

2023-05

þÿ " . ¼ ì Ã ¹ ± " ¹ ¿ ¯ ° . Ã . À Á ¹ ½ ° ± ¹ ¼ µ Ä
þÿ š ¿ Á ¿ ½ ¿ Ê ¿ : " ¹ ± Æ ¿ Á ¿ À ¿ ¹ ® Ã µ ¹ Â
þÿ " ¹ ¿ ¹ ° . Ä ¹ ° ® › µ ¹ Ä ¿ Å Á ³ ¯ ± , • - ±
þÿ ´ µ ´ ¿ ¼ - ½ ± ° ± ¹ Á ¿ ² » ® ¼ ± Ä ±

þÿ š ¿ » ¹ ¿ ´ - ´ µ , - É ®

þÿ œ µ Ä ± Ä Ä Å Ç ¹ ± ° ì Á ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " . ¼ ì Ã ¹ ± Ä " ¹ ¿ ¯ ° . Ã · Ä , £ Ç ¿ » ® Ý ¹ ° ¿ ½ ¿ ¼ ¹ ° î ½ • Ä ¹ Ä Å
þÿ " ¹ ¿ ¯ ° . Ã · Ä , ± ½ µ Ä ¹ Ä Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ Ä ¿ » ¹ Ä ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/12451>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΟ
ΚΟΡΟΝΟΪΟ: ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΝΕΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

ΚΟΛΙΟΔΕΔΕ ΖΩΗ

ΜΑΪΟΣ, 2023



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΟ
ΚΟΡΟΝΟΪΟ: ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΝΕΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

*Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο
Πανεπιστήμιο Νεάπολις*

ΚΟΛΙΟΔΕΔΕ ΖΩΗ

ΜΑΪΟΣ 2023

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Ζωή Κολιοδέδε, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Ζωή Κολιοδέδε, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Δημόσια Διοίκηση πριν και μετά το Κοροναϊό: Διαφοροποιήσεις στη Διοικητική Λειτουργία, Νέα δεδομένα και Προβλήματα.», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

ΚΟΛΙΟΔΕΔΕ ΖΩΗ

Περιεχόμενα

<u>Περίληψη</u>	9
<u>Abstract</u>	10
<u>Εισαγωγή</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>Κεφάλαιο 1: Θεωρητικό μέρος</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.1 Η πανδημία του COVID-19</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.2 Οι επιπτώσεις του COVID-19 στην Δημόσια Διοίκηση</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.3 Δομή της Διπλωματικής</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.4 Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.4.1 Τι είναι η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.2 Η Δημόσια Διοίκηση πριν και κατά τον COVID-19</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.3 Επιπτώσεις της πανδημίας στην ελληνική δημόσια διοίκηση και η αντιμετώπισή τους</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.4 Η Δημόσια Διοίκηση μετά τον COVID-19</u> .	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.5 Τι είναι Ψηφιακός Μετασχηματισμός</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.6 Η πανδημία αποτέλεσε μέσο για επιτάχυνση του Ψηφιακού μετασχηματισμού</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5 Οριζόντια ψηφιακά έργα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης</u>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<u>1.5.1 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη παροχής υπηρεσιών (gov.gr)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5.2 Ενιαίος Ψηφιακός Χάρτης – Φάση II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5.3 Υλοποίηση και υποστήριξη G-Cloud Next Generation</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5.4 Σύστημα Διακυβέρνησης Δεδομένων για τον Δημόσιο Τομέα</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5.5 Δίκτυο Δημόσιου Τομέα (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II)</u> ...	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5.6 Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Μισθοδοσίας</u>	Error! Bookmark not defined.

[1.5.7 Επέκταση Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων](#)**Error!**
Bookmark not defined.

[1.5.8 Υλοποίηση πλατφόρμας υποστήριξης υπηρεσιών Data Analytics](#)**Error! Bookmark not defined.**

[1.5.9 Πρόσφατα ψηφιακά προγράμματα Δημόσιας Διοίκησης](#)**Error! Bookmark not defined.**

[1.5.10 Τεχνητή Νοημοσύνη και Δημόσια Διοίκηση](#)**Error! Bookmark not defined.**

[1.5.11 Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση](#) **Error! Bookmark not defined.**

[1.6 Δημόσια Διοίκηση και COVID – 19: οφέλη και ζημίες](#)**Error! Bookmark not defined.**

[1.6.1 Η δυναμική της διοικητικής μεταρρύθμισης](#)**Error! Bookmark not defined.**

[1.6.2 Σχέσεις κράτους-πολίτη](#)..... **Error! Bookmark not defined.**

[1.7 Δείκτες DESI \(Digital Economy and Society Index\) - Ελλάδα](#)**Error! Bookmark not defined.**

[Κεφάλαιο 2: Μεθοδολογία της έρευνας](#) *Error! Bookmark not defined.*

[2.1 Διαδικασία της έρευνας](#) *Error! Bookmark not defined.*

[2.2 Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα](#)**Error! Bookmark not defined.**

[2.3 Είδος έρευνας](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

[2.4 Εργαλείο της έρευνας](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

[2.5 Δειγματοληψία](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

[2.6 Τρόπος διανομής ερωτηματολογίου](#) *Error! Bookmark not defined.*

[2.7 Ηθικοί περιορισμοί](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

[Κεφάλαιο 3: Ανάλυση αποτελεσμάτων](#) *Error! Bookmark not defined.*

[3.1 Αποτελέσματα έρευνας](#) *Error! Bookmark not defined.*

[Κεφάλαιο 4: Συμπεράσματα-Προτάσεις](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

[4.1 Συμπεράσματα](#)**90**

[4.2 Προτάσεις](#)**92**

[Βιβλιογραφία:](#)..... *Error! Bookmark not defined.*

Ελληνική Βιβλιογραφία: *Error! Bookmark not defined.*

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία: *Error! Bookmark not defined.*

Ιστότοποι: *Error! Bookmark not defined.*

Παράρτημα: *Error! Bookmark not defined.*

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας: **Ζωή Κολιοδέδε**

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: **Δημόσια Διοίκηση πριν και μετά το Κορονοϊό: Διαφοροποιήσεις στη Διοικητική Λειτουργία, Νέα δεδομένα και Προβλήματα.**

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

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος):

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Μάριο Ψυχάλη για τη σημαντική αρωγή και καθοδήγησή του στην εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας.

Αφιέρωση

Η παρούσα εργασία αφιερώνεται στα παιδιά μου Στέλλα και Γεωργία και τον σύζυγό μου Γιάννη, για την υπομονή, τη συναισθηματική στήριξη και τη συμπαράσταση τους.

Περίληψη

Η πανδημία του Covid-19 έχει δημιουργήσει ένα νέο περιβάλλον σε όλο τον κόσμο. Η παρούσα εργασία σκιαγράφησε τον αντίκτυπο της πανδημίας στη δημόσια διοίκηση και την ακεραιότητά της. Όντας μια πρωτόγνωρη κατάσταση, οι κυβερνήσεις και οι θεσμοί δεν είχαν το λεγόμενο σωσίβιο και απαιτήθηκε έγκαιρη και ταχεία απάντηση στην πανδημία παρά την έλλειψη εμπειρίας. Το πιο σημαντικό είναι να σταματήσει η εξάπλωση του ιού και οι επιδράσεις που άφησε σε κάθε κλάδο και αυτό είναι δυνατό μόνο με τη λήψη δραστικών μέτρων στους πολίτες. Τα μέτρα αυτά τα οποία ελήφθησαν ήταν πολύ σημαντικά για το σύστημα υγείας, το οποίο δεν ήταν πλέον σε θέση να ανταπεξέλθει στη μεγάλη εισροή ασθενών. Από την άλλη, τα μέτρα που επιβλήθηκαν επηρέασαν την οικονομία, με σημαντικές επιπτώσεις που φαίνονται ακόμη και σήμερα.

Σημαντικές δομές της κοινωνίας των πολιτών μπορεί να επηρεαστούν σοβαρά. Ιδιαίτερη σημασία έχουν οι υπηρεσίες υγείας, ασφάλειας και οικονομικών υπηρεσιών, στις οποίες εντάσσεται και η δημόσια διοίκηση. Σε αυτή τη μελέτη, κύριος στόχος ήταν να καταγραφεί ποιες είναι οι επιπτώσεις της πανδημίας στη δημόσια διοίκηση, πώς αντιμετωπίστηκε η κατάσταση, ποιες ήταν οι μεγαλύτερες προκλήσεις για το ανθρώπινο δυναμικό και τέλος, να προταθούν λύσεις που συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία. Για την επίτευξη αυτού του στόχου πραγματοποιήθηκε έρευνα σύμφωνα με την οποία αναδείχθηκε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρούν πως οι δημόσιοι οργανισμοί στους οποίους εργάζονται δεν παρέχουν καθόλου νέες δυνατότητες ηλεκτρονικών πραγματοποιήσεων, και δεν βασίζονται τις πιθανές νέες υπηρεσίες επικοινωνίας τους σε ψηφιακές τεχνολογίες. Επίσης η πλειοψηφία των ερωτώμενων διαφωνούν πως οι δημόσιοι οργανισμοί στους οποίους απασχολούνται παρείχαν εξ αποστάσεως πρόσβαση στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του φορέα σε εργαζομένους από το σπίτι. Ακόμα οι περισσότεροι ερωτώμενοι διαφωνούν πως οι οργανισμοί στους οποίους εργάζονται διατήρησαν το υπάρχον ICT Plan όμως με χρονική επιμήκυνση του, αλλά και πως διακόπηκαν μη επείγοντα έργα του ICT Plan λόγω πανδημίας, με εστίαση στην υποστήριξη των υπάρχοντων συστημάτων. Τέλος οι εργαζόμενοι δήλωσαν πως ο οργανισμός τους δεν ενίσχυσε και βελτίωσε τις διαδικασίες και τις πρακτικές κατάρτισης του ICT Plan.

Λέξεις κλειδιά: covid-19, δημόσια διοίκηση, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακός μετασχηματισμός, τεχνητή νοημοσύνη.

Abstract

The Covid-19 pandemic has created a new environment around the world. This paper has outlined the impact of the pandemic on public administration and its integrity. Being an unprecedented situation, governments and institutions did not have the so-called life jacket and a timely and rapid response to the pandemic was required despite the lack of experience. The most important thing is to stop the spread of the virus and the effects it left on every sector and this is only possible by taking drastic measures on citizens. These measures that were taken were very important for the health system, which was no longer able to cope with the large influx of patients. On the other hand, the measures that were imposed affected the economy, with important effects that can still be seen today.

Important civil society structures may be seriously affected. Of particular importance are health, security and financial services, which include the public administration. In this study, the main objective was to document the impact of the pandemic on the public administration, how the situation was dealt with, what were the main challenges for human resources and, finally, to propose solutions that contribute to better functioning. In order to achieve this objective, a survey was carried out which revealed that the majority of the participants consider that the public organisations they work for do not provide any new possibilities for electronic realisations, and do not base their potential new communication services on digital technologies. The majority of respondents also disagreed that the public organisations in which they work provided remote access to the internal information systems of the organisation to employees from home. Still most respondents disagree that the organisations they work for maintained the existing ICT Plan but with a time extension, and that non-urgent ICT Plan projects were discontinued due to the pandemic, with a focus on supporting existing systems. Finally, employees stated that their organization did not strengthen and improve ICT Plan processes and training practices.

Keywords: covid-19, public administration, e-government, digital transformation, artificial intelligence.