγική, ξεκίνησε πολύ δυνατά, με άριστη διαχείριση- οργάνωση-υποστήριξη των εμβολιαστικών κέντρων και με την ανάπτυξη των απαιτούμενων πληροφοριακών συστημάτων (ενημέρωση, διαφήμιση, ραντεβού, πιστοποιητικά).

Βέβαια οι πολιτικές δράσεις κατά την κρίσιμη περίοδο του καλοκαιριού, όταν ξεκινούσε η προετοιμασία για το επερχόμενο 4ο κύμα, επικεντρώθηκαν σε λάθος στόχους. Έτσι, αντί να υπάρχει η απαραίτητη «πίεση» των ηλικιακών ομάδων που στατιστικά εισέρχονται στις ΜΕΘ και τελικά πέθαιναν, όπου το ποσοστό από την άνοιξη είχε παραμείνει στάσιμο στο 75%, επικεντρώθηκαν στους νέους, με τη μορφή οικονομικής ανταμοιβής. Ενδεικτικά, θα πρέπει να αναφερθούν, μεταξύ άλλων, η χορήγηση του free pass για όσους νέους ηλικίας 18-25 ετών είχαν εμβολιαστεί και η χορήγηση του freedom data, αντίστοιχου προγράμματος για εφήβους με τη μορφή δωρεάν download 50 GB δεδομένων (Λιλιοπούλου, 2021). Στόχος της παραπάνω επιβράβευσης, σύμφωνα με τους επικεφαλής της εθνικής εκστρατείας, ήταν πρωτίστως η θωράκιση των παιδιών-νέων και της εκπαιδευτικής διαδικασίας (σχολεία- πανεπιστήμια) και το χτίσιμο του τείχους της ανοσίας.

Ταυτόχρονα, αποφασίστηκε να καταστεί υποχρεωτικός ο εμβολιασμός για το υγειονομικό προσωπικό του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και να ανασταλεί η εργασία από την 1/9/21 όσων δεν είχαν εμβολιαστεί (ΤΟ ΒΗΜΑ, 2021α). Τα κενά και η αναστάτωση στο ήδη υποστελεχωμένο ΕΣΥ αντιμετωπίστηκαν από το Υπουργείο Υγείας, με νέες συμβάσεις για γιατρούς και νοσηλευτές, λίγο πριν ξεκινήσει η αναμενόμενη αύξηση των κρουσμάτων ενόψει του φθινοπώρου.

Επίσης, το πρόγραμμα «Ελλάδα 2.0» που χρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο Ανάκαμψης της ΕΕ, το οποίο περιελάμβανε μια σειρά επενδύσεων και μεταρρυθμιστικών δράσεων στους τέσσερις πυλώνες (πράσινη μετάβαση - ψηφιακός μετασχηματισμός - ενίσχυση της απασχόλησης/κοινωνική συνοχή - αύξηση των ιδιωτικών επενδύσεων), αποτέλεσε μια άνευ προηγουμένου ευκαιρία για τον θετικό μετασχηματισμό της Ελλάδας έως το 2026 (Καλαντζάκου-Τσατσαρώνη, 2021).

Κεφάλαιο 3ο: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης κατά την πανδημία και η Ψηφιακή αναβάθμιση της

3.1 Γενικά

Παρά τις προσπάθειες ψηφιοποίησης των Ελληνικών Δημόσιων Αρχείων τα τελευταία είκοσι χρόνια, η Ελλάδα εξακολουθούσε να κατέχει χαμηλή κατάταξη μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών μελών, όπως αποδεικνύεται ξεκάθαρα από τους σχετικούς δείκτες DESI. Κατά συνέπεια, η Ελλάδα υστερούσε χρονικά, από τη σύλληψη/στρατηγικό σχεδιασμό έως την τελική εφαρμογή και ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην καθημερινή ζωή των πολιτών (Λαζακίδου, 2019).

Ειδικότερα, η διαδικασία ψηφιοποίησης της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης αναλύεται σε τρία στάδια: α) τη σύλληψη και χαρτογράφηση ενός Στρατηγικού Οδικού Χάρτη (Roadmap), ακολουθούμενη από β) τη νομοθετική (ή σε κάθε περίπτωση την κανονιστική) παροχή των συγκεκριμένων (στρατηγικών) ΤΠΕ, και γ) την πρακτική (στο πεδίο) εφαρμογή των νομοθετικών (ή κανονιστικών) διατάξεων. Τα τρία αυτά στάδια συνθέτουν τη συνολική διαδικασία ψηφιοποίησης της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΒ, 2020; Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Ωστόσο, η επιτάχυνση ήταν πραγματική, καθώς και στο επίπεδο της πρακτικής υλοποίησης των προγραμματισμένων έργων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών και της διαθεσιμότητάς τους στο ευρύ κοινό με τη μορφή ψηφιακών πλατφορμών και υπηρεσιών, διότι αυτό επιβλήθηκε άμεσα από τους ιδιαίτερα πιεστικούς παράγοντες και τα προληπτικά μέτρα που ελήφθησαν κατά της πανδημίας (Mensah et al., 2021).

Στο πλαίσιο αυτό, ο αρμόδιος υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Κ. Πιερρακάκης, σε συνέντευξή του, ανέφερε τα εξής: «... Η πολιτική μας ήταν ήδη σχεδιασμένη και δεν έχει αλλάξει. Αυτό που έχει αλλάξει ως αποτέλεσμα της πανδημίας είναι ο χρόνος εφαρμογής της: έπρεπε να επιταχύνουμε τις διαδικασίες προκειμένου οι ψηφιακές υπηρεσίες του κράτους να φτάσουν στους πολίτες πιο γρήγορα και με πιο απλό τρόπο... » και συνεχίζει ότι «[...] η ψηφιοποίηση του Ελληνικού Δημοσίου, η οποία είχε αναβληθεί για ένα χρόνο, αποτελεί πλέον απόλυτη προϋπόθεση και έχει έρθει η ώρα να γίνει καθημερινό φαινόμενο.» (GovNews, 2021).

3.2 Καινοτομίες και αλλαγές πολιτικής που εφαρμόστηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας

3.2.1 Αλλαγές και πρόοδος στο σύστημα

Η εποχή της πανδημίας Covid-19 ήταν το έναυσμα που σηματοδότησε μια σημαντική νομοθετική διαδικασία, τόσο σε αριθμό όσο και σε πληθώρα νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων, σχετικά με την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας εκδόθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα επτά (7) Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ). Με την ΠΝΠ της 20/3/2020, δοκιμάστηκε και επιτεύχθηκε άμεση και ταχεία προσαρμογή στις νέες (επείγουσες) συνθήκες που επέβαλε η πανδημία. Αυτές οι νέες συνθήκες περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων μέτρων, την απαίτηση αποφυγής συνωστισμού για υγειονομικούς λόγους. Με την υλοποίηση της παρούσας ΠΝΠ άρχισαν να λειτουργούν: η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη («gov.gr») του άρθρου 52 του Ν. 4635/2019, τα ψηφιακά ΚΕΠ «e-kep.gov.gr» (ψηφιακό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών), καθώς και οι υπηρεσίες, «ηλεκτρονική Δήλωση», «ηλεκτρονική εξουσιοδότηση», ενώ κατέστη δυνατή η έκδοση αποσπασμάτων μητρώων και δημοτικών πιστοποιητικών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

Παράλληλα, υπήρξε μια εξαιρετική απλοποίηση των διαδικασιών για την εξ αποστάσεως υποβολή ιατρικών παραπεμπτικών και εκτέλεσης των εξόδων του ΕΟΠΥΥ («E-dary»), καθώς και της διαδικασίας της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης. Επιπλέον, ο Ν. 4704/2020 δημιούργησε τα εξής: το Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών, την ιστοσελίδα «myKEPlive.gov.gr» και την υποχρεωτική ταυτοποίηση κάθε IBAN (τραπεζικών λογαριασμών) με μοναδικό ΑΦΜ. Το ίδιο νομοθέτημα γέννησε μια ολοκαίνουργια υπηρεσία γνωστή ως «eDiplomas», η οποία επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή εγγράφων και την ηλεκτρονική πληρωμή ατομικών αιτημάτων για υπηρεσίες υγείας. Επιπλέον, ο νόμος εισήγαγε ολοκαίνουργιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για το Σύστημα Πρωτοβάθμιας Υγείας και για τον τομέα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (ΣΕΒ, 2020; Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Παράλληλα, στο ελληνικό ψηφιακό Δημόσιο εφαρμόστηκε διαδικασία για την εισαγωγή ενιαίας διαδικασίας της ταυτοποίησης των χρηστών για όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου, μέσω της υπηρεσίας «Auth2.0» της Γενικής

Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΥΠΑ), η οποία εγκρίθηκε στις 20 Μαρτίου 2020 (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

Είναι αλήθεια ότι, εκτός από την προώθηση της ψηφιοποίησης, μία από τις θετικές συνεισφορές που επέφερε η πανδημία ήταν η απλοποίηση των αντίστοιχων διαδικασιών και ο μετασχηματισμός των αντίστοιχων πλατφορμών, ώστε να είναι πιο φιλικές προς τον χρήστη. Επίσης, κατέστη δυνατή η διεξαγωγή συναντήσεων και διασκέψεων συλλογικών οργάνων του κράτους μέσω τηλεδιάσκεψης. Αυτό κατέστη δυνατό μέσω της αξιοποίησης του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι» και της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης «ePresence gov.gr», σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις της Κοινής Υπουργικής Απόφασης της 13^{ης} Μαρτίου 2020.

Αυτό, όπως έχει συμπεράνει γενικότερα, συνέβαλε σημαντικά στην ομαλή συνέχιση των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης, ακόμη και εν μέσω ενός καθολικού «lockdown», με όλες τις θετικές επιπτώσεις της διασφάλισης της συνέχειας της Πολιτείας, σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και σε ιδιαίτερα δυσμενείς περιόδους, όπως κατά τη διάρκεια της πανδημίας (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

Παράλληλα, ο έντυπος τρόπος πληρωμής και οι αποδείξεις αντικαταστάθηκαν από το «e-Paranolo» και κατέστη δυνατή η παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας που είναι γνωστή ως «Πιστοποιητικά Καταχώρισης Εγγραπτέας Πράξης», ενώ ταυτόχρονα ρυθμίστηκαν οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεδιάσκεψης από τα ΚΕΠ. Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέχιση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών και η αντιμετώπιση των έκτακτων συνθηκών που επέφερε η πανδημία, καθώς και η βέλτιστη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, αναπτύχθηκε εξειδικευμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα στην οποία δόθηκε η ονομασία «Πληροφοριακό Σύστημα Δημόσιας Υγείας». Επίσης, μέσω της διασφάλισης της ασφαλούς πρόσβασής τους από ένα εικονικό δίκτυο VPN, κατέστη δυνατή η ασφάλεια της τηλεργασίας για τουλάχιστον 10.000 υπαλλήλους που εργάζονται σε βασικές περιοχές του κράτους (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Ακολουθούν ορισμένες περιπτώσεις που είναι αντιπροσωπευτικές άλλων και από τις οποίες μπορεί κανείς να συμπεράνει, με πολύ ενδεικτικό τρόπο, ότι η επιτάχυνση αυτή του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης έλαβε χώρα ως άμεσο αποτέλεσμα της πανδημίας. Πιο συγκεκριμένα, η υλοποίηση αυτών των δράσεων

ψηφιοποίησης επιταχύνθηκε πλήρως μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, παρά το γεγονός ότι ορισμένες από τις δράσεις ψηφιοποίησης είχαν προβλεφθεί τόσο από την ελληνική νομοθεσία ήδη από το 2010 όσο και από την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

3.2.2 Ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα (gov.gr)

Η έννοια της Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου (e-gov Portal) είχε ήδη προβλεφθεί από 2011 ενώ ιδρύθηκε στο πλαίσιο των άρθρων 6 και 31 του Ν. 3979/2011 (138Α), για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε πολίτες, επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση. Στην πύλη αυτή αναμένεται να ενσωματωθεί σταδιακά το σύνολο των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από δημόσιους φορείς (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

Σύμφωνα με τον νόμο αυτό, η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου θα λειτουργεί ως ο κύριος τόπος παροχής ηλεκτρονικών και ψηφιακών υπηρεσιών για λογαριασμό του κράτους και θα υποχρεούται να συλλέγει και να ενοποιεί όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους διάφορους φορείς που απαρτίζουν τη Γενική Κυβέρνηση. Ωστόσο, η πρόσβαση σε αυτήν χορηγήθηκε στον γενικό πληθυσμό τον Μάρτιο του 2020. Σύμφωνα με τα άρθρα 24 έως 32 της ΠΝΠ της 20-03-2020, η Πύλη κατέστη τελικά προσβάσιμη στο ευρύ κοινό εν μέσω πανδημίας (68Α) (Σπινέλλης κ.ά. 2021; Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Πιο συγκεκριμένα, η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου τέθηκε σε δοκιμαστική λειτουργία (Beta) στις 21 Μαρτίου 2020. Σύμφωνα με την ανακοίνωση του αρμόδιου Υπουργού κατά τη διάρκεια συνέντευξης, η λειτουργία του «gov.gr» πραγματοποιήθηκε δύο μήνες πριν από τον αρχικό σχεδιασμό του. Αυτό οφειλόταν στο γεγονός ότι οι πολίτες έπρεπε να μπορούν να συγκεντρώνουν όλες τις υφιστάμενες ψηφιακές υπηρεσίες του Κράτους σε μία πλατφόρμα, ενώ παράλληλα νωρίτερα τέθηκαν στη διάθεση του κοινού και νέες ψηφιακές υπηρεσίες. Οι νέες αυτές υπηρεσίες αφορούσαν μεγάλο όγκο συναλλαγών ή συνδέονταν άμεσα με ευάλωτες ομάδες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

3.2.3 Έλεγχος ταυτότητας με χρήση μοναδικού ψηφιακού κωδικού

Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, η έννοια της οποίας είχε ήδη συμπεριληφθεί σε νομικές διατάξεις από το 2011 και στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική του 2016, περιγράφηκε ρητά για πρώτη φορά, οκτώ χρόνια αργότερα στο 2019. Στην παρούσα εργασία,

γίνεται λόγος για μια μοναδική ταυτοποίηση με την πιθανή χρήση κωδικών Taxisnet. Ωστόσο, για πρώτη φορά, δημιουργείται μια ενιαία διαδικασία ταυτοποίησης χρήστη για όλες τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου. Αυτό επιτεύχθηκε μέσω της υπηρεσίας Auth2.0 της ΓΓΠΣΔΔ και γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση των διαπιστευτηρίων του Taxisnet (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

3.2.4 Ηλεκτρονική Πληρωμή (e-Παράβολο)

Παρά το γεγονός ότι η ηλεκτρονική πληρωμή μέσω παράβολου προβλεπόταν στο Εθνικό Ψηφιακό Σχέδιο του 2016, η εφαρμογή του περιορίστηκε μέχρι το έτος 2020. Ωστόσο, από τον Μάρτιο του 2020, η «Ηλεκτρονική Πληρωμή» αντικατέστησε για πρώτη φορά τους συμβατικούς τρόπους πληρωμής (ΣΕΒ, 2020).

3.2.5 myKEPlive

Πρόκειται για μία από τις νέες πλατφόρμες που ανέπτυξε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης με σκοπό την παροχή πληροφοριών στους πολίτες και την εξυπηρέτησή τους διαδικτυακά. Με τον τρόπο αυτό εξαλείφεται η ανάγκη φυσικής παρουσίας των πολιτών στα ΚΕΠ. Οι τελευταίοι θα μπορούν να διεκπεραιώνουν τα συγκεκριμένα αιτήματά τους στο myKEPlive μέσω τηλεδιάσκεψης ή βιντεοκλήσης μόλις κάνουν πρώτα την απαιτούμενη κράτηση. Κατά συνέπεια, η αδιάλειπτη εξυπηρέτηση των πολιτών βελτιώνεται και το επίπεδο διαφάνειάς τους αυξάνεται ως αποτέλεσμα αυτού. Υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες υπηρεσιών που είναι προσβάσιμες μέσω του myKEPlive. Οι κατηγορίες αυτές είναι οι εξής: α) «Διοικητικές πληροφορίες και επεξεργασία αιτήσεων», β) «Επιχειρηματικές υπηρεσίες», γ) «Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία» και τέλος δ) «Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας». Στις 21 Ιουλίου 2020, το MyKEPlive κατέστη για πρώτη φορά προσβάσιμο στο ευρύ κοινό (ΣΕΒ, 2020).

3.2.6 «ΔΙΑΥΛΟΣ»

Ειδικότερα, το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών με την επωνυμία «ΔΙΑΥΛΟΣ» έχει ανατεθεί στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η οποία έχει οριστεί ως ο αρμόδιος δημόσιος φορέας που είναι υπεύθυνος για τη συντήρησή του. Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών στοχεύει στην καταγραφή και μοντελοποίηση όλων των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, καθώς και των απαραίτητων πληροφοριών και δεδομένων (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Αυτό γίνεται έτσι ώστε κάθε ενδιαφερόμενος (πολίτες, δημόσιοι υπάλληλοι, επιχειρήσεις) να έχει πρόσβαση σε ένα μοναδικό σημείο επαφής και αναφοράς ταυτόχρονα, το οποίο θα του επιτρέπει να λαμβάνει ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες που τους ενδιαφέρουν. Μετά την ολοκλήρωση της Προγραμματικής Σύμβασης που αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης μεταξύ της ΓΓΠΠ και του Εθνικού Δικτύου Τεχνολογικών και Ερευνητικών Υποδομών (ΕΔΥΤΕ Α.Ε.), η ανάπτυξη της εκτέλεσης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης πραγματοποιείται από τη ΓΓΠΠ (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Πρόκειται για μια εξαιρετικά σοβαρή προσπάθεια που ξεκίνησε κατά τη διάρκεια της πανδημίας και έγινε πιο έντονη όσο προχωρούσε η πανδημία. Ως άμεσο αποτέλεσμα αυτού, για πρώτη φορά, το ελληνικό κράτος θα διασφάλιζε ότι όλες οι διαδικασίες του για οποιαδήποτε επαφή με έναν πολίτη θα τεκμηριώνονται σε ηλεκτρονικό επίπεδο. Έτσι διορίστηκαν υπεύθυνοι της διαδικασίας για κάθε φορέα και προβλέφθηκαν συγκεκριμένοι ρόλοι για αυτούς. Για παράδειγμα, τα «στελέχη» ήταν υπεύθυνα για τον εσωτερικό συντονισμό των εργασιών, σε κάθε φορέα, αφού είχαν λάβει την κατάλληλη κατάρτιση στο Πληροφοριακό Σύστημα του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021). Περισσότερες από χίλιες (1.000) διαδικασίες είχαν ολοκληρωθεί και δημοσιευτεί μέχρι τις 11/2/22, ενώ νέες δημοσιεύονταν συνεχώς με καταληκτική προθεσμία την 30η /9/2022 για την αποστολή των διαδικασιών στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, για δημοσίευση (ΣΕΠΕ, 2021).

3.2.7 Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ)

Μια άλλη εξαιρετικά σημαντική ενέργεια του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ήταν η υλοποίηση του έργου ΚΣΗΔΕ που αποτέλεσε την κεντρική υποδομή ώστε να ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά έγγραφα (εγκεκριμένα με ψηφιακή υπογραφή) μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα. Πιστεύεται ότι στο πλαίσιο αυτού του έργου διανεμήθηκαν 150.000 εγκεκριμένα πιστοποιητικά εξ αποστάσεως με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Το σύνολο του έργου τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το έτος 2021 όμως η διανομή ηλεκτρονικών υπογραφών ξεκίνησε νωρίτερα. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές είναι σύμφωνες με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 (eIDAS), βασίζονται σε συγκεκριμένα υποδείγματα ψηφιακής υπογραφής (υπό την

έννοια ότι η Οδηγία 1999/93/EK είχε ενσωματωθεί στην έννομη τάξη της Ελλάδας με το Π.Δ. 150/2001) (Σπινέλλης κ.ά. 2021).

3.3 Η πρακτική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση ανά κλάδο στη δημόσια πολιτική

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι έκτακτες ανάγκες και ο επείγων χαρακτήρας των περιοριστικών μέτρων της, ώθησαν τη δημόσια διοίκηση να ανταποκριθεί. Ωστόσο, η δημόσια διοίκηση αντί να ακολουθήσει τις τυπικές διατυπώσεις που χαρακτηρίζουν, ανέλαβε δράση που κατευθύνθηκε προς τις βασικές προτεραιότητες. Ολόκληρη η δημόσια διοίκηση θύμιζε μια τεράστια «κυψέλη» καινοτομίας στις ψηφιακές υπηρεσίες, με βάση την ποιότητα και την προσήλωση στο αποτέλεσμα. Έτσι, σε σύντομο χρονικό διάστημα επιτεύχθηκε αξιοσημείωτη πρόοδος, η οποία συνεχίζεται μέχρι σήμερα.

Πιο συγκεκριμένα, η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή χαρακτηρίστηκε από τις ακόλουθες παρεμβάσεις πολιτικής ανά τομέα:

- **Δημόσια διοίκηση**

- έκδοση εγγράφων χωρίς την ανάγκη επικύρωσης ή άλλων διατυπώσεων, μέσω της ΨΒΕ (ψηφιακής βεβαίωσης εγγράφων) της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), με εύκολη ταυτοποίηση των χρηστών, μέσω της χρήσης διαπιστευτηρίων taxisnet (οριζόντια επιλογή) ή συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για αυξημένη ασφάλεια σε περιορισμένες υπηρεσίες (π.χ. εξουσιοδότηση),

- δυνατότητα διεξαγωγής τηλεδιασκέψεων καθώς και τηλεργασίας σε ασφαλές περιβάλλον,

- τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων στα ΚΕΠ με ηλεκτρονικά μέσα (παράλληλα διατηρείται η έντυπη αίτηση για συγκεκριμένες κατηγορίες του πληθυσμού, π.χ. ηλικιωμένους),

- τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών αιχμής σε διαμένοντες εξ αποστάσεως μέσω της χρήσης μιας υπηρεσίας γνωστής ως «ψηφιακό ραντεβού» για μια ποικιλία διαφορετικών υπηρεσιών (myKEPlive, myAAEDlive, myOAEDlive και για τους Έλληνες του εξωτερικού myConsulLive)

- **Επιμόρφωση - Εκπαίδευση - πραγματοποίηση τηλε-μαθημάτων με σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση τόσο των μαθητών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων**

-Η ηλεκτρονική ενημέρωση των υποψηφίων πανελλήνιων εξετάσεων παραδίδεται μέσω μηνυμάτων SMS (που αφορούν τη βαθμολογία και το Τμήμα Σχολής/Εισαγωγής).

-Η παροχή ψηφιακών διαπιστευτηρίων και υπηρεσιών βεβαίωσης (απολυτήρια λυκείου, απολυτήρια λυκείου κ.λπ.)

-Λειτουργία της υπηρεσίας «πρώτη Εγγραφή» (ηλεκτρονικές αιτήσεις εγγραφής σε δημόσια νηπιαγωγεία) του ΣΔΕ, η οποία είναι διαλειτουργική με τα Πληροφοριακά Συστήματα, «Μητρώο Πολιτών» και «myschool», ενώ διατίθεται και στους γονείς κατάλογος των παιδιών τους που είναι εγγεγραμμένα στην οικογένεια και βρίσκονται στην ηλικία εγγραφής στο νηπιαγωγείο και δεν είναι εγγεγραμμένα σε άλλη μονάδα.

-Λειτουργία της υπηρεσίας «δεύτερη Εγγραφή» (ηλεκτρονικές αιτήσεις εγγραφής σε ιδιωτικά νηπιαγωγεία)

Εν μέσω πανδημίας, πραγματοποιήθηκε μια πολύ σημαντική πρωτοβουλία, σκοπός της οποίας ήταν να «επενδύσει» πρωτίστως στο ανθρώπινο κεφάλαιο, προκειμένου να στηρίξει τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το Υπουργείο Εσωτερικών και το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης ξεκίνησαν σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων για στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Τα προγράμματα αυτά οργανώθηκαν σε συνεργασία με τη «Microsoft» και πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της Εθνικής Συμμαχίας για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση (ΣΕΠΕ, 2021).

Σκοπός αυτής της πρωτοβουλίας ήταν οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις που συνδέονται με την ανάπτυξη βασικών και εξειδικευμένων ψηφιακών δεξιοτήτων στους τομείς της τεχνητής νοημοσύνης (AI) και των υπηρεσιών δεδομένων ασφάλειας και συμμόρφωσης σε περιβάλλον cloud. Το πεδίο εφαρμογής αυτής της πρωτοβουλίας έχει ως εξής: η κατάρτιση όχι μόνο ενισχύει την παραγωγή αλλά διευκολύνει επίσης την ολοκλήρωση των διοικητικών εργασιών. Σύμφωνα με τις επίσημες πληροφορίες για την υλοποίηση των προγραμμάτων, περίπου 1950 στελέχη του Υπουργείου Εσωτερικών συμμετείχαν σε περίπου 73 εκπαιδευτικά προγράμματα

που υλοποιήθηκαν τον Ιούνιο του 2021, με τη χρήση της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης ενώ 38 επιπλέον εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε διάφορες θεματικές ενότητες πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο του 2022 και ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση 3.000 αξιωματούχοι της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Την ίδια περίπου χρονική περίοδο, δημιουργήθηκε άλλη μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η ίδρυση της Ψηφιακής Ακαδημίας πολιτών (nationaldigitalacademy.gov.gr) Πρόκειται για μια ενιαία, δυναμική πλατφόρμα που αποτελεί δωρεάν παραχώρηση για χρήση από πολίτες, για την ψηφιακή τους ενδυνάμωση.

- **Απασχόληση**

Ένας νέος δίαυλος επικοινωνίας μεταξύ του ΟΑΕΔ και των πολιτών διατέθηκε για χρήση από τον Δεκέμβριο του έτους 2020. Το MyOAEDlive είναι η ψηφιακή πλατφόρμα μέσω της οποίας ο πολίτης μπορεί να κλείσει ραντεβού και να συνεπικουρηθεί από εκπαιδευμένο υπάλληλο του ΟΑΕΔ μέσω τηλεδιάσκεψης. Τόσο οι άνεργοι όσο και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίσουν ραντεβού με εργασιακούς συμβούλους μέσω τηλεδιάσκεψης χάρη στην αξιοποίηση μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι επίσης μέσω κινητών τηλεφώνων και tablet κατεβάζοντας την εφαρμογή OAEDapp σε αυτές τις συσκευές.

- **Πολιτιστικό περιβάλλον**

-Η παραγωγή θεατρικών πράξεων σε ψηφιακό αρχείο και η παραχώρηση του δικαιώματος χρήσης του ως άνω αρχείου σε ψηφιακές πλατφόρμες και μέσα ενημέρωσης από το Υπουργείο Πολιτισμού για περίοδο πέντε ετών.

- **Δικαιοσύνη**

-Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικού φερεγγυότητας δικαστηρίου, το οποίο βεβαιώνει τη δικαστική φερεγγυότητα για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, δανεισμό και κάθε άλλη νόμιμη χρήση.

-Δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων μη εμφάνισης κατά τη συζήτηση του Συμβουλίου της Επικρατείας, του Αρείου Πάγου και των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων, αλλά μόνο για διαδικασίες και δικαστήρια που περιλαμβάνονται στο «solon.gov.gr»

-Ηλεκτρονικά αντίγραφα δικαστικών αποφάσεων που διατίθενται προς αγορά

-Ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτων. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της χρήσης της διαδικτυακής πλατφόρμας που θα είναι προσβάσιμη μέσω gov.gr. Η πλατφόρμα «e-Transfer» θα μπορεί να αλληλεπιδρά με πληροφοριακά συστήματα άλλων δημόσιων φορέων, όπως η «Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων» (ΑΑΔΕ), η «Ηλεκτρονική Εθνική Ασφαλιστική Αρχή» (e-ΕΦΚΑ), το «Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος» (ΤΕΕ) και το «Ελληνικό Υποθηκοφυλακείο», προκειμένου να λαμβάνει δικαιολογητικά έγγραφα και πληροφορίες από τα συστήματα αυτά (ΣΕΠΕ, 2021).

-Αντίγραφο ποινικού εγγράφου που αποθηκεύεται σε ψηφιακή μορφή.

Η έκδοση αυτού του εγγράφου, το οποίο αξιοποιεί ο πολίτης σε μια ποικιλία άλλων συναλλαγών, έχει γίνει σημαντικά ευκολότερη χάρη στην ψηφιοποίηση μιας διαδικασίας με την χρήση των προσωπικών κωδικών ταυτοποίησης.

• Τουρισμός

Το ψηφιακό πιστοποιητικό Covid-19, γνωστό και ως «πράσινο πάσο», χρησιμοποιήθηκε σε μια προσπάθεια να μειωθεί ο αντίκτυπος της πανδημίας στον τουρισμό, να προωθηθεί περαιτέρω και να δημιουργηθεί ένα ασφαλές ταξιδιωτικό περιβάλλον σε περίπου 33 ευρωπαϊκές χώρες. Αυτό επιτεύχθηκε με τη βοήθεια της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, η οποία κατέστησε επίσης διαθέσιμο το Ψηφιακό Πιστοποιητικό Covid-19 (ΣΕΠΕ, 2021).

• Ανάπτυξη & Οικονομία

-Μια ηλεκτρονική πλατφόρμα καταναλωτών με την ονομασία «e-Consumer» με στόχο τη δημοσίευση πληροφοριών για τις τιμές

- «Γραμμή Καταναλωτή», η οποία θα διευκολύνει την επαφή μεταξύ των πελατών και του Υπουργείου.

- "e-Payment", μια ηλεκτρονική έκδοση για πληρωμή προϊόντων και υπηρεσιών πολλές φορές χωρίς προμήθεια στις τράπεζες (επίσης διαθέσιμη στα αγγλικά)

-Προώθηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης με την εισαγωγή επικαιροποιημένων προτύπων για τους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς -ηλεκτρονικά βιβλία ΑΑΔΕ (myDATA). Ειδικότερα, η ενδεικτική αναφορά ορισμένων στατιστικών στοιχείων είναι χρήσιμη στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων με τη δυνατότητα

ηλεκτρονικής έκδοσης τιμολογίων. Και αυτό γιατί, σύμφωνα με τα στοιχεία που έδωσε ο Διοικητής της ΑΑΔΕ, από τον Οκτώβριο του 2020 μέχρι και τον Απρίλιο του 2022 έχουν εγγραφεί περισσότερες από 885.000 επιχειρήσεις και υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για 623 εκατομμύρια τιμολόγια συνολικής αξίας περίπου 394-400 δις. Η ΑΑΔΕ λαμβάνει κατά μέσο όρο 6 εκατομμύρια νέα τιμολόγια κάθε μέρα. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις το έχουν ήδη ενσωματώσει στις καθημερινές τους δραστηριότητες.

- **Δημόσια υγεία**

-Συνταγογράφηση υλικού μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ Α.Ε., το οποίο επιτρέπει τη διάδοση και εκτέλεση άυλων συνταγών και άυλων παραπομπών μέσω της χρήσης μηνυμάτων (SMS - email)

- Διαδικασίες Τήρησης Εθνικού Μητρώου Ασθενών, που προέρχονται από covid-19. Πρόκειται για μια πολύ σημαντική πλατφόρμα που δημιουργήθηκε εν μέσω πανδημίας (13 Απριλίου 2020). Δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης των ασθενών covid που έχουν διαγνωστεί από τους θεράποντες ιατρούς τους, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι συνεχίζουν να λαμβάνουν θεραπεία και ότι θεραπεύονται. Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ ιατρού και ασθενούς στους τομείς της τηλεσυμβουλευτικής, της άυλης και εξ αποστάσεως συνταγογράφησης, καθώς και την αποτελεσματικότερη συνεργασία του ΕΟΔΥ με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

-Εθνικό Μητρώο Εμβολιασμών σε διαλειτουργικότητα με το Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (που περιέχει δημογραφικά δεδομένα), την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (συμπεριλαμβανομένης της συνταγογράφησης και χορήγησης εμβολίου), και τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προαναφερθείσες εξελίξεις και επιτεύγματα στον τομέα της ψηφιοποίησης, είναι κατανοητό ότι η τελευταία γίνεται πιο φιλική προς τον πολίτη, απλοποιώντας διαδικασίες που μερικές φορές ήταν εξαιρετικά περίπλοκες και δεν απαιτεί πλέον από τους πολίτες να υποβάλλουν έγγραφα σε διάφορες υπηρεσίες.

3.4 Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού

Η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού» για τα έτη 2020-2025, η οποία περιγράφει λεπτομερώς μια ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική, σχεδιάστηκε αρχικά πριν από την έναρξη της πανδημίας, αλλά έπρεπε να επισπευσθεί λόγω της έκτακτης ανάγκης. Οι στόχοι, οι κατευθυντήριες αρχές, οι στρατηγικοί άξονες παρέμβασης, ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός των συστημάτων, το μοντέλο διακυβέρνησης, ο μηχανισμός σχεδιασμού και υλοποίησης, καθώς και όλες οι οριζόντιες και κάθετες παρεμβάσεις που θα υλοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας, βρίσκουν έκφραση στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Βίβλου (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025).

Η «Βίβλος» περιγράφει τους στόχους και τις μεθόδους για την εφαρμογή της ψηφιακής στρατηγικής μέσω συνεργασιών με δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς, καθώς και με την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα και με την κοινωνία των πολιτών. Είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι το σχέδιο δράσης για τη στρατηγική είναι εύπλαστο και υπόκειται σε τροποποιήσεις ανάλογα με τα νέα βήματα που πρέπει να ληφθούν.

Η «Βίβλος» περιγράφει λεπτομερώς τις θεμελιώδεις αρχές και τις συγκεκριμένες ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν προκειμένου η Ελλάδα να υλοποιήσει με επιτυχία τον ψηφιακό μετασχηματισμό της σύμφωνα με τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και άλλες διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές. Η έμφαση στη «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού» δεν αφορά μόνο στο «τι» πρέπει να εφαρμοστεί, αλλά και στο «πώς» πρέπει να εφαρμοστεί.

Κάθε πολιτικός φορέας περιγράφει συγκεκριμένες δράσεις που θα συμβάλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και τα απαραίτητα έργα περιγράφονται σε ένα ατομικό σχέδιο δράσης, από το οποίο επιλέγονται. Λόγω του μεταβαλλόμενου χαρακτήρα του οδηγού ψηφιακού μετασχηματισμού, θα πρέπει να ενημερώνεται σε ετήσια βάση σε συνεργασία με τους αρμόδιους κυβερνητικούς οργανισμούς. Ως συνέπεια αυτού, καθώς περνάει ο καιρός και γίνονται εμφανείς πρόσθετες απαιτήσεις και στόχοι, μπορούν να ανακατασκευαστούν ως πρόσθετα έργα προς ενσωμάτωση, υπό την προϋπόθεση ότι είναι συμβατά με τη γενική στρατηγική και παρακινούνται από τη βιβλική φιλοσοφία της ψηφιακής αλλαγής.

Το Νέο Εθνικό Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελείται από επτά στόχους, καθένας από τους οποίους αναλύεται λεπτομερέστερα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.

1. Ασφαλής, γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλους :

Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ένα ευνοϊκό νομοθετικό και ρυθμιστικό περιβάλλον που να ενθαρρύνει την υλοποίηση αλλά και την αναβάθμιση της υπάρχουσας υποδομής δικτύου. Επίσης για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο θα πρέπει να διενεργούνται έλεγχοι βάσει κατάλληλων διαδικασιών ασφάλειας ενώ οι ψηφιακές υπηρεσίες και οι ιστοτοποί να επανασχεδιαστούν ώστε να καταστούν προσβάσιμες στο ευρύτερο δυνατό κοινό.

2. Καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες για όλα τα γεγονότα της ζωής τους:

Μια κυβέρνηση για να λειτουργεί με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας θα πρέπει να δίνει πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας ψηφιακές υπηρεσίες ώστε να καλύπτει την ανάγκη των πολιτών και να εκπληρώνει τις απαιτήσεις τους μέσω απλουστευμένων ψηφιακών διαδικασιών.

3. Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες:

Ο στόχος είναι η ενίσχυση της διδασκαλίας τεχνολογιών καινοτομίας σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης ενώ για τους πολίτες η δημιουργία μιας ψηφιακής ακαδημίας θα διασφαλίσει ότι τα άτομα όλων των ηλικιών θα μπορούν να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες.

4. Διευκόλυνση μετατροπής κάθε επιχείρησης σε ψηφιακή επιχείρηση:

Μέσω της παροχής λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου, ενιαίου συστήματος ψηφιακής τιμολόγησης και εκπαιδευτικών προγραμμάτων, στόχος είναι να βοηθηθούν όλες οι ελληνικές επιχειρήσεις να γίνουν ψηφιακές και να προσανατολιστούν περισσότερο προς τις εξαγωγές, προκειμένου να ανοίξει ο δρόμος προς μια πλήρως μηχανογραφημένη εμπορική οικονομία. Αυτό θα συμβάλει στην εξομάλυνση της μετάβασης σε μια πλήρως μηχανογραφημένη εμπορική οικονομία.

5. Υποστήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας:

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ανάπτυξη των νεοσύστατων εταιριών που δραστηριοποιούνται στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας και να υπάρχει περαιτέρω ενθάρρυνση και υποστήριξη στην δημιουργία νέων. Αναμένεται ότι με την παροχή χρηματοδότησης, το κράτος θα είναι σε θέση να προωθήσει την ανάπτυξη νέων δικτύων καινοτομίας και να προωθήσει την επέκταση των νεοφυών επιχειρήσεων που σχετίζονται με τις ΤΠΕ.

6. Παραγωγική αξιοποίηση δεδομένων δημόσιας διοίκησης:

Στόχος αποτελεί η άντληση της μέγιστης αξίας από τις δημόσια διαθέσιμες συλλογές δεδομένων. Η δημιουργία μιας εθνικής δομής διαχείρισης δεδομένων που διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των ατομικών αρχείων είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση της αποστολής της αποτελεσματικότερης χρήσης των δημόσια διαθέσιμων πληροφοριών. Η δυνατότητα ελεύθερης απόκτησης και εκτεταμένης χρήσης δημόσιων δεδομένων είναι μία από τις πρωταρχικές δυνάμεις που προωθούν την αλλαγή στην ψηφιακή σφαίρα. Αυτό διευκολύνει την ανάπτυξη νέων προϊόντων, επιχειρηματικών στρατηγικών και αγορών.

7. Ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών σε όλους τους οικονομικούς τομείς:

Στόχος είναι η πανταχού παρούσα εφαρμογή ψηφιακού υλικού σε όλους τους τομείς δραστηριότητας. Η ευρεία υιοθέτηση ψηφιακών μέσων σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένης της υγειονομικής περίθαλψης, της εκπαίδευσης, της νομοθεσίας, της κυβέρνησης και της περιβαλλοντικής παρακολούθησης, μεταξύ άλλων.

Έτσι, υπολογίζεται ότι, ο δημόσιος και ο ιδιωτικός τομέας θα επωφεληθούν από την υλοποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και οι λύσεις που προσφέρει η νέα εθνική στρατηγική θα εξασφαλίσει όλα τους στόχους που θέτει. Το ψηφιακό έργο περιέχει λεπτομερή περιγραφή συνολικά 448 διαφορετικών έργων, 105 από τα οποία είναι ενεργά και βρίσκονται υπό επεξεργασία. Επιπλέον, έχουν οριοθετηθεί οι δεκαεπτά (17) οικονομικοί υποτομείς που θα επηρεαστούν καθώς και οι δεκατέσσερις

(14) σημαντικοί δρόμοι και οι έξι (6) φορείς που θα καθοδηγήσουν τη χώρα στον ψηφιακό μετασχηματισμό της (Αποστολάκης κ.ά. 2022).

Κεφάλαιο 4ο: Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός πριν και κατά την πανδημία

4.1 Η κατάσταση πριν την πανδημία

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει ομοιότητες με διοικήσεις άλλων ευρωπαϊκών χωρών, αλλά και αρκετές παθογένειες. Αυτά είναι γνωστά σε πολλούς Έλληνες πολίτες λόγω προσωπικών εμπειριών κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους στις εκάστοτε δημόσιες υπηρεσίες. Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, έχουν σημειωθεί αρκετές αλλαγές με σημαντική πρόοδο για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Από την άλλη, όμως, στη χώρα μας, η διοίκηση εξακολουθεί να υποφέρει, μεταξύ άλλων, από τις τάσεις: στην πρόσληψη μη μόνιμου και εξειδικευμένου προσωπικού, τον υπερσυγκεντρωτισμό στη λήψη αποφάσεων, τις πολύ παραδοσιακές, αργές και συχνά αναποτελεσματικές μεθόδους οργάνωσης της εργασίας, στο βαθύ χάσμα μεταξύ, αφενός, των κανονισμών που εγκρίθηκαν και, αφετέρου, τις πρακτικές που ακολουθούνται σε διάφορους τομείς της δημόσιας πολιτικής.

Μια άλλη παθογένεια είναι η «εκμετάλλευση» (ΕΛΣΤΑΤ, 2020) του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και η χρήση ακατάλληλων εργαζομένων σε θέσεις που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές τους. Το σύστημα εμφάνισε δυσλειτουργίες στην τοπική/περιφερειακή αυτοδιοίκηση και υπήρχε μια προβληματική και περιορισμένη εξυπηρέτηση στον επιχειρησιακό τομέα αλλά και στην εξυπηρέτηση των πολιτών (γραφειοκρατικές διαδικασίες, διαδικασίες επεξεργασίας, κτλ).

Με τα δεδομένα αυτά η χώρα μας είχε έλλειψη μακροπρόθεσμου οράματος, έλλειψη συνέχειας στη δημόσια διοίκηση αλλά και μεγάλες καθυστερήσεις στο σχεδιασμό βασικών έργων. Έτσι, όλα αυτά τα χρόνια η Ελλάδα παρέμενε στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης και για την ψηφιακή μετάβαση.

4.2 Η κυβερνητική οργάνωση κατά την εποχή της πανδημίας

Η απότομη εμφάνιση της κρίσης διέκοψε γρήγορα τις περισσότερες δημόσιες δραστηριότητες λόγω του κινδύνου μόλυνσης, της απουσίας εργαλείων ασφαλείας και της μυστικότητας των ιατρικών δεδομένων. Ο κρατικός μηχανισμός ήταν σε μεγάλο βαθμό απροετοίμαστος να αντιδράσει αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια της αρχικής έξαρσης της πανδημίας. Ως εκ τούτου, οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο εργάζονταν επιμελώς για να προετοιμαστούν και να συνεργαστούν.

Έτσι, βρεθήκαν απότομα να λειτουργούν κάτω από ένα σύστημα αναγκαιότητας στη νέα ψηφιακή εποχή, όπου τα ψηφιακά βήματα που έγιναν δεν ήταν μόνο ένα χρήσιμο εργαλείο κατά της πανδημίας, αλλά και εργαλεία που θα βελτίωναν τη ζωή όλων την επόμενη μέρα. Η ελληνική κυβέρνηση είχε καταστήσει κορυφαίες προτεραιότητες τον έλεγχο των δεδομένων του δημόσιου τομέα και την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Νέες εφαρμογές και συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είχαν συνδεθεί με την ψηφιοποίηση πολλών πρακτικών και διαχειριστικών διαδικασιών που προηγουμένως βασίζονταν σε συμβατικές μορφές. Οι προσπάθειες για την ενίσχυση της συνδεσιμότητας και την ανάπτυξη προτύπων για τη σύνδεση μητρώων και βάσεων δεδομένων υπήρξαν εκτεταμένες.

Ειδικότερα, η προσθήκη τριών υπηρεσιών που σχετίζονται με εξαιρετικά υψηλά ποσοστά συναλλαγών επιτάχυνε τις προσπάθειες αυτοματοποίησης της κυβέρνησης (έγκριση, υπεύθυνη δήλωση, άυλη συνταγογράφηση και εξ αποστάσεως συνταγογράφηση). Εν τω μεταξύ, η κυβέρνηση ακολούθησε το σχέδιο για τη νέα εποχή της ψηφιακής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση στη χώρας μας, εφαρμόζοντας συγκεκριμένα μέτρα που διευκόλυναν τη ζωή των πολιτών πόσο μάλλον εν μέσω της κρίσης, η οποία είχε κρατήσει τους πάντες έγκλειστους και είχε καταστήσει εξαιρετικά δύσκολο τις συναλλαγές των ανθρώπων, με το κράτος.

Εισήχθησαν νέοι πόροι και πλατφόρμες ώστε να βελτιωθούν τα υπάρχοντα προγράμματα και διαδικασίες. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη διάδοση εγγράφων, οι ψηφιακές ταυτότητες, οι κόμβοι διαλειτουργικότητας, οι εφαρμογές και οι πλατφόρμες δημοσίευσης και η ηλεκτρονική διαχείριση επίσημων εγγράφων είναι όλα παραδείγματα βημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ενισχύθηκαν κατά τη διάρκεια της επιδημίας.

Πολλές αλληλεπιδράσεις που σχετίζονται με την κυβέρνηση πραγματοποιούνται τώρα μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου, και αυτό είναι μόνο ένα παράδειγμα των νέων, αποτελεσματικών προσεγγίσεων που έχουν αναπτυχθεί για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Μια προηγουμένως αδιανόητη περίοδος παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών είναι αυτό που στοχεύουν να φέρουν αυτές οι αλλαγές. Ειδικότερα, το κρατικό σύστημα έχει πραγματοποιήσει αποτελεσματική παρέμβαση χάρη σε μια ευρύτερη κινητοποίηση μέσω πλατφορμών ψηφιακών υπηρεσιών, νομοθετικών και κανονιστικών πρωτοβουλιών, οδηγιών για τη διευκόλυνση και

διασφάλιση των πολιτών στην ψηφιακή επεξεργασία των αρχείων τους, καταδεικνύοντας έτσι τις έγκαιρες ενέργειες του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης κατά τη δύσκολη περίοδο του κορωνοϊού για την απομακρυσμένη κυβέρνηση, την πολιτική τηλεүπηρεσία, την εξ αποστάσεως απασχόληση και τη διαδικτυακή μάθηση (Αποστολάκης κ.ά, 2022).

Σημαντικό ρόλο στην πρόληψη και αντιμετώπιση της πανδημίας έχει διαδραματίσει και η τοπική αυτοδιοίκηση πρώτου και δεύτερου βαθμού, όπου, σε συνεργασία με όλες τις υπηρεσίες των υπουργείων, επιστήμονες εξειδικευμένοι σε θέματα πανδημίας, η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΦΕΚ 64/Α'/14/03/2020), η Ένωση Περιφερειών και η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας, κατάφεραν να συμβάλουν στην καταπολέμηση της πανδημίας και στην προστασία των πολιτών μέσω δράσεων και μέτρων που ελήφθησαν σε εύθετο χρόνο. Ευέλικτα ωράρια εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των αδειών μετ' αποδοχών, του καταμερισμού της εργασίας και της εναλλαγής θέσεων εργασίας, έχουν τεθεί στη διάθεση των Ελλήνων εργαζομένων προκειμένου να προωθηθεί η τηλεργασία.

Οι τοπικές κυβερνήσεις επέμειναν να χειρίζονται τη δημόσια υγεία στο πλαίσιο των εντολών τους παρά τις δυσκολίες που παρουσιάζει η τρέχουσα υγειονομική κρίση. Έχουν κάνει μεγάλα βήματα προς τη βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ψηφιακής βοήθειας των πολιτών μέσω της επιτάχυνσης της διαδικασίας ψηφιακής ενημέρωσης των υπηρεσιών τους και αυτό το έργο θα συνεχιστεί με ακόμη μεγαλύτερο σθένος το επόμενο διάστημα για την υλοποίηση του οράματος των πόλεων.

4.3 Προς μια ψηφιακή μετάβαση

4.3.1 Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ένα νέο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ιδρύθηκε στις 8 Ιουλίου 2019, με αρμοδιότητα για πολλά από τα κρίσιμα δίκτυα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών της χώρας που υποστηρίζουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους. Η αποστολή του Τμήματος Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι να «εξορθολογίσει» τη διαδικασία με την οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν κυβερνητικές και μη κυβερνητικές ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς και να διασφαλίσει ότι αυτή η διαδικασία είναι απλή και ασφαλής χρησιμοποιώντας ένα ενοποιημένο σύστημα σύνδεσης και ταυτοποίησης. Οι αρμοδιότητες του Υπουργείου περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση και την προώθηση της δημοκρατίας, τη γραφειοκρατική μείωση μέσω της προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη συνεργασία με άλλα κράτη μέλη στον τομέα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας (Αποστολάκης, κ.ά, 2022).

Ο ψηφιακός σχεδιασμός, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η βοήθεια των πολιτών διαχειρίζονταν προηγουμένως από διαφορετικά τμήματα. Τα διασκορπισμένα και βασικά κυβερνητικά πληροφοριακά συστήματα οδηγούν σε παράλληλο ή ανταγωνιστικό σχεδιασμό, επανάληψη προσπαθειών και γενικά περιττά έξοδα.

Ωστόσο, η χώρα μας προσπάθησε να λειτουργήσει και να μετατρέψει αυτή την κρίση σε ευκαιρία, μια ευκαιρία που όλοι οι Έλληνες περίμεναν εδώ και χρόνια να δουν να υλοποιείται αλλάζοντας την καθημερινότητά τους (Σπανού, 2018, 2020β; Σωτηρόπουλος, 2021). Είναι γεγονός ότι τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης συμβάλλουν πάντα σημαντικά στη λήψη πολιτικών αποφάσεων. Σήμερα, η Ελλάδα διαθέτει υψηλής ποιότητας προσωπικό δημόσιας υπηρεσίας που βοηθά καθημερινά προς αυτή την κατεύθυνση.

4.3.2 Κυβερνητικές Υπηρεσίες στην Εποχή του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Είναι σαφές ότι οι ψηφιακές λύσεις μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις κυβερνήσεις τους, καθώς το 58% των πολιτών της ΕΕ τάσσεται πλέον υπέρ της χρήσης του διαδικτύου για την αλληλεπίδραση με την κυβέρνησή τους και εκτιμάται ότι το 82% του πληθυσμού έχει πλέον πρόσβαση σε τουλάχιστον ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο. Η έλευση της ψηφιακής τεχνολογίας οδήγησε στην αντικατάσταση των αναποτελεσματικών διαδικασιών παραγωγής με νεότερες, πιο σύγχρονες μεθόδους. Η κυβέρνηση πρέπει να παρέχει τεχνολογίες αιχμής στους ανθρώπους, τις εταιρείες και τις αστικές περιοχές της, ώστε να μπορούν να ευδοκιμήσουν στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή.

Ένα εξαιρετικό παράδειγμα των προσπαθειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα τελευταία χρόνια να κάνει την Ευρώπη ένα πιο ενοποιημένο και ανταγωνιστικό μέρος είναι η ώθηση του οργανισμού για ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Η Ελλάδα έχει δρομολογήσει μια σειρά πρωτοβουλιών τον τελευταίο χρόνο με στόχο τη βελτίωση των ψηφιακών υποδομών και της διαλειτουργικότητας της χώρας, καθώς και την ποιότητα και προσβασιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών, την επιτυχία των

προσπαθειών ανάπτυξης κρίσιμων υποδομών και την κατάσταση του εργατικού δυναμικού της ψηφιακής χώρας (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2020).

4.3.3 Βελτίωση της ψηφιακής στρατηγικής

Η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης πρωτοβουλίας για την ενίσχυση της ψηφιακής στρατηγικής της Ελλάδας. Υποστηρίζεται από τρεις ψηφιακές πλατφόρμες που έχουν προγραμματιστεί να ολοκληρωθούν έως το τέλος του 2023. Οι πλατφόρμες αυτές είναι: η Ψηφιακή Πλατφόρμα για την υλοποίηση των έργων της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η Ψηφιακή Πλατφόρμα για τη Δημόσια Παρουσίαση της Εθνικής Στρατηγικής και των έργων της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και η Πλατφόρμα Συνεργασίας για τη συνεχή ενημέρωση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Για την παρακολούθηση όλων των προσπαθειών ψηφιακής διοίκησης, δημιουργήθηκε το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού. (Αποστολάκης κ.ά., 2022). Επιπλέον, η κατηγορία Digital Strategy Strengthening περιλάμβανε όλες τις δράσεις για τη διαμόρφωση μιας στρατηγικής ασφάλειας πληροφοριών, η οποία αποτελεί μία από τις βασικές προϋποθέσεις για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών στις νέες τεχνολογίες, βελτιώνοντας έτσι σημαντικά το συνολικό επίπεδο «ψηφιακής» ανάπτυξης και συνολικής κοινωνικής και οικονομικής ευημερίας.

Τέλος, ένα άλλο μέτρο που περιλαμβάνεται στην ενίσχυση της ψηφιακής στρατηγικής ήταν το άνοιγμα των δημόσιων δεδομένων, δηλαδή των ανώνυμων δεδομένων (χωρίς τη δυνατότητα δημιουργίας σύνδεσης με φυσικό ή νομικό πρόσωπο) που είναι προσβάσιμα σε οποιοδήποτε πρόσωπο μέσω του Διαδικτύου και για τα οποία δεν υπάρχουν τεχνικοί, νομικοί ή άλλοι περιορισμοί στην πρόσβαση και τη χρήση. Η ψηφιακή μετάβαση μιας χώρας μπορεί να επιταχυνθεί με πολλούς τρόπους, αλλά ένας από τους πιο σημαντικούς είναι η διαθεσιμότητα δεδομένων επειδή ενθαρρύνει νέες ιδέες και εξοπλίζει την κυβέρνηση να κάνει επιλογές με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες. Επιπλέον, τα ανοιχτά δεδομένα ανοίγουν το δρόμο για τη δημιουργία ολοκαίνουργιων ψηφιακών υπηρεσιών προς όφελος των ντόπιων (Αποστολάκης κ.ά., 2022).

4.3.4 Βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ συστημάτων

Ένας ορισμός της διαλειτουργικότητας είναι «η ικανότητα ενός προϊόντος ή συστήματος να αλληλεπιδρά και να λειτουργεί με ένα άλλο προϊόν ή σύστημα χωρίς περιορισμούς πρόσβασης ή εμπόδια στην εφαρμογή τους». Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) έχει υλοποιήσει Χάρτη Διαλειτουργικότητας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, παρουσιάζοντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται και ζητούνται από τις δημόσιες αρχές, οι οποίες θα παρέχονται μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ). Ο τελικός στόχος του έργου είναι να ενισχύσει την ικανότητα του ΚΕΔ να παρέχει αξιόπιστη πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε μια αυξανόμενη βάση χρηστών. Μέχρι το τέλος του 2023, οι κρατικοί σχεδιαστές αναμένουν να έχουν 15 νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε λειτουργία και να καταστούν προσβάσιμες σε οργανισμούς δημόσιας διοίκησης θα είναι άδειες χρήσης λογισμικού της Microsoft που ανέρχονται στο 70% των συνολικών αδειών χρήσης που προβλέπονται (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2020).

Η μεγαλύτερη διαλειτουργικότητα μεταξύ φυσικών και ψηφιακών συστημάτων ήταν ένα πρωταρχικό κίνητρο για την ανάπτυξη και τη διατήρηση του G-Cloud Next Generation. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης είναι επί του παρόντος υπεύθυνη για την υλοποίηση και τη διαχείριση της επόμενης επανάληψης των υπολογιστικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση κυβερνητικών οργανισμών, τα οποία έχουν ονομάσει G-Cloud Next Generation. Πόροι που σύντομα θα είναι προσβάσιμοι στο cloud κατασκευάζονται επί του παρόντος σε αυτό που αναφέρεται ποικιλοτρόπως ως «Ψηφιακές υποδομές δημόσιου cloud» σε δημόσια κέντρα δεδομένων που αντιμετωπίζουν αλλαγές και βελτιώσεις.

Η υλοποίηση του G-Cloud Next Generation απαιτεί την αύξηση της υπάρχουσας υπολογιστικής ικανότητας και τη δημιουργία ενός δεύτερου data center, με τις ίδιες δυνατότητες σε διαφορετική τοποθεσία. (NxG). Εκτός από την ευκολότερη πρόσβαση στους κυβερνητικούς πόρους, το G-Cloud Next Generation συμβάλλει επίσης στην εγγύηση της ακεραιότητας των σημαντικότερων πλατφορμών δεδομένων που χρησιμοποιούνται από το κράτος. Για παρόμοιους λόγους, το "Cloud - First Policy" ορίζει ότι όλα τα νέα κυβερνητικά συστήματα πρέπει να αναπτυχθούν λαμβάνοντας υπόψη τις πρακτικές Cloud Native. Ως μέρος της στρατηγικής τους "cloud-first", οι

επιχειρήσεις στρέφονται όλο και περισσότερο σε τρίτους παρόχους όπως το Amazon Web Services (AWS), το Google Cloud Platform (GCP) και το Microsoft Azure για να στεγάσουν το σύνολο ή τη συντριπτική πλειοψηφία της υποδομής πληροφορικής τους. (Vassev, 2021).

4.3.5 Βελτίωση των επικοινωνιών

Μία από τις σημαντικότερες πτυχές της ψηφιακής μετάβασης της κυβέρνησης είναι η επικαιροποίηση της αρχιτεκτονικής του δικτύου. Οι στόχοι του έργου είναι η δημιουργία ενός δικτύου κινητής τηλεφωνίας, η αύξηση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στα δίκτυα νέας γενιάς (NGA) και η ανάπτυξη τεχνολογικών εφαρμογών για την περιοχή (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2020). Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί σημαντικό παράγοντα βελτίωσης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών της χώρας και έχει χαρακτηριστεί «έργο ουσιώδες» για την επέκταση του PSI (δίκτυο δημόσιου τομέα). Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί συνέχεια του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και κύριοι στόχοι του είναι η κάλυψη των αναγκών τηλεπικοινωνιακής συνδεσιμότητας δημόσιων φορέων (περίπου 34.000 κτίρια), η βελτίωση της ευρυζωνικής ικανότητας των φορέων εκμετάλλευσης που χρησιμοποιούν τεχνολογίες ADSL και VDSL και τέλος οι υφιστάμενες υπηρεσίες του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, με βάση την ασφάλεια, και τη χρήση τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας από τους χρήστες.

4.3.6 Βελτίωση ψηφιακών ικανοτήτων

Μέχρι το τέλος του 2023, εκτιμάται ότι 5.600.000 άτομα θα έχουν πρόσβαση στις νέες πλατφόρμες και θα έχουν δημιουργηθεί περίπου 230 προγράμματα κατάρτισης σε μια προσπάθεια να γεφυρωθεί το χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων μεταξύ του ευρέος κοινού και των κυβερνητικών υπαλλήλων. Μια σημαντική πρόοδος τόσο στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων όσο και στη διάδοση των γνώσεων σχετικά με την τεχνητή νοημοσύνη είναι το φινλανδικό έργο «AI Skills Components», το οποίο είναι ανοιχτά προσβάσιμο στους κατοίκους της ΕΕ. Υπάρχει πιεστική ανάγκη να αυξηθεί η επάρκεια όλων των κυβερνητικών υπαλλήλων με ψηφιακά εργαλεία, ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους πιο γρήγορα και έξυπνα (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2020).

Κεφάλαιο 5ο: Μεθοδολογία

Για την επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε ο συνδυασμός τόσο της ποιοτικής όσο και της ποσοτικής μεθόδου. Το εργαλείο συλλογής δεδομένων που επιλέχτηκε για να χρησιμοποιηθεί είναι το ερωτηματολόγιο που περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου (Προσθετική Κλίμακα Κατατάξεων-Likert). Οι κλειστές ερωτήσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να παράγουν μετρήσιμα δεδομένα (αυτό είναι σημαντικό για τη στατιστική αξία των αποτελεσμάτων της έρευνας) ενώ οι ανοιχτές ερωτήσεις προσφέρουν πλήθος ποιοτικών δεδομένων και πιο συγκεκριμένα, προσφέρουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε ένα μεγάλο εύρος απόψεων για ένα θέμα που απασχολεί. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου έγινε με γνώμονα τους βασικούς πυλώνες που εντοπίστηκαν από την βιβλιογραφική ανασκόπηση.

Στόχος είναι η διερεύνηση και η ερμηνεία των απόψεων των συμμετεχόντων με την καταγραφή των προσωπικών τους πεποιθήσεων για τη μελέτη ενός κοινωνικού φαινομένου όπως είναι οι επιπτώσεις της πανδημίας στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Γίνεται προσπάθεια ώστε να διερευνηθούν οι παράγοντες που συνέβαλαν στην αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας, ένα φαινόμενο που απασχολεί εδώ και σχεδόν τρία χρόνια ολόκληρο τον πλανήτη.

Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να αναδείξει τον τρόπο που αντιμετώπισαν το ζήτημα ορισμένοι φορείς που απασχολούν αρκετό αριθμό εργαζομένων και να αναδείξει αποτελεσματικούς τρόπους για τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών στη διαχείριση παρόμοιων καταστάσεων. Η συγκεκριμένη έρευνα έχει στόχο τη διερεύνηση των απόψεων τεσσάρων δήμων όχι μόνο του τρόπου αντιμετώπισης των επιπτώσεων της πανδημίας στη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας αλλά και των προοπτικών συνέχισης της χρήσης των υπηρεσιών ICT και μετά το πέρας της πανδημίας.

5.1 Διαδικασία και περιορισμοί έρευνας

Η περιφέρεια της Κρήτης διοικητικά διαιρείται σε τέσσερις περιφερειακές ενότητες στις οποίες υπάγονται είκοσι-τέσσερις (24) Δήμοι. Είκοσι-δύο (22) Δήμοι χωρίζονται συνολικά σε 576 κοινότητες. Το πρώτο μέλημα της έρευνας ήταν η ενημέρωση των δήμων για την έρευνα που έπεται. Η ενημέρωση πραγματοποιήθηκε τηλεφωνικά. Ωστόσο κατά την διάρκεια της επικοινωνίας παρατηρήθηκε σε αρκετούς δήμους η

απουσία τμημάτων Τεχνολογίας/Πληροφορικής ή κάτι αντίστοιχο με τις Ψηφιακές Τεχνολογίες.

Κάποιοι από τους λόγους ανυπαρξίας των συγκεκριμένων τμημάτων στους Δήμους παρουσιάζονται παρακάτω:

- ⊙ **Εξωτερικοί συνεργάτες:** Αρκετοί δήμοι υλοποιούν συμβάσεις με εξωτερικούς συνεργάτες για την επίλυση τόσο των τεχνολογικών όσο και των πληροφοριακών συστημάτων τους αλλά και την διαδικτυακή επικοινωνία με τους πολίτες. Η δημόσια σύμβαση για να κατοχυρωθεί στον ανάδοχο πρέπει να πληροί τις τεχνικές προδιαγραφές που θέτει ο κάθε Δήμος ξεχωριστά αλλά ταυτόχρονα να έχει και την κατώτερη οικονομική προσφορά. Το χρονικό διάστημα της σύμβασης ποικίλη με αποτέλεσμα ανά τακτά χρονικά διαστήματα να υπάρχει διαφορετικός ανάδοχος.
- ⊙ **Συμβασιούχοι υπάλληλοι:** Για να καλυφθούν πάγιες ή έκτακτες ανάγκες οι δήμοι πραγματοποιούν 6μήνες ή 12μήνες συμβάσεις προσωπικού για να λύσουν έστω προσωρινά τις ανάγκες τους. Καθώς όμως το συγκεκριμένο προσωπικό εξοικειώνεται με το κομμάτι της εργασίας για το οποίο προσλήφθηκε ο χρόνος τελειώνει με αποτέλεσμα να μην υπάρχει υπηρεσιακή συνέχεια.
- ⊙ **Υπάλληλοι χωρίς ψηφιακές δεξιότητες:** Η Ελλάδα είναι η τρίτη χώρα με τους γηραιότερους ανθρώπους της Ευρώπης αλλά και μια από τις τελευταίες που εντάχθηκαν στις ψηφιακές τεχνολογίες στο δημόσιο τομέα. Αυτό σημαίνει ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι της χώρας μας είναι ένα «βήμα» πριν την συνταξιοδότηση ενώ ταυτόχρονα δεν έχουν γνώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών. Η ένταξη των συγκεκριμένων υπαλλήλων στις ψηφιακές δεξιότητες αποτελεί «αγκάθι» για την εκάστοτε κυβέρνηση αλλά και άλυτο πρόβλημα των δήμων.

Από την τηλεφωνική μας επικοινωνία με του Δήμους και βάσει των πληροφοριών που συλλέχθηκαν προέκυψε ότι αρκετοί Δήμοι δεν μπορούσαν να λάβουν μέρος στην έρευνα λόγω μη ύπαρξης τμημάτων Τεχνολογίας. Έτσι, η επιλογή των δήμων ήταν αναπόφευκτη και βασίστηκε κυρίως στη ύπαρξη τμημάτων Τεχνολογίας ώστε να υπάρχει πρόσβαση και διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με τα έργα και τις δράσεις προσέγγισή τους στον ψηφιακό μετασχηματισμό για/και την αντιμετώπιση

της κρίσης COVID-19. Κατόπιν τούτου, επιλέχθηκαν 4 Δήμοι της Κρήτης που πληρούσαν τις προϋποθέσεις να απαντήσουν. Ο Δήμος Α σύμφωνα με το οργανόγραμμα του, διαθέτει Διεύθυνση Προγραμματισμού οργάνωσης και Πληροφορικής ο Δήμος Β διαθέτει τμήμα Πληροφορικής, ο Δήμος Γ διαθέτει τμήμα πληροφορικής επικοινωνιών και Διαφάνειας και τέλος ο Δήμος Δ διαθέτει τμήμα Πληροφορικής.

Αφού απεστάλη το ερωτηματολόγιο μέσω mail και λήφθηκαν έγγραφες απαντήσεις, προγραμματίστηκε συνέντευξη για την αποσαφήνιση κάποιων στοιχείων. Οι συνεντεύξεις υλοποιήθηκαν μέσω πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης (Zoom).

Με βάση αυτή την επιλεγείσα διαδικασία, εντοπίσαμε στη συνέχεια διάφορες στρατηγικές προσαρμογής της δημοτικής διαχείρισης στην πανδημική κρίση.

5.2. Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο (το οποίο βρίσκεται αυτούσιο στο Παράρτημα στο τέλος της Διπλωματικής Εργασίας) έχει στόχο την καταγραφή των επιπτώσεων της πανδημίας στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και στον ψηφιακό μετασχηματισμό κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19. Περιλαμβάνει συνολικά 9 ερωτήσεις. Αρχικά συλλέγονται κάποια δημογραφικά στοιχεία όπως είναι το όνομα του φορέα, ο αριθμός των εργαζομένων του κάθε φορέα και ο πληθυσμός της περιοχής. Μεγάλος αριθμός από τις ερωτήσεις αφορά στη δράση και στα μέτρα που πήρε ο κάθε φορέας σχετικά για να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της πανδημίας.

Για τον σκοπό της παρούσας έρευνας, ο καθηγητής κος Λουκής Ευριπίδης, συνέταξε αποκλειστικά το ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από 4 ενότητες. Η πρώτη ενότητα (Δημογραφικά στοιχεία) συμπεριλαμβάνει ερωτήσεις όπως είναι το όνομα του φορέα, ο αριθμός των εργαζομένων του κάθε φορέα και ο πληθυσμός της περιοχής Η δεύτερη ενότητα (Έργα και Δράσεις των φορέων στον χώρο της ψηφιακής τεχνολογίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας) αναφέρεται στα έργα και τις δράσεις στον χώρο της ψηφιακής τεχνολογίας των φορέων κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Περιλαμβάνονται γενικά οι δράσεις και κατόπιν εξετάζονται ξεχωριστά οι δράσεις εξωστρεφούς αλλά και εσωστρεφούς χρήσης.

Αναλυτικότερα ζητείται η γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με τον βαθμό που πραγματοποιήθηκαν κάποια σχέδια δράσης στον φορέα τους. Τέτοια έργα είναι η

παροχή νέων δυνατοτήτων ηλεκτρονικής πραγματοποίησης διαφόρων αιτήσεων, πληρωμών και δηλώσεων μέσω του διαδικτύου, οι οποίες αφορούν υφιστάμενες υπηρεσίες και συναλλαγές των πολιτών. Επίσης οι συμμετέχοντες ερωτώνται σε ποιο βαθμό πραγματοποιήθηκαν νέες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπως πχ. τα νέα επιδόματα, οι νέες παροχές υποστήριξης και άλλα, καθώς και σε ποιο βαθμό έγινε η παραγωγή, η διαχείριση και η παροχή τους. Άλλα σχέδια που αφορούν στην εξωστρεφή χρήση είναι η παροχή ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις αναφορικά με την πανδημία COVID-19 μέσω του διαδικτύου, αλλά και ειδικότερα σε σχέση με τις αρμοδιότητες του φορέα. Επίσης η διεύρυνση της αμφίδρομης ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διαβούλευσης με πολίτες και επιχειρήσεις με σκοπό τη βαθύτερη κατανόηση των συνεπειών που προκαλούνται από την πανδημία. Άλλο θέμα που διερευνάται είναι η διεύρυνση των ηλεκτρονικών προμηθειών με τη χρήση του διαδικτύου και η ανάπτυξη ηλεκτρονικών συναλλαγών με προμηθευτές όπως είναι οι ηλεκτρονικές παραγγελίες, τα τιμολόγια και οι πληρωμές. Η διεύρυνση της ηλεκτρονικής συνεργασίας με άλλους δημόσιους οργανισμούς είναι ένα άλλο θέμα προς διερεύνηση της μελέτης η οποία στοχεύει στη μείωση των απαραίτητων φυσικών συναντήσεων ανάμεσα στους υπαλλήλους. Η εσωτερική χρήση ICT αναφέρεται στον βαθμό που υπήρχε η δυνατότητα ηλεκτρονικής τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας στους εργαζομένους εξ αποστάσεως, όπως για παράδειγμα μέσω ZOOM. Επίσης στις ερωτήσεις εξετάζεται σε ποιο βαθμό υπήρξαν αλλαγές στις εσωτερικές διαδικασίες και πρακτικές εργασίας του φορέα εκτός από τη δυνατότητα τηλεργασίας από το σπίτι και τέλος εάν υπήρξαν τέτοιου είδους αλλαγές, σε ποιο βαθμό βασίζονται αυτές οι αλλαγές σε ψηφιακές τεχνολογίες.

Άλλα θέματα που αφορούν στην εσωτερική χρήση είναι η ενίσχυση και αναβάθμιση του υλικού των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων, η αυτοματοποίηση κάποιων εσωτερικών εργασιών με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογία με σκοπό τη δυνατότητα να λειτουργήσει ο φορέας με μικρότερο αριθμό προσωπικού. Ένα άλλο θέμα που διερευνάται μέσω του ερωτηματολογίου είναι η δημιουργία νέων εφαρμογών για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση πληροφοριών σχετικά με την πανδημία που σχετίζεται με τον χώρο ευθύνης των συμμετεχόντων και η διεύρυνση των υπηρεσιών cloud.

Η τρίτη ενότητα (Προσδοκίες των εργαζομένων μετά το τέλος της πανδημίας) αφορά στην προοπτική των εργαζομένων σχετικά με το αν θα διατηρηθούν κάποιες πρακτικές και μετά το τέλος της πανδημίας. Η ενότητα αυτή διερευνά ποια σημεία από αυτά που εξετάστηκαν στην δεύτερη ενότητα αναμένεται να λειτουργήσουν και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19. Πιο συγκεκριμένα ο βαθμός που αναμένεται να λειτουργήσει η τηλεργασία όταν τελειώσει η πανδημία COVID-19 και τον λόγο που θεωρείται ότι θα συμβεί αυτό.

Επίσης διερευνάται σε ποιο βαθμό δεν πραγματοποιήθηκαν ή αναβλήθηκαν κάποια έργα και δράσεις ψηφιακής τεχνολογίας που ήταν προγραμματισμένα για να γίνουν αυτή την περίοδο στον φορέα εξαιτίας των μειώσεων των διαθέσιμων κρατικών πόρων κατά την περίοδο της πανδημίας, αλλά και εξαιτίας των αυξημένων εξόδων. Εδώ διερευνώνται οι αρνητικές συνέπειες της πανδημίας. Ένα άλλο θέμα που διερευνά το ερωτηματολόγιο είναι ποια ήταν συνολικά η καθαρή επίδραση της πανδημίας COVID-19 στις συνολικές επενδύσεις ψηφιακών τεχνολογικών στον φορέα.

Η τέταρτη ενότητα ερωτήσεων (Αλλαγές που υλοποιήθηκαν σε σχέση με την ψηφιακή τεχνολογία) αφορά στον βαθμό που πραγματοποιήθηκαν αλλαγές σε σχέση με την ψηφιακή τεχνολογία. Συγκεκριμένα διερευνάται ο εξορθολογισμός και οι βελτιώσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στον εργασιακό χώρο μετά την πανδημία, ήτοι διερευνάται ο βαθμός στον οποίο πραγματοποιήθηκαν κάποιες αλλαγές. Αυτές είναι η διατήρηση και συνέχιση της υλοποίησης του προϋπάρχοντος ICT plan, δηλαδή των έργων και των δράσεων ψηφιακής τεχνολογίας που είχαν προγραμματιστεί για να γίνουν με χρονική επιμήκυνση. Για παράδειγμα η διατήρηση του προϋπάρχοντος ICT-plan με προσωρινή διακοπή της υλοποίησης των έργων και δράσεων ψηφιακής τεχνολογίας που δεν συνδέονται άμεσα με την αντιμετώπιση της πανδημίας ή η τροποποίηση του προϋπάρχοντος ICT-plan με οριστική ματαίωση κάποιων από τα έργα και τις δράσεις των ψηφιακών τεχνολογιών που περιλάμβανε και αντικατάστασή τους βασικά με τη δημιουργία ψηφιακών υποδομών που επιτρέπουν τη χρήση νέων ταχέων και χαμηλού κόστους εφαρμογών στο μέλλον. Τέλος, διερευνώνται ο εξορθολογισμός και οι βελτιώσεις όσον αφορά στην ενίσχυση και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών κατάρτισης του ICT plan, η μεγαλύτερη διασύνδεση και ευθυγράμμιση του ICT plan με τους γενικότερους στρατηγικούς σχεδιασμούς και στόχους και ο εξορθολογισμός και η βελτίωση των

διαδικασιών υλοποίησης. Επίσης ο εξορθολογισμός και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών προμήθειας εξοπλισμού (υλικού και λογισμικού) και υπηρεσιών ICT. Ακόμη ο βαθμός εξορθολογισμού και βελτίωσης των διαδικασιών και πρακτικών εσωτερικής ανάπτυξης, τροποποίησης και διασύνδεσης λογισμικών εφαρμογών, ο βαθμός εξορθολογισμού και βελτίωσης των διαδικασιών και πρακτικών λειτουργίας και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων και ο βαθμός εξορθολογισμού και βελτίωσης των διαδικασιών και πρακτικών υποστήριξης των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων.

Κεφάλαιο 6: Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Πριν την ανάλυση των αποτελεσμάτων θα πρέπει να αναφερθεί και να ληφθεί υπόψη ότι η έρευνα έχει να κάνει με τις **υποκειμενικές απαντήσεις** των συμμετεχόντων.

Επίσης πρέπει να υπογραμμιστεί ότι ο Δήμος Δ θεωρεί ότι ήταν ήδη ανεπτυγμένος τεχνολογικά πριν την πανδημία οπότε ο COVID 19 ανέπτυξε τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες σε μικρότερο βαθμό από ότι των άλλων δήμων, ενώ όλες οι προγραμματισμένες δράσεις, διεκπεραιώθηκαν χωρίς καθυστέρηση. Αυτό στην έρευνα μας αποτυπώνεται στον μέσο όρο των αποτελεσμάτων της έρευνας όπου έχουν επηρεαστεί από τις απαντήσεις του συγκεκριμένου δήμου καθώς έπραξε τα λιγότερα σε σχέση με τις ψηφιακές τεχνολογίες και τον ψηφιακό μετασχηματισμό, όχι γιατί δεν τις πραγματοποίησε αλλά επειδή υπήρχαν ήδη πριν την πανδημία.

6.1 Δημογραφικά στοιχεία Δήμων

| Δήμος | Πληθυσμός Περιοχής | Αριθμός Υπαλλήλων Δήμου |
|-------|--------------------|-------------------------------------|
| A | 108.642 | 623 (457 μόνιμοι & 166 εποχικοί) |
| B | 55.525 | 764 (403 μόνιμοι & 361 εποχικοί) |
| Γ | 173.993 | 913 (692 μόνιμοι & 221 εποχικοί) |
| Δ | 27.074 | 249 (153 μόνιμοι & 96 εποχικοί) |

Όπως απεικονίζεται και στον πίνακα, ο δήμος A απασχολεί 623 εργαζόμενους από τους οποίους 457 είναι μόνιμοι ενώ οι 166 αορίστου χρόνου ενώ ο πληθυσμός της περιοχής είναι 108.642 κάτοικοι. Ο δήμος B απασχολεί 764 εργαζόμενους από τους οποίους 403 είναι μόνιμοι ενώ οι 361 είναι αορίστου χρόνου και ο πληθυσμός της περιοχής είναι 55.525 κάτοικοι. Ο δήμος Γ απασχολεί 913 υπαλλήλους από τους

οποίους οι 692 είναι μόνιμοι, ενώ οι 221 εποχικοί όπου ο πληθυσμός της περιοχής είναι 173.993 κάτοικοι και τέλος ο δήμος Δ όπου απασχολεί 249 εργαζόμενους από τους οποίους 153 είναι μόνιμοι, ενώ οι 96 εποχικοί. Ο δε πληθυσμός της περιοχής είναι 27.074 άτομα.

6.2 Ερωτήσεις- Απαντήσεις Έρευνας

6.2.1. Ποια έργα και δράσεις στον χώρο των ψηφιακών τεχνολογιών (ICT) πραγματοποιήθηκαν στον φορέα σας για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID -19;

| ΔΗΜΟΙ | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΕΓΙΝΑΝ |
|---------|--|
| Δήμος Α | <ul style="list-style-type: none"> • Εξ αποστάσεως εργασία VPN , 140 χρήστες (~250) Ημερήσιος αριθμός χρηστών ~40 • Προμήθεια κατ' επείγοντος εξοπλισμού εξ αποστάσεως εργασία και τηλεδιάσκεψεις Laptops (10) • Συστήματα τηλεδιάσκεψης (2) , Web Cams, μικρόφωνα, ακουστικά (30) • Τηλεδιάσκεψεις μέσω e-presence (~100) με live ΔΣ • Νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (web app) , (αυθεντικοποίηση TaxisNet) , 6.300 αιτήματα μέσω portal 500 μέσω app • Καθολική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου και με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών. • Διασύνδεση ΣΗΔΕ • Ηλεκτρονικές Αιτήσεις σε : Ολοήμερο αθλητικό-οικολογικό σχολείο 2020 , για παιδιά 6-12 ετών και εγγραφή στην Παιδική Εξοχή – Κατασκήνωση του Δήμου • Ανάρτηση στο youtube «Ένα παραμύθι θα σας πω..» αφήγηση παραμυθιών – ανάγνωσης Έργων/ Αποσπασμάτων από την Παγκόσμια Λογοτεχνία 12 videos ~ 600 views • Συνεργασία με ΓΓΠΣΔΔ για ηλεκτρονικά ραντεβού MyDimosLive • Σύστημα επικοινωνίας κωφών - ΚΕΠ |
| Δήμος Β | <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικές πληρωμές οφειλών προς το Δήμο • Διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτημάτων που απορούν το : <ul style="list-style-type: none"> α) Γραφείο Δημάρχου β) Τμήμα Πληροφορικής γ) Δημοτολόγιο δ) Μητρώο Αρρένων ε) Ληξιαρχείο στ) Διευθύνσεις όλων των Υπηρεσιών • Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης υπηρεσιών BACKOFFICE. • Ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης e-ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ σχολείων • Εφαρμογή για κινητά "ΔΗΜΟΤΗΣ" • Τηλεδιάσκεψεις δημοτικών επιτροπών και δημοτικού συμβουλίου |

| | |
|---------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ζωντανή αναμετάδοση στο YOUTUBE των τηλεδιασκέψεων του Δ.Σ. του Δήμου • Πενταψήφιος τηλεφωνικός αριθμός(1*****) με αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό μενού που περιλαμβάνει όλες τις δημοτικές υπηρεσίες |
| Δήμος Γ | <ul style="list-style-type: none"> • Αιτήσεις με τα συνημμένα δικαιολογητικά μπορούν να σταλούν στα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των εκάστοτε τμημάτων • Ηλεκτρονικά ραντεβού για να επικοινωνήσουν οι πολίτες με τις υπηρεσίες του δήμου(Καθαριότητα, Δηματολόγιο, Ληξιαρχείο, κτλ) • Υποστήριξη ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί και μέσω της εφαρμογής για κινητές συσκευές • Ταυτοποίηση SINGLE SIGN ON μέσω των διαπιστευτηρίων του taxisNet • Απάντηση και αποστολή πιστοποιητικών και βεβαιώσεων στην καρτέλα του δημότη • Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών BackOffice • Συνεδριάσεις συλλογικών οργάνων εξ αποστάσεως • Τηλεκπαίδευση και τηλεργασία υπαλλήλων |
| Δήμος Δ | <ul style="list-style-type: none"> • Βεβαιώσεις μετακίνησης (ο πολίτης μπορούσε να την κατεβάσει από τη σελίδα του Δήμου) • Αναρτήσεις στη σελίδα του δήμου με βίντεο του Δημάρχου για υποστήριξη, ενημέρωση, βοήθεια, προτροπή για εμβολιασμό • Ενημέρωση για δειγματοληψίες από κλιμάκια του ΕΟΔΥ • Έλεγχοι ταχείας ανίχνευσης αντιγόνου Covid-19 (rapid test) μέσα από αυτοκίνητο (drive through) από κλιμάκια του ΕΟΔΥ. • Ενημέρωση για γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης (28***** & 28*****) ώρες 7:30πμ με 15:30μμ • Ενημέρωση των πολιτών για την αναστολή καταστημάτων (ποια καταστήματα μένουν ανοιχτά και ποια κλείνουν κατά τη διάρκεια του lockdown) • Ενημέρωση για την απαγόρευση κυκλοφορίας πολιτών (ερωτήσεις-απαντήσεις) • Επιμορφωτικά προγράμματα για την προφύλαξη από τον Covid που απευθυνόταν σε τουριστικές επιχειρήσεις • Ενημέρωση διαδικτυακών εσπερίδων • Ενημέρωση προσωρινής αναστολής λειτουργίας σε Α/βάθμια και Β/βάθμια εκπαίδευση • Ενημερωτικά βίντεο προτροπής εμβολιασμού • Δημοσίευση μέτρων στήριξης στους πολίτες και κυρίως στους επαγγελματίες (διαχείριση τελών και κοινόχρηστων χώρων , ανταποδοτικά τέλη, κτλ) • Συνεδριάσεις Δημοτικού Συμβουλίου απευθείας στο Youtube |

Παρατηρούμε ότι στους Δήμους όπου διεξήχθη η έρευνα, η πανδημία επηρέασε θετικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και τις δράσεις για την καλύτερη διαδικτυακή επικοινωνία των πολιτών και άλλων υπηρεσιών με τις δημόσιες

υπηρεσίες. Κάποιες από αυτές παρατίθενται παρακάτω, οι οποίες εξακολουθούν να υφίστανται.

Ο δήμος Α πρόσθεσε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου και μέσα από το Portal της ιστοσελίδας του δήμου δέχτηκε 6.300 χιλιάδες αιτήματα και 500 περίπου αιτήματα μέσω app. Επίσης, σε μικρό χρονικό διάστημα προχώρησε στην καθολική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου. Π.χ. Όλοι όσοι εμπλέκονται σε μια νέα εργασία, ο συντάξας, οι υπογράφωντες, οι υπάλληλοι στον προς/κοινοποίηση, αυτόματα έχουν πρόσβαση στο πρωτόκολλο. Όταν γίνει πρωτοκόλληση ακολουθούνται οι ενέργειες από τον εκάστοτε υπάλληλο/ους. Μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών από τους συμμετέχοντες η εργασία απενεργοποιείται/κλείνει στο σύστημα των εργασιών και αντίστοιχα στο σύστημα του πρωτοκόλλου. Επίσης με την λειτουργία χρήσης ψηφιακών υπογραφών (με τη σειρά υπογραφόντων) επιτρέπει τον καθορισμό της σειράς με την οποία υπογράφεται το κάθε σχέδιο μέσω του Συστήματος Εργασιών. Στο κάθε σχέδιο, οι υπογράφωντες φαίνονται στο πάνω μέρος του με σειρά προτεραιότητας την σειρά στην οποία εμφανίζονται. Έτσι, ο κάθε υπογράφων ανά πάσα στιγμή ενημερώνεται για την δυνατότητα ή μη της υπογραφής του σχεδίου και για τις ήδη υπάρχουσες υπογραφές. Τέλος, σε περίπτωση που χρειάζεται κατηγοριοποίηση εργασιών, τότε με την λειτουργία «Ομαδικές Ετικέτες» (Tags) έχουν την δυνατότητα δημιουργίας ετικετών τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιήσει μία ομάδα ατόμων (διεύθυνση, τμήμα, γραφείο κτλ.). Παράλληλα, επιλέγοντας μία υπάρχουσα ετικέτα, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα εύρεσης όλων των εργασιών που φέρουν την ετικέτα αυτή, καθώς και των υπαλλήλων και τμημάτων που έχουν δυνατότητα χρήσης της.

Προωθήθηκε επίσης η Διασύνδεση ΣΗΔΕ. Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων αποτελεί την κεντρική υποδομή για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ όλων των φορέων του Δημοσίου με τη χρήση εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών. Για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων πρέπει οι φορείς που διαθέτουν Τοπικό ΣΗΔΕ να διασυνδεθούν με το Κεντρικό ΣΗΔΕ.

Από την άλλη, η διοίκηση του δήμου Β μπορεί να παρακολουθεί μέσω ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης (e-Αιτήματα σχολείων) την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων με ειδικό dashboard (οθόνη πληροφοριών), στο οποίο παρουσιάζονται πληροφορίες

από όλα τα αιτήματα, κατηγοριοποιημένα, ανά κατάσταση, ρυθμό διεκπεραίωσης και ανά σχολείο καθώς επίσης να παρουσιάζονται στον χάρτη του δήμου. Η συγκεκριμένη εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Σχολείων του Δήμου έχει στόχο την οργάνωση και η καλύτερη παρακολούθηση των αιτημάτων που υποβάλλονται από τα σχολεία και αφορούν εργασίες που πρέπει να γίνουν από την πλευρά του Δήμου. Η εφαρμογή είναι προσβάσιμη μέσω του ίντερνετ και δεν απαιτείται η εγκατάσταση κάποιου λογισμικού στους χρήστες της. Έτσι, οι διευθυντές των σχολείων έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν τα αιτήματα των σχολείων μέσω της εφαρμογής, επιλέγοντας την εκάστοτε κατηγορία που άπτεται του προβλήματος, επισυνάπτοντας παράλληλα φωτογραφίες και στοιχεία της βλάβης. Τα αιτήματα φιλτράρονται, ιεραρχούνται και επιλύονται από το Τμήμα Παιδείας του δήμου. Όσα δεν μπορούν να επιλυθούν από το ίδιο το Τμήμα προωθούνται σε άλλες υπηρεσίες του Δήμου (Τεχνική Υπηρεσία, Καθαριότητα, κτλ). Οι υπηρεσίες του Δήμου, λαμβάνουν τα αιτήματα, τα οποία είναι κατηγοριοποιημένα και δρομολογούνται αυτόματα ανάλογα με την κατηγορία που αφορούν, στον αρμόδιο υπάλληλο. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι παραλαμβάνουν τα αιτήματα και τα χειρίζονται σύμφωνα με τον προγραμματισμό που κάνει η υπηρεσία.

Ο δήμος Γ με την εφαρμογή CMS (Polis CMS) σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Εργασιών BackOffice καλύπτει τις ανάγκες των διευθυντών των τμημάτων αλλά και των προϊσταμένων για γρήγορη χρέωση στους υφισταμένους. Αναλυτικότερα, το υποσύστημα δίνει την δυνατότητα από την λίστα εργασιών, να γίνονται χρεώσεις άπλα τσεκάροντας το σύνολο των εργασιών που θέλει να χρεώσει ο προϊστάμενος σε κάποιο υφιστάμενο, χωρίς να χρειάζεται να ανοίξει την εργασία. Το υποσύστημα παρουσιάζει στην λίστα εργασιών τα πεδία χρέωση και κοινοποίησης, τσεκάροντας όλες τις εργασίες που χρεώνονται - κοινοποιούνται σε κάποιο υφιστάμενο και εν συνεχεία αποστέλλονται αυτόματα.

Ο δήμος Δ πριν την πανδημία είχε πολυάριθμες ψηφιακές υπηρεσίες (e-Εξυπηρέτηση) όπως πάσης φύσεως αιτήσεις οι οποίες πραγματοποιούνταν από την ιστοσελίδα του δήμου μέσω πιστοποίησης Taxisnet οπότε και έπραξε τα λιγότερα.

Οι αιτήσεις που έκαναν οι πολίτες ήδη ήταν: στο δημοτολόγιο, στο ληξιαρχείο, στο Μητρώο Αρρένων, στην Τεχνική Υπηρεσία (βλάβες, κτλ), στην Οικονομική Υπηρεσία (έκδοση δημοτικής ενημερότητα βεβαιωμένων χρεών, κτλ), Καθαριότητας

και Περιβάλλοντος (Απομάκρυνση ογκωδών αντικειμένων, κτλ), κτλ. Ο δήμος επίσης έδωσε μεγάλη βάση στις ενημερώσεις (Pop-up) για την καλύτερη πληροφόρηση των δημοτών του που αφορούσαν:

α) ενημέρωση για γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης (του δήμου) λόγω των μέτρων περιορισμού που λήφθηκαν με στόχο τον περιορισμό της διάδοσης της νόσου COVID-19

β) ενημέρωση των πολιτών για την αναστολή καταστημάτων (ποια καταστήματα μένουν ανοιχτά και ποια κλείνουν κατά τη διάρκεια του lockdown)

γ) ενημέρωση για την απαγόρευση κυκλοφορίας πολιτών (ερωτήσεις-απαντήσεις)

δ) ενημέρωση για δειγματοληψίες από κλιμάκια του ΕΟΔΥ

ε) Έλεγχοι ταχείας ανίχνευσης αντιγόνου Covid-19 (rapid test) μέσα από αυτοκίνητο (drive through) από κλιμάκια του ΕΟΔΥ, κτλ.

6.2.2 Σε ποιο βαθμό για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID - 19 πραγματοποιήσατε στον φορέα σας τα παρακάτω (που αφορούν εξωστρεφή χρήση ICT);

| Ενέργειες | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό | M.O |
|---|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------|
| παροχή νέων δυνατοτήτων ηλεκτρονικής πραγματοποίησης μέσω του Internet διάφορων αιτήσεων, δηλώσεων, πληρωμών, κλπ. που αφορούν ήδη υφιστάμενες – προϋπάρχουσες υπηρεσίες-συναλλαγές πολιτών/επιχειρήσεων | | Δήμος Δ | | Δήμος Γ | Δήμος Α,Β | 4 |
| δημιουργία νέων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (π.χ. νέα επιδόματα, νέες παροχές υποστήριξης, κλπ.) | | | Δήμος Δ | Δήμος Γ | Δήμος Α,Β | 4,25 |
| εάν το προηγούμενο συνέβη σε ποιο βαθμό η παραγωγή, διαχείριση και η παροχή τους (π.χ. οι σχετικές αιτήσεις και δηλώσεις των δικαιούχων) βασίζεται στις ψηφιακές τεχνολογίες | | Δήμος Δ | | Δήμος Γ | Δήμος Α,Β | 4 |
| παροχή ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του Internet σχετικά με την πανδημία COVID-19 (τόσο γενικής πληροφόρησης, όσο και ειδικής που συνδέεται με τις αρμοδιότητες του φορέα σας) | | | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α,Δ | 4,5 |

| | | | | | | |
|---|--|---------|---------|-----------|-----------|---|
| διεύρυνση της αμφίδρομης ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διαβούλευσης (με χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διαβούλευσης, social media, κλπ.) με πολίτες και επιχειρήσεις για την καλύτερη κατανόηση των συνεπειών και προβλημάτων που τους προκαλεί η πανδημία | | | Δήμος Γ | Δήμος Β,Δ | Δήμος Α | 4 |
| διεύρυνση των ηλεκτρονικών προμηθειών με χρήση του Internet - ανάπτυξη ηλεκτρονικών συναλλαγών με προμηθευτές (π.χ. ηλεκτρονικές παραγγελίες, τιμολόγια, πληρωμές, κλπ.) | | | Δήμος Γ | Δήμος Β,Δ | Δήμος Α | 4 |
| διεύρυνση της ηλεκτρονικής συνεργασίας με άλλους δημόσιους οργανισμούς με στόχο την μείωση των αναγκαίων φυσικών συναντήσεων και επαφών μεταξύ υπαλλήλων | | Δήμος Δ | | Δήμος Γ | Δήμος Α,Β | 4 |

Κρίνοντας από τις απαντήσεις των τριών δήμων(Α,Β,Γ), στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας παρατηρούμε πως είχαν σε μεγάλο βαθμό έως πολύ μεγάλο βαθμό επίδραση όσο αφορά την εξωστρεφή χρήση ICT ενώ ο δήμος Δ είχε σε μικρό βαθμό καθώς ήδη προσέφερε στους πολίτες δυνατότητες ηλεκτρονικών παροχών που αφορούσαν τις συναλλαγές τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και οι οποίες είχαν ξεκινήσει ήδη πριν την έναρξη της πανδημίας. Η πανδημία ώθησε τον Δήμο Δ να εργαστούν ταχύτερα για την αναβάθμιση των υφιστάμενων παροχών. Λόγω του ότι πριν τον Covid υπήρχαν αρκετές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο Δήμο Δ η ανάπτυξη νέων δυνατοτήτων πραγματοποιήθηκε σε μέτριο βαθμό. Δηλαδή υπήρχε δημοτική διαδικτυακή εφαρμογή όπου μπορούσαν να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά συγκεκριμένες υπηρεσίες. Αντιθέτως, στους υπόλοιπους δήμους όσον αφορά στην παροχή νέων δυνατοτήτων ηλεκτρονικής πραγματοποίησης μέσω του Internet διαφόρων αιτήσεων, δηλώσεων, πληρωμών που αφορούσαν ήδη υφιστάμενες ή προϋπάρχουσες υπηρεσίες και συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και η δημιουργία νέων υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε σε μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμό.

Ωστόσο, όλοι οι δήμοι αντέδρασαν αρκετά καλά αναφορικά με την παροχή ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του Internet σχετικά με την πανδημία COVID-19 καθώς μέσα από τις ιστοσελίδες των δήμων κατάφεραν να ενημερώνουν άμεσα τους πολίτες τόσο με τις γενικές καμπάνιες της κυβέρνησης όσο και με τις τοπικές δράσεις των δήμων. Τα Social media βοήθησαν αρκετά στην αμφίδρομη ηλεκτρονική επικοινωνία και διαβούλευσης των δήμων ενώ στη διεύρυνση των ηλεκτρονικών προμηθειών με χρήση του Internet καθώς και της ηλεκτρονικής συνεργασίας

με άλλους δημόσιους οργανισμούς είχαν μεγάλο βαθμό επίδρασης έως πολύ μεγάλο. Ο δήμος Δ ήταν ιδιαίτερα ενεργός πριν την πανδημία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως : Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Vimeo ενώ υπήρχε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες. Κατά τη διάρκεια του Covid, εκτός από την αμφίδρομη επικοινωνία που συνεχίστηκε, υπήρχε και μεγάλη πληροφόρηση για την καλύτερη κατανόηση των συνεπειών και προβλημάτων που προκαλεί η πανδημία και όχι μόνο.

Οι δε προμηθευτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας μπορούσαν να υποβάλουν τις προσφορές τους στο δήμο Δ καθώς και τα υποχρεωτικά έγγραφα συμμετοχής τους (ποινικό μητρώο, αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας, κτλ) στο mail του τμήματος προμηθειών ώστε να αποφευχθεί η φυσική παρουσία στο Δήμο. Οι πληρωμές, ούτως ή άλλως ήταν ηλεκτρονικές.

Συμπερασματικά, ο Δήμος Δ είχε την μεγαλύτερη επίδραση καθώς ήταν αρκετά προετοιμασμένος πριν την πανδημία με αποτέλεσμα να παρέχει καλές ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες. Από την άλλη οι υπόλοιποι δήμοι παρόλο που δεν είχαν αυτή την προετοιμασία κατάφεραν να ανταποκριθούν εξίσου καλά και να δημιουργήσουν και εκείνοι καλύτερες υπηρεσίες για τους δημότες τους.

6.2.3 Σε ποιο βαθμό για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 πραγματοποιήσατε τα παρακάτω (που αφορούν εσωτερική χρήση ICT);

| Ενέργειες | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό | M.O. |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------|
| παροχή δυνατοτήτων ηλεκτρονικής τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας σε εργαζομένους εξ αποστάσεως από το σπίτι (π.χ. μέσω ZOOM) | | | | Δήμος Δ | Δήμος Α,Β,Γ | 4,75 |
| παροχή εξ αποστάσεως πρόσβασης στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του φορέα σε εργαζομένους από το σπίτι (μέσω VPN) | | | Δήμος Γ | Δήμος Β,Δ | Δήμος Α | 4 |
| αλλαγές στις εσωτερικές διαδικασίες και πρακτικές εργασίας του φορέα (πέραν της δυνατότητας τηλε-εργασίας από το σπίτι) | | | Δήμος Δ | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 4 |
| εάν έγιναν τέτοιες αλλαγές, σε ποιο βαθμό αυτές βασίζονται σε ψηφιακές τεχνολογίες; | | | | Δήμος Β | Δήμος Α,Γ,Δ | 4,75 |
| ενίσχυση/αναβάθμιση του υλικού (hardware) των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων σας | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |
| αυτοματοποίηση κάποιων εσωτερικών εργασιών με χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, ώστε η επιχείρηση να μπορεί να λειτουργήσει με μικρότερο αριθμό προσωπικού | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |

| | | | | | | |
|---|--|---------|-----------|-----------|---------|------|
| ενίσχυση/εμπλουτισμός των δυνατοτήτων – λειτουργικότητας των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων του φορέα | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |
| δημιουργία νέων εφαρμογών για την διαχείριση πληροφοριών που αφορούν την πανδημία COVID-19 όσον αφορά τον χώρο ευθύνης σας | | Δήμος Δ | Δήμος Γ | Δήμος Β | Δήμος Α | 3,5 |
| δημιουργία νέων εφαρμογών για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση ειδικών δράσεων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 στον χώρο ευθύνης σας | | Δήμος Δ | Δήμος Β,Γ | | Δήμος Α | 3,25 |
| διεύρυνση χρήσης υπηρεσιών cloud | | Δήμος Δ | Δήμος Β,Γ | | Δήμος Α | 3,25 |

Από τις απαντήσεις φαίνεται πως όλοι οι δήμοι κατάφεραν να παρέχουν τη δυνατότητα εργασίας εξ αποστάσεως (τηλεδιάσκεψη ή/και τηλεργασία) τόσο στους υπαλλήλους όσο και στους αιρετούς, σε μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμό με την χρήση πλατφορμών (Zoom, κτλ) ενώ η απρόσκοπτη παροχή εξ αποστάσεως πρόσβασης στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του εκάστοτε φορέα μέσω VPN παρείχαν σε μεγάλο βαθμό όλοι οι δήμοι (Remotedesktop, anydesk, κτλ). Οι τρεις (Α, Β, Γ) από τους τέσσερις δήμους προχώρησαν στην ενίσχυση ή αναβάθμιση του υλικού (hardware) των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων ώστε να παρέχουν καλύτερη χρήση των συστημάτων αυτών ενώ η χρήση του BackOffice και άλλων εφαρμογών βοήθησε στην αυτοματοποίηση κάποιων εσωτερικών εργασιών, ώστε οι οργανισμοί να μπορούν να λειτουργήσουν με μικρότερο αριθμό προσωπικού. Από την άλλη ο Δήμος Δ πριν τον Covid και λόγω του μικρού αριθμού εργαζομένων είχε ήδη προχωρήσει στην αυτοματοποίηση κάποιων εσωτερικών λειτουργιών (π.χ. ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων, κτλ) με αποτέλεσμα οι αλλαγές να γίνουν σε μικρότερο βαθμό.

Οι δήμοι Α & Β κατάφερε να αναπτύξει αρκετές εφαρμογές σε μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμό, καθώς δημιούργησε εφαρμογές για κινητά τόσο για την ενημέρωση των πολιτών όσο και για την δημιουργία αιτήσεων από τους πολίτες προς τους δήμους ενώ σε όλους τους δήμους υπήρχε καθολική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακίνησης των εγγραφών. Ο δήμος Δ λόγω του ότι ήταν ήδη ανεπτυγμένος τεχνολογικά πριν την πανδημία πραγματοποίησε λιγότερες αλλαγές τόσο στα ΠΣ όσο και στη δημιουργία νέων εφαρμογών. Όλοι οι Δήμοι διέδρυναν την χρήση των υπηρεσιών cloud είτε με την χρήση Nas Server είτε μέσω Dropdox ή Wetransfer

εκτός από τον Δήμο Δ που έκανε χρήση αυτών των υπηρεσιών πριν από την έναρξη της πανδημίας.

6.2.4 Ποια από τα παραπάνω που αναφέρονται στις ερωτήσεις 1, 2 και 3 αναμένετε ότι θα συνεχίσουν να λειτουργούν και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19 ;

Οι απαντήσεις στην πλειοψηφία των Δήμων στην συγκεκριμένη ερώτηση ήταν ίδιες καθώς πιστεύουν ότι όλες οι βελτιώσεις που πραγματοποιήθηκαν τόσο για τις εσωτερικές όσο και για τις εξωτερικές χρήσεις ICT αναμένεται ότι θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούνται, καθώς οι πολίτες βρήκαν τις υπηρεσίες από τις ψηφιακές τεχνολογίες χρήσιμες, εύκολα προσβάσιμες ενώ μπορούσαν να τις αξιοποιήσουν άμεσα. Επίσης υπήρχε καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών, μείωση του χρόνου εξυπηρέτησής τους αλλά και των επισκέψεων στους δημόσιους οργανισμούς. Παράλληλα με την ψηφιακή πρόοδο του δημοσίου και οι πολίτες έδειξαν εμπιστοσύνη στις ψηφιακές υπηρεσίες με ολοένα αυξανόμενες ψηφιακές συναλλαγές.

Ταυτόχρονα, οι υπάλληλοι ήταν ικανοποιημένοι από την χρήση των υπηρεσιών αυτών καθώς τους έδωσε μεγαλύτερη ευελιξία αλλά και χρόνο για την επίλυση θεμάτων.

| Ενέργειες | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό | M.O. |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------|
| 6.2.5. Σε ποιο βαθμό αναμένετε ότι θα συνεχισθεί η τηλε-εργασία και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19, και γιατί; | | Δήμος Γ,Δ | Δήμος Α | Δήμος Β | | 2,75 |
| 6.2.6. Σε ποιο βαθμό, εξ αιτίας μειώσεων των διαθέσιμων κρατικών πόρων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 (λόγω μείωσης φορολογικών πόρων και αύξησης των δαπανών υποστήριξης πολιτών και επιχειρήσεων που πλήττονται από την πανδημία COVID-19), αλλά και αυξημένων εξόδων σας για τα παραπάνω (= για | Δήμος Δ | Δήμος Α | Δήμος Β,Γ | | | 2,25 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>τα αναφερθέντα στις ερωτήσεις 1, 2 και 3), δεν πραγματοποιήθηκαν (π.χ. αναβλήθηκαν ή ματαιώθηκαν) κάποια έργα/δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί να γίνουν την περίοδο αυτή στον φορέα σας (ήταν μέρος του ICT Plan σας); (=αρνητικές συνέπειες του COVID)</p> | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με το αν θα συνεχισθεί η τηλεργασία και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19, ο Δήμος Α πιστεύει ότι η τηλεργασία θα συνεχιστεί μόνο για εκείνους τους υπαλλήλους που θα την επιλέξουν. Ο δήμος Β θεωρεί ότι η τηλεργασία θα συνεχιστεί σε μεγάλο βαθμό καθώς δεν μειώθηκε η παραγωγικότητα των εργαζομένων. Απεναντίας προσαρμόστηκαν εύκολα και μπόρεσαν να προσφέρουν εργασία ακόμα και όταν για λόγους υγείας δεν μπορούσαν να βρίσκονται με την φυσική τους παρουσία στην εργασία τους. Οι δήμοι Γ και Δ αντιθέτως πιστεύουν ότι οι υπάλληλοι θα επιστρέψουν στις παλιές τους συνήθειες και στη δια ζώσης εργασία καθώς δεν τους άρεσε η κοινωνική «απομόνωση» που αισθάνθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας ενώ δεν θέλουν να χάσουν τις «πελατειακές» σχέσεις που έχουν αναπτύξει όλα αυτά τα χρόνια με τους πολίτες.

Στην ερώτηση, σε ποιο βαθμό, εξ αιτίας μειώσεων των διαθέσιμων κρατικών πόρων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 (λόγω μείωσης φορολογικών πόρων και αύξησης των δαπανών υποστήριξης πολιτών και επιχειρήσεων που πλήττονται από την πανδημία COVID-19), αλλά και αυξημένων εξόδων, δεν πραγματοποιήθηκαν κάποια έργα/δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί να γίνουν την περίοδο αυτή, οι δήμοι Α, Β και Γ απάντησαν ότι σε γενικές γραμμές όλες οι προγραμματισμένες δράσεις συνεχίστηκαν κανονικά με κάποιες μικρές χρονοκαθυστερήσεις στην υλοποίησή τους. Ενώ στον δήμο Δ όλα τα έργα και οι δράσεις που είχαν προγραμματιστεί πραγματοποιήθηκαν χωρίς καμία καθυστέρηση.

| Ενέργειες | Μεγάλη μείωση | Μέτρια μείωση | Αμελητέα επίδραση | Μέτρια αύξηση | Μεγάλη αύξηση | Μ.Ο. |
|--|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|------|
| 6.2.7. Ποια ήταν συνολικά η καθαρή επίδραση της πανδημίας COVID-19 στις συνολικές επενδύσεις ψηφιακών τεχνολογιών στον φορέα σας (λαμβάνομένων υπ' όψιν των θετικών επιπτώσεων = νέων έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που έγιναν λόγω της πανδημίας – ερωτήματα 1, 2 και 3 – και των τυχόν αρνητικών επιπτώσεων = αναβολές ή ματαιώσεις προγραμματισθέντων έργων – ερώτημα 6); | | | Δήμος Β,Δ | Δήμος Γ | Δήμος Α | 3,75 |

Από τις απαντήσεις φαίνεται πως στους δήμους η επίδραση της πανδημίας στις συνολικές επενδύσεις ψηφιακών τεχνολογιών σε κάποιους ήταν αμελητέα (Β και Δ) ενώ στους υπόλοιπους ήταν μέτρια προς μεγάλη αύξηση και αυτό γιατί οι δήμοι που είχαν υιοθετήσει τις ψηφιακές τεχνολογίες (σε μικρό ή μεγαλύτερο βαθμό) λειτουργούσαν, εξυπηρετούσαν και ενημέρωναν τους πολίτες μέσα από τις τεχνολογίες αυτές ενώ παράλληλα πραγματοποιούσαν έργα και δράσεις για τον φορέα τους. Οι άλλοι δήμοι (Α και Γ) έπρεπε σε γρήγορους ρυθμούς να προσαρμοστούν τόσο στο υλικό μέρος των ψηφιακών τεχνολογιών (αγορά υπολογιστών, καμερών, κτλ) όσο και στην υποστήριξη υπάρχουσών εφαρμογών ή νέων. Και παρόλο που δεν υπήρξε ματαίωση ή αναβολή προγραμματισμένων έργων η χρονοκαθυστέρηση ήταν τροχοπέδη σε κάποιες περιπτώσεις.

6.2.8. Σε ποιο βαθμό η πανδημία COVID-19 οδήγησε στις παρακάτω αλλαγές στα προ-υπάρχοντα ICT Plan σας (= προγράμματα έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών);

| Ενέργειες | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό | M.O. |
|--|-----------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------|
| Διατήρηση και συνέχιση υλοποίησης του προ-υπάρχοντος ICT Plan (= των έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί), όμως με αργότερους ρυθμούς - χρονική επιμήκυνσή του (= αύξηση του χρονικού διαστήματος υλοποίησης του ICT Plan) | Δήμος Δ | | Δήμος Α,Β | Δήμος Γ | | 2,75 |
| Διατήρηση (=μη τροποποίηση) του προϋπάρχοντος ICT Plan, όμως προσωρινή διακοπή της υλοποίησης όλων των έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που δεν συνδέονται άμεσα με την αντιμετώπιση της πανδημίας, και εστίαση στα νέα έργα των ερωτημάτων 1, 2, 3 που αφορούν στην πανδημία, και στην συνέχιση λειτουργίας των υπαρχόντων συστημάτων | Δήμος Α,Δ | | Δήμος Β,Γ | | | 2 |
| Τροποποίηση του προ-υπάρχοντος ICT Plan, και οριστική ματαίωση (=απόφαση μη υλοποίησης) κάποιων από τα έργα και δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που περιείχε, και αντικατάστασή τους από άλλα έργα και δράσεις (τόσο τα αναφερθέντα στα ερ. 1-3, όσο και άλλα) | Δήμος Α,Δ | Δήμος Γ | Δήμος Β | | | 1,75 |
| Τροποποίηση του προϋπάρχοντος ICT Plan, όπως παραπάνω, με οριστική ματαίωση κάποιων από τα έργα και δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που περιείχε, και αντικατάστασή τους κύρια από την δημιουργία ψηφιακών υποδομών που θα επιτρέπουν την ταχεία και χαμηλού κόστους νέων εφαρμογών στο μέλλον | Δήμος Α,Δ | Δήμος Γ | | Δήμος Β | | 2 |

Από τις απαντήσεις παρατηρούμε ότι η πανδημία COVID-19 οδήγησε τους δήμους Α,Β και Γ να μην διατήρησαν και συνέχισαν υλοποίησης των έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί όμως με βραδύτερους ρυθμούς. Αυτό προέκυψε κυρίως επειδή έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα στην αναβάθμιση παλιότερων υπηρεσιών για την κάλυψη των νέων αναγκών που είχαν δημιουργηθεί ενώ οι δήμοι έπρεπε να προσαρμοστούν είτε με προσωρινή διακοπή της υλοποίησης των εργασιών ή δράσεων τους είτε με οριστική ματαίωση ή αντικατάσταση τους. Εδώ και πάλι, θα επισημάνουμε ότι ο δήμος Δ είχε υιοθετήσει τις ψηφιακές τεχνολογίες πριν την πανδημία με αποτέλεσμα να μην υπάρξει καμία αλλαγή αλλά ούτε και τροποποίηση στα προγράμματα έργων και δράσεων των ψηφιακών τεχνολογιών. Αντιθέτως, συνέχισαν με γρηγορότερους ρυθμούς.

6.2.9. Σε ποιο βαθμό η πανδημία COVID-19, λόγω αυξημένων αναγκών ψηφιοποίησης που δημιουργεί, οδήγησε σε εξορθολογισμούς και βελτιώσεις των παρακάτω διαδικασιών και πρακτικών στον χώρο της αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών στο φορέα σας;

| Ενέργειες | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό | M.O. |
|---|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------|
| ενίσχυση και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών κατάρτισης του ICT Plan σας | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |
| μεγαλύτερη διασύνδεση-ευθυγράμμιση του ICT Plan σας με τους γενικότερους στρατηγικούς σχεδιασμούς και στόχους σας | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών και υλοποίησης / διοίκησης ICT projects (εσωτερικής ή εξωτερικής υλοποίησης) | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών προμήθειας εξοπλισμού (υλικού - λογισμικού) και υπηρεσιών ICT | | Δήμος Γ,Δ | | Δήμος Α | Δήμος Β | 3,25 |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών εσωτερικής ανάπτυξης, τροποποίησης, διασύνδεσης λογισμικών εφαρμογών | | Δήμος Δ | | Δήμος Α,Β,Γ | | 3,5 |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών λειτουργίας και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων (ICT operations) | | Δήμος Δ | | Δήμος Α,Β,Γ | | 3,5 |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών υποστήριξης χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων (ICT users support) | | Δήμος Δ | | Δήμος Β,Γ | Δήμος Α | 3,75 |

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν προκύπτει ότι η πανδημία , λόγω των αυξημένων αναγκών ψηφιοποίησης, οδήγησε σε εξορθολογισμούς και βελτιώσεις των διαδικασιών και πρακτικών στον χώρο της αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών σε μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμός για τους δήμους Α,Β και Γ ενώ για τον ήδη ανεπτυγμένο τεχνολογικά δήμος Δ ήταν σε μικρό βαθμό. Αναπόφευκτα η πανδημία είχε ως αποτέλεσμα την βελτίωση των διαδικασιών αξιοποίησης των ψηφιακών

τεχνολογιών. Οι δήμοι ανάλογα και με το πλάνο τους (είτε το άλλαξαν είτε όχι) έπρεπε να προχωρήσουν στην υλοποίηση βέλτιστων διαδικασιών και πρακτικών.

Στον δήμο Α, οι βελτιώσεις αυτές περιλάμβαναν εσωτερικές και εξωτερικές λειτουργίες, τρόπους προμήθειας εξοπλισμού, πρακτικές λειτουργίας και υποστήριξης τόσο των Π.Σ. όσο και των χρηστών. Ο δήμος Β έδωσε ιδιαίτερη βάση στην ανακατανομή του διαθέσιμου προϋπολογισμού ώστε να μπορέσει να καλύψει τις ανάγκες του ενώ το μεγαλύτερο μέρος των χρημάτων χρησιμοποιήθηκε για τη βελτίωση των υπηρεσιών που διέθετε ενώ παράλληλα έδωσε έμφαση στην αγορά κατάλληλου εξοπλισμού ώστε να στηρίξει την τηλεργασία και τις εσωτερικές λειτουργίες. Ο δήμος Γ για να μεγιστοποιήσει την αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών αλλά και των υπηρεσιών που διέθετε βελτίωσε τόσο τα εσωτερικά όσο και εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα ενώ έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στον εξορθολογισμό του πλάνου του δήμου ώστε να συμβαδίζει σε μεγαλύτερο βαθμό με τους στόχους του. Ο δήμος Δ είχε στόχο την εξωστρέφειά του αλλά και την έντονη δραστηριότητά του στις ψηφιακές τεχνολογίες αρκετά πριν την πανδημία. Η υλοποίηση του πλάνου του είχε σχεδόν τελεσφορήσει και ήταν έτοιμος να καλύψει τις ανάγκες που θα δημιουργούσε η αύξηση της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών του δήμου. Εξαίρεση αποτελούσαν οι τηλεδιασκέψεις (που όμως αφορούσαν ως επί το πλείστον συνεδριάσεις οργάνων και όχι συνεργασίες μεταξύ των τμημάτων ή των υπαλλήλων). Για την βέλτιστη υποστήριξη των χρηστών χρησιμοποιήθηκαν εφαρμογές τόσο για τις τηλεδιασκέψεις των αιρετών όσο και για την πρόσβαση των υπαλλήλων στους υπολογιστές της εργασίας τους.

Κεφάλαιο 7ο: Επίλογος-Συμπεράσματα

Η ασυνέπεια στη δημόσια διαχείριση, η έλλειψη μακροπρόθεσμης στρατηγικής και οι καθυστερήσεις στον σχεδιασμό σημαντικών πρωτοβουλιών συμβάλλουν στη χαμηλή βαθμολογία της ψηφιακής ανάπτυξης της Ελλάδας. Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών είναι ένας από τους τομείς στους οποίους τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις αναμένουν από την κυβέρνηση να προβεί σε σημαντικές βελτιώσεις.

Η προστασία της εμπιστοσύνης του κοινού και της κοινωνικής ευημερίας μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας δεν θα πρέπει να θεωρείται αυτοσκοπός, εάν ο στόχος είναι ο μετασχηματισμός και η ενίσχυση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι χρήστες των πιο σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων θα πρέπει να είναι σε θέση να εκφράσουν τις ανάγκες τους και τον τρόπο με τον οποίο θέλουν οι οργανισμοί να καθορίσουν και να καλύψουν αυτές τις ανάγκες.

Επί του παρόντος, ωστόσο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι ψηφιακές πολιτικές και οι υπηρεσίες για τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις που εμπλέκονται στο κράτος είναι διασκορπισμένες σε πολλούς εκτελεστικούς οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης. Εν τω μεταξύ, η προαναφερθείσα γραφειοκρατία προσθέτει περιττή εργασία και κόστος στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Αναγνωρίζεται ευρέως ότι, παρά τις προσπάθειες εξορθολογισμού και ψηφιοποίησης των κυβερνητικών διαδικασιών, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης. Ενώ η πανδημία COVID-19 αναμφισβήτητα επιτάχυνε τη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού του έθνους ως απάντηση στις πιεστικές ανάγκες, αποκάλυψε επίσης τον μονοκατευθυντικό χαρακτήρα αυτής της πορείας, καθιστώντας επιτακτική τη διατήρηση και την επέκτασή της.

Η αλλαγή της νοοτροπίας του δημόσιου τομέα είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εφαρμογή ψηφιακών λύσεων για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Στην πραγματικότητα, η έλευση του Διαδικτύου πυροδότησε την επιθυμία για διευρυνόμενη δημοκρατική και συνεργατική οικονομική συμμετοχή του ευρέος κοινού.

Στην «κοινή οικονομία», τα άτομα συνεργάζονται για να βελτιώσουν και να διανείμουν τα αγαθά και τις υπηρεσίες που έχουν παραγάγει. Αυτό είναι συγκρίσιμο με τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις συνεργάζονται με τους πελάτες τους για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών και τον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις

συνεργάζονται με τους πολίτες για την επίλυση δημόσιων προβλημάτων. Για να καλλιεργηθεί ένα περιβάλλον συνεργασίας του δημόσιου τομέα, η κυβέρνηση θα πρέπει να υιοθετήσει μια συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση στη χάραξη πολιτικής για την επίλυση προβλημάτων. Προκειμένου η κυβέρνηση να εφαρμόσει μια στρατηγική με επίκεντρο τον χρήστη, πρέπει να μετριαστεί η διάχυτη νοοτροπία της γραφειοκρατίας. Θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση σε ολόκληρη την κυβέρνηση στην ανταλλαγή στατιστικών στοιχείων και στην αντιμετώπιση προβλημάτων που επηρεάζουν όλους.

Επιπλέον, το δημόσιο προσωπικό θα πρέπει να προσλαμβάνεται και να εκπαιδεύεται με έμφαση στην ενσωμάτωση των δεδομένων και της τεχνολογίας στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Για να επιτευχθεί μια πιο συνεργατική, καινοτόμος και διαφανής διοίκηση, πρέπει να εφαρμοστεί μια ψηφιακή στρατηγική ως μέρος ενός ολοκληρωμένου σχεδίου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Για την πλήρη ψηφιοποίηση ενός επιτυχημένου κυβερνητικού πλαισίου αξιολόγησης, η στρατηγική αυτή πρέπει να συνδυαστεί με κατάλληλες δομές χρήσης δεδομένων και μια διοικητική αρχιτεκτονική που ενσωματώνει ψηφιακές τεχνολογίες.

Παρά την εκτεταμένη νομοθετική υποστήριξη, η κυβέρνηση ενδέχεται να μην είναι σε θέση να μετασχηματίσει τεχνολογικά τον δημόσιο τομέα εάν τα προαναφερθέντα δεδομένα δεν καταγράφονται με ακρίβεια (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2020).

Για τη δημιουργία ενός συστήματος ψηφιακής διακυβέρνησης, οι κυβερνητικές υπηρεσίες θα χρειαστούν επίσης ένα κατάλληλο πλαίσιο διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένου ενός κατάλληλου συστήματος και νομικής δομής. Χρειαζόμαστε ένα θεσμικό σύστημα για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και της συνεργασίας. Για να μεγιστοποιηθεί η ψηφιακή τεχνολογία και τα δεδομένα, τα άτομα πρέπει να συνεργαστούν και οι οργανισμοί πρέπει να διευκολύνουν αυτή τη συνεργασία. Αυτό απαιτεί τη δημιουργία ενός εξειδικευμένου οργανισμού του δημόσιου τομέα με αρμοδιότητα να κατευθύνει στρατηγικές ψηφιακής διακυβέρνησης, να αναπτύσσει ψηφιακές λύσεις και να διασφαλίζει τη διυπηρεσιακή συνεργασία. Αυτός ο τύπος οντότητας θα πρέπει να είναι σε θέση να θεσπίζει τη γενική στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού για τον δημόσιο τομέα, να

ενορχηστρώνει δράσεις για την επίτευξη συμφωνημένων στόχων και να καθιστά άλλους υπόλογους, ανάλογα με τις ανάγκες.

Οι νομικές δομές στην Ευρώπη πρέπει να εκσυγχρονιστούν για να διευκολύνουν την υιοθέτηση και τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα και να ικανοποιήσουν τη ζήτηση για ανταλλαγή και χρήση δεδομένων.

Επιπλέον, τα δεδομένα είναι καίριας σημασίας για την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και θα πρέπει να αξιοποιούνται ως εφόδιο για τη χάραξη στρατηγικής πολιτικής, την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και τη διοίκηση οργανισμών του δημόσιου τομέα. Αυτό απαιτεί ενισχυμένη διαχείριση ολόκληρης της αλυσίδας αξίας δεδομένων, από τη συλλογή ανοικτών δεδομένων έως την επαναχρησιμοποίηση, ως μέρος μιας δομής διακυβέρνησης δεδομένων που μεγιστοποιεί τη διαθεσιμότητα δεδομένων, βελτιώνει τη χρηστικότητα των δεδομένων και προωθεί την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων εντός και εκτός του δημόσιου τομέα. Η ενσωμάτωση αυτών των πληροφοριών στη διοικητική δομή θα ενισχύσει τη δημόσια πολιτική, την παροχή υπηρεσιών και την εμπιστοσύνη του κοινού.

Επιπλέον, χάρη στην πρόοδο στην υπολογιστική ισχύ και την αποθήκευση δεδομένων, οι κυβερνήσεις είναι πλέον σε θέση να αναζητούν και να επιλύουν προληπτικά ζητήματα προτού οι ψηφοφόροι υποβάλουν επίσημες καταγγελίες. Μία από τις ευθύνες της κυβέρνησης είναι να διερευνήσει τα πολυάριθμα θετικά αποτελέσματα που επιφέρουν οι τεχνολογικές εξελίξεις και να επανασχεδιάσει νέες μετρήσεις για να καθορίσει εάν έχουν κάποια σχέση με τον τρόπο λειτουργίας της κυβέρνησης.

Ωστόσο, πρέπει να δημιουργηθεί μια κατάλληλη διοικητική δομή για τη διασφάλιση της ειλικρίνειας, της λογοδοσίας και της διαφάνειας. Οι κυβερνήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν και να εγγυώνται την υπεύθυνη χρήση των δεδομένων και των τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, καθώς και να εφαρμόζουν κατάλληλες δομές διαφάνειας και λογοδοσίας, ώστε να διατηρούν και να διασφαλίζουν την εμπιστοσύνη του κοινού ενόψει των αυξανόμενων επιπέδων επεξεργασίας δεδομένων και αυτοματοποίησης της λήψης αποφάσεων (Janssen & van der Voort, 2020).

Για την πλήρη ψηφιοποίηση, έχει αναγνωριστεί ότι οι κυβερνήσεις απαιτούν δείκτες και συχνή παρακολούθηση για τον εντοπισμό κενών και σφαλμάτων στους κανόνες που διέπουν το περιβάλλον ψηφιακής διακυβέρνησης .

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ευρ., Χαλαρης, Ι., (2022). «Ψηφιακή Διακυβέρνηση». Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Γεωργίου, Άν. (2021). «Μαραθώνιος εμβολιασμών μέχρι τις γιορτές». Προσβάσιμο στο: <https://politis.com.cy/politis-news/marathonios-emvoliasmon-mechri-tis-giortes/> (τελευταία πρόσβαση 03 Μαρ 2023).

Δεμέτης, Χ. (2021). «Το τέλος της λογικής: Τα "έξυπνα μέτρα" που δεν μοιάζουν και τόσο "έξυπνα"». Προσβάσιμο στο: <https://www.news247.gr/gnomes/xrhstosdemeths/to-telos-tis-logikis-ta-exypna-metra-poy-den-moiazoun-kai-toso-exypna.9160386.html> (τελευταία πρόσβαση 23 Φεβ 2023).

Έθνος (2021). «Κορονοϊός - Ανεμβολίαστοι ΕΣΥ: Σχέδιο με εργαζόμενους από ιδιωτικές εταιρείες για να καλύψουν τα κενά». Προσβάσιμο στο: [https://www.ethnos.gr/greece/article/170781/koronoiosanemboliastoiessysxediomeergazomenoysapoidiotikesetaireiesgianakalypsoyntakena](https://www.ethnos.gr/greece/article/170781/koronoiosanemboliastoiessysxediomeergazomenoysapoidiotikesetaireiesgiaanakalypsoyntakena) (τελευταία πρόσβαση 27 Φεβ 2023).

ΕΛΣΤΑΤ (2020). *Τηλεργασία προσωπικού της ΕΛΣΤΑΤ (Απρίλιος 2020)*.

Λαζακίδου, Α. (2019). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις». Δεύτερη Έκδοση. Εκδόσεις Δίσιγμα.

Λαμπρόπουλος, Β. (2020). «Lockdown : Οι 8 διαφορές της καραντίνας Νο 2 με την καραντίνα Νο 1». Προσβάσιμο στο : <https://www.tovima.gr/2020/11/07/society/lockdown-oi-8-diafores-tis-karantinas-no-2-me-tin-karantina-no-1/> (τελευταία πρόσβαση 02 Μαρ 2023).

Λιλιοπούλου, Μ. (2021). «Freedom Pass/Data: Πώς θα λάβουν τα 50 GB οι εμβολιασμένοι 15-17 ετών». Προσβάσιμο στο: <https://www.ethnos.gr/greece/article/174957/freedompass2fdataposthalaboynta50gboiemboliasmenoi1517eton> (τελευταία πρόσβαση 25 Φεβ 2023).

Καθημερινή, (30.03.2020b.) «*Το τέταρτο πακέτο μέτρων για την τόνωση της οικονομίας*», Προσβάσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/economy/local/1071399/to-tetarto-paketo-metron-gia-tintonosi-tis-oikonomias/> (τελευταία πρόσβαση 26 Φεβ 2023).

Καλαντζάκου-Τσατσαρώνη, Ι. (2021). «ΕΛΛΑΔΑ 2.0»: Ιστορική ευκαιρία, μεγάλη πρόκληση». Προσβάσιμο στο: <https://www.newsit.gr/opinion/ellada-2-0-istoriki-eykairia-megali-proklisi/3338231/> (τελευταία πρόσβαση 26 Φεβ 2023).

Καραγιαννοπούλου, Δ. (2021). «*Αριθμός κλινών ανά 100.000 άτομα σε διάφορες χώρες*». 13 Μαρτίου 2020. Προσβάσιμο στο: <https://www.iatronet.gr/eidiseisnea/yegeia-business/news/54504/arithmos-klinwn-ana-100000-atoma-se-diaforesxwres.html> (τελευταία πρόσβαση 19 Φεβ 2023).

Ναυτεμπορική, (27 Απρ 2021b.) «*Πόσα έσοδα έχασε ο ελληνικός τουρισμός το 2020;*». Προσβάσιμο στο: <https://m.naftemporiki.gr/story/1720328> (τελευταία πρόσβαση 20 Φεβ 2023).

Παπαδημητρίου, Ν. (2021). «*Πρότυπα Δημόσιας Διοίκησης. Βασικές έννοιες – Εναλλακτικές προσεγγίσεις*». Εκδόσεις Παπαζήση.

Παπαδιόχος, Κ., Παπαντωνίου, Σ. (2020). «*Οι διαφορές με το lockdown του Μαρτίου*». *Η Καθημερινή*, 23.11.2020 Προσβάσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/politics/561169006/oi-diafores-me-to-lockdown-toy-martioy/> (τελευταία πρόσβαση 23 Φεβ 23).

Παπαμήτσος, Δ. (2020). «*Εθνικό lockdown για τρεις εβδομάδες – Τρία νέα επιδόματα*». Προσβάσιμο στο: <https://www.cnn.gr/politiki/story/241421/lockdown-live-oi-anakoinoseis-mitsotaki-gia-to-lockdown> (τελευταία πρόσβαση 04 Μαρ 2023).

ΣΕΒ, (2020). *Ψηφιακή και τεχνολογική ωριμότητα οικονομίας και επιχειρήσεων 2η ετήσια έκδοση. Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού*. Προσβάσιμο στο: https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/53335/Paratiritirio_sev_kentriki_meleti_2020_11_8_2020.pdf (τελευταία πρόσβαση 16 Φεβ 2023)

ΣΕΠΕ, (2021). *Υπερδεκαπλασιάστηκαν οι συναλλαγές e-government στην Ελλάδα*. Προσβάσιμο στο: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/17543058/uperdekaplasiastikan-oi-sunallages-e-government-stin-ellada/> (τελευταία πρόσβαση 16 Φεβ 2023).

Σκαλιώνη, Δ. (2021). «*Αναζητώντας την αλήθεια για τα εμβόλια σε μια θάλασσα παραπληροφόρησης*». 26/08/21, EPT news. Προσβάσιμο στο: <https://www.ertnews.gr/eidiseis/epistimi/technologia/anazitontas-tin-alitheia-gia-ta-emvolia-se-mia-thalassa-parapliroforisis/> (τελευταία πρόσβαση 24 Φεβ 2023).

Σπανός, Π. (2021). «*Μono-κλωνικά αντισώματα: Στις αρχές Νοεμβρίου έρχονται στην Ελλάδα οι πρώτες 2.000 δόσεις του νέου «όπλου» κατά του κορονοϊού*». Προσβάσιμο στο: <https://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/ygeia/358650/monoklonikaantisomatastis-arxes-noemvriou-erxontai-stin-ellada-oi-protes-2-000-doseis-tou-neou-oplou-kata-tou-koronoioy> (τελευταία πρόσβαση 25 Φεβ 2023).

Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., Τσούμα, Ν., (2021), «*Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή*», διαΝΕΟσις, Αθήνα 2021. Προσβάσιμο στο: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf (τελευταία πρόσβαση 16 Φεβ 2023).

Σωτηρίου, Αλ. (2021). «*12 μήνες από το πρώτο κρούσμα: Το ημερολόγιο της πανδημίας στην Ελλάδα*». 26.02.2021, *Η Καθημερινή*. <https://www.kathimerini.gr/society/561277099/to-imerologio-tis-pandimias-stin-ellada/> (τελευταία πρόσβαση 28 Φεβ 2023).

Το ΒΗΜΑ (2021a). «*Υποχρεωτικότητα – Εκτός ΕΣΥ οι ανεμβολίαστοι υγειονομικοί – Σφοδρές αντιδράσεις για τις αναστολές*». Προσβάσιμο στο: <https://www.tovima.gr/2021/09/01/vimatv/ypoxreotikotita-ektos-esy-oi-anemvoliaστοi-ygeionomikoi-sfodres-antidraseis-gia-tis-anastoles-pou-entopizetai-to-megalytero-provlima/> (πρόσβαση 25 Νοεμβρίου 2021).

Το ΒΗΜΑ (2021b). «*Κορωνοϊός – Στα όριά τους πολλά νοσοκομεία στη χώρα – «Μάχη» στις ΜΕΘ*». Προσβάσιμο στο:

<https://www.tovima.gr/2021/11/09/society/koronoios-sta-oria-tous-polla-nosokomeia-sti-xora-maxi-stis-meth/> (τελευταία πρόσβαση 28 Φεβ 2023).

Τσαντικός, Γ. (2021). «Το τέλος της 2ης καραντίνας». <https://typosi.gr/article/telos-ths-2hs-karantinas> (τελευταία πρόσβαση 23 Φεβ 2023).

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. Ανακτήθηκε από: <https://digitalstrategy.gov.gr/> (τελευταία πρόσβαση 18 Φεβ 2023).

Φασσέα, Κ. (2021). *Μυστηριώδης πνευμονία προσβάλλει δεκάδες ανθρώπους: Η πρώτη αναφορά στον κορονοϊό*. Προσβάσιμο στο: <https://www.news247.gr/kosmos/mystiriodis-pneymonia-prosvallei-dekades-anthropoys-prota-keimena-graftikan-covid.9093834.html> (τελευταία πρόσβαση 26 Φεβ 2023).

Χριστοδούλου, Π. (2021). «Όλα όσα θα θέλατε να ξέρετε για την Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας». 10/05/2017 <https://www.nostimonimar.gr/ola-osa-tha-thelate-na-xerete-gia-tin-protovathmia-frontida-ygias-ke-fovaste-na-rotisete-ton-polaki/> (τελευταία πρόσβαση 18 Φεβ 2023).

Ξενόγλωσση

Bernd, W. W., Wilhelm, M. M. and Jan, C. W. (2021). Digital Pandemic Response Systems: A Strategic Management Framework Against Covid-19. *International Journal of Public Administration* 44. pp 896-906.

CNN Gr. (2020). «Κορονοϊός: Κλείνουν και τα ξενοδοχεία». Available at: <https://www.cnn.gr/ellada/story/211904/koronoios-kleinoy-n-kai-ta-xenodoxeia> (Accessed 24 February, 2023).

Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 102180.

Kousi, Timokleia, Mitsi, Lefkothea-Christina and Simos, Jean. (2021). «The Early Stage of COVID-19 Outbreak in Greece: A Review of the National Response and the Socioeconomic Impact». *Int. J. Environ. Res. Public Health*, <https://doi.org/10.3390/ijerph18010322> (Accessed 24 February, 2023).

KPMG, (2020). <https://home.kpmg>. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/04/digital-adoption-and-transformation.html> (Accessed 17 February, 2023).

Mensah, I. K., Adams, S., Adjei, J. K. and Mwakapesa, D. S. (2021). Drivers of e government adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach. *Information Development*. 1(16).

Ruud, O. (2017). *Successful digital transformation projects in public sector with focus on municipalities (research in progress)*, s.l.: s.n.

Serafini, G., Parmigiani, B., Amerio, A., Aguglia, A., Sher, L., & Amore, M. (2020). «The psychological impact of COVID-19 on the mental health in the general population». *QJM: An International Journal of Medicine*, 113(8), 531-537. <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa201> (Accessed 25 February, 2023).

Tara, J. (2021). «The definition of 'fully vaccinated' is changing to three Covid-19 doses». Available at: <https://edition.cnn.com/2021/11/17/world/coronavirus-newsletter-intl-17-11-21/index.html> (Accessed 27 February, 2023).

Vassev, N. (2021). *Artificial Intelligence And The Future Of Humans*, s.l.: s.n.

Vennam, S. (2020). *Cloud Computing*, s.l.: www.ibm.com.

Weymouth, L. (2021). «Greece was in deep trouble. How did it right the ship?». *The Washington Post*. Available at: https://www.washingtonpost.com/outlook/kyriakos-mitsotakis-greeceinterview/2021/11/24/c8020eac-4cd6-11ec-b73b-a00d6e559a6e_story.html (Accessed 27 February, 2023).

Xiang, Y. T., Yang, Y., Li, W., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T., Ng, C. H. (2020). «Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed». *The Lancet Psychiatry*, 7(3), 228-229. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30046-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30046-8) (Accessed 23 February, 2023).

Δικτυακοί Ιστότοποι:

Bible Digital Transformation 2020-2025 (2020). Available at: <https://digitalstrategy.gov.gr/>

Νομοθεσία

ΠΝΠ 25-02-2020 «Επείγοντα μέτρα για την πρόληψη και τον περιορισμό της εξάπλωσης του κορονοϊού». (ΦΕΚ 42 / τόμος Α725-02-2020)

Υπουργική Απόφαση 3981 ΕΞ 2020 «Παροχή αυθεντικοποίησης χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων». (ΦΕΚ 762 / τόμ. Β 710-03-2020) (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

ΠΝΠ 11-03-2020 «Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του COVID-19 και την ανάγκη περιορισμού της εξάπλωσής του». (ΦΕΚ 55 / τ. Α711-03-2020)

ΠΝΠ 14-03-2020 «Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της ανάγκης περιορισμού της εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19». (ΟΓΚ 64 / τόμ. Α/ 14-03-2020)

ΠΝΠ 20-03-2020 «Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19, για τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης». (ΦΕΚ 68 / τόμ. Α720-03-2020)

Κοινή Υπουργική Απόφαση 1047 «Όροι και διαδικασία είσπραξης - επιστροφής για την εφαρμογή της καταβολής του ηλεκτρονικού παραβόλου». (ΦΕΚ 979 / τ. Β 721-03-2020) (Υπουργείο Οικονομικά και Κράτος) (e-fee)

ΠΝΠ 30-03-2020 «Μέτρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες επείγουσες διατάξεις». (ΟΓΚ 75 / τόμος Α730-03-2020)

Νόμος 4682/2020 «Κύρωση: α) του Π.Δ. 25.2.2020. «Επείγοντα μέτρα αποφυγής και περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού» (Α' 42), β) του Π.Δ. 11.3.2020 «Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης περιορισμού της εξάπλωσής του» (Α' 55) και γ) του Π.Δ. 14.3.2020 «Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του COVID-19» (Α' 64) και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ 76 / τόμ. Α703- 04-2020)

Νόμος 4683/2020 «Κύρωση του ΠΝΠ 20.3.2020 « Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση του συνόλου του κινδύνου εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19, για τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α' 68) και άλλες διατάξεις. (ΦΕΚ 83 / τόμος Α710-04-2020)

ΠΝΠ 13-04-2020 «Μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεχιζόμενων συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες επείγουσες διατάξεις». (ΦΕΚ 84 / τ. Α713-04-2020)

Προεδρικό Διάταγμα 40/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης». (ΦΕΚ 85 / τόμος Α715-04-2020)

Νόμος 4684/2020 «Κύρωση του Π.Δ. 30.3.2020 «Μέτρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες έκτακτες διατάξεις» (Α' 75) και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ 86 / τόμος Α725-04-2020)

ΠΝΠ 01-05-2020 «Περαιτέρω μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεχιζόμενων συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και την επιστροφή στην κοινωνική και οικονομική κανονικότητα». (ΦΕΚ 90 / τόμος Α701-05-2020)

Υπουργική Απόφαση 11655 ΕΞ 2020 «Παροχή ηλεκτρονικής υπηρεσίας-Παραλαβή ληξιαρχικών πράξεων του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών προς την Ηλεκτρονική Διοίκηση της Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.) μέσω το Κέντρο Διαλειτουργικότητας». (ΦΕΚ 1940 / τ. Β 721-05-2020) (Υπουργός Επικρατείας)

Νόμος 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλοποίηση της υποστήριξης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ 133 / τόμ. Α' 14-07- 2020) (ψηφιακές υπηρεσίες)

Κοινή Υπουργική Απόφαση 20530 ΕΞ 2020 της 21-07-2020 «Καθορισμός της διαδικασίας παροχής διοικητικής ενημέρωσης και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) μέσω τηλεδιάσκεψης». (ΦΕΚ 3030 / τόμ. Β721-07-2020) (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργείο Επικρατείας) (myKEPlive)

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ

Όνομα φορέα: _____ Αριθμός εργαζομένων: _____ Πληθυσμός Περιοχής _____

1. Ποιά έργα και δράσεις στον χώρο των ψηφιακών τεχνολογιών (ICT) πραγματοποιήθηκαν στον φορέα σας για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID -19;

| |
|--|
| |
|--|

2. Σε ποιο βαθμό για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID - 19 πραγματοποιήσατε στον φορέα σας τα παρακάτω (που αφορούν εξωστρεφή χρήση ICT);

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| παροχή νέων δυνατοτήτων ηλεκτρονικής πραγματοποίησης μέσω του Internet διάφορων αιτήσεων, δηλώσεων, πληρωμών, κλπ. που αφορούν ήδη υφιστάμενες – προϋπάρχουσες υπηρεσίες-συναλλαγές πολιτών/επιχειρήσεων | | | | | |
| δημιουργία νέων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (π.χ. νέα επιδόματα, νέες παροχές υποστήριξης, κλπ.) | | | | | |
| εάν το προηγούμενο συνέβη σε ποιο βαθμό η παραγωγή, διαχείριση και η παροχή τους (π.χ. οι σχετικές αιτήσεις και δηλώσεις των δικαιούχων) βασίζεται στις ψηφιακές τεχνολογίες | | | | | |

Εξηγήσατε αναλυτικότερα:

| |
|--|
| |
|--|

Ομοίως για τα παρακάτω (που αφορούν επίσης εξωστρεφή χρήση ICT)

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| παροχή ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του Internet σχετικά με την πανδημία COVID-19 (τόσο γενικής πληροφόρησης, όσο και ειδικής που συνδέεται με τις αρμοδιότητες του φορέα σας) | | | | | |
| διεύρυνση της αμφίδρομης ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διαβούλευσης (με χρήση συσ-τημάτων ηλεκτρονικής διαβούλευσης, social media, κλπ.) με πολίτες και επιχειρήσεις για την καλύτερη κατανόηση των συνεπειών και προβλημάτων που τους προκαλεί η πανδημία | | | | | |
| διεύρυνση των ηλεκτρονικών προμηθειών με χρήση του Internet - ανάπτυξη ηλεκτρονικών συναλλαγών με προμηθευτές (π.χ. ηλεκτρονικές παραγγελίες, τιμολόγια, πληρωμές, κλπ.) | | | | | |
| διεύρυνση της ηλεκτρονικής συνεργασίας με άλλους δημόσιους οργανισμούς με στόχο την μείωση των αναγκαίων φυσικών συναντήσεων και επαφών μεταξύ υπαλλήλων | | | | | |

Εξηγήσατε αναλυτικότερα:

| |
|--|
| |
|--|

3. Σε ποιο βαθμό για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 πραγματοποιήσατε τα παρακάτω (που αφορούν εσωτερική χρήση ICT);

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| παροχή δυνατοτήτων ηλεκτρονικής τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας σε εργαζομένους εξ αποστάσεως από το σπίτι (π.χ. μέσω ZOOM) | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| παροχή εξ αποστάσεως πρόσβασης στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του φορέα σε εργαζομένους από το σπίτι (μέσω VPN) | | | | | |
| αλλαγές στις εσωτερικές διαδικασίες και πρακτικές εργασίας του φορέα (πέραν της δυνατότητας τηλε-εργασίας από το σπίτι) | | | | | |
| εάν έγιναν τέτοιες αλλαγές, σε ποιο βαθμό αυτές βασίζονται σε ψηφιακές τεχνολογίες; | | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

Ομοίως για τα παρακάτω (που αφορούν επίσης εσωτερική χρήση ICT)

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|--|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| ενίσχυση/αναβάθμιση του υλικού (hardware) των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων σας | | | | | |
| αυτοματοποίηση κάποιων εσωτερικών εργασιών με χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, ώστε η επιχείρηση να μπορεί να λειτουργήσει με μικρότερο αριθμό προσωπικού | | | | | |
| ενίσχυση/εμπλουτισμός των δυνατοτήτων – λειτουργικότητας των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων του φορέα | | | | | |
| δημιουργία νέων εφαρμογών για την διαχείριση πληροφοριών που αφορούν την πανδημία COVID-19 όσον αφορά τον χώρο ευθύνης σας | | | | | |
| δημιουργία νέων εφαρμογών για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση ειδικών δράσεων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 στον χώρο ευθύνης σας | | | | | |
| διεύρυνση χρήσης υπηρεσιών cloud | | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

4. Ποια από τα παραπάνω (= τα αναφερόμενα στις ερωτήσεις 1, 2 και 3) αναμένετε ότι θα συνεχίσουν να λειτουργούν και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19;

| |
|--|
| |
|--|

5. Σε ποιό βαθμό αναμένετε ότι θα συνεχισθεί η τηλε-εργασία και μετά το τέλος της πανδημίας COVID-19, και γιατί;

| καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

| |
|--|
| |
|--|

6. Σε ποιο βαθμό, εξ αιτίας μειώσεων των διαθέσιμων κρατικών πόρων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 (λόγω μείωσης φορολογικών πόρων και αύξησης των δαπανών υποστήριξης πολιτών και επιχειρήσεων που πλήττονται από την πανδημία COVID-19), αλλά και αυξημένων εξόδων σας για τα παραπάνω (= για τα αναφερθέντα στις ερωτήσεις 1, 2 και 3), δεν πραγματοποιήθηκαν (π.χ. αναβλήθηκαν ή ματαιώθηκαν) κάποια έργα/δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί να γίνουν την περίοδο αυτή στον φορέα σας (ήταν μέρος του ICT Plan σας); (=αρνητικές συνέπειες του COVID)

| καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

| |
|--|
| |
|--|

7. Ποιά ήταν συνολικά η καθαρή επίδραση της πανδημίας COVID-19 στις συνολικές επενδύσεις ψηφιακών τεχνολογιών στον φορέα σας (λαμβάνομένων υπ' όψιν των θετικών επιπτώσεων = νέων έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που έγιναν λόγω της πανδημίας – ερωτήματα 1, 2 και 3 – και των τυχόν αρνητικών επιπτώσεων = αναβολές ή ματαιώσεις προγραμματισθέντων έργων – ερώτημα 6);

| μεγάλη μείωση | μέτρια μείωση | αμελητέα επίδραση | μέτρια αύξηση | μεγάλη αύξηση |
|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

8. Σε ποίο βαθμό η πανδημία COVID-19 οδήγησε στις παρακάτω αλλαγές στα προ-υπάρχοντα ICT Plan σας (= προγράμματα έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών);

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|---|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| Διατήρηση και συνέχιση υλοποίησης του προ-υπάρχοντος ICT Plan (= των έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που είχαν προγραμματισθεί), όμως με αργότερους ρυθμούς - χρονική επιμήκυνσή του (= αύξηση του χρονικού διαστήματος υλοποίησης του ICT Plan) | | | | | |
| Διατήρηση (=μη τροποποίηση) του προ-υπάρχοντος ICT Plan, όμως προσωρινή διακοπή της υλοποίησης όλων των έργων και δράσεων ψηφιακών τεχνολογιών που δεν συνδέονται άμεσα με την αντιμετώπιση της πανδημίας, και εστίαση στα νέα έργα των ερωτημάτων 1, 2, 3 που αφορούν στην πανδημία, και στην συνέχιση λειτουργίας των υπαρχόντων συστημάτων | | | | | |
| Τροποποίηση του προ-υπάρχοντος ICT Plan, και οριστική ματαίωση (=απόφαση μη υλοποίησης) κάποιων από τα έργα και δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που περιείχε, και αντικατάστασή τους από άλλα έργα και δράσεις (τόσο τα αναφερθέντα στα ερ. 1-3, όσο και άλλα) | | | | | |
| Τροποποίηση του προ-υπάρχοντος ICT Plan, όπως παραπάνω, με οριστική ματαίωση κάποιων από τα έργα και δράσεις ψηφιακών τεχνολογιών που περιείχε, και αντικατάστασή τους κύρια από την δημιουργία ψηφιακών υποδομών που θα επιτρέπουν την ταχεία και | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| χαμηλού κόστους νέων εφαρμογών στο μέλλον | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

9. Σε ποιο βαθμό η πανδημία COVID-19, λόγω των αυξημένων αναγκών ψηφιοποίησης που δημιουργεί, οδήγησε σε εξορθολογισμούς και βελτιώσεις των παρακάτω διαδικασιών και πρακτικών στον χώρο της αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών στον φορέα σας;

| | καθόλου | σε μικρό βαθμό | σε μέτριο βαθμό | σε μεγάλο βαθμό | σε πολύ μεγάλο βαθμό |
|---|---------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| ενίσχυση και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών κατάρτισης του ICT Plan σας | | | | | |
| μεγαλύτερη διασύνδεση-ευθυγράμμιση του ICT Plan σας με τους γενικότερους στρατηγικούς σχεδιασμούς και στόχους σας | | | | | |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών και υλοποίησης / διοίκησης ICT projects (εσωτερικής ή εξωτερικής υλοποίησης) | | | | | |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών προμήθειας εξοπλισμού (υλικού - λογισμικού) και υπηρεσιών ICT | | | | | |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών εσωτερικής ανάπτυξης, τροποποίησης, διασύνδεσης λογισμικών εφαρμογών | | | | | |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών λειτουργίας και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων (ICT operations) | | | | | |
| εξορθολογισμό και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών υποστήριξης χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων (ICT users support) | | | | | |

Εξηγήστε αναλυτικότερα:

