



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

ΠΕ2

EGOV4YOUTH Έκθεση έρευνας

30.09.2024



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αυτή η έκθεση αντιπροσωπεύει το κύριο παραδοτέο στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας WP2 του έργου EGOV4YOUTH. Συνθέτει και συνοψίζει το έργο που διεξήχθη από τους έξι εταίρους του έργου, EILD, Exeo Lab, TalTech, UBBSLA, Vernian και Yyouth. Μετά από μια σύντομη ανακεφαλαίωση των ερευνητικών στόχων και της μεθοδολογίας, η έκθεση χωρίζεται σε τρεις κύριες ενότητες.

Η ειδική Εργασία 2.3 του δεύτερου Πακέτου Εργασίας ((WP2) παρείχε κρίσιμη βασική έρευνα σχετικά με τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υπάρχουν σε κάθε χώρα εταίρο. Αναλύθηκαν συνολικά 24 βέλτιστες πρακτικές (4 ανά χώρα) που σε κάποιες πτυχές σχετίζονται με τη συμμετοχή των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με βάση τις βέλτιστες πρακτικές που υποβλήθηκαν από κάθε χώρα εταίρο, εντοπίστηκαν κοινά θέματα βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διάφορες χώρες.

Η ποιοτική ανάλυση δεδομένων του δεύτερου πακέτου εργασίας ακολούθησε μια διττή προσέγγιση: Πρώτον, να κατανοήσουμε πώς αισθάνονται τα μέλη της ευρωπαϊκής νεολαίας – που ταξινομούνται σύμφωνα με τη μεθοδολογία μας ως ηλικίες μεταξύ 15-30 ετών – για τις προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις αντίστοιχες χώρες τους στην σημερινή τους μορφή, καθώς και για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεύτερον, να αντιπαρατεθεί αυτό με τον τρόπο με τον οποίο οι ευρωπαϊκές δημόσιες αρχές – σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο – αντιλαμβάνονται τις δικές τους επιδόσεις στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού, σε ποιο βαθμό θεωρούν την παροχή υπηρεσιών στη νεολαία και πώς εκφράζεται αυτή η θεώρηση.

Τα αποτελέσματα και των δύο ενοτήτων αντικατοπτρίζουν την ποικιλόμορφη ιστορία της ευρωπαϊκής ηπείρου και συχνά μας παρουσιάζουν μια ολισθαίνουσα κλίμακα αξιών που έχει άμεση επίδραση στις απαντήσεις των πολιτών; από την υψηλή εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση έως τη χαμηλή εμπιστοσύνη; από την αισιοδοξία των νεότερων ερωτηθέντων έως την πρακτική εμπειρία των μεγαλύτερων; από αγροτικές σε αστικές περιοχές; από ομοσπονδιακούς σε πιο συγκεντρωτικούς τρόπους διακυβέρνησης.

Ενώ οι ανησυχίες των νέων και οι βέλτιστες πρακτικές των δημόσιων αρχών διαφέρουν στην Ευρώπη, υπάρχουν εντούτοις υπάρχουν πολλά κοινά σημεία: Το ενδιαφέρον για τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι υψηλό και από τις δύο πλευρές και θεωρείται ως ένας νέος μηχανισμός που μπορεί δυνητικά να φέρει τους ανθρώπους και τις κυβερνήσεις τους πιο κοντά ξανά. Μια στενότερη, πιο ανθρώπινη σχέση μεταξύ των δύο μερών μπορεί να συμβάλει σε μια θετική αίσθηση του ανήκειν, μπορεί να χρησιμεύσει ως ώθηση για ενεργό συμμετοχή στην κοινωνία και τη δημοκρατία.

Οι έρευνες και οι συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν από τους εταίρους του έργου εγείρουν διαφορετικά σημεία εστίασης που αντιστοιχούν σε διαφορετικά βήματα στη πορεία του ψηφιακού μετασχηματισμού μιας χώρας: Στην αρχή αυτής της πορείας, η προώθηση των ψηφιακών δεξιοτήτων και η δημιουργία ενός ελκυστικού χαρτοφυλακίου διαδικτυακών υπηρεσιών έχουν μεγάλη σημασία. Περαιτέρω στην πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η υψηλή φιλικότητα προς τον χρήστη και η ισχυρή ασφάλεια στον κυβερνοχώρο αποκτούν μεγάλη σημασία. Αυτό που είναι κοινό για όλες τις χώρες είναι ο στόχος για περισσότερη διαφάνεια; τα μέτρα οικοδόμησης εμπιστοσύνης, όπως ο τρόπος απεικόνισης των δεδομένων ενός χρήστη από τον δημόσιο τομέα, θα βοηθήσουν σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες να εμπιστεύονται περισσότερο την κυβέρνησή τους ως αναφορά τη χρήση των ψηφιακών δεδομένων.



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων.....	2
Επισκόπηση έργου	4
WP2: Δείκτες Ποιότητας.....	5
WP2 - Ποσοτικοί δείκτες:	5
WP2 - Ποιοτικοί δείκτες:	5
Ανάλυση Βέλτιστων Πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Εργασία 2.3)	6
Εισαγωγή	6
Μεθοδολογία	6
Βασικά θέματα	6
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΡΩΙΜΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	6
ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ.....	8
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΝΕΟΛΑΪΑΣ.....	9
Συμπέρασμα	9
Έρευνες για τη νεολαία (Δράση 2.4)	11
Εισαγωγή	11
Γεγονότα και αριθμοί	11
ΗΛΙΚΙΑ.....	12
ΓΝΩΣΗ.....	13
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ	14
ΕΜΠΕΙΡΙΑ.....	14
Απόψεις	16
ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ	16
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ.....	17
ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	17
ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ	18
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ.....	19
ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ	20
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	21
ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ	21
ΚΙΝΗΤΡΟ	21
Μελλοντικές κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	23
ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	23



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	24
ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ	24
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	24
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΕΟΛΑΙΑΣ	25
Σημειώσεις εθνικών Αρχών	26
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	26
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΣΤΑΣΕΙΣ	26
Συνεντεύξεις ΠΑ (Εργασία 2.5).....	28
Εισαγωγή	28
Μέθοδος συνέντευξης	28
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ	29
Βασικά ευρήματα	29
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ.....	29
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ	30
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	31
ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	31
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΝΤΑΞΗ.....	32
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	33
ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ & ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ	34
Τάσεις ανά χώρα	35
ΕΛΛΑΔΑ.....	35
ΚΥΠΡΟΣ	36
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ.....	36
ΙΤΑΛΙΑ	37
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	38
ΕΣΘΟΝΙΑ	38
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι "Τ2.4 - ΕΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΝΕΟΛΑΙΑ "	1
Νομική βάση επεξεργασίας	2
Τα δικαιώματά σας.....	2
Συγκατάθεση	3
Ανάκληση συγκατάθεσης	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ "Τ2.5 - ΕΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ"	10



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Επισκόπηση έργου

Το έργο EGOV4YOUTH στοχεύει στην ενδυνάμωση των νέων μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προωθώντας την ενεργό συμμετοχή του πολίτη στην κοινωνική και πολιτική συμμετοχή των νέων. Πιο συγκεκριμένα, το έργο στοχεύει στη μείωση του χάσματος των ψηφιακών δεξιοτήτων μεταξύ των νέων NEET (εκείνων που βρίσκονται εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης), προωθώντας την ενισχυμένη συνεργασία μεταξύ των νέων και των Δημόσιων Διοικήσεων (ΔΔ) στις τοπικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Το έργο επικεντρώνεται στους βασικούς τομείς της ευρωπαϊκής στρατηγικής (Engage, Connect and Empower) και υποστηρίζει τη στρατηγική σύνδεση μεταξύ των νέων και των ΔΔ. Αναπτύσσοντας ικανότητες και εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η EGOV4YOUTH προσπαθεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις εξελισσόμενες ανάγκες των νέων στην Ευρώπη.

Το έργο έχει εταίρους από έξι διαφορετικές χώρες. Exeo Lab (Ιταλία), Vernian (Κύπρος), Yyouth (Νορβηγία), TalTech (Εσθονία), EILD (Ελλάδα), UBBSLA (Βουλγαρία). Το έργο χρηματοδοτείται με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

EGOV4YOUTH έργο έχει τα ακόλουθα παραδοτέα και αποτελέσματα:

- **Ερευνητική έκθεση E-Gov4YOUTH** - μια διακρατική έρευνα που συντονίζεται από το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο του Ταλίν (TalTech) σε έξι κράτη μέλη.
- **Εκπαιδευτικό πρόγραμμα E-Gov4YOUTH** - το πρόγραμμα στοχεύει στην αύξηση της συμμετοχής των νέων στα κοινά, φέρνοντάς τους πιο κοντά στους θεσμούς και εμπλέκοντάς τους ενεργά στη διαμόρφωση στρατηγικών τοπικής ανάπτυξης μέσω εργαλείων και τεχνολογιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πρόγραμμα θα επικυρωθεί με την υποστήριξη των κύριων ενδιαφερομένων μερών και θα εφαρμοστεί πιλοτικά σε όλες τις χώρες εταίρους, με τη συμμετοχή 60 νέων συμμετεχόντων. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα αποτελείται από 6 ενότητες συνολικής διάρκειας 39 ωρών, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο μικτής μάθησης.
- **E-Gov4YOUTH Massive Open Online Course (MOOC)** - Το MOOC περιέχει έξι ενότητες σχετικές με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και επιτρέπει στους νέους αποδέκτες και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως ενήλικες, επαγγελματίες και φορείς δημόσιας διοίκησης, να έχουν πρόσβαση στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα δωρεάν σε συνεχή φάση εντός 5 ετών μετά το έργο.
- **Η πλατφόρμα EGOV4YOUTH** θα παρέχει έναν διαδραστικό χώρο όπου οι νέοι και οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν να συνεργάζονται αποτελεσματικά σε πρωτοβουλίες και έργα για την ανάπτυξη της τοπικής κοινότητας.
- **Μνημόνια συνεργασίας με τοπικές ΔΔ** (Δημόσιες Διοικήσεις)

Αυτό το έγγραφο είναι ένα από τα παραδοτέα του έργου ("E-Gov4Youth research report") που αναφέρονται παραπάνω. Τα κεφάλαια που ακολουθούν συνοψίζουν τη διακρατική έρευνα που διεξήχθη σε έξι κράτη μέλη και προσφέρουν μια ολοκληρωμένη ανάλυση των αναγκών, των προσδοκιών και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι νέοι σε σχέση με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

WP2: Δείκτες Ποιότητας

WP2 - Ποσοτικοί δείκτες:

- νέοι ερωτηθέντες: τουλάχιστον 150 συνολικά (τουλάχιστον 25 ανά χώρα εταίρο)
- οι τοπικοί εκπρόσωποι των Δημόσιων Διοικήσεων που ερωτήθηκαν τουλάχιστον 30 συνολικά (τουλάχιστον 5 ανά χώρα εταίρο)
- αριθμός διεθνών βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για νέους που εντοπίστηκαν και αναλύθηκαν διεξοδικά, μεταξύ άλλων μέσω συνεντεύξεων: τουλάχιστον 20

WP2 - Ποιοτικοί δείκτες:

- % των νέων που δείχνουν ενδιαφέρον να συμμετάσχουν σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 70%
- % νέων που γνωρίζουν τουλάχιστον 3 υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: 70%
- % των νέων που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν τουλάχιστον μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά τη συνέντευξη: 80%
- % νέων που ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στην τοπική ανάπτυξη μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 80%
- Ικανοποίηση των νέων από τη χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: 70%.
- % φορέων Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ) που ενδιαφέρονται για νέες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για νέους: 70%
- % συγκεκριμένων προτάσεων που διατυπώθηκαν από νέους ή υπαλλήλους της ΔΔ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του σχεδίου: 70%
- % φορέων ΔΔ με εμπειρία στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 40%
- % των νέων που δηλώνουν ότι αισθάνονται ότι συμμετέχουν περισσότερο στην κοινωνία μέσω της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 70%
- Αριθμός ορθών πρακτικών που διαπιστώθηκε ότι έχουν μεγάλο αντίκτυπο στο έργο: τουλάχιστον 1 ανά χώρα



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Ανάλυση Βέλτιστων Πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Εργασία 2.3)

Εισαγωγή

Αυτή η ενότητα καθορίζει βασικά θέματα και πληροφορίες από την ανάλυση 24 βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Εσθονία, την Ιταλία, τη Βουλγαρία, την Κύπρο, τη Νορβηγία και την Ελλάδα. Επικεντρώνεται στην εξεύρεση κοινών ευρημάτων σε υπηρεσίες/πρωτοβουλίες που είναι δημοφιλείς στις συμμετέχουσες χώρες, καθώς και στην παροχή πληροφοριών σχετικά με διάφορες βασικές πτυχές των βέλτιστων πρακτικών, συμπεριλαμβανομένων του κόστους, της διάρκειας και του πεδίου εφαρμογής. Συνολικά, αυτή η ενότητα χρησίμευσε ως βασική έρευνα για την ποιοτική ανάλυση δεδομένων με βάση δεδομένα από συνεντεύξεις με νέους και δημόσιες αρχές από όλες τις χώρες μέλη της κοινοπραξίας.

Μεθοδολογία

Σκοπός αυτής της έκθεσης είναι να αναλύσει τις 24 βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη νεολαία όπως αναφέρθηκαν από τις συμμετέχουσες χώρες. Στην αρχική φάση, τα μέλη της κοινοπραξίας ήταν επιφορτισμένα με τη διεξαγωγή ολοκληρωμένων αναλύσεων εγγράφων για τον εντοπισμό 4 βέλτιστων πρακτικών που προωθούν τη συμμετοχή των νέων στη δημοκρατία και τη δημόσια απόφαση στη χώρα τους. Για τους σκοπούς της παρούσας ανάλυσης, οι δραστηριότητες χαρακτηρίζονται ως βέλτιστες πρακτικές εάν έχουν συμπληρώσει δύο ή περισσότερα έτη δραστηριότητας και εάν η συμβολή των δημόσιων αρχών στην υλοποίηση της δραστηριότητας είναι σημαντική. Χρησιμοποιήθηκε ένα υπόδειγμα για την καθοδήγηση των συμμετεχουσών χωρών στη συλλογή δεδομένων σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές.

Όλες οι συμμετέχουσες χώρες εντόπισαν επιτυχώς τουλάχιστον τέσσερις βέλτιστες πρακτικές σύμφωνα με τα κριτήρια. Γενικά, όλα τα δεδομένα που συλλέχθηκαν τηρούσαν τις ίδιες κατευθυντήριες γραμμές και ήταν ομοιόμορφα, εκτός από την αναφορά του κόστους. Ορισμένες διαφορές στην προσέγγιση ήταν εμφανείς σε αυτή την πτυχή, καθώς ορισμένες χώρες ανέφεραν το κόστος της βέλτιστης πρακτικής που αφορούσε το άτομο και όχι το κόστος εφαρμογής της για τις δημόσιες αρχές.

Βασικά Θέματα

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΡΩΙΜΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει προγράμματα και πρωτοβουλίες που αναπτύσσουν ψηφιακές λύσεις για την προώθηση της έγκαιρης συμμετοχής των πολιτών και της δημοκρατικής συμμετοχής των πολιτών. Οι βέλτιστες πρακτικές που καταγράφονται σε αυτόν τον θεματικό τομέα διαφέρουν ως προς το μέγεθος της ομάδας-στόχου και την εστίασή τους στη νεολαία. Πρωτοβουλίες της Κυβέρνησης / Κοινοβουλίου της Νεολαίας, όπως το Εθνικό Συμβούλιο Νεολαίας και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων στην Ιταλία και το Κοινοβούλιο Νέων στην Ελλάδα, για



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

παράδειγμα, στοχεύουν να εμπλέξουν ρητά τους μαθητές λυκείου/πανεπιστημίου στις διαδικασίες δημοκρατικής λήψης αποφάσεων. Αυτά τα **BP** (Best Practices) **χρησιμοποιούν επίσης ελάχιστα επίπεδα τεχνολογικών λύσεων** και είναι κυρίως προσωπικές εκδηλώσεις. Άλλα BP που εμπίπτουν σε αυτό το θέμα είναι πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται στην πρόκληση συζητήσεων και συζητήσεων πολιτικής, όπως το Arnamusfestival (Φεστιβάλ Γνώμης) στην Εσθονία και το Oslo Snakker (Συνομιλίες του Όσλο) στη Νορβηγία. Όπως και οι πρωτοβουλίες του Κοινοβουλίου των Νέων, αυτές οι πρωτοβουλίες BP είναι κυρίως αυτοπροσώπως και χρησιμοποιούν ψηφιακές λύσεις για μηχανισμούς υποστήριξης (π.χ. οργανωτικούς σκοπούς, σκοπούς ροής). Ωστόσο, απευθύνονται σε μια ευρύτερη ομάδα πολιτών από όλες τις ηλικιακές ομάδες. Τέλος, η θεματική αυτή περιλαμβάνει επίσης **πρωτοβουλίες και λύσεις που διευκολύνουν την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ κρατικών οργανισμών και πολιτών**, όπως η Φωνή Πολιτών στην Κύπρο και η ParticiPa στην Ιταλία. Αυτά τα BP είναι κυρίως διαδικτυακές πλατφόρμες και συστήματα που αποσκοπούν στην παροχή στους πολίτες της ευκαιρίας να παρέχουν άμεση ανατροφοδότηση στις εκτελεστικές εξουσίες μέσω ψηφοφοριών, προτάσεων, συνεδριάσεων και άλλων μορφών ανατροφοδότησης.

Πλεονεκτήματα

- Οι BP στο πλαίσιο αυτού του θέματος έχουν γενικά χαμηλό κόστος λειτουργίας. Δεδομένου ότι ο πρωταρχικός στόχος είναι η σύνδεση των ατόμων και η διευκόλυνση της συζήτησης, το σχετικό κόστος δεν είναι υψηλό και είναι κυρίως οργανωτικό στην περίπτωση των προσωπικών εκδηλώσεων συμμετοχής των πολιτών και της δημιουργίας ενός ιστότοπου για διαδικτυακά φόρουμ ανατροφοδότησης.
- Οι πρωτοβουλίες αυτές είναι ιδιαίτερα ελκυστικές και χωρίς αποκλεισμούς για τους νέους. Δημιουργώντας συζητήσεις και εμπλέκοντας όλους τους πολίτες στη διαμόρφωση και τη συζήτηση θεμάτων πολιτικής, ενδυναμώνουν ιδιαίτερα τη νεολαία.

Μειονεκτήματα

- Λόγω του περιοδικού και βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα των περισσότερων από τις καταγεγραμμένες BP αυτής της κατηγορίας, ο αντίκτυπός τους μπορεί να είναι πιο προσωρινός.
- Αυτές οι πρωτοβουλίες συνήθως απευθύνονται σε μικρότερες ομάδες-στόχους και είναι πιο αποκλειστικές, καθώς πολλές αναφερόμενες πρακτικές στο πλαίσιο αυτού του θέματος είναι προσωπικές και μερικές ακόμη και επιλεκτικές.

ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει βέλτιστες πρακτικές που χρησιμοποιούν ή περιλαμβάνουν διαδικτυακές πλατφόρμες για διαδραστική, προσβάσιμη εκπαίδευση/πληροφόρηση. Αυτά είναι γενικά στοχευμένα και προσβάσιμα σε έναν ευρύτερο πληθυσμό, αλλά μπορούν επίσης να είναι ειδικά για μια ομάδα πολιτών. Οι πρωτοβουλίες στο πλαίσιο αυτού του θέματος ποικίλλουν ως προς την επικαιρότητά τους. Για παράδειγμα, αρκετές χώρες κατέγραψαν πρακτικές που παρέχουν στους πολίτες κατάρτιση και πληροφορίες σχετικά με ψηφιακές δεξιότητες και συστήματα, όπως η Εθνική Ψηφιακή Ακαδημία για τους Πολίτες στην Ελλάδα και η πλατφόρμα εκμάθησης της Ψηφιακής Κρατικής Ακαδημίας στην Εσθονία. Οι βέλτιστες πρακτικές σε αυτή την κατηγορία μπορεί επίσης να διαφέρουν ως προς το βάθος των πληροφοριών/κατάρτισης που προσφέρουν. Για παράδειγμα, το πρόγραμμα κατάρτισης σε ηγετικές και διοικητικές δεξιότητες για γυναίκες εργαζόμενες στην



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Ελλάδα περιλαμβάνει σε βάθος υλικό επαγγελματικής κατάρτισης συνολικής διάρκειας 100 ωρών, ενώ η εφαρμογή Ole Valmis προσφέρει απλώς γενικές γνώσεις και οδηγίες σχετικά με τον τρόπο συμπεριφοράς σε καταστάσεις ανωτέρας βίας.

Πλεονεκτήματα

- Οι χώρες όπου τέτοια έργα αναγνωρίστηκαν ως βέλτιστες πρακτικές μπόρεσαν να **προσεγγίσουν ένα σημαντικό μέρος της ομάδας-στόχου**, καθώς, δεδομένου του διαδικτυακού χαρακτήρα τους, είναι γενικά προσβάσιμα σε ολόκληρη τη χώρα και δεν μπορούν να εξαντληθούν.
- Η περίοδος που απαιτείται για την υλοποίηση αυτών των πρωτοβουλιών εξαρτάται από το βάθος της καλής πρακτικής: οι χώρες μπορούν να **χρησιμοποιήσουν αυτή τη βέλτιστη πρακτική για να επιτύχουν γρήγορες νίκες**, όπως στην περίπτωση γενικότερων πλατφορμών πληροφόρησης, ή μακροχρόνιο αντίκτυπο μέσω επενδύσεων σε πιο εμπεριστατωμένα και εκτεταμένα προγράμματα κατάρτισης.
- Αυτοί οι τύποι βέλτιστων πρακτικών μπορεί επίσης να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικοί στην προσέγγιση των νέων, καθώς είναι η ομάδα που είναι πιο εξοικειωμένη με την εξ αποστάσεως μάθηση και την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο.

Μειονεκτήματα

- Σε όλες τις καταγεγραμμένες καλές πρακτικές σε αυτόν τον θεματικό τομέα, το βασικό κόστος υλοποίησης είναι σχετικά υψηλό. Ενώ η εφαρμογή είναι γρήγορη, απαιτεί γενικά υψηλές αρχικές επενδύσεις για την ανάπτυξη και τη διαχείριση των πλατφορμών, καθώς και για την παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού.
- Ο εξ ολοκλήρου διαδικτυακή φύση όλων των αναφερόμενων καλών πρακτικών σημαίνει επίσης ότι η επιτυχία της προσέγγισής τους στο κοινό-στόχο **εξαρτάται από τη συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο, τη διαθεσιμότητα κινητών συσκευών, καθώς και από ένα ορισμένο επίπεδο ψηφιακής ικανότητας** και ετοιμότητας για μάθηση/αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο. Αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από τις χώρες που εξακολουθούν να εργάζονται για τη δημιουργία φυσικής υποδομής διαδικτύου και όπου εξακολουθούν να υπάρχουν ψηφιακά κενά.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει βέλτιστες πρακτικές που αναπτύσσουν ψηφιακά κανάλια και πλατφόρμες για τη διαχείριση ορισμένων υπηρεσιών/τομέων. Οι πρωτοβουλίες αυτές είναι πιο περίπλοκες από τις πλατφόρμες κατάρτισης και πληροφόρησης, καθώς περιλαμβάνουν ευρύτερο φάσμα λειτουργιών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών, της διευκόλυνσης των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών, της διαχείρισης δεδομένων και της παροχής σχετικών υπηρεσιών. Αρκετές χώρες ανέφεραν πλατφόρμες που έχουν ψηφιοποιήσει τη διοίκηση ενός συγκεκριμένου τομέα υπηρεσιών. Για παράδειγμα, το Shkolo είναι μια διαδικτυακή πλατφόρμα που ψηφιοποιεί ολόκληρο το εκπαιδευτικό σύστημα, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχολικών δραστηριοτήτων (π.χ. ηλεκτρονικό ημερολόγιο, διαδικτυακή επικοινωνία γονέα-δασκάλου και ηλεκτρονικά εγχειρίδια). PREVENTION.BG, από την άλλη πλευρά, διαχειρίζεται το δίκτυο εθελοντών στη Βουλγαρία, παρέχοντας διάφορους πόρους και υπηρεσίες, όπως ημερολόγια εκδηλώσεων, φόρουμ συζητήσεων και διαδικτυακές διαβουλεύσεις. Αυτός ο τομέας βέλτιστων πρακτικών περιλαμβάνει επίσης βασικές κεντρικές πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες, όπως το σύστημα i-Voting που ανέφερε η Εσθονία.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Πλεονεκτήματα

- Αυτές οι βέλτιστες πρακτικές συνήθως χρησιμοποιούνται ευρέως ως βασικές υπηρεσίες μακράς διάρκειας και, ως εκ τούτου, μπορούν να θεωρηθούν μακροπρόθεσμες επενδύσεις για τον εκσυγχρονισμό ορισμένων τομέων ή την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών.
- Αν και η ανάπτυξη και εφαρμογή αυτών των βέλτιστων πρακτικών είναι δαπανηρή, προσφέρει ευκαιρίες για αποτελεσματική συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Για παράδειγμα, το Shkolo είναι μια ιδιωτική πρωτοβουλία που υποστηρίζεται και διαχειρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Επιστημών στη Βουλγαρία.

Μειονεκτήματα

- Αυτές οι βέλτιστες πρακτικές αποσκοπούν στην παροχή ολοκληρωμένων λειτουργιών στη διαχείριση/παροχή υπηρεσιών σε μια συγκεκριμένη περιοχή, επομένως **συνήθως χρειάζονται περισσότερο χρόνο για τη δημιουργία τους και εξαρτώνται από κάποιες προϋποθέσεις**. Για παράδειγμα, η ανάπτυξη του συστήματος i-Voting της Εσθονίας απαιτούσε τη δημιουργία λειτουργικών πλατφορμών ανταλλαγής δεδομένων. Τα **υψηλά επίπεδα επενδύσεων που απαιτούνται για την κατασκευή και τη διαχείριση της ψηφιακής υποδομής** καθιστούν επίσης αυτές τις βέλτιστες πρακτικές πιο δαπανηρές.
- Αυτός ο τύπος βέλτιστης πρακτικής επικεντρώνεται γύρω από την έννοια της ψηφιοποίησης μιας υπηρεσίας/τομέα, πράγμα που σημαίνει ότι η χρήση της εξαρτάται εξ ολοκλήρου από την ευρεία συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο και τη διαθεσιμότητα ψηφιακών συσκευών. Κατά την εφαρμογή αυτών των βέλτιστων πρακτικών, οι χώρες θα πρέπει ταυτόχρονα να διασφαλίζουν ότι κανένα τμήμα της ομάδας-στόχου δεν παραλείπεται λόγω έλλειψης πρόσβασης σε ψηφιακά μέσα.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΝΕΟΛΑΪΑΣ

Αυτή η κατηγορία βέλτιστων πρακτικών περιλαμβάνει πρωτοβουλίες που σε διαφορετικό βαθμό αναπτύσσουν ψηφιακές λύσεις για την επιδότηση και τη διευκόλυνση ορισμένων δραστηριοτήτων ιδίως για τη νεολαία. Για παράδειγμα, η πλατφόρμα Youth Pass στην Ελλάδα είναι μια πρακτική που αποσκοπεί στην ενθάρρυνση των νέων να συμμετέχουν σε τουριστικές και πολιτιστικές δραστηριότητες μέσω ετήσιων οικονομικών παροχών σε επιλεγμένο αριθμό ατόμων. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Κάρτα Νέων παρέχει εκπτώσεις στους νέους σε περισσότερες από 100.000 επιχειρήσεις για την προώθηση της κινητικότητας και την παροχή οικονομικής στήριξης στους νέους. Οι βέλτιστες πρακτικές αυτής της κατηγορίας μπορούν να αναπτύξουν ψηφιακές λύσεις σε διαφορετικό βαθμό.

Πλεονεκτήματα

- Δεδομένης της άμεσης εστίασης στη διευκόλυνση και την επιδότηση ορισμένων δραστηριοτήτων για τη νεολαία, οι πρωτοβουλίες αυτές είναι **δημοφιλείς μεταξύ της ομάδας-στόχου και προωθούν άμεσα την ένταξη των νέων στην κοινωνία**.
- Το κόστος αυτών των τύπων πρακτικών για την κυβέρνηση εξαρτάται από το επίπεδο επιδότησης που προσφέρει η πρωτοβουλία. Για παράδειγμα, οι άμεσες μεταφορές μετρητών είναι ακριβότερες, ενώ η



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Ευρωπαϊκή Κάρτα Νέων, η οποία παρέχει στους φοιτητές μειωμένα δίδακτρα για ταξίδια, είναι λιγότερο δαπανηρή. Ως εκ τούτου, αυτό το είδος πρωτοβουλίας είναι πιο ευέλικτο και **μπορεί να προσαρμοστεί στους δημοσιονομικούς περιορισμούς της δημόσιας διοίκησης.**

- Αυτές οι πρακτικές δίνουν επίσης στις κυβερνήσεις την ευελιξία να επιδοτούν/διευκολύνουν δραστηριότητες για τους νέους με βάση τις συγκεκριμένες ανάγκες ή τους περιορισμούς των νέων στη χώρα τους, όπως στην περίπτωση της Ελλάδας, η οποία ανέπτυξε την επιλογή ηλεκτρονικής εγγραφής για τους νέους λόγω της χαμηλής συμμετοχής των νέων στην ψηφοφορία.

Μειονεκτήματα

- Ανάλογα με το επίπεδο της επιδότησης, αυτές οι καλές πρακτικές μπορούν να περιοριστούν στο πεδίο εφαρμογής των ατόμων που προσεγγίζουν λόγω δημοσιονομικών περιορισμών, όπως στην περίπτωση των μεταφορών μετρητών. Οι αξιολογούμενες εξαιρέσεις σε αυτό είναι οι υπηρεσίες που είναι δωρεάν και ανεξάντλητες, όπως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής εγγραφής για δικαίωμα ψήφου στις εκλογές, που απευθύνονται στη νεολαία στην περίπτωση της Κύπρου.

Συμπέρασμα

Αυτή η ενότητα της έκθεσης ανέλυσε τις βασικές τάσεις και πτυχές των 24 (4 η καθεμία) βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αναφέρθηκαν από τις συμμετέχουσες χώρες και βρήκε τέσσερα βασικά θέματα: βέλτιστες πρακτικές που παρέχουν κίνητρα για έγκαιρη συμμετοχή στα κοινά, πλατφόρμες κατάρτισης και πληροφόρησης, διοικητικά κανάλια και κανάλια υπηρεσιών και πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν άμεσα τη νεολαία. Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να εμπνέονται από τα διάφορα είδη βέλτιστων πρακτικών ανάλογα με τους στόχους πολιτικής, τους δημοσιονομικούς περιορισμούς και τις ομάδες-στόχους. Για παράδειγμα, **οι πρώιμες πρωτοβουλίες συμμετοχής στα κοινά είναι σχετικά γρήγορες και ανέξοδες** στην εφαρμογή τους, αλλά ιδιαίτερα ενδυναμωτικές για τους νέους. Η μακροπρόθεσμη ψηφιοποίηση των κυβερνητικών υπηρεσιών και πλατφορμών, ωστόσο, είναι πολύ πιο δαπανηρή, αλλά ωφελεί όλους τους πολίτες εκσυγχρονίζοντας τα υπάρχοντα ξεπερασμένα συστήματα παροχής υπηρεσιών. Περαιτέρω έρευνα θα παράσχει μια πιο λεπτομερή κατανόηση της στάσης των νέων και των δημόσιων διοικητικών υπαλλήλων απέναντι σε αυτές τις βέλτιστες πρακτικές μέσω ποιοτικών δεδομένων που λαμβάνονται από συνεντεύξεις.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

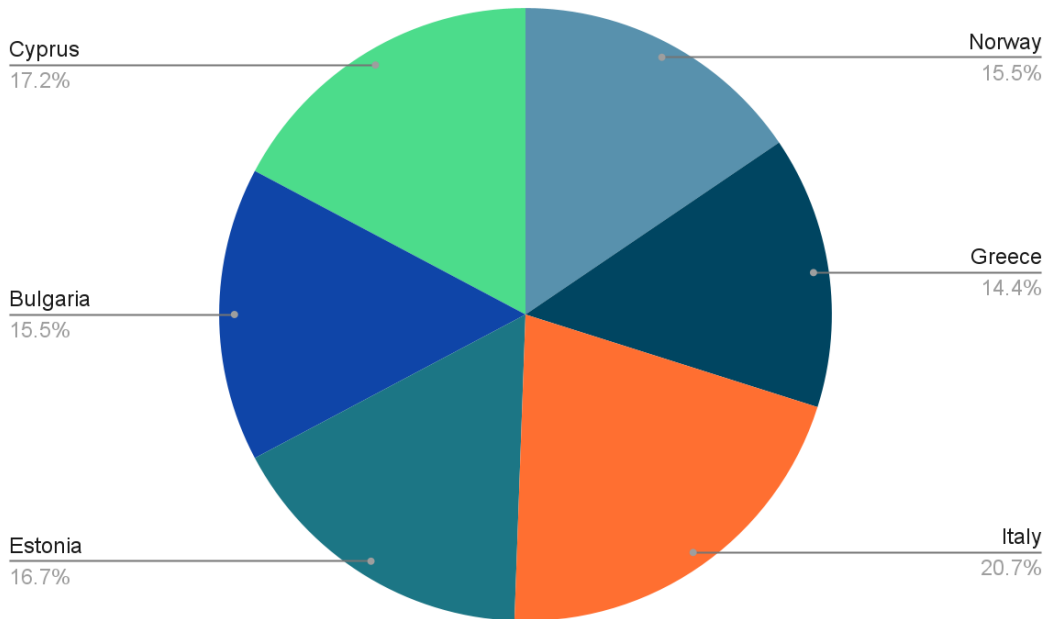
Έρευνες για τη νεολαία (Δράση 2.4)

Εισαγωγή

Η έρευνα διεξήχθη σε χώρες εταίρους από τον Ιούνιο του 2024 έως τον Αύγουστο του 2024. Η έρευνα κάλυψε τους ακόλουθους τομείς: αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εργαλεία και τεχνολογίες, συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών, ανοικτά δεδομένα και διαφάνεια, ασφάλεια/δεοντολογία στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εργαλεία και πόροι για την τοπική ανάπτυξη. Το υπόδειγμα ερωτήσεων έρευνας προστίθεται στην παρούσα έκθεση (παράρτημα 1). Στο κεφάλαιο που ακολουθεί συνοψίζονται τα κύρια πορίσματα των ερευνών για τη νεολαία.

Γεγονότα και αριθμοί

Ο συνολικός αριθμός των απαντήσεων στην έρευνα που ελήφθησαν ήταν 174, αριθμός που υπερβαίνει τον στόχο που καθορίζεται από τους δείκτες ποιότητας του πακέτου εργασίας. Η διαίρεση των ερωτηθέντων στην έρευνα παρουσιάζεται στο σχήμα 1.



Εικόνα 1. Διαίρεση των συμμετεχόντων στην έρευνα



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΗΛΙΚΙΑ

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα περιλάμβαναν νέους ηλικίας 15-30 ετών. Για σκοπούς έρευνας και μιας σαφέστερης κατανόησης των ατόμων, οι συμμετέχοντες εντάχθηκαν σε τέσσερις ηλικιακές ομάδες μεταξύ: 15-18, 19-22, 23-26 & 27-30. Στην Ελλάδα και την Κύπρο, η μεγάλη πλειοψηφία (72% και 76,7% αντίστοιχα) των ερωτηθέντων ανήκε στη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα 27-30 ετών, ενώ κανένας ερωτώμενος δεν ανήκε στην ηλικιακή ομάδα των 15-18 ετών, καθώς αυτή η ηλικιακή ομάδα ήταν εκτός των ορίων των κοινοτήτων-στόχων των συνεργατών μας. Αυτό οφειλόταν στο γεγονός ότι η νεότερη ηλικιακή ομάδα 15-18 ετών είναι συνήθως εκτός των ορίων των ομάδων-στόχων και της κοινότητας-στόχου των οργανισμών-εταίρων στις χώρες αυτές.

Στη Βουλγαρία η κατανομή ήταν 40,7%, 33,3%, 15% και 11%, στη Νορβηγία 55,6%, 7,4%, 11,1 & 25,9% και στην Ιταλία 33,3%, 36,1%, 8,3% & 22,2% από μεγαλύτερους σε νεότερους σε όλες τις περιπτώσεις. Η Εσθονία είχε την πιο ίση κατανομή των ερωτηθέντων σε κάθε ηλικιακή ομάδα - 17,24%, 31,03%, 37,93% και 10,34% αντίστοιχα από νέους σε ηλικιωμένους. Συνολικά, ελήφθησαν σημαντικά λιγότερες απαντήσεις από τη νεότερη ηλικιακή ομάδα.



Εικόνα 2. Συνολική κατανομή της ηλικίας των ερωτηθέντων στην Εργασία 2.4



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

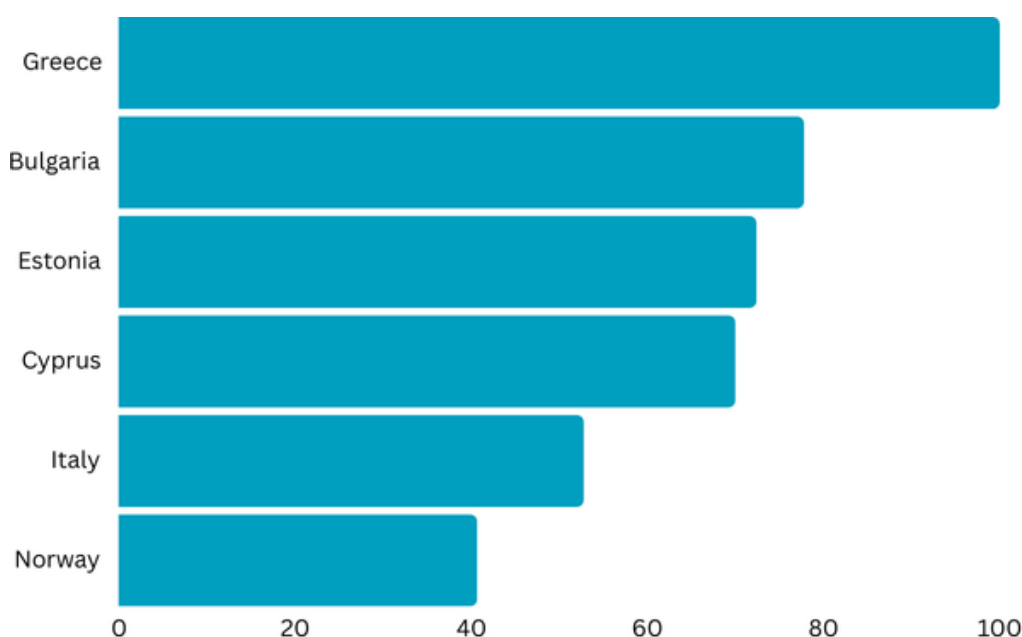
ΓΝΩΣΗ



Πριν από την εισαγωγή των ερωτηθέντων στο κύριο μέρος της έρευνας, το οποίο περιείχε επίσης εξοικείωση με τον όρο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση», ρωτήθηκαν αν ήταν καθόλου εξοικειωμένοι με τον όρο.

Συνολικά, το **50% των ερωτηθέντων ήταν σε θέση να ονομάσει τουλάχιστον 3 υπηρεσίες** που έρχονται στο μυαλό όταν ακούν τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό είναι **κατά 20% χαμηλότερο από το αναμενόμενο σημείο αναφοράς** που καθορίζεται από τον ποιοτικό δείκτη του έργου.

Σε εθνικό επίπεδο, η Ελλάδα **ξεχώρισε με το 100% των ερωτηθέντων να αναφέρουν γνώση** για τον όρο, γεγονός που έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις πρωτοπόρες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Εσθονία και Νορβηγία, οι οποίες, με ποσοστά 72,4% και 40,7% αντίστοιχα των ερωτηθέντων, να επιβεβαιώνουν ότι γνώριζαν τον όρο. Συνολικά, η Κύπρος, η Βουλγαρία και η Εσθονία ανέφεραν παρόμοια ποσοστά ερωτηθέντων εξοικειωμένων με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με 70%, 77,8% και 72,41% αντίστοιχα. Η Ιταλία και η Νορβηγία σημείωσαν τη χαμηλότερη βαθμολογία από αυτή την άποψη, καθώς μόνο το 52,8% και το 40,7% των ερωτηθέντων νέων γνώριζαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντίστοιχα.



Εικόνα 3. Ποσοστό ενημέρωσης σχετικά με τον όρο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ανά χώρα. **Λ'ΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ**



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

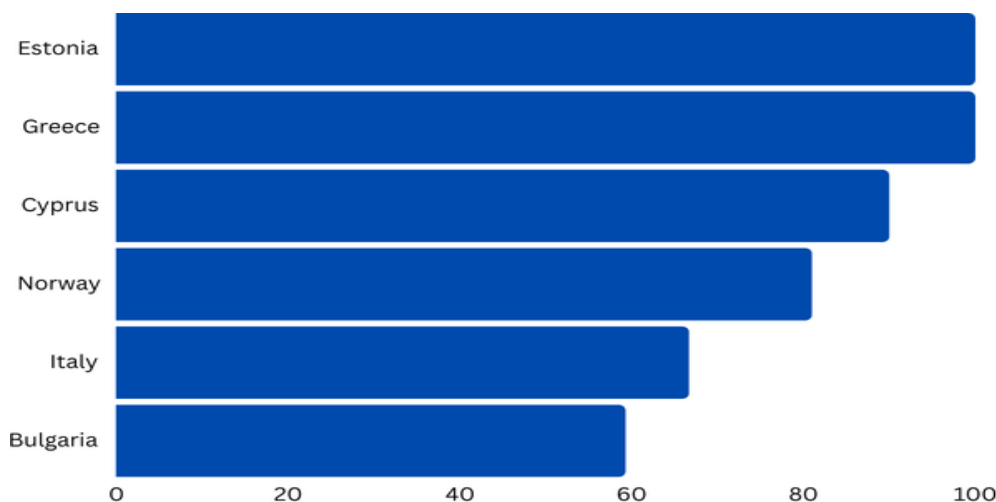
Σε όλες τις χώρες-στόχους, οι νέοι που απάντησαν ήταν σε θέση να ονομάσουν διάφορες λέξεις-κλειδιά που σχετίζονται με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μεταξύ των πιο κοινών συναφών εννοιών ήταν η έκδοση και επεξεργασία εγγράφων ηλεκτρονικά και η ψηφιακή διαχείριση κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η νεολαία σε αρκετές χώρες ανέδειξε επίσης την «ηλεκτρονική ψηφοφορία» ως βασική έννοια που συνδέεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό αποτελεί έκπληξη, διότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι διαθέσιμη μόνο σε πολίτες και κατοίκους της Εσθονίας, πράγμα που **μπορεί να υποδηλώνει ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία θα μπορούσε να εμπνεύσει μεγαλύτερο ενδιαφέρον για δημοκρατική συμμετοχή μεταξύ των νέων**. Στην περίπτωση της Εσθονίας, οι ερωτηθέντες αναφέρθηκαν επιπλέον σε συγκεκριμένες ψηφιακές υπηρεσίες/εργαλεία που υπάρχουν στην Εσθονία, όπως η διαδικτυακή πλατφόρμα επαλήθευσης ταυτότητας «Smart-ID» και η διαδικτυακή πύλη υγειονομικής περίθαλψης «Digilugu».

ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Όσον αφορά την εμπειρία από τη χρήση διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών, η Ελλάδα και η Εσθονία προηγούνται με το 100% των ερωτηθέντων να δηλώνουν έμπειροι. Ωστόσο, ενώ το 86,2% δήλωσε ότι η εμπειρία που αποκόμισε ήταν θετική και κανένας δεν ισχυρίστηκε ότι ήταν αρνητική στην Εσθονία, μόνο το 64% βρήκε την αλληλεπίδρασή του με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θετική στην Ελλάδα, ενώ το 12% δήλωσε αρνητική. Η κατάσταση αυτή αντικατοπτρίζει τον ηγετικό ρόλο της Εσθονίας στον τομέα της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η **χαμηλότερη εμπειρία με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρθηκε από τους νέους στην Ιταλία και τη Βουλγαρία**, όπου μόνο το 66,7% και το 59,3% είχαν διαδικτυακή επικοινωνία με την κυβέρνηση. Και στις δύο περιπτώσεις, οι μισοί από τους ερωτηθέντες με εμπειρία ανέφεραν ότι η εμπειρία τους ήταν θετική, ενώ οι άλλοι μισοί δήλωσαν ότι αυτή η εμπειρία ήταν ουδέτερη. **Αρνητικές εμπειρίες με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρθηκαν μόνο από την Ελλάδα (12%) και την Κύπρο (7,4%).**



Εικόνα 4. Ποσοστό νέων που έχουν εμπειρία στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



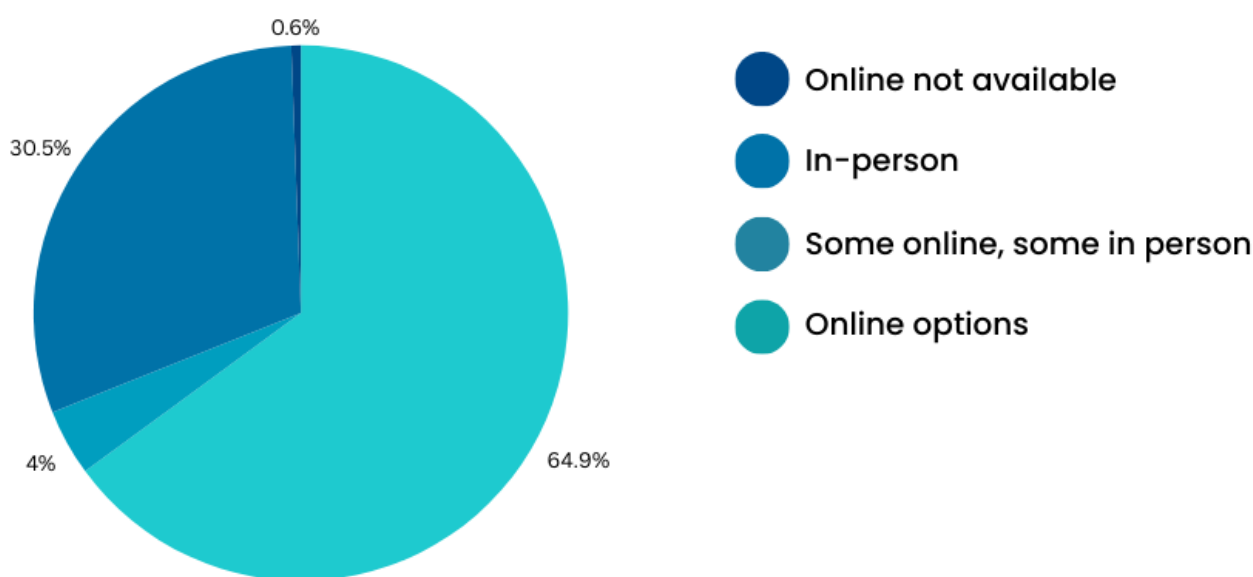
Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Απόψεις

Αυτή η ενότητα αποτελεί το κύριο μέρος της έρευνας και περιλαμβάνει στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις προτιμήσεις και τις απόψεις των νέων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ



Διάγραμμα 5: Προτιμήσεις των νέων για αλληλεπίδραση με κυβερνητικές υπηρεσίες

Όπως φαίνεται στο παραπάνω γράφημα, η πλειονότητα των ερωτηθέντων από τις χώρες εταίρους προτιμούν να χρησιμοποιούν διαδικτυακές επιλογές ή ένα συνδυασμό διαδικτυακών και κατά πρόσωπο υπηρεσιών. Με βάση αυτό, μπορεί να ειπωθεί ότι πάνω από το 90% των ερωτηθέντων δείχνουν ενδιαφέρον για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ποσοστό πολύ υψηλότερο από τον στόχο του 70% που καθορίζεται από τους δείκτες του έργου.

Σε εθνικό επίπεδο, όπως ήταν αναμενόμενο, στις ιδιαίτερα ψηφιοποιημένες χώρες Νορβηγία και Εσθονία, το 81,5% και το 82,7% των ερωτηθέντων αντίστοιχα προτιμούν να χρησιμοποιούν διαδικτυακές επιλογές. Επιπλέον, **στην Εσθονία μόνο ένα άτομο δήλωσε προτίμηση για κατά πρόσωπο εξυπηρέτηση**. Το ποσοστό αυτό ήταν ελαφρώς υψηλότερο στη Νορβηγία, όπου το 18,5% προτιμούσε προσωπικές υπηρεσίες.

Στην Ελλάδα, το 72% προτιμά τις διαδικτυακές υπηρεσίες, ενώ το 16,7% προτιμά τις δια ζώσης. Το 28% σημείωσε ένα μείγμα και των δύο ως προτίμησή του. Ωστόσο, από αυτές, το 83.3% προτιμά περισσότερες διαδικτυακές από τις υπηρεσίες εκτός σύνδεσης. Στη Βουλγαρία, το 74% των νέων προτιμούν να έχουν μόνο διαδικτυακές αλληλεπιδράσεις με κυβερνητικές αρχές.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ

Στις περισσότερες χώρες, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανέφερε ότι αλληλεπιδρά με την κυβέρνηση τουλάχιστον μία φορά το χρόνο. **Σε όλες τις χώρες, οι περισσότεροι νέοι ανέφεραν ότι αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση 2-3 φορές το χρόνο** και μόνο ένας μικρός αριθμός ερωτηθέντων ανέφεραν ότι δεν αλληλεπιδρούν καθόλου με την κυβέρνηση. Αυτό συνάδει σε μεγάλο βαθμό με το αναμενόμενο πρότυπο χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για νεότερες ηλικιακές ομάδες που μπορούν, για παράδειγμα, να δηλώσουν τους φόρους τους, να αλλάξουν τη διεύθυνσή τους ή να εγγραφούν για κοινωνικές παροχές, σε αντίθεση με τις ομάδες χρηστών μεγαλύτερης ηλικίας των οποίων η χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, όπως ο τομέας της ηλεκτρονικής υγείας, παρουσιάζει ένα αυξητικό βαθμό δυσκολίας.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Στα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα ζητήθηκε η άποψη τους σχετικά με το επίπεδο διαφάνειας στον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνησή τους χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα για την παροχή υπηρεσιών.

Στην Ελλάδα, την Κύπρο και τη Βουλγαρία, λίγο περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες ήταν ουδέτεροι όσον αφορά το επίπεδο διαφάνειας των κυβερνήσεών τους. Στην περίπτωση της Ελλάδας και της Κύπρου, οι υπόλοιπες απαντήσεις ήταν γενικά πολύ ανάμεικτες, με ορισμένους να θεωρούν ότι η κυβέρνηση είναι πολύ αδιαφανής, ενώ άλλοι πολύ διαφανείς. **Στην περίπτωση της Βουλγαρίας, η αντίληψη έκλινε περισσότερο προς την έλλειψη διαφάνειας στη χρήση δεδομένων.**

Η Νορβηγία και η Εσθονία ξεχωρίζουν με τον μεγαλύτερο αριθμό ερωτηθέντων να θεωρούν ότι η κυβέρνηση είναι διαφανής ή πολύ διαφανής στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται τα δεδομένα για την παροχή υπηρεσιών. Αυτές οι χώρες είχαν επίσης το μικρότερο ποσοστό ουδέτερων απαντήσεων (30,8% και 41,38% αντίστοιχα) και σχεδόν κανένας ερωτηθείς δεν θεωρούσαν την κυβέρνηση ως αδιαφανή.

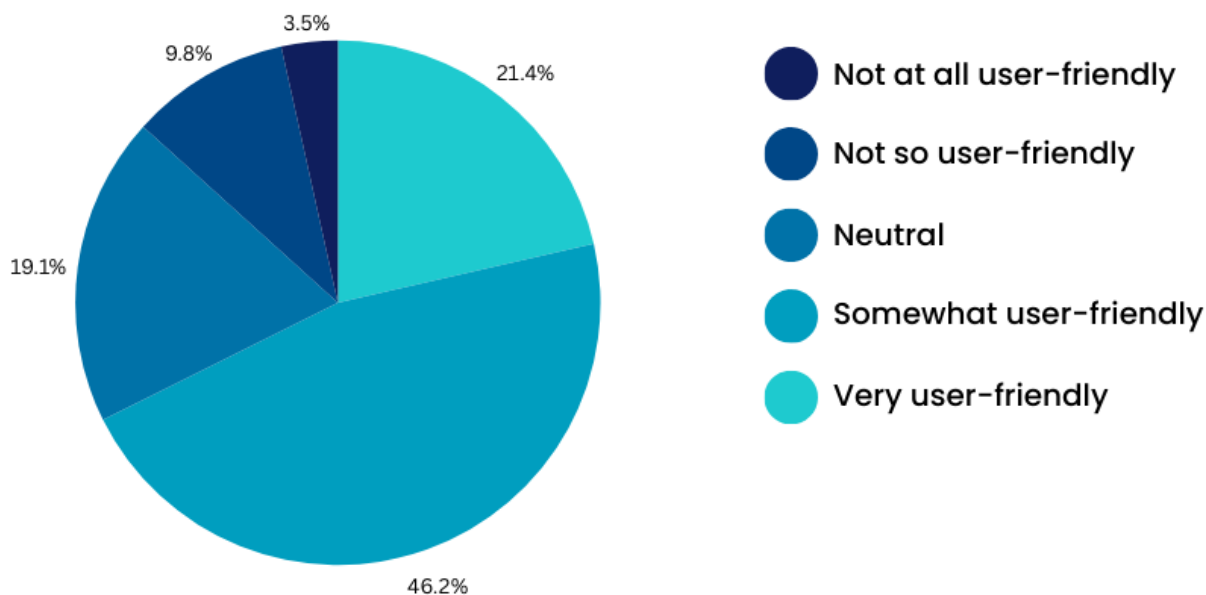
Ωστόσο, είναι αξιοσημείωτο ότι σε όλες τις χώρες ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων επέλεξε «το ουδέτερο» για να απαντήσει σε αυτή την ερώτηση. Δεδομένης της φύσης της ερώτησης, δεν είναι σαφές εάν οι ερωτηθέντες επιδεικνύουν ουδετερότητα ή αδιαφορία για την ερώτηση συνολικά ή απλώς πιστεύουν ότι η κυβέρνηση δεν είναι ούτε αδιαφανής ούτε απαραίτητα διαφανής στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα για την παροχή υπηρεσιών.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ



Διάγραμμα 6: Αντιλήψεις σχετικά με τη φιλικότητα προς τον χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η γραφική παράσταση πιο πάνω απεικονίζει την κατανομή των αντιλήψεων των ερωτηθέντων νέων σχετικά με τη φιλικότητα προς τον χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα τους. Όπως φαίνεται, η πλειοψηφία του 67,6% θεωρεί ότι οι υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι είτε σε κάποιο βαθμό είτε πολύ φιλικές προς τον χρήστη. Με βάση αυτό, μπορεί να ειπωθεί ότι η ικανοποίηση των νέων από τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπολείπεται ελαφρώς του 70% που ορίζεται ως δείκτης αναφοράς από το έργο.

Στις περισσότερες χώρες, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων διαπίστωσε ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι κάπως φιλικές προς τον χρήστη, γεγονός που, αν και θετικό, δείχνει ότι **πρέπει να καταβληθούν σημαντικές προσπάθειες από τις δημόσιες αρχές για την περαιτέρω βελτίωση της διεπαφής του χρήστη** με τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η Ελλάδα και η Κύπρος μοιράζονται μια κάπως παρόμοια κατανομή αντιλήψεων σχετικά με τη φιλικότητα προς τον χρήστη, καθώς το 48% και το 46,8% ισχυρίστηκαν ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες ήταν κάπως φιλικές προς τον χρήστη και περίπου το 16% πιστεύει ότι αυτές οι υπηρεσίες δεν είναι τόσο φιλικές προς τον χρήστη. Ωστόσο, ενώ το 16% πιστεύει επίσης ότι αυτές οι υπηρεσίες είναι πολύ φιλικές προς τον χρήστη στην Ελλάδα, σχεδόν κανένας ερωτηθείς δεν παρουσίασε αυτή την άποψη στην Κύπρο.

Οι απαντήσεις στην έρευνα στη Βουλγαρία ξεχώρισαν από αυτή την άποψη, καθώς το 63% των ερωτηθέντων διαπίστωσε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύ φιλικές προς το χρήστη και το 22,2% κάπως φιλικές, **καθιστώντας τη Βουλγαρία τη χώρα με τη μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη φιλικότητα προς το χρήστη των υπηρεσιών**. Στην Ιταλία, το 61,1% πιστεύει ότι οι υπηρεσίες είναι φιλικές προς τον χρήστη, ενώ το υπόλοιπο



Co-funded by
the European Union

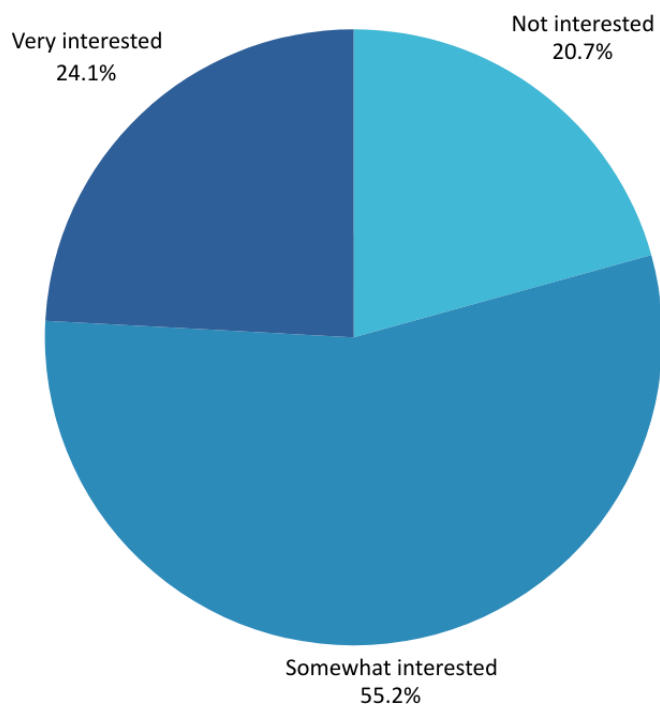
«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

κατανέμεται μεταξύ της ουδετερότητας και της αντίληψης ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζουν δυσκολία στη χρήση.

Οι πρωτοπόροι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Νορβηγία και Εσθονία μοιράζονται παρόμοιες κατανομές, αναφέροντας ότι το 26,9% και το 24,1% των ερωτηθέντων αντίστοιχα θεωρούν τις υπηρεσίες πολύ φιλικές προς τον χρήστη. Ωστόσο, ενώ το 55,17% στην Εσθονία θεωρεί επίσης αυτές τις υπηρεσίες κάπως φιλικές προς τον χρήστη, στη Νορβηγία ο αριθμός αυτός ήταν μόνο 38,5%. Οι ερωτηθέντες που ήταν δυσαρεστημένοι με τη φιλικότητα προς το χρήστη ήταν επίσης πιο σύνηθες στη Νορβηγία.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Οι ερωτηθέντες ρωτήθηκαν σχετικά με το ενδιαφέρον τους να συμμετάσχουν στις κυβερνητικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω διαδικτυακών μέσων, όπως μέσω πλατφορμών για να προτείνουν ιδέες/προτάσεις για πολιτικές, να ψηφίζουν διαδικτυακά για τοπικά και εθνικά θέματα και να συμμετάσχουν σε διαβουλεύσεις για τη σύνταξη νόμων. Το παρακάτω σχήμα απεικονίζει την κατανομή του ενδιαφέροντος μεταξύ των ερωτηθέντων. Όπως φαίνεται, **σχεδόν το 80% (79,3%) των ερωτηθέντων νέων ανέφεραν ότι ενδιαφέρονται τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό να συμμετάσχουν στην τοπική ανάπτυξη μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.**



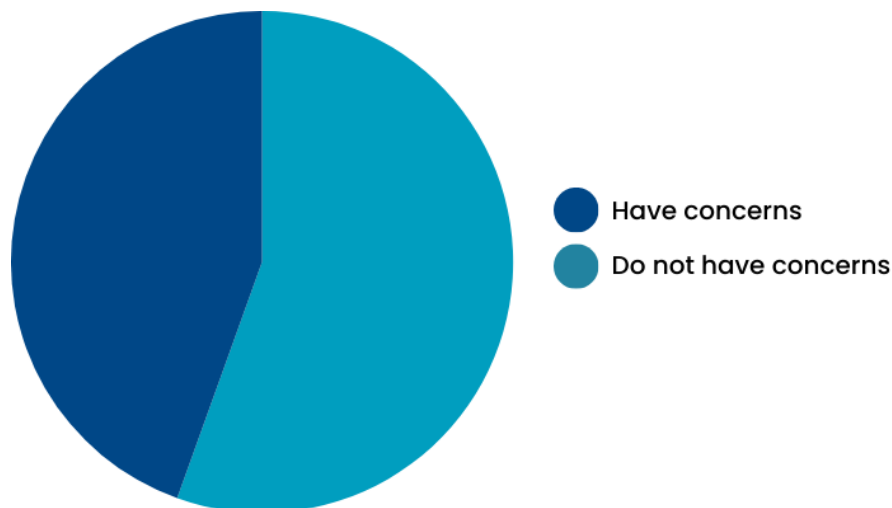
Εικόνα 7. Το ενδιαφέρον των νέων να συμμετέχουν στις κυβερνητικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω διαδικτυακών μέσων



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ



Σχήμα 8: Οι ερωτηθέντες απάντησαν στο ερώτημα «Έχετε ανησυχίες σχετικά με τη χρήση αυτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Συνολικά, λίγο λιγότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες (45,5%) ανέφεραν ότι έχουν ανησυχίες από την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ των ερωτηθέντων που ανέφεραν ότι έχουν ανησυχίες σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, **το απόρρητο** των δεδομένων ξεχώρισε ως η πιο κοινή ανησυχία στις περισσότερες χώρες εταίρους. Στην Ελλάδα, ένα συντριπτικό 94,7% των ερωτηθέντων νέων έδειξε αυτή την ανησυχία, η οποία φαίνεται να έρχεται σε αντίθεση με το 52% που ισχυρίστηκε ότι έχει ουδέτερα συναισθήματα σχετικά με την κυβερνητική διαφάνεια στη χρήση προσωπικών δεδομένων. **Στην Ιταλία, η δυσκολία πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπερίσχυσε των ανησυχιών σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων**, αντανakλώντας ενδεχομένως την ακόμη σε μεγάλο βαθμό άνιση πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ολόκληρη τη χώρα.

Μπορεί επίσης να παρατηρηθεί κάποια αντίθεση μεταξύ των ανησυχιών των ερωτηθέντων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε διάφορες χώρες, η οποία θα μπορούσε να σχετίζεται με τις γενικές τάσεις που υπάρχουν στις χώρες. Ενώ η έλλειψη εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση ήταν μεταξύ των πιο δημοφιλών ανησυχιών στη Βουλγαρία και την Κύπρο, μόνο ένας από τους ερωτηθέντες ανέφερε τέτοια ανησυχία στην Εσθονία, αντανakλώντας την υψηλή εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση της Εσθονίας.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στις περισσότερες χώρες, σημαντικός αριθμός ερωτηθέντων δήλωσε άγνοια του τρόπου με τον οποίο τα προσωπικά τους δεδομένα χρησιμοποιούνται από την κυβέρνηση για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το μεγαλύτερο ποσοστό άγνοιας σχετικά με τη χρήση δεδομένων παρατηρήθηκε στην Ελλάδα, όπου το 76% δήλωσε ότι είναι ως επί το πλείστον ή παντελώς άγνοια. Περίπου οι μισοί από τους ερωτηθέντες στην Κύπρο, τη Βουλγαρία, την Ιταλία και την Εσθονία επέδειξαν άγνοια. Η μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση παρατηρήθηκε στη Νορβηγία, όπου το 61,5% δήλωσε ότι γνώριζε τις περισσότερες φορές ή πάντα.

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Όταν ρωτήθηκαν για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι απαντήσεις διέφεραν σημαντικά μεταξύ των χωρών. Στην Ελλάδα, η περιορισμένη διαθεσιμότητα υπηρεσιών και τα ζητήματα ασφάλειας ήταν τα πιο σημαντικά εμπόδια, ενώ στην Κύπρο η δυσκολία διεπαφής του χρήστη χαρακτηρίστηκε ως η μεγαλύτερη πρόκληση. Στην Εσθονία και τη Νορβηγία, η περιορισμένη διαθεσιμότητα υπηρεσιών, οι ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, η έλλειψη γνώσεων και η δύσκολη διεπαφή χρήστη επισημάνθηκαν από ορισμένους ερωτηθέντες, ωστόσο, το ποσοστό απόκρισης ήταν εξαιρετικά χαμηλό συνολικά.

Αυτά τα διδάγματα θα έχουν μεγάλη σημασία για τις δημόσιες αρχές στις αντίστοιχες χώρες, διότι δείχνουν την ιεράρχηση προτεραιοτήτων που θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, η δημιουργία ενός μεγαλύτερου χαρτοφυλακίου διαθέσιμων υπηρεσιών απαιτεί διαφορετικούς πόρους και προσπάθειες από τη βελτίωση της φιλικότητας προς τον χρήστη σε ένα χαρτοφυλάκιο ήδη υπαρχουσών υπηρεσιών.

ΚΙΝΗΤΡΑ

Μεταξύ των κινήτρων για τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, **η εξοικονόμηση χρόνου και η βολικότητα ήταν αναμφισβήτητα οι πιο δημοφιλείς επιλογές** μεταξύ των νέων σε όλες τις χώρες. Στην Ελλάδα, το 100% των ερωτηθέντων επέλεξε την εξοικονόμηση χρόνου ως κίνητρο για τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η επιλογή αυτή ήταν σχεδόν εξίσου δημοφιλής στην Κύπρο (96,7%), την Εσθονία (96,6%) και την Ιταλία (83,3%).

Ελαφρώς λιγότεροι ερωτηθέντες επέλεξαν την βολικότητα ως κίνητρό τους, ωστόσο φάνηκε να είναι ο δεύτερος πιο δημοφιλής λόγος σε όλες τις χώρες. Για παράδειγμα, στην Εσθονία και την Κύπρο η βολικότητα επιλέχθηκε ως κίνητρο από το 89,7% και το 83,3% αντίστοιχα. Στη Νορβηγία και την Εσθονία, οι ερωτηθέντες σημείωσαν επιπλέον την επίδραση στις τοπικές αποφάσεις ως κίνητρο, με το 33,3% και το 17,2% των ερωτηθέντων να επιλέγουν αυτή την επιλογή. Αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να αντικατοπτρίζει τη φύση της διαθεσιμότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτές τις χώρες, γεγονός που επιτρέπει μεγαλύτερη άμεση αλληλεπίδραση με τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων, όπως το i-Voting στην Εσθονία.



Co-funded by
the European Union

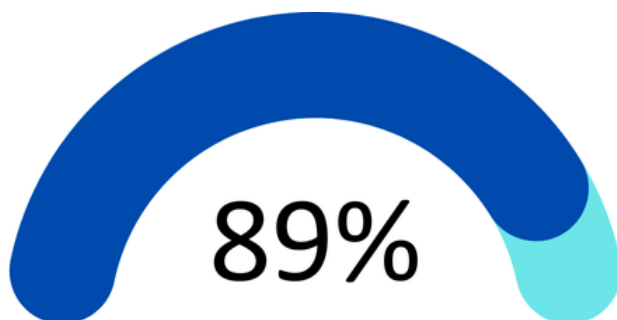
«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Μόνο το 14% των ερωτηθέντων συνολικά, συμπεριλαμβανομένων όλων των χωρών, θεώρησαν ότι η μεγαλύτερη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο αποτελεί κίνητρο για τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ενώ, αφενός, αυτό θα μπορούσε απλώς να οφείλεται στο γεγονός ότι άλλα κίνητρα, όπως η «εξοικονόμηση χρόνου», ασκούν μεγαλύτερη επιρροή στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφετέρου θα μπορούσε να αντικατοπτρίζει ότι ένας σημαντικός αριθμός νέων δεν παρακινείται από τις επιλογές δημοκρατικής συμμετοχής συνολικά. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να καταβληθούν μεγαλύτερες προσπάθειες από τις δημόσιες αρχές για να ενθαρρυνθεί η νεολαία να συμμετέχει εξ αρχής στη λήψη κυβερνητικών και δημοκρατικών αποφάσεων.



Μελλοντικές κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Αυτή η ενότητα ερωτήσεων αποσκοπούσε στην κατανόηση του οράματος των νέων για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών ανησυχιών.



των νέων ερωτηθέντων ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν τουλάχιστον μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον. Αυτό υπερβαίνει το όριο αναφοράς του 80% που καθορίστηκε στην αρχή του έργου.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Για να γίνουν κατανοητές οι προσδοκίες των νέων σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ζητήθηκε πρώτα από τους ερωτηθέντες να επισημάνουν όλα τα χαρακτηριστικά που θα ήταν σημαντικά σε μια ιδανική πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για διαδικτυακές υπηρεσίες ως επιλογές τη φιλικότητα προς το χρήστη, τις πολύγλωσσες επιλογές, τις σαφείς και συνοπτικές πληροφορίες σχετικά με κυβερνητικές υπηρεσίες, την ασφάλεια στα ηλεκτρονικά έντυπα και εφαρμογές, στα διαδραστικά χαρακτηριστικά για τη συμμετοχή του κοινού, την παρακολούθηση αιτημάτων υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες και την ενσωμάτωση σε πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης.

Από αυτές τις επιλογές, η **φιλικότητα προς τον χρήστη επιλέχθηκε ως το σημαντικότερο χαρακτηριστικό για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλες τις χώρες εταίρους** (100% στην Εσθονία, 96,3% στη Νορβηγία, 92% στην Ελλάδα). Στην Κύπρο, την Εσθονία, την Ελλάδα και τη Νορβηγία, η διαθεσιμότητα σαφών και περιεκτικών πληροφοριών σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες επισημάνθηκε ως απαραίτητη από τους περισσότερους ερωτηθέντες. Ειδικότερα, η φιλικότητα προς τον χρήστη τέθηκε ως η πιο σημαντική πτυχή ακόμη και σε χώρες που απολαμβάνουν ένα πολύ ώριμο περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι, επομένως, σαφές ότι ο τομέας αυτός χρήζει σημαντικών επενδύσεων και ότι η απλή παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, ακόμη και με μέτρια εμπειρία χρήστη, δεν αρκεί.

Ορισμένα χαρακτηριστικά διέφεραν ως προς τη δημοτικότητα μεταξύ των χωρών. Για παράδειγμα, ενώ η ασφάλεια επιλέχθηκε ως σημαντικό χαρακτηριστικό από τους Κύπριους ερωτηθέντες, τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες ήταν πολύ δημοφιλή μόνο στη Νορβηγία (81,5%), τα ασφαλή ηλεκτρονικά έντυπα στην Εσθονία (86,2%) και η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των αιτημάτων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα (92%) και την Ιταλία (66,7%). **Η ύπαρξη πολύγλωσσων επιλογών ως απαραίτητο χαρακτηριστικό ήταν επίσης δημοφιλής μόνο στη Νορβηγία (81,5%) και τη Βουλγαρία.**

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ορισμένες επιλογές ξεχώρισαν για τη λήψη λιγότερων ποσοστών. Για παράδειγμα, σε αρκετές χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Ιταλίας, της Ελλάδας, της Νορβηγίας και της Κύπρου, η ενσωμάτωση με πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης ήταν η λιγότερο δημοφιλής επιλογή ως σημαντικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη Βουλγαρία, η προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία ήταν μεταξύ των επιλογών για τη λήψη λιγότερων ποσοστών, ενώ στην Εσθονία, λιγότερο δημοφιλής ήταν η ύπαρξη διαδραστικών χαρακτηριστικών για τη συμμετοχή του κοινού σε πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεγονός που προκαλεί ελαφρά έκπληξη, δεδομένου ότι αρκετοί ερωτηθέντες πρότειναν ότι η συμμετοχή των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να αντιμετωπιστεί καταδεικνύοντας πώς η φωνή των νέων μπορεί να επηρεάσει αργότερα στην έρευνα.

Η διαθεσιμότητα πολύγλωσσων επιλογών και διαδραστικών λειτουργιών, όπως οι έρευνες, ήταν επίσης μάλλον μη δημοφιλής στις περισσότερες χώρες. Παρ' όλα αυτά, **ακόμη και τα πιο αντιδημοφιλή χαρακτηριστικά έλαβαν σημαντικό ποσοστό ψήφων** σε όλες τις χώρες.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν επίσης να επιλέξουν δεξιότητες και γνώσεις που, κατά την άποψή τους, είναι σημαντικές για τους νέους ώστε να είναι σε θέση να συμμετέχουν αποτελεσματικά σε δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συνολικά, οι τεχνικές δεξιότητες αναγνωρίστηκαν σε όλες τις χώρες εταίρους ως αναπόσπαστη δεξιότητα, καθώς η επιλογή αυτή επιλέχθηκε από τουλάχιστον το 70% των ερωτηθέντων σε όλες τις χώρες.

Στη Νορβηγία και την Εσθονία, το υψηλότερο ποσοστό των ερωτηθέντων (85,2% και 82,8% αντίστοιχα) πιστεύει ότι η **γνώση των διαδικασιών της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ενασχόλησης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Ενώ ορισμένοι ερωτηθέντες επέλεξαν αυτή την επιλογή και σε άλλες χώρες (70% στην Κύπρο, 61,1% στην Ιταλία και 40% στην Ελλάδα), άλλες δεξιότητες θεωρήθηκαν πιο σημαντικές. Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων δεν επιλέχθηκαν ως απαραίτητες από τους νέους σε καμία χώρα εταίρο.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Όταν ρωτήθηκαν για τις μεγαλύτερες ανησυχίες σχετικά με το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η **προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής ήταν και πάλι στην πρώτη γραμμή σε όλες τις χώρες**.

Στην Ιταλία, η **διαρκής ανησυχία για την εμβάθυνση του αστικού και αγροτικού χάσματος είναι επίσης παρούσα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενώ αναφέρθηκε και ο αποκλεισμός των ηλικιωμένων**. Αυτό θα μπορούσε να αντικατοπτρίζει τον συνεχιζόμενο αγώνα της χώρας για τη διασφάλιση ευρείας πρόσβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ψηφιακές τεχνολογίες συνολικά.

Αρκετοί ερωτηθέντες σε διάφορες χώρες εξέφρασαν επίσης ανησυχίες σχετικά με την ικανότητα των δημόσιων οργανισμών να προσφέρουν συνοπτικές και ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον. Οι Κύπριοι ερωτηθέντες ανέφεραν ανησυχίες σχετικά με την **έλλειψη συνέπειας στην προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** μεταξύ διαφορετικών αρχών, καθώς και την έλλειψη δέσμευσης παρακολούθησης από διαφορετικές αρχές. Ομοίως, οι Βούλγαροι ερωτηθέντες ανέφεραν την αργή εφαρμογή ως πιθανό ανασταλτικό παράγοντα. Στην Εσθονία, **αναφέρθηκαν ανησυχίες σχετικά με την έλλειψη πόρων στον δημόσιο τομέα για την προστασία των δεδομένων** – οι παρατηρήσεις αυτές είναι ιδιαίτερα οδυνηρές σε μια χρονική στιγμή όπου το χαρτοφυλάκιο το Γραφείο του Γενικού Διευθυντή Πληροφοριών μεταφέρεται από το Υπουργείο Οικονομίας και Επικοινωνίας στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.

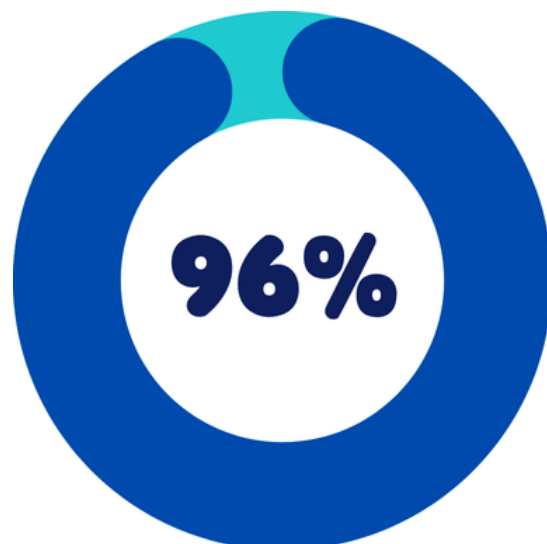
Σε αρκετές χώρες, αναφέρθηκαν επίσης ανησυχίες σχετικά με την κατάχρηση δεδομένων και πληροφοριών από την κυβέρνηση. Στην Ελλάδα, οι ερωτηθέντες εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με την τεχνολογική επιτήρηση που αναφέρεται τόσο στην επιρροή της κυβέρνησης όσο και του ιδιωτικού τομέα, ενώ στη Νορβηγία λέξεις όπως κακή πληροφόρηση και παραπληροφόρηση ήταν πιο διαδεδομένες, υποδεικνύοντας έτσι τόσο την πιθανότητα εγχώριας όσο και ξένης επιρροής. Στην Ιταλία και την Εσθονία, οι ανησυχίες σχετικά με την κατάχρηση της τεχνητής νοημοσύνης αναφέρθηκαν συγκεκριμένα. Πιο συγκεκριμένα, στην Εσθονία, ορισμένες απαντήσεις εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με έναν πιθανό ανταγωνισμό **όσον αφορά την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης**.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



των νέων που απάντησαν έδωσαν συγκεκριμένες, επεξεργασμένες εισηγήσεις όταν τους ζητήθηκε να προτείνουν τρόπους για την ενθάρρυνση της μεγαλύτερης συμμετοχής των νέων σε δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλοί ερωτηθέντες επεσήμαναν την ανάγκη αποτελεσματικότερης ενημέρωσης σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τον σκοπό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ των πιο δημοφιλών σχολίων ήταν η σημασία των εκστρατειών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την προσέλκυση της συμμετοχής των νέων στις κυβερνητικές δραστηριότητες γενικά. Επιπλέον, **οι Εσθονοί ερωτηθέντες τόνισαν την ανάγκη εισαγωγής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως παράγοντα διευκόλυνσης των αλληλεπιδράσεων με την κυβέρνηση σε πρώιμο στάδιο και πιο συστηματικά στα σχολεία.**

Αρκετοί ερωτηθέντες από όλες τις χώρες αναφέρθηκαν επίσης στη σημασία της δημιουργίας ενός αισθήματος ιδιοκτησίας στους νέους και της ανάδειξης σε αυτούς της αξίας της συμμετοχής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για παράδειγμα, οι ερωτηθέντες στην Κύπρο και τη Νορβηγία πρότειναν να αναπτυχθούν πιο άμεσες ευκαιρίες συμμετοχής και δέσμευσης, ώστε να αυξηθεί η αίσθηση ένταξης των νέων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Οι Ιταλοί ερωτηθέντες πρότειναν ότι η συμμετοχή θα μπορούσε να αυξηθεί εάν οι νέοι συμμετείχαν στην ανάπτυξη και τη διαμόρφωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την αρχή, καθώς και με τη **διοργάνωση περισσότερων hackathons και διαγωνισμών για την παροχή κινήτρων** συμμετοχής. Είναι ενδιαφέρον ότι οι ερωτηθέντες σε αρκετές χώρες όπως η Ελλάδα και η Βουλγαρία πρότειναν επίσης ότι η συμμετοχή των νέων θα μπορούσε να αυξηθεί μέσω της εισαγωγής συστημάτων ανταμοιβής για τη συμμετοχή.

Συνολικά, όλες αυτές οι προτάσεις συνάδουν με τη γενική συμφωνία μεταξύ των χωρών: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός θεωρείται καθαρά θετικός παράγοντας που συμβάλλει στην ποιότητα ζωής των πολιτών, υπό την προϋπόθεση ότι λαμβάνεται υπόψη η φιλικότητα προς τον χρήστη, ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες εξοικονομούν χρόνο και άγχος, ότι η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο αποτελεί σταθερό επίκεντρο και ότι η χρήση των δεδομένων των πολιτών αντιμετωπίζεται με διαφάνεια.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Σημειώσεις εθνικών συγγραφέων

Αυτή η ενότητα αντικατοπτρίζει τα συμπεράσματα και τις σημειώσεις των ερευνητών.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Πρώτον, ζητήθηκε από τους ερευνητές να αναλογιστούν σχετικά με τα αποτελέσματα της έρευνας κατά πόσον το εκπαιδευτικό επίπεδο ή το επάγγελμα φαίνεται να επηρεάζουν την ευαισθητοποίηση ενός ατόμου σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με οποιονδήποτε ουσιαστικό τρόπο. Σε αρκετές χώρες, οι συσχετίσεις μεταξύ αυτών των παραγόντων φάνηκαν να είναι αμελητέες, όπως στην Ελλάδα και τη Νορβηγία. Αντίθετα, **οι Ιταλοί συγγραφείς θεώρησαν ότι τόσο το επίπεδο εκπαίδευσης όσο και το καθεστώς απασχόλησης φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά το πόσο εξοικειωμένοι ήταν οι νέοι με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**, καθώς οι εργαζόμενοι επαγγελματίες με τουλάχιστον πανεπιστημιακό πτυχίο έδειξαν μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση. Στη Βουλγαρία, διαπιστώθηκε επίσης ότι οι ερωτηθέντες με πανεπιστημιακό επίπεδο εκπαίδευσης ήταν πιο πιθανό να γνωρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ωστόσο, στην περίπτωση αυτή φάνηκε να είναι ανεξάρτητα από το καθεστώς εργασίας ή σπουδών. Επιπλέον, εξήχθη το συμπέρασμα ότι η τριτοβάθμια εκπαίδευση γενικά έδειξε μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση στην Εσθονία και ότι **οι εργαζόμενοι έχουν μεγαλύτερη επίγνωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από ό,τι οι άνεργοι νέοι και φοιτητές στην Κύπρο**.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΣΤΑΣΕΙΣ

Ήταν επίσης ενδιαφέρον να δούμε αν το επίπεδο εκπαίδευσης ή απασχόλησης επηρέασε το ενδιαφέρον των νέων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρκετές χώρες διαπίστωσαν ότι το επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης συχνά συνοδεύεται από μεγαλύτερο ενδιαφέρον για συμμετοχή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στην Κύπρο και τη Νορβηγία, διαπιστώθηκε ακόμη ότι τα άτομα με πτυχίο MA είχαν υψηλότερο ενδιαφέρον από τους αποφοίτους BA. Η Κύπρος και η Ιταλία διαπίστωσαν επιπλέον ότι οι εργαζόμενοι επαγγελματίες έδειξαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον από τους φοιτητές και τους άνεργους ερωτηθέντες. Στην περίπτωση της Εσθονίας και της Ελλάδας, τα αποτελέσματα σχετικά με αυτό ήταν ασαφή.

Κατά την εξέταση του κατά πόσον η εκπαίδευση ή το επάγγελμα επηρέασαν τη στάση των ατόμων απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι περισσότερες χώρες δεν εντόπισαν σημαντικές τάσεις. Στην περίπτωση της Βουλγαρίας, οι ερευνητές πιστεύουν ότι παρόμοιες συμπεριφορές θα μπορούσαν να προκληθούν από την περιορισμένη διαθεσιμότητα διαδικτυακών υπηρεσιών στη χώρα. Μόνο στην Ιταλία σημειώθηκε ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης, τόσο πιο διακριτές ανησυχίες σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τέθηκαν από τους ερωτηθέντες. Για παράδειγμα, **τα άτομα με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης εξέφρασαν γενικές ανησυχίες, όπως η προστασία των δεδομένων και η ασφάλεια, ενώ τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης π.χ στην Ιταλία ανέφεραν πιο ειδικές ανησυχίες, όπως η προσβασιμότητα, η θεσμική εμπιστοσύνη και η συμμετοχικότητα**.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Συνεντεύξεις ΠΑ (Εργασία 2.5)

Εισαγωγή

Σε αυτή την ενότητα, οι ερευνητές με βάση την εμπειρία τους εργάστηκαν στην προετοιμασία και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με δημόσιους διοικητικούς υπαλλήλους, αφού εξέτασαν τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της μεθοδολογίας συνολικά. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν σε χώρες-εταίρους από τον Ιούνιο του 2024 έως τον Αύγουστο του 2024. Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 31 δημόσιες αρχές (τουλάχιστον 5 ανά χώρα), γεγονός που συνάδει με δείκτες ποιότητας του έργου. Επιπλέον, σχεδόν όλες οι δημόσιες αρχές που έλαβαν μέρος στην έρευνα είτε επιβλέπουν την ανάπτυξη και εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντός του οργανισμού τους είτε έχουν εμπειρία στη διαμόρφωση του πλαισίου πολιτικής και των στρατηγικών γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το υπόδειγμα ερωτήσεων των συνεντεύξεων παρατίθεται στην παρούσα έκθεση (παράρτημα 2).

Οι ερευνητές κλήθηκαν αρχικά να περιγράψουν τη διαδικασία επικοινωνίας με τις δημόσιες αρχές στη χώρα τους. Γενικά, μπορεί να ειπωθεί ότι η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις ήταν μια κοινή πρόκληση, καθώς λόγω των καλοκαιρινών διακοπών πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι είτε ήταν μη προσβάσιμοι είτε δεν επιθυμούσαν την προσωπική συνάντηση. Όλες οι χώρες ανέφεραν ότι, ως πρώτο βήμα, ενημέρωσαν τις δημόσιες αρχές για τον σκοπό και τους στόχους του έργου, έτσι ώστε να κατανοήσουν τη σημασία και τον ρόλο των συνεντεύξεων και να δημιουργηθεί εμπιστοσύνη. Σε γενικές γραμμές, όλοι οι δημόσιες αρχές προσεγγίστηκαν πρώτα είτε μέσω LinkedIn, ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικής κλήσης ή με χρήση κειμένου. Πολλές χώρες επεσήμαναν επίσης ότι καθοριστικό ρόλο στην επικοινωνία με τις δημόσιες αρχές συνέβαλε και η προηγούμενη επικοινωνία με αυτούς τους οργανισμούς. Αυτό συνέβη για παράδειγμα στην περίπτωση της Νορβηγίας, της Εσθονίας και της Ιταλίας. Οι ερευνητές επεσήμαναν επίσης ότι η επιλογή των δημόσιων διοικητικών υπαλλήλων με τους οποίους επικοινωνήσαν βασίστηκε στην εμπλοκή τους στο σχετικό θέμα, καθώς και στη διασφάλιση της ευρύτερης δυνατής διαφορετικότητας των ερωτηθέντων.

Μέθοδος συνέντευξης

Οι μέθοδοι συνέντευξης εξαρτώνταν σε μεγάλο βαθμό από τη διαθεσιμότητα και τις προτιμήσεις των δημόσιων λειτουργών με τους οποίους επικοινωνήσαμε. Η Ελλάδα και η Βουλγαρία ανέφεραν ότι οι ερωτηθέντες δεν είχαν πρόβλημα να έχουν προσωπικές συνεντεύξεις, αλλά δεδομένης της θερινής περιόδου και των διαφορών στην τοποθεσίες αυτό δεν ήταν δυνατό. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν είτε διαδικτυακά, μέσω καναλιών όπως το Zoom, μέσω τηλεφώνου ή ακόμα και με απλή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Μόνο η Βουλγαρία ανέφερε ότι είχε δύο προσωπικές συνεντεύξεις.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

Οι οργανισμοί που επιλέχθηκαν για συνέντευξη διέφεραν πολύ ανά χώρα. Στην περίπτωση της Ιταλίας, όλοι οι ερωτηθέντες ήταν δήμαρχοι και μέλη δημοτικών συμβουλίων. Όλοι οι ερωτηθέντες συμμετείχαν άμεσα στη διαχείριση και την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποικιλομορφία επιτεύχθηκε μέσω της γεωγραφικής θέσης.

Στην Ελλάδα, δύο ερωτηθέντες εκπροσωπούσαν δήμους, ένας πανεπιστήμιο και δύο εκπροσωπούσαν δύο διαφορετικά εμπορικά επιμελητήρια. Ομοίως, όλοι οι ερωτηθέντες είχαν την έδρα τους σε διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες, οι οποίες αντιπροσώπευαν τόσο αστικές περιοχές υψηλής πληθυσμιακής πυκνότητας όσο και αγροτικές περιοχές χαμηλής πυκνότητας.

Η Κύπρος ήταν η μόνη χώρα που πραγματοποίησε έξι συνεντεύξεις. Μεταξύ των ερωτηθέντων ήταν εκπρόσωπος του Κέντρου Παραγωγικότητας, εκπρόσωπος του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου, Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, εκπρόσωπος του Πανεπιστημίου Κύπρου και εκπρόσωποι του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής. Στην περίπτωση αυτή, όλες οι ΠΠ επιλέχθηκαν αρχικά με βάση την εμπλοκή τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη συνεργασία τους με την νεολαία.

Στη Βουλγαρία, καταβλήθηκε προσπάθεια επικοινωνίας με διάφορους δημόσιους οργανισμούς. Ως εκ τούτου, μεταξύ των ερωτηθέντων περιλαμβάνονταν ένας εκπρόσωπος ενός μικρού δήμου, ένας εκπρόσωπος ενός μεγάλου δήμου, δύο εκπρόσωποι υπουργείων και μια αρχή της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας.

Στη Νορβηγία, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με εκπροσώπους της Νορβηγικής Διοίκησης Εργασίας και Πρόνοιας, μιας εθνικής βιβλιοθήκης, της Στατιστικής υπηρεσίας της Νορβηγίας, του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου του Όσλο και ενός δήμου.

Στην Εσθονία, οι ερωτηθέντες ήταν εργαζόμενοι στο Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων και Επικοινωνιών, στο Υπουργείο Εσωτερικών, στην Αρχή Πληροφοριακών Συστημάτων και σε δύο χωριστά ιδρύματα εντός της κυβέρνησης της πόλης του Ταλίν. Τρεις από τους πέντε ερωτηθέντες επιβλέπουν κάποια πτυχή της εφαρμογής/πολιτικής της τεχνολογίας στο ίδρυμά τους.

Βασικά ευρήματα

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ

Έργα και στρατηγικές εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρθηκαν από δημόσιους οργανισμούς σε όλες τις χώρες εταίρους και όλοι οι ερωτηθέντες κατανοούν τη σημασία της ψηφιοποίησης στην πρόσβαση σε υπηρεσίες εντός του οργανισμού και της χώρας τους. Ωστόσο, το πεδίο εφαρμογής και το βάθος των έργων εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διέφεραν ανάλογα με το ίδρυμα καθώς και τη χώρα. Συνηθέστερα, οι δημόσιες αρχές αναφέρθηκαν στις προσπάθειες του οργανισμού τους να προσφέρουν πληροφορίες και πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω ψηφιακών πλατφορμών/δικτυακών τόπων του ιδρύματός τους.

Στη Νορβηγία, η πλειονότητα των υπηρεσιών που είναι προσβάσιμες στους πολίτες και παρέχονται από την



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

κυβέρνηση σε οποιοδήποτε επίπεδο είναι ήδη ψηφιακές, γεγονός που αντικατοπτρίζεται στις απαντήσεις στις συνεντεύξεις, καθώς όλοι οι ερωτηθέντες ανέπτυξαν μια ποικιλία ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών που προσφέρονται από το ίδρυμά τους. Ένα σαφές παράδειγμα είναι ο τομέας της υγείας στη Νορβηγία, καθώς ο εκπρόσωπος του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου του Όσλο επεσήμανε ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται σχεδόν από το 100% των εγγεγραμμένων/νόμιμων κατοίκων στη Νορβηγία. Παρόμοια περίπτωση προέκυψε από συνεντεύξεις με εσθονούς και κύπριους δημόσιους οργανισμούς. Δεδομένου του ιδιαίτερα ψηφιοποιημένου επιπέδου παροχής υπηρεσιών του δημόσιου τομέα στην Εσθονία, αρκετοί ερωτηθέντες τόνισαν ότι ο οργανισμός τους εστιάζει πρωτίστως στη βελτίωση της ποιότητας των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών μέσω, για παράδειγμα, της ομαδοποίησης υπηρεσιών γύρω από ένα συγκεκριμένο γεγονός της ζωής και της επιδίωξης μιας πιο προληπτικής παροχής υπηρεσιών αντί της καθιέρωσης της ψηφιοποίησης εξαρχής. Στην Κύπρο και την Ελλάδα, παρόμοια, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί ανέφεραν ήδη συγκεκριμένες και περίπλοκες υπηρεσίες και προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην Κύπρο, οι συνεντεύξεις και με τους δύο εκπροσώπους των υπουργείων τόνισαν την εστίαση τους στην προσπάθεια επέκτασης και ενίσχυσης των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, στις χώρες αυτές ήταν σαφές ότι οι προσπάθειες επικεντρώνονται σε μεγάλο βαθμό στη βελτίωση και όχι στη δημιουργία βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην Ελλάδα, επίσης, όλες οι αρχές αναφέρθηκαν σε πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών, όπως πλατφόρμες των δήμων που προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες για δημόσια διαβούλευση/συζήτηση σχετικά με θέματα των δήμων και μια πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που επιτρέπει την πρόσβαση σε ακαδημαϊκά αρχεία, επικοινωνία και διοικητικές εργασίες στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Συνεντεύξεις με εκπροσώπους ιταλικών δήμων αποκάλυψαν **ελλείψεις στην τρέχουσα κατάσταση εφαρμογής των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ιταλία**. Ενώ πολλές πρωτοβουλίες για την ψηφιοποίηση έχουν εισαχθεί σε εθνικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής ενός συστήματος δημόσιας ψηφιακής ταυτότητας και μιας πλατφόρμας πληρωμών στη δημόσια διοίκηση, μεταξύ άλλων, οι συνεντεύξεις αντικατοπτρίζουν μια σημαντική πτώση που οφείλεται στη συνεχή έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων μεταξύ μεγάλων τμημάτων του πληθυσμού. Έμφαση δόθηκε στη **σημασία της πλαισίωσης της υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών με πιο συστηματοποιημένα προγράμματα ψηφιακού αλφαριθμητισμού**. Ομοίως στη Βουλγαρία, αν και οι συνεντεύξεις έδειξαν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις κρατικές και τοπικές διοικήσεις έχει σημειώσει πρόοδο τα τελευταία χρόνια, η διαδικασία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις τοπικές αρχές είναι **βραδύτερη από ό,τι σε εθνικό επίπεδο**.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

Όταν ρωτήθηκαν σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας στις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από κοινού όλες οι δημόσιες αρχές ανέφεραν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων όπως το GDPR. **Γενικά, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί επέδειξαν υψηλό επίπεδο κατανόησης και σημασίας που δόθηκε στα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας της προσωπική ζωής στις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι οργανισμοί επέδειξαν επίσης επίγνωση του αρμόδιου φορέα/ιδρύματος για



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ζητήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια. Στην περίπτωση της Ελλάδας και της Ιταλίας, όλες οι αρχές που ερωτήθηκαν ανέφεραν ότι είχαν δικό τους υπεύθυνο προστασίας δεδομένων για την παρακολούθηση και την ανάληψη δράσεων αρμόδιων για θέματα ασφάλειας με την υποστήριξη των τεχνικών τμημάτων τους. Σε άλλες περιπτώσεις, οι οργανισμοί αναφέρθηκαν στη συνεργασία με εξωτερικές νομικές οντότητες και ιδρύματα για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανόνες ασφαλείας, όπως στην περίπτωση της Εσθονίας, όπου, για παράδειγμα, το Υπουργείο Εσωτερικών διαβουλεύεται με το Υπουργείο Δικαιοσύνης και την Επιθεώρηση Προστασίας Δεδομένων.

Αρκετές δημόσιες αρχές ανέδειξαν επίσης τη σημασία των μέτρων ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και στα μέτρα κρυπτογράφησης. Για παράδειγμα, εκπρόσωποι της NAV (Νορβηγική Διοίκηση Πρόνοιας και Εργασίας) και του Δήμου του Όσλο στη Νορβηγία ανέφεραν ότι το ίδρυμά τους χρησιμοποιεί μέτρα προστασίας υψηλού επιπέδου, διασφαλίζοντας ότι όλα τα δεδομένα είναι κρυπτογραφημένα. Στην Εσθονία, ο κρυπτογραφημένος χαρακτήρας της πλατφόρμας ανταλλαγής δεδομένων X-Road, η ραχοκοκαλιά για τις περισσότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Εσθονία, τονίστηκε ως βάση για τη μείωση του κινδύνου απάτης για τη ψηφιακής ταυτότητας. Στην περίπτωση της Ιταλίας, αρκετοί εκπρόσωποι δήμων αναγνώρισαν την ανάγκη βελτίωσης των μέτρων κυβερνοασφάλειας μέσω, για παράδειγμα, της υιοθέτησης νέων τεχνικών κρυπτογράφησης, της εφαρμογής προηγμένων συστημάτων παρακολούθησης και της στενότερης συνεργασίας με εξωτερικούς εμπειρογνώμονες για τη διενέργεια τακτικών ελέγχων ασφαλείας.

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Οι περισσότερες χώρες ανέφεραν ποικίλες πρωτοβουλίες κατάρτισης και εκπαίδευσης που αναπτύχθηκαν από διάφορες δημόσιες αρχές και αποσκοπούν στη βελτίωση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και της ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Από αυτή την άποψη, τα αποτελέσματα της συνέντευξης από τη Βουλγαρία ξεχώρισαν περισσότερο, καθώς οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι **τα μεμονωμένα ιδρύματα στη Βουλγαρία δεν καταβάλλουν επί του παρόντος αρκετές προσπάθειες για να εκπαιδεύσουν τους ντόπιους σχετικά με το πώς/γιατί πρέπει να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ότι η ανεπαρκής προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένα από τα κύρια μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.**

Εκπρόσωποι υπουργείων από διάφορες χώρες αναφέρθηκαν σε εκτεταμένα προγράμματα κατάρτισης και εργαστήρια εθνικού επιπέδου για να βοηθήσουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν καλύτερα και να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην Κύπρο, για παράδειγμα, ο εκπρόσωπος του Κέντρου Παραγωγικότητας αναφέρθηκε σε εκπαιδεύσεις που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, συμπεριλαμβανομένης της πλοήγησης σε διαδικτυακές πύλες, της πρόσβασης σε κυβερνητικές υπηρεσίες και της χρήσης ψηφιακών εργαλείων που προσφέρονται σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής και οργανισμούς όπως η ΑνΑΔ (Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού). Ορισμένες αρχές ανέφεραν επίσης ότι επικεντρώνονται περισσότερο στην κατάρτιση επιχειρηματικών πελατών, όπως η Αρχή Πληροφοριακών Συστημάτων στην Εσθονία. Αρκετές χώρες ανέφεραν επίσης **πρωτοβουλίες κατάρτισης σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης/δήμου**. Για παράδειγμα, στην Ιταλία ο δήμος του Τίτο υλοποιεί εβδομαδιαία μαθήματα στη δημοτική βιβλιοθήκη, με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της χρήσης ψηφιακών



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

υπηρεσιών από τους πολίτες. Παρόμοιες πρωτοβουλίες καθοδηγούνται από την Περιφέρεια Grunelokka στη Νορβηγία, τον Δήμο Ιωαννίνων στην Ελλάδα και την Δημοτική Αρχή του Ταλίν στην Εσθονία.

Συγκεκριμένα, λίγες δημόσιες αρχές ανέφεραν προγράμματα που απευθύνονται ειδικά στη νεολαία. Αντ' αυτού, τα περισσότερα αναφερόμενα έργα και πρωτοβουλίες κατάρτισης επικεντρώνονται στους ηλικιωμένους και τις περιθωριοποιημένες μειονοτικές ομάδες, με εξαίρεση τη σειρά εργαστηρίων του ONEK (Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου) σχετικά με τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που απευθύνονται σε νέους ηλικίας 16-35 ετών στην Κύπρο. Ωστόσο, αυτό θα μπορούσε να εξηγηθεί από την ιδιαίτερη εστίαση του ερωτηθέντος ιδρύματος στη βελτίωση της συμβολής των νέων στη χάραξη πολιτικής.

ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Όσον αφορά τη μέτρηση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων διέφεραν σημαντικά μεταξύ χωρών και αρχών. Σε όλες τις χώρες, η πιο συχνά αναφερόμενη μέτρηση για την ποιότητα και την επιτυχία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν κάποιο είδος έρευνας ικανοποίησης των χρηστών. Ωστόσο, το είδος των ερευνών που χρησιμοποιήθηκαν ως ανατροφοδότηση για την επιτυχία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διέφερε ως προς την ιδιαιτερότητά τους σε συγκεκριμένες υπηρεσίες και ως προς τις μετρήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για τη συμπλήρωσή τους.

Για παράδειγμα, σε αρκετές χώρες, όπως η Εσθονία και η Ιταλία, οι εκπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης/των δήμων ανέφεραν ότι βασίζονταν κυρίως σε γενικότερα, τυποποιημένα έντυπα ανατροφοδότησης, όπως ετήσια ερωτηματολόγια που ζητούσαν από τους χρήστες να αναφέρουν το επίπεδο ικανοποίησης από διάφορες υπηρεσίες. Αντίθετα, ο εκπρόσωπος της Αρχής Πληροφοριακών Συστημάτων περιέγραψε μια πιο περίπλοκη αξιολόγηση ποιοτικού ελέγχου, η οποία συνίσταται σε συνδυασμό ερευνών τελικών χρηστών με εσωτερικούς ελέγχους ποιότητας, παρακολούθηση των βασικών δεικτών επιδόσεων με βάση το έργο. **Αρκετά ιδρύματα καταβάλλουν επίσης προσπάθειες για την παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ενός συνδυασμού άλλων δεικτών με ερωτηματολόγια ικανοποίησης των χρηστών.** Για παράδειγμα, η Στατιστική Υπηρεσία της Νορβηγίας (SSB) μετρά τον αριθμό των επισκέψεων στον ιστότοπό της και διεξάγει ετήσια έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών

Ορισμένες χώρες θεώρησαν ότι αυτή η πτυχή της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί πρόκληση για τις δημόσιες αρχές τους. Συνεντεύξεις με εκπροσώπους ιταλικών δήμων έδειξαν ότι η μέτρηση της επιτυχίας των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει αποδειχθεί πολύπλοκο έργο, καθώς οι προσεγγίσεις για την αξιολόγηση εξακολουθούν να είναι σε μεγάλο βαθμό μη συστηματικές και στοιχειώδεις. Η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των διαχειριστών δεδομένων στην παροχή υπηρεσιών διαπιστώθηκε επίσης στη Βουλγαρία, όπου, αντί για μια ενιαία εθνική προσέγγιση για τη μέτρηση και την αξιολόγηση της προόδου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρατηρείται μια ασυντόνιστη και κακή παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε αρκετές χώρες, τα κεφάλαια που λαμβάνονται για τη χρηματοδότηση της ψηφιοποίησης χρησιμοποιούνται επίσης ως μέτρο επιτυχίας. Για παράδειγμα, αρκετοί εκπρόσωποι δήμων στην Ιταλία τόνισαν ότι η ικανότητα προσέλκυσης χρηματοδότησης είναι η πρωταρχική μέτρηση της τεχνολογικής προόδου του δήμου.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΈΝΤΑΞΗ

Οι δημόσιες αρχές σε όλες τις χώρες επέδειξαν επίγνωση της σημασίας των μέτρων προσβασιμότητας και ένταξης.

Στην Ελλάδα και την Κύπρο, οι ερωτηθέντες επεσήμαναν ότι τα θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας υπάγονται πρωτίστως στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στο Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής αντίστοιχα. Ως εκ τούτου, οι αρχές που ερωτήθηκαν πρότειναν ότι η προσβασιμότητα στην τεχνολογία στις αγροτικές κοινότητες αποτελεί ως επί το πλείστον προτεραιότητα και ευθύνη της κεντρικής κυβέρνησης. Επιπλέον, οι ελληνικές αρχές επεσήμαναν ότι, ενώ τα επιμέρους ιδρύματα συνεχίζουν να εργάζονται για την ενίσχυση της προσβασιμότητας των πυλών και των ψηφιακών υπηρεσιών τους στους πολίτες, η διασφάλιση της πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο απαιτεί οριζόντιες δράσεις από την κεντρική κυβέρνηση.

Στην περίπτωση της Ιταλίας, εκπρόσωποι των δήμων με τους οποίους ερωτήθηκαν αναγνώρισαν ότι η προσβασιμότητα στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξακολουθεί να αποτελεί σημαντικό εμπόδιο. Το ψηφιακό χάσμα εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα για πολλές πόλεις, ιδίως σε αγροτικές περιοχές με ηλικιωμένους πληθυσμούς. Ορισμένοι εκπρόσωποι επεσήμαναν την ανάγκη παροχής τηλεφωνικής υποστήριξης ή προσωπικής βοήθειας εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε κατοίκους που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη χρήση ψηφιακών πλατφορμών. Οι εκπρόσωποι παραδέχθηκαν επίσης ότι τα έργα και οι πρωτοβουλίες για τη βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού μεταξύ των περιθωριοποιημένων πληθυσμών βρίσκονται ακόμη στα αρχικά τους στάδια και επεσήμαναν τη σημασία μιας πιο δομημένης συνεργασίας με NGO, κοινωνικές υπηρεσίες και εκπαιδευτικά ιδρύματα στο μέλλον. Στην Εσθονία και τη Νορβηγία, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί που ερωτήθηκαν ανέφεραν ορισμένα μέτρα που ελήφθησαν από τους οργανισμούς τους για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας, όπως έλεγχοι ψηφιακής προσβασιμότητας με βάση το έργο, προσαρμογές ιστότοπων σε τυφλούς ή στοχευμένα μαθήματα ψηφιακής κατάρτισης για ευάλωτες κοινότητες. Τα μέτρα προσβασιμότητας και ένταξης αναφέρθηκαν επίσης από τους περισσότερους οργανισμούς στη Βουλγαρία. Ωστόσο, ο εκπρόσωπος του Υπουργείου Οικονομικών Υποθέσεων στην Εσθονία εξέφρασε **ανησυχίες σχετικά με την υπερβολική εστίαση της πολιτικής «Ψηφιακή προτεραιότητα» στη βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών με κίνδυνο αποκλεισμού μειονοτήτων χωρίς ψηφιακό αλφαριθμητισμό.**

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Σε γενικές γραμμές, όλοι οι ερωτηθέντες οργανισμοί τόνισαν τη σημασία της συνεργασίας με άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μόνο στη Βουλγαρία δεν δόθηκαν συγκεκριμένα παραδείγματα συνεργασίας κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων.

Στην Ελλάδα, όλες οι δημόσιες αρχές ανέφεραν διάφορους μηχανισμούς συνεργασίας και έργα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, ο Δήμος Ιωαννίνων συνεργάζεται κυρίως με την Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών. Στην Εσθονία και την Ιταλία, οι δημόσιοι οργανισμοί ανέδειξαν συγκεκριμένα τη σημασία της συνεργασίας με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Μεταξύ των Εσθονών ερωτηθέντων αναφέρθηκαν ισχυροί μηχανισμοί συνεργασίας από τον εκπρόσωπο της Αρχής Πληροφοριακών Συστημάτων, άλλοι όπως ο αξιωματούχος του Υπουργείου Εσωτερικών σημείωσαν ότι η συνεργασία με πανεπιστήμια θα μπορούσε να είναι πιο αποτελεσματική και συστηματική. Στο Ιταλία, η συμμετοχή των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων στην εισαγωγή προηγμένων ερευνητικών



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

και τεχνολογικών καινοτομιών στον δημόσιο τομέα αναδείχθηκε ιδιαίτερα επωφελής για την προώθηση της καινοτομίας. Ωστόσο, μέσω συνεντεύξεων με διάφορους δήμους κατέστη προφανές ότι ο βαθμός στον οποίο αυτά τα δίκτυα συνεργασίας είναι καλά εδραιωμένα διέφερε σημαντικά μεταξύ των δήμων. Επισημάνθηκε ότι αρκετές πόλεις συχνά λειτουργούν με πολύ λίγους πόρους, με έλλειψη γνώσης ή γραφειοκρατία που καθιστά δύσκολη τη δημιουργία γόνιμων συνεργασιών.

Στη Βουλγαρία, η προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των ιδρυμάτων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ευθύνη του εθνικού οργανισμού «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Οι δήμοι ανταλλάσσουν έγγραφα μεταξύ φορέων της χώρας ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος ασφαλών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. **Ορισμένες προτάσεις για συνεργασία και καινοτομία περιελάμβαναν την εφαρμογή μιας πλατφόρμας συνεργασίας και εργαλείων εταιρικής σχέσης για την ανταλλαγή πληροφοριών στον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.** Στην Κύπρο η ευθύνη αυτή ασκείται από το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (DMRID), το οποίο είναι η καθορισμένη αρχή με οριζόντια αρμοδιότητα για την καθιέρωση αποτελεσματικής συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα. Ο εκπρόσωπος αυτού του θεσμού πρόσθεσε ότι η κυβέρνηση έχει εφαρμόσει με επιτυχία αυτή την πολυμερή προσέγγιση.

Όσον αφορά την υιοθέτηση της καινοτομίας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ιδιαίτερη έμφαση στην υιοθέτηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης παρατηρήθηκε σε όλες τις χώρες. Στην Κύπρο, αρκετοί οργανισμοί που ερωτήθηκαν απάντησαν ότι είτε χρησιμοποιούν ήδη είτε είναι πρόθυμοι να ενσωματώσουν νέες τεχνολογίες προς όφελος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain κ.λπ. Επιπλέον, η DMRID βρίσκεται στη διαδικασία αναθεώρησης της στρατηγικής για την τεχνητή νοημοσύνη και κατάρτισης σχεδίου δράσης για την τεχνητή νοημοσύνη. Ομοίως στην Ελλάδα, οι περισσότερες δημόσιες αρχές ανέφεραν πρωτοβουλίες εφαρμογής της τεχνητής νοημοσύνης σε διάφορους τομείς και επίπεδα διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, το Πανεπιστήμιο Πάτρας διερευνά τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης για την ενίσχυση των προσφορών ηλεκτρονικής μάθησης με την υποστήριξη ενός εσωτερικού ινστιτούτου τεχνητής νοημοσύνης, ενώ ο Δήμος Ιωαννίνων συζητά την πιθανή χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αν και αυτή η διαδικασία εξακολουθεί να βρίσκεται ακόμη στα στάδια σχεδιασμού. Μόνο ο Δήμος Κατερίνης ανέφερε ρητά ότι δεν σκέφτεται την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης σε προσφορές ψηφιακών υπηρεσιών αυτή τη στιγμή.

Στην Εσθονία, αρκετοί δημόσιοι οργανισμοί ανέφεραν παρόμοια έργα εφαρμογής νέων τεχνολογιών, ιδίως τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης τόσο για την εσωτερική διοίκηση και το έργο των οργανισμών, όσο και για τις υπηρεσίες που παρέχει (π.χ. αυτοματοποίηση υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών). Στη Νορβηγία, τέσσερις στους πέντε ερωτηθέντες ανέφεραν σχέδια για την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, στις προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, αποκαλύφθηκε ότι η NAV διερευνά τη διασταύρωση της τεχνολογίας AI και του νόμου, ενώ το Πανεπιστήμιο του Όσλο σχεδιάζει να αναπτύξει ένα γραφείο εξυπηρέτησης AI που κατευθύνει τους χρήστες με βάση τα προσωπικά τους στοιχεία, συμβάλλοντας στη διευκόλυνση των διοικητικών καθηκόντων και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Στην Ιταλία, πολλοί δήμοι εξέφρασαν επίσης ενδιαφέρον για την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη και η μηχανική μάθηση. Ωστόσο, αν και οι εκπρόσωποι των ιταλικών δήμων έδειξαν ενθουσιασμό για την υπόσχεση εγκατάστασης των νέων τεχνολογιών, **μια ισχυρή αίσθηση αβεβαιότητας ήταν επίσης εμφανής σχετικά με την απειλή που θα μπορούσαν να αποτελέσουν τέτοιες τεχνολογίες για τον άνθρωπο**, ιδιαίτερα σε καταστάσεις όπου η κρίση, η ενσυναίσθηση και η συμμετοχή της κοινότητας είναι σημαντικές. Ειδικότερα, αναφέρθηκαν δύο κίνδυνοι που



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

συνδέονται με την υπερβολική εξάρτηση από την τεχνολογία: ο φόβος της αποπροσωποποίησης και η πιθανή απώλεια της εμπιστοσύνης του κοινού.

ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ & ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Σε γενικές γραμμές, με βάση τις απαντήσεις σε συνεντεύξεις από όλες τις χώρες, **τα έργα συμμετοχής των νέων δεν φαίνεται να συγκαταλέγονται στις κορυφαίες προτεραιότητες των δημόσιων οργανισμών όταν μιλούν για ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Ενώ λίγο περισσότερες από τις μισές (55%) δημόσιες αρχές ανέφεραν ορισμένες πρωτοβουλίες που αναλήφθηκαν για τη συμμετοχή των νέων, σε αρκετές περιπτώσεις οι δημόσιες αρχές είτε αγνοούσαν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για νέους είτε δεν αντιμετώπισαν καθόλου το θέμα. **Ως εκ τούτου, το αποτέλεσμα αυτό υπολείπεται σημαντικά του στόχου του έργου, σύμφωνα με τον οποίο το 70% των φορέων ενδιαφέρονται για νέες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για νέους.**

Η ανατροφοδότηση που ελήφθη από συνεντεύξεις με Έλληνες δημόσιους διοικητικούς υπαλλήλους αντικατοπτρίζει το γενικό τοπίο στην Ελλάδα, το οποίο είναι ότι υπάρχει κάποια μικρή δραστηριότητα, όπως εκστρατείες και αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που απευθύνονται στους νέους, αλλά όχι σημαντικά προγράμματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι ενεργοποιούν τη συμμετοχή των νέων. Ομοίως, η προώθηση της ενεργού συμμετοχής των νέων στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δημοκρατίας βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο σε πολλούς δήμους της Ιταλίας. Ενώ ορισμένοι εκπρόσωποι ανέφεραν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες, όπως έρευνες για τη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ή τη χρήση ψηφιακών πλατφορμών για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με τη διοίκηση, υπάρχει έλλειψη δομημένων και συνεχών προγραμμάτων για την ενεργό συμμετοχή των νέων. Μεταξύ των δήμων που ερωτήθηκαν, οι περισσότεροι αναγνώρισαν την ανάγκη ανάπτυξης περαιτέρω εργαλείων και πλατφορμών για την προώθηση της μεγαλύτερης συμμετοχής των νέων και την εκπαίδευση της νεότερης γενιάς στη συμμετοχή στα κοινά μέσω αυτών των διαύλων.

Ελάχιστες έως καθόλου στοχευμένες δράσεις για τη νεολαία αναφέρθηκαν επίσης από τη Βουλγαρία και την Εσθονία. Στη Βουλγαρία, όταν ρωτήθηκαν σχετικά με τις πρωτοβουλίες συμμετοχής των νέων, οι οργανισμοί ανέφεραν απλώς την υψηλότερη χρήση των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης από τα ιδρύματα για τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητές τους. Στην Εσθονία, οι δημόσιοι υπάλληλοι που ερωτήθηκαν δεν ανέφεραν καθόλου τις προσπάθειες προώθησης της συμμετοχής των νέων ειδικά για τους νέους. Ωστόσο, αυτό μπορεί να οφείλεται είτε στο γεγονός ότι άλλες αρχές θα καθοδηγούσαν πρωτίστως αυτές τις προσπάθειες, είτε επειδή δεν θεωρείται εξέχον ζήτημα, καθώς η συμμετοχή των νέων στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι ήδη υψηλή και σταθερή στην Εσθονία. **Οι πιο συγκεκριμένες και επεξεργασμένες πρωτοβουλίες συμμετοχής των νέων παρουσιάστηκαν από τους Νορβηγούς ερωτηθέντες.**



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Τάσεις ανά χώρα

Σε αυτήν την ενότητα, συγκεντρώσαμε τα αποτελέσματα και την ανάλυση για να δημιουργήσουμε συγκεκριμένες τάσεις και πλαίσιο ανά χώρα. Συνολικά, μέσω ενός συνδυασμού των Εργασιών T2.3 και T2.5, εντοπίστηκαν 5+ βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους στόχους του έργου σε όλες τις χώρες εταίρους. Αυτό υπερβαίνει τη μέτρηση στόχου τουλάχιστον 1 ορθής πρακτικής ανά χώρα που ορίστηκε από την έναρξη του έργου.

ΕΛΛΑΔΑ

Η Ελλάδα αναμφίβολα ξεχώρισε για το υψηλό επίπεδο ευαισθητοποίησης των νέων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς το 100% των ερωτηθέντων δήλωσε εξοικείωση με τον όρο και υψηλή προτίμηση στη χρήση, γεγονός που θα μπορούσε να οφείλεται στη σημαντική εσωτερική διαφήμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολιτικούς. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι δεν ελήφθησαν απαντήσεις από τη νεότερη ηλικιακή ομάδα, 15-18 ετών, επομένως είναι δύσκολο να προβλεφθεί εάν τα αποτελέσματα θα ήταν διαφορετικά εάν οι νέοι ηλικίας δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνονταν στην ανάλυση.

Παρά τα υψηλά επίπεδα εξοικείωσης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι ερωτηθέντες ανέφεραν επίσης αρκετές σημαντικές ανησυχίες σχετικά με την ψηφιακή διακυβέρνηση, όπως το 94,7% που ανησυχεί για το απόρρητο των δεδομένων. Αυτό θα μπορούσε να εξηγηθεί από την περιορισμένη εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση στην Ελλάδα, καθώς και από την έλλειψη προσπάθειας από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης για την καλλιέργεια μέτρων εμπιστοσύνης και διαφάνειας, καθώς και από την εστίαση στη συμμετοχή των νέων, κάτι που αντικατοπτρίστηκε στις συνεντεύξεις με δημόσιους οργανισμούς. Επιπλέον, η έντονη αντίθεση στην ευαισθητοποίηση σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με το σχετικά χαμηλό ποσοστό που πιστεύει ότι οι υφιστάμενες υπηρεσίες είναι φιλικές προς τον χρήστη (48% κάπως φιλικές προς τον χρήστη, 16% πολύ φιλικές προς τον χρήστη) θα μπορούσε να αντικατοπτρίζει μια τάση σύμφωνα με την οποία η έντονη διαφήμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολιτικούς δεν ακολουθείται ως επί το πλείστον από παρόμοια υψηλή ποιότητα υπηρεσιών.

Οι Έλληνες ερευνητές ήταν σκεπτικοί σχετικά με την έκταση των προσπαθειών των Ελληνικών δημόσιων οργανισμών να εμπλέξουν ουσιαστικά τη νεολαία. Ενώ ορισμένες δραστηριότητες, όπως οι εκστρατείες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διεξάγονται για τη συμμετοχή των νέων, η δράση αυτή δεν επαρκεί για να θεωρηθεί ότι ενεργοποιεί τη συμμετοχή των νέων στις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη δημοκρατική συμμετοχή συνολικά. Εξάιρεση σε αυτή την τάση αποτέλεσαν οι πρωτοβουλίες που αναφέρθηκαν από δύο δημόσιους οργανισμούς, από το Πανεπιστήμιο Πατρών και το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών. Ο εκπρόσωπος από το Πανεπιστήμιο Πατρών αναφέρθηκε στις προσπάθειες ενθάρρυνσης των φοιτητών να συμμετάσχουν στις εσωτερικές εκλογές του πανεπιστημίου ψηφιακά και ο εκπρόσωπος του Επαγγελματικού



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Επιμελητηρίου Αθηνών αναφέρθηκε σε μια πρωτοβουλία να προσφέρει στα μέλη και ιδιαίτερα στους νέους επιχειρηματίες υπηρεσίες καθοδήγησης και συμβουλευτικής για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας. Ωστόσο, οι συνεντεύξεις κατέδειξαν ότι πρέπει να καταβληθούν περισσότερες προσπάθειες για την ουσιαστική συμμετοχή των νέων στη δημοκρατική συμμετοχή μέσω ψηφιακών μέσων.

Συνολικά, αν και τα αποτελέσματα της έρευνας αποκάλυψαν ότι η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση είναι περιορισμένη και υπάρχει μια γενική μεγάλη ανησυχία για το απόρρητο των δεδομένων μεταξύ των νέων, η πλειοψηφία των νέων πιστεύει ανεξάρτητα από το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα ουσιαστικό εργαλείο για τη δημοκρατία και τη συμμετοχή των πολιτών. **Αυτό στέλνει ένα σημαντικό μήνυμα στις κυβερνητικές αρχές να επενδύσουν περισσότερο στη διασφάλιση της διαφάνειας και στην ενθάρρυνση μέσω της καλλιέργειας εμπιστοσύνης.**



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΚΥΠΡΟΣ

Αν και η Κύπρος δεν κατατάσσεται ψηλά στα επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού, τα αποτελέσματα της έρευνας αποκάλυψαν μεγάλες προσπάθειες για την εφαρμογή ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά των δημόσιων αρχών καθώς και σημαντική προθυμία των νέων να υιοθετήσουν τέτοιες υπηρεσίες. Σύμφωνα με τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI), η Κύπρος κατατάσσεται στην 20η θέση μεταξύ των 27 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με στοιχεία του 2022.

Σύμφωνα με τη μέτρηση ανθρώπινου δυναμικού του δείκτη DESI, ένας στους δύο Κύπριους στερείται βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων και μόνο το 63% αλληλεπιδρά ψηφιακά με τις δημόσιες υπηρεσίες. Λαμβάνοντας υπόψη αυτό το πλαίσιο, προκαλεί θετική έκπληξη το γεγονός ότι, σύμφωνα με την έρευνά μας, το 70% είναι εξοικειωμένοι με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το 90% των ερωτηθέντων νέων έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης. **Αυτό θα μπορούσε να αντικατοπτρίζει ότι η υιοθέτηση της τεχνολογίας αποτελεί πρωτίστως πρόβλημα μεταξύ των ηλικιωμένων πολιτών και των ατόμων που δεν έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση.** Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν εμπίπτει στην ηλικιακή ομάδα 15-18 ετών, επομένως δεν είναι σαφές εάν οι νέοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης γνωρίζουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παρά τη σχετικά υψηλή δέσμευση με τις ψηφιακές υπηρεσίες, πολλοί νέοι ερωτηθέντες εξέφρασαν έντονες ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων, την έλλειψη εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση και τη διαφάνεια στη διαχείριση δεδομένων. Είναι ενδιαφέρον ότι οι συνεντεύξεις με τις δημόσιες αρχές έδειξαν ότι ο κάθε οργανισμός εφαρμόζει τα δικά του μέτρα για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Ως εκ τούτου, μπορεί να λεχθεί ότι **η ανάπτυξη μεγαλύτερης διαφάνειας στη χρήση δεδομένων και η σαφέστερη επίδειξη στους πολίτες του τρόπου με τον οποίο προστατεύονται τα δεδομένα τους θα πρέπει να αποτελεί βασικό στόχο για τις κυπριακές δημόσιες αρχές.**

Συνολικά, εξάγεται ένα σαφές μήνυμα από όλους τους οργανισμούς που συμμετείχαν στην έρευνα, αυτό της ανάγκης εφαρμογής και προώθησης ακόμη περισσότερης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Οι φορείς, ανεξάρτητα από τις δυσκολίες αποδοχής και χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες, είναι αποφασισμένοι να συνεχίσουν να αναβαθμίζουν και να αναπτύσσουν περαιτέρω ηλεκτρονικά εργαλεία.

ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Τόσο οι συνεντεύξεις με τις δημόσιες αρχές όσο και οι απαντήσεις των νέων στην έρευνα αντανάκλασαν μια σχετικά αργή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Βουλγαρία. Στην περίπτωση της Βουλγαρίας, οι συντάκτες της έκθεσης εξεπλάγησαν θετικά από το υψηλό επίπεδο ευαισθητοποίησης που ξεπερνά οριακά το 70% της Κύπρου, όπου ο συντάκτης της έκθεσης σοκαρίστηκε από τον χαμηλό αριθμό. Αυτή η διαφορά στις προοπτικές αντικατοπτρίζει την κατάσταση των βουλγαρικών προσπαθειών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στη Βουλγαρία, το ποσοστό των νέων που ισχυρίστηκαν ότι έχουν αλληλεπιδράσει με διαδικτυακές κυβερνητικές υπηρεσίες ήταν λίγο περισσότερο από το μισό. Μαζί με το γεγονός ότι μεταξύ των συνηθέστερων προκλήσεων που δήλωσαν οι ερωτηθέντες στην έρευνα όταν ρωτήθηκαν σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν η έλλειψη γνώσεων και η περιορισμένη διαθεσιμότητα υπηρεσιών, αυτό το στατιστικό στοιχείο καταδεικνύει μια σημαντική ανάγκη εστίασης στην οικοδόμηση ευαισθητοποίησης. Ορισμένοι ερωτηθέντες ανέφεραν ακόμη ότι οι



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εισάγονται πολύ αργά στη χώρα τους, όταν ρωτήθηκαν για ανησυχίες σχετικά με το μέλλον. Ως εκ τούτου, είναι προφανές ότι οι νέοι είναι τόσο απληροφόρητοι όσο και ελαφρώς σκεπτικοί σχετικά με τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η αργή πρόοδος της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν επίσης εμφανής από συνεντεύξεις με δημόσιους αξιωματούχους. Παρά τις αναφερόμενες βελτιώσεις στην εφαρμογή των κύριων κεντρικών κυβερνητικών συστημάτων στη Βουλγαρία, σύμφωνα με τους συνεντευξιαζόμενους, η ψηφιοποίηση και η ικανότητα αξιοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξακολουθούν να αποτελούν πρόκληση σε βασικούς τομείς πολιτικής, τόσο για τις κρατικές όσο και για τις τοπικές αρχές. Ωστόσο, οι ερωτηθέντες επέδειξαν μεγάλη προθυμία και δέσμευση για την ανάπτυξη μιας πιο εκτεταμένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι συνεντεύξεις κατέδειξαν επίσης την έλλειψη συντονισμού όσον αφορά την προστασία και την ασφάλεια των δεδομένων, καθώς και τα μέτρα διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων θεσμικών οργάνων. Αυτή η έλλειψη συντονισμού και διαφάνειας αντικατοπτρίζεται επίσης στις αντιλήψεις των ερωτηθέντων, καθώς περίπου το 60% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό εργαλείο για τη δημοκρατία, μόνο το 18,5% πιστεύει ότι οι υπηρεσίες αυτές είναι διαφανείς επί του παρόντος και η πλειονότητα των ερωτηθέντων δεν γνώριζε πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα τους από την κυβέρνηση. Ως εκ τούτου, ένα άλλο σημαντικό ζήτημα για τους δημόσιους οργανισμούς στη Βουλγαρία θα ήταν να διασφαλίσουν μεγαλύτερη διαφάνεια και πιο συστηματοποιημένα μέτρα προστασίας δεδομένων.

ΙΤΑΛΙΑ

Παρά τις σημαντικές προσπάθειες για την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ιταλία τα τελευταία χρόνια, μια βασική ανησυχία που αποκαλύφθηκε τόσο από τις απαντήσεις σε έρευνες για τη νεολαία όσο και από συνεντεύξεις με δημόσιους οργανισμούς, είναι το σημαντικό ψηφιακό χάσμα, τόσο στη φυσική υποδομή όσο και στις ψηφιακές δεξιότητες.

Η Ιταλία αντιμετωπίζει ένα δραστικό ψηφιακό χάσμα, με ανισότητες στις ψηφιακές υποδομές μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών και επίπεδα εισοδήματος. Αυτό υπογραμμίζει την πρόκληση της διασφάλισης ισότιμης πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για όλους τους πολίτες. Υπάρχει ανάμεικτη ευαισθητοποίηση του πληθυσμού σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με ορισμένους να ασχολούνται και να τις χρησιμοποιούν τακτικά, ενώ άλλοι παραμένουν απληροφόρητοι ή αναξιοποίητοι. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη για καλύτερη κυβερνητική προσέγγιση και εκπαιδευτικές προσπάθειες. Η προτίμηση για τις διαδικτυακές υπηρεσίες έναντι των προσωπικών αλληλεπιδράσεων δείχνει μια αυξανόμενη τάση προς την ψηφιοποίηση, ευθυγραμμισμένη με τις προσπάθειες της Ιταλίας να εξορθολογίσει τις διοικητικές διαδικασίες μέσω ψηφιακών πλατφορμών.

Η αντίληψη της διαθεσιμότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της κυβερνητικής διαφάνειας στην Ιταλία επηρεάζεται από παράγοντες όπως η περιορισμένη διαθεσιμότητα, οι κατακερματισμένες υπηρεσίες και η άνιση ανάπτυξη μεταξύ των περιφερειών. Αυτό αντικατοπτρίζεται σαφώς στα ερωτηματολόγια για τους νέους, όπου, παρά το γεγονός ότι το 66,7% των νέων ισχυρίζονται ότι έχουν αλληλεπιδράσει με διαδικτυακές ψηφιακές υπηρεσίες, η πιο δημοφιλής ανησυχία που εξέφρασε η ιταλική νεολαία όσον αφορά την ηλεκτρονική



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

διακυβέρνηση ήταν «Δυσκολία πρόσβασης σε υπηρεσίες», «Περιορισμένη διαθεσιμότητα υπηρεσιών» και «Ανισότητες μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών».

Επιπλέον, παρά την πρόοδο στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης, εξακολουθούν να υπάρχουν κενά στην ολοκληρωμένη παροχή. Ενώ υπάρχουν πρωτοβουλίες διαφάνειας, η αποτελεσματικότητα και η προβολή τους ενδέχεται να μην μεταβάλλουν σημαντικά την αντίληψη του κοινού. Αυτό θα μπορούσε να εξηγήσει γιατί μόνο το 22,2% των ερωτηθέντων χαρακτήρισαν την κυβέρνηση είτε ως διαφανή είτε ως πολύ διαφανή στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα δεδομένα.

Όσον αφορά το μέλλον, προτείνεται όπως εξακολουθήσουν να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την κυβέρνηση, αλλά με μεγαλύτερη έμφαση στην εφαρμογή εργαλείων μέτρησης της αποτελεσματικότητας και στην υιοθέτηση τυποποιημένων πρακτικών συλλογής δεδομένων. **Θα ήταν χρήσιμο να αναπτυχθεί ένα σύνολο βασικών δεικτών επιδόσεων (KPI) που θα μπορούν να χρησιμοποιούνται από τους δήμους για την παρακολούθηση της προόδου των ψηφιακών υπηρεσιών και τον γρήγορο εντοπισμό τομέων που χρήζουν βελτίωσης.**

Επιπλέον, συνιστάται η περαιτέρω προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των δήμων μέσω της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και της διοργάνωσης εργαστηρίων ή θεματικών συναντήσεων. Αυτό όχι μόνο θα προωθήσει την υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων, αλλά και θα συμβάλει στη δημιουργία ενός δικτύου υποστήριξης μεταξύ των διοικήσεων που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν παρόμοιες προκλήσεις.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΝΟΡΒΗΓΙΑ

Τα αποτελέσματα της νορβηγικής έρευνας αντικατοπτρίζουν σε μεγάλο βαθμό την ηγετική θέση της Νορβηγίας στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα αποκαλύπτουν σημαντικές προκλήσεις και σημαντικές εκτιμήσεις σχετικά με τη συμμετοχή των νέων. Από τη μία πλευρά, οι συνεντεύξεις με δημόσιους οργανισμούς αντικατοπτρίζουν το υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης της Νορβηγίας σε όλους σχεδόν τους τομείς των δημόσιων υπηρεσιών, από την πρόνοια και την υγεία έως την εκπαίδευση.

Από την άλλη, τα αποτελέσματα της έρευνας από τη νορβηγική νεολαία αποκάλυψαν ότι παρά τον υψηλό βαθμό παροχής υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης στη Νορβηγία, υπάρχει σχετικά χαμηλή ευαισθητοποίηση των νέων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (40,7% εξοικειωμένοι με τον όρο), γεγονός που θα μπορούσε να εξηγηθεί από την έλλειψη εκπαίδευσης ή συνάφειας με τους δυνητικούς χρήστες. Επιπλέον, παρά την ολοκληρωμένη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της Νορβηγίας, το 55,6% των νέων ισχυρίστηκε ότι αντιμετωπίζει προκλήσεις κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μόνο το 38,5% θεωρεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εργαλείο δημοκρατικής συμμετοχής. Αυτά τα ευρήματα θα μπορούσαν να αντικατοπτρίζουν τα πιθανά κενά που υπάρχουν στην εκπαίδευση των χρηστών, καθώς και στις στρατηγικές επικοινωνίας και συμμετοχής των νέων.

Η πολιτιστική εστίαση στην προστασία της ιδιωτικότητας αντικατοπτρίστηκε τόσο από τους δημόσιους οργανισμούς όσο και από τους νέους ερωτηθέντες. Όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί περιέγραψαν καλά οργανωμένα μέτρα προστασίας δεδομένων που εφαρμόζονται σε ολόκληρη τη δημόσια διοίκηση και έδωσαν υψηλή προτεραιότητα στη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και την προστασία των δεδομένων. **Η προτεραιότητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων ήταν επίσης εμφανής, δεδομένης της μεγάλης ευαισθητοποίησης των νέων σχετικά με τον τρόπο χειρισμού των δεδομένων τους.** Επιπλέον, κανένας από τους ερωτηθέντες νέους δεν πίστευε ότι η κυβέρνηση είναι αδιαφανής στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα, μεταφέροντας τη γενική υψηλή εμπιστοσύνη των πολιτών στους δημόσιους θεσμούς στη Νορβηγία.

Ως εκ τούτου, δεδομένου του υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση και της αντίληψης των ωφελημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ των νέων, μπορεί να ειπωθεί ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση σε ακόμη περισσότερα μέτρα για να ενθαρρυνθούν οι νέοι να ανακαλύψουν και να χρησιμοποιήσουν τις υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς και να καταδείξουν τα οφέλη από αυτό.

ΕΣΘΟΝΙΑ

Η Εσθονία είναι παγκοσμίως γνωστή για την ιδιαίτερα ανεπτυγμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπου η συντριπτική πλειονότητα των δημόσιων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες στους πολίτες στο διαδίκτυο. Το ποσοστό αλληλεπίδρασης 100% των ερωτηθέντων νέων με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντικατοπτρίζει τον υψηλό ψηφιακό γραμματισμό μεταξύ των εσθονών πολιτών και το 89,7% που ισχυρίζεται ότι χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για ευκολία αντικατοπτρίζει την ύπαρξη ενός τεράστιου και φιλικού προς τον χρήστη χαρτοφυλακίου διαδικτυακών υπηρεσιών.



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Επιπλέον, η επιτυχία του εσθονικού μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει συχνά αποδοθεί, τουλάχιστον εν μέρει, στο υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης των πολιτών στην κυβέρνησή τους. Αυτό αντικατοπτρίζεται καλά στις έρευνες για τη νεολαία, καθώς μόνο ένα άτομο δήλωσε έλλειψη εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση και μόνο το 6,9% πιστεύει ότι η κυβέρνηση είναι αδιαφανής στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα.

Επιπλέον, τόσο οι νέοι όσο και οι δημόσιοι οργανισμοί φαίνεται να έχουν πλήρη επίγνωση των κινδύνων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αντιλαμβάνονται τα θέματα απορρήτου των δεδομένων και ασφάλειας στον κυβερνοχώρο ως πρωταρχικής σημασίας. Όλοι οι οργανισμοί που ερωτήθηκαν επέδειξαν υψηλό επίπεδο ευαισθητοποίησης σχετικά με τις ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, καθώς και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων θεσμικών οργάνων για τη διασφάλιση του υψηλότερου επιπέδου ασφάλειας και συμμόρφωσης με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων.

Ειδικότερα, δεδομένου αυτού του υψηλού επιπέδου ψηφιακού γραμματισμού και χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Εσθονία μεταξύ ολόκληρου του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένης της νεολαίας, αρκετοί νέοι που απάντησαν τόνισαν ότι η κυβέρνηση θα πρέπει να επικεντρωθεί σε μέτρα για τη συμμετοχή των νέων στις κυβερνητικές αλληλεπιδράσεις γενικά. Με άλλα λόγια, για να αυξηθεί περαιτέρω η συμμετοχή των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι δημόσιοι οργανισμοί θα πρέπει να επικεντρωθούν στην προώθηση της δημοκρατικής συμμετοχής και στην περαιτέρω επίδειξη του τρόπου με τον οποίο οι νέοι μπορούν να συμμετέχουν ουσιαστικά στη διακυβέρνηση.

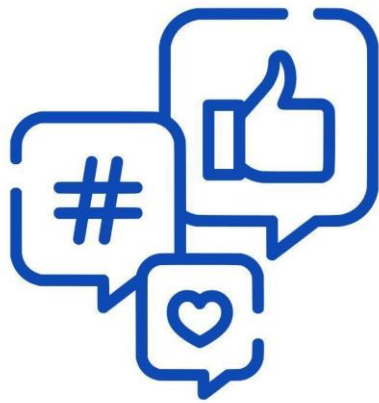


Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι "Τ2.4 - ΕΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΠΟΥ
ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ"

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



E-GOV4YOUTH
Digital Governance

Συμμετοχή των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

(εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης της έρευνας: 15 λεπτά)



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Εισαγωγή

Το ερωτηματολόγιο υλοποιείται στο πλαίσιο της ερευνητικής φάσης του έργου Erasmus+ EGOV4Youth (WP2) και στοχεύει στη συλλογή πληροφοριών και γνώσεων σχετικά με τη συμμετοχή των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η συγκριτική έρευνα μεταξύ των χωρών των εταίρων επιδιώκει να εντοπίσει συνέργειες και αλληλεπικαλυπτόμενες πτυχές της συμμετοχής των νέων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Όλες οι παρεχόμενες πληροφορίες θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό του έργου, με τα ευρήματα της έρευνας να παρουσιάζονται στην έκθεση έρευνας του EGOV4YOUTH και άλλο υλικό για εσωτερική χρήση ως μέρος του EGOV4YOUTH έργου που είναι διαθέσιμο για τους εταίρους του έργου. Η έκθεση θα παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των εμποδίων και των δυνατοτήτων των ψηφιακών τεχνολογιών όσον αφορά το θέμα της συμμετοχής των νέων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων για την τοπική ανάπτυξη. Η έκθεση θα επικεντρωθεί σε δύο βασικές προοπτικές, μία από τις οποίες είναι η προοπτική των νέων. Η EGOV4YOUTH σύμπραξη θα αναλύσει την πραγματική γνώση και ικανότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τους λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες, τα αντιληπτά επίπεδα ασφάλειας και διαφάνειας, το ενδιαφέρον για συνεργασία με ιδρύματα μέσω ερευνών, διαβουλεύσεων ή άλλων καινοτόμων μορφών διαδικτυακής συμμετοχής στη δημοκρατική ζωή. Επιπλέον, οι συνεντεύξεις θα αναλύσουν τις γνώσεις της ομάδας-στόχου σχετικά με την τοπική ανάπτυξη και τις προσδοκίες σχετικά με τις πιθανές εξελίξεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα αυτό.

Οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν για την απόκτηση πολύτιμων γνώσεων σχετικά με τις ευρύτερες πτυχές των πρωτοβουλιών προώθησης της νεολαίας και της δημοκρατίας για την έρευνα τεκμηρίωσης που θα διεξαχθεί από τον εταίρο του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου του Ταλίν ως μέρος της συγκριτικής ανάλυσης που αποσκοπεί στον εντοπισμό συνεργειών και αλληλεπικαλυπτόμενων πτυχών μεταξύ των συμφερόντων και των ανησυχιών των νέων σε σχέση με το πεδίο εφαρμογής και την ικανότητα των δημόσιων αρχών να παρέχουν στήριξη για την προώθηση της νεολαίας και της δημοκρατίας. Η TalTech προστατεύει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές: <https://taltech.ee/en/privacy-policy>

Νομική βάση επεξεργασίας

Η συμμετοχή σας σε αυτή την έρευνα είναι εθελοντική. Συλλέγουμε τα δεδομένα σας με βάση τη ρητή συγκατάθεσή σας.

Τα δικαιώματά σας

Ως υποκείμενο των δεδομένων, έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα:



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

1. **Δικαίωμα ενημέρωσης:** Έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε για τη συλλογή και χρήση των προσωπικών σας δεδομένων.
2. **Δικαίωμα πρόσβασης:** Έχετε δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά σας δεδομένα και σε συμπληρωματικές πληροφορίες.
3. **Το δικαίωμα διόρθωσης:** Έχετε το δικαίωμα να διορθώσετε ή να συμπληρώσετε ανακριβή προσωπικά δεδομένα εάν είναι ελλιπή.
4. **Δικαίωμα διαγραφής:** Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων υπό ορισμένες προϋποθέσεις.
5. **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τον περιορισμό ή την κατάργηση των προσωπικών σας δεδομένων υπό ορισμένες προϋποθέσεις.
6. **Το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων:** Έχετε το δικαίωμα να αποκτήσετε και να επαναχρησιμοποιήσετε τα προσωπικά σας δεδομένα για δικούς σας σκοπούς σε διάφορες υπηρεσίες.
7. **Δικαίωμα εναντίωσης:** Έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων σε ορισμένες περιπτώσεις.
8. **Δικαιώματα σε σχέση με την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων και κατάρτιση προφίλ:** Έχετε δικαιώματα που σχετίζονται με την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων και τη δημιουργία προφίλ.

Συγκατάθεση

Κάνοντας κλικ στο "Συμφωνώ" παρακάτω, αναγνωρίζετε ότι έχετε διαβάσει και κατανοήσει αυτές τις πληροφορίες συγκατάθεσης και συμφωνείτε να συμμετάσχετε στην έρευνα υπό τους όρους που περιγράφονται.

Συμφωνώ

Δεν συμφωνώ

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας.

Ανάκληση συγκατάθεσης

Μπορείτε να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή. Εάν αποφασίσετε να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας, θα σταματήσουμε την επεξεργασία των δεδομένων σας και θα τα διαγράψουμε από τα αρχεία μας, εκτός εάν έχουμε άλλη νομική βάση για τη διατήρησή τους.

Επαφή

Για να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας και εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις, επικοινωνήστε με: anastasiia.dudko@taltech.ee

ΣΥΜΒΟΥΛΗ: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και διαδικτυακών πλατφορμών από (κεντρικούς και περιφερειακούς) κυβερνητικούς θεσμούς για την ενίσχυση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, τη συμμετοχή των πολιτών, τη



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Τμήμα 1 – Γενικές πληροφορίες

1. Ποιο είναι το ηλικιακό σας εύρος;

Επιλέξτε ένα:

15-18,

19-22,

23-26,

27-30.

2. Χώρα:

- Ελλάδα
- Νορβηγία
- Ιταλία
- Εσθονία
- Βουλγαρία
- Κύπρος

3. Επίπεδο εκπαίδευσης:

- Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Πτυχίο
- Μεταπτυχιακό δίπλωμα
- Διδακτορικό
- Άλλο (διευκρινίστε)

4. Με τι ασχολείσαι?

- φοιτητής
- άνεργος
- υπάλληλος
- άλλο (διευκρινίστε) _____

5. Πόσο άνετα χρησιμοποιείτε την τεχνολογία (smartphones, υπολογιστές κ.λπ.) σε καθημερινή βάση;

- Όχι άνετα
- Κάπως άνετα
- Άνετα
- Πολύ άνετα



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

6. Έχετε πρόσβαση σε αξιόπιστη σύνδεση στο διαδίκτυο στο σπίτι;
(Ναι/Όχι)

Ενότητα 2 – Ερωτήσεις εμπειρίας/γνώσης

7. Έχετε ακούσει ποτέ για τον όρο "ηλεκτρονική διακυβέρνηση" ή "e-Gov";
(Ναι/Όχι)

8. Εάν ναι, τι σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε "e-Gov";
Εξηγήστε σε συντομία.
-
-

9. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ διαδικτυακές κυβερνητικές υπηρεσίες στο πρόσφατο παρελθόν;
(Ναι/Όχι)

10. Εάν ναι (στην ερώτηση 9), θα μπορούσατε να επιλέξετε παρακάτω τι περιγράφει καλύτερα την εμπειρία σας:

- Θετικά
- Αρνητικά
- Ουδέτερο/Μικτό

11. Πόσο συχνά αλληλεπιδράτε με κυβερνητικές υπηρεσίες (π.χ. αίτηση για άδειες, πληρωμή φόρων κ.λπ.);

- Ποτέ
- Μία φορά το χρόνο
- 2-3 φορές το χρόνο
- Μηνιαία
- Εβδομαδιαία

12. Όταν αλληλεπιδράτε με κυβερνητικές υπηρεσίες, θα προτιμούσατε να χρησιμοποιήσετε ιδανικά διαδικτυακές επιλογές (ιστότοποι, εφαρμογές) ή προσωπικές μεθόδους (γραφεία);

- Online επιλογές
- Αυτοπροσώπως
- Κάποιοι διαδικτυακά, κάποιοι αυτοπροσώπως
- Η ηλεκτρονική επιλογή δεν είναι διαθέσιμη στη χώρα μου



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

13. Εάν απαντήσατε «κάποιοι διαδικτυακά, κάποιοι αυτοπροσώπως» στην ερώτηση 12, ποιες θα προτιμούσατε να χρησιμοποιήσετε;

- Online επιλογές
- Προσωπικές επιλογές

Τμήμα 3 – Ερωτήσεις γνώμης

ΣΥΜΒΟΥΛΗ: Οι ψηφιακές υπηρεσίες συχνά θεωρείται ότι δημιουργούν στενότερη σύνδεση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, ενισχύοντας έτσι τη διαφάνεια, τη λογοδοσία

14. Σε μια κλίμακα από το 1 (όχι σημαντικό) έως το 5 (πολύ σημαντικό), πόσο σημαντικό θεωρείτε το e-Gov ως εργαλείο για τη Δημοκρατία;

(Κλίμακα 1-5)

15. Πόσο διαφανής είναι η κυβέρνησή σας σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα δεδομένα σας για να σας παρέχει υπηρεσίες;

- Πολύ διαφανής
- Διαφανής
- Ουδέτερος
- Αδιαφανής
- Πολύ αδιαφανές

16. Πόσο φιλικές προς το χρήστη είναι αυτές οι υπηρεσίες κατά τη γνώμη σας;

- Πολύ φιλικές προς το χρήστη
- Κάπως φιλικές προς το χρήστη
- Ουδέτερες
- Δεν είναι τόσο φιλικές προς το χρήστη
- Καθόλου φιλικές προς το χρήστη

17. Έχετε κάποιες ανησυχίες σχετικά με τη χρήση αυτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

(Ναι/Όχι)

18. Εάν απαντήσετε ναι στην ερώτηση 17, ποιες είναι μερικές πιθανές ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια που μπορεί να έχετε όταν χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν:

- Απόρρητο δεδομένων
- Κλοπή ταυτότητας



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

- Δυσκολία πρόσβασης σε υπηρεσίες
- Έλλειψη εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση
- Άλλο (διευκρινίστε) _____

19. Γνωρίζετε πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα σας κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- Ναι, γνωρίζω
- Τις περισσότερες φορές γνωρίζω
- Τις περισσότερες φορές δεν γνωρίζω
- Όχι, δεν γνωρίζω

20. Πόσο σας ενδιαφέρει να εμπλακείτε στις κυβερνητικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων στο διαδίκτυο (π.χ. να προτείνετε ιδέες, να ψηφίζετε προτάσεις, να συμμετέχετε σε διαβουλεύσεις για σχέδια νόμων κ.λπ.);

- Δεν ενδιαφέρομαι
- Κάπως ενδιαφέρομαι
- Πολύ ενδιαφέρομαι

21. Εάν απαντήσατε «δεν ενδιαφέρομαι» στην ερώτηση 19, γιατί συμβαίνει αυτό;

- Δεν νιώθω ότι η φωνή μου μετράει
- Δεν γνωρίζω για τέτοιες πρωτοβουλίες
- Δεν ξέρω πώς να έρθω σε επαφή με την κυβέρνηση
- Άλλο (διευκρινίστε) _____

22. Αντιμετωπίζετε προκλήσεις κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

(Ναι/Όχι)

23. Εάν απαντήσατε ναι στην ερώτηση 21, ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; (Ελέγξτε όλα όσα ισχύουν)

- Έλλειψη γνώσης
- Ανησυχίες για την ασφάλεια
- Έλλειψη διαφάνειας
- Δύσκολη διεπαφή χρήστη
- Περιορισμένες διαθέσιμες υπηρεσίες
- Άλλο (διευκρινίστε) _____

24. Τι σας παρακινεί να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; (Ελέγξτε όλα όσα ισχύουν)



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

- Ευκολία
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Διαφάνεια
- Ασφάλεια
- Επιρροή στις τοπικές αποφάσεις
- Τίποτα / Δεν θέλω να χρησιμοποιήσω καθόλου ψηφιακές υπηρεσίες
- Άλλο (διευκρινίστε) _____

Τμήμα 4 – Ερωτήσεις σχετικά με το μέλλον

25. Φανταστείτε μια ιδανική πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για κυβερνητικές υπηρεσίες. Επιλέξτε ΟΛΑ τα χαρακτηριστικά που θα ήταν σημαντικά για εσάς σε μια τέτοια πλατφόρμα. (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

- Φιλικό προς το χρήστη, εύκολο στην πλοήγηση, διεπαφή
- Πολύγλωσσες επιλογές
- Σαφείς και συνοπτικές πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές υπηρεσίες
- Ασφαλείς ηλεκτρονικές φόρμες και αιτήσεις
- Διαδραστικές λειτουργίες για τη συμμετοχή του κοινού (π.χ. έρευνες, φόρουμ)
- Παρακολούθηση αιτημάτων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο
- Δυνατότητες προσβασιμότητας για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Ενσωμάτωση με πλατφόρμες κοινωνικών μέσων
- Άλλο (διευκρινίστε) _____

26. Ποιες δεξιότητες και γνώσεις πιστεύετε ότι χρειάζονται οι νέοι για να συμμετέχουν αποτελεσματικά στις δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν:

- Τεχνικές δεξιότητες (χρήση διαδικτυακών πλατφορμών)
- Δεξιότητες κριτικής σκέψης
- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων
- Γνώση των διαδικασιών της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Άλλο (διευκρινίστε) _____



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

27. Σε ποιο βαθμό θα θέλατε να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων της κυβέρνησης με ψηφιακά μέσα;

- Καθόλου
- Σπάνια και σύντομα (π.χ. με μια γρήγορη έρευνα)
- Περιστασιακά (π.χ. διαδικτυακή συγκέντρωση κάθε 3-4 μήνες)
- Συχνά (π.χ. μηνιαίες διαδικτυακές διαβουλεύσεις)
- Όσο το δυνατόν περισσότερο

28. Έχετε συμμετάσχει ποτέ σε δραστηριότητες προώθησης της ψηφιακής δημοκρατίας που παρέχονται από τις τοπικές, περιφερειακές ή εθνικές αρχές της χώρας σας;

(Ναι/Όχι)

29. Πώς μπορούν οι νέοι να ενθαρρυνθούν περισσότερο να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Ανοιχτός, εξηγήστε εν συντομία:

30. Ποιες είναι οι μεγαλύτερες ανησυχίες σας για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Ανοιχτός, εξηγήστε εν συντομία:

31. Έχετε πρόσθετα σχόλια ή προτάσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη συμμετοχή των νέων;

Ανοιχτό, σύντομο σχόλιο:



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ "Τ2.5 - ΈΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ"

2.5 - ΈΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΜΕ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

01/05/2024 - 31/07/2024 / Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 30 τοπικούς δημόσιους οργανισμούς (5 ανά χώρα εταίρο).

Για να συμπεριλάβουμε ορισμένες ερωτήσεις στην έρευνα φόρμας Google προς τοπικές/περιφερειακές αρχές:

Σύμφωνα με τα προσωπικά δεδομένα, η πρότασή μου είναι να είναι ανώνυμο ερωτηματολόγιο, αλλά να περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Το όνομα του εκπροσωπούμενου τοπικού/περιφερειακού φορέα (ονομασία ΡΑ)
- Η θέση που κατείχε σε αυτό το θεσμικό όργανο (θέση)

Κατάλογος δειγμάτων ερωτήσεων:

- Ποια μέτρα έχει λάβει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας για να ενθαρρύνει τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις;
- Υπάρχουν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες ή έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη για τη βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών; Αν ναι, ποιες είναι αυτές;
- Πώς διασφαλίζει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που συλλέγονται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών;
- Προσφέρονται προγράμματα κατάρτισης ή εργαστήρια για πολίτες και επιχειρήσεις που θα τους βοηθήσουν να κατανοήσουν καλύτερα και να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;
- Σχεδιάζει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας να εισαγάγει πρόσθετες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο μέλλον και, εάν ναι, ποιες;
- Πώς μετρά η τοπική αυτοδιοίκηση την επιτυχία των προσπαθειών της για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ποιες βελτιώσεις μπορούν να γίνουν με βάση αυτές τις μετρήσεις;
- Υπάρχουν εταιρικές σχέσεις με άλλες τοπικές/περιφερειακές αρχές ή οργανισμούς για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και πόρων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
- Πώς διασφαλίζει η τοπική αρχή ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες ή εκείνων που δεν έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία;
- Υπάρχουν σχέδια για την ενσωμάτωση της τεχνολογίας blockchain ή άλλων καινοτόμων λύσεων στις τοπικές/περιφερειακές προσπάθειές σας για ηλεκτρονική διακυβέρνηση;



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

- Πώς συνεργάζεται η τοπική/περιφερειακή αρχή σας με τον ιδιωτικό τομέα και την ακαδημαϊκή κοινότητα για τη βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών;



**Co-funded by
the European Union**

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».

Μερικές προτάσεις - προσαρμογές

1. Ποια μέτρα έχει λάβει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας για να ενθαρρύνει τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις;
2. Σχεδιάζει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας να εισαγάγει πρόσθετες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο μέλλον και, εάν ναι, ποιες;
3. Υπάρχουν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες ή έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη για τη βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών; Αν ναι, ποιες είναι αυτές;
4. Πώς διασφαλίζει η τοπική/περιφερειακή αρχή σας την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που συλλέγονται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών;
5. Προσφέρονται προγράμματα κατάρτισης ή εργαστήρια για πολίτες και επιχειρήσεις που θα τους βοηθήσουν να κατανοήσουν καλύτερα και να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;
6. Συνεργάζεται η τοπική/περιφερειακή αρχή σας με τον ιδιωτικό τομέα και την ακαδημαϊκή κοινότητα για τη βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών; Εάν ναι, με ποιον τρόπο;
7. Πώς μετρά η τοπική αυτοδιοίκηση την επιτυχία των προσπαθειών της για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ποιες βελτιώσεις μπορούν να γίνουν με βάση αυτές τις μετρήσεις;
8. Υπάρχουν εταιρικές σχέσεις με άλλες τοπικές/περιφερειακές αρχές ή οργανισμούς για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και πόρων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
9. Πώς διασφαλίζει η τοπική αρχή ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες ή εκείνων που δεν έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία;
10. Υπάρχουν σχέδια για την ενσωμάτωση της τεχνολογίας blockchain ή άλλων καινοτόμων λύσεων στις τοπικές/περιφερειακές προσπάθειές σας για ηλεκτρονική διακυβέρνηση;



Co-funded by
the European Union

«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά».