

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΔΗΜΟΣΙΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΕΣ
ΟΜΑΔΕΣ

Σταθάκου Σοφία

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος στην Εφαρμοσμένη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Πειραιάς, Ιανουάριος 2025

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΔΗΜΟΣΙΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ και ΠΟΛΙΤΙΚΗ

ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΕΣ
ΟΜΑΔΕΣ

Σταθάκου Σοφία, Α.Μ.: ΕΔΟΠ 2215

Επιβλέπων Καθηγητής: Σμυρλής Ιωάννης/ Ε.ΔΙ.Π. Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και
Διεθνών Σπουδών

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως
μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος στην Εφαρμοσμένη Δημόσια Οικονομική
και Πολιτική

Πειραιάς, Ιανουάριος 2025

UNIVERSITY OF PIRAEUS
DEPARTMENT OF ECONOMICS



MASTER PROGRAM IN
APPLIED PUBLIC ECONOMICS AND POLICY

DIGITAL GOVERNANCE AND VULNERABLE GROUPS
By Stathakou Sofia

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Applied Public Economics and Policy

Piraeus, Greece, January 2025

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία, έχει γραφτεί από εμένα αποκλειστικά στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα. Δηλώνω επίσης ότι αναφέρονται καταλλήλως στο σύνολό τους οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.»

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλαν στην επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ένα τεράστιο ευχαριστώ στον καθηγητή κο Συμυρή Ιωάννη για την υπομονή του και την υποστήριξή του καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Είμαι ιδιαίτερα ευγνώμων στον Διοικητή της Υπηρεσίας Ασύλου κο Καλέα Μάριο και τον Διευθυντή της Διεύθυνσης Αττικής της Υπηρεσίας Ασύλου κο Αποστολάκη Σταύρο, δίχως την έγκριση των οποίων δεν θα ήταν δυνατή η συμμετοχή μου στο Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών αλλά και η έρευνα πεδίου.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τους φίλους και συναδέλφους Πελεκάση Αντώνιο, Σμέρου Κανέλλα και Σταθοπούλου Βασιλική για την πολύτιμη βοήθειά τους στην διανομή, επεξήγηση και συγκέντρωση των ερωτηματολογίων. Χωρίς την βοήθειά τους δεν θα ήταν δυνατή η διεξαγωγή της έρευνας.

Ευχαριστώ επίσης τις φίλες και συναδέλφους Μπάκου Καλλιόπη και Μανωλάκου Σταυρούλα για την επιμέλεια των ξενόγλωσσων ερωτηματολογίων.

Τέλος, ευχαριστώ θερμά τους υπαλλήλους του Περιφερειακού Γραφείου Ασύλου Αλίμου που με στήριξαν με τις πράξεις τους καθώς ανταπεξήλθαν στις εργασιακές τους υποχρεώσεις κατά την απουσία της προϊσταμένης τους για την συγγραφή της παρούσας εργασίας.

Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Ευάλωτες Ομάδες

Σημαντικοί Όροι: Ευάλωτες Ομάδες, Ειδικές Ομάδες, Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Αιτούντες Διεθνή Προστασία, Δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας, Πρόσφυγες.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει την πρόσβαση των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στόχος της είναι να διερευνήσει τον βαθμό στον οποίο οι ευάλωτες αυτές ομάδες μπορούν να αξιοποιήσουν τα ψηφιακά εργαλεία για την εξυπηρέτησή τους και την ένταξή τους στην ευρύτερη κοινωνία.

Κύρια σημεία:

- **Ευάλωτες ομάδες:** Η εργασία αναλύει την έννοια της ευαλωτότητας και εστιάζει στις ιδιαίτερες ανάγκες των αιτούντων άσυλο και προσφύγων.
- **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:** Περιγράφει τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η προσβασιμότητα, η πολυγλωσσία και η ισότητα.
- **Πολιτικές Πρόνοιας:** Εξετάζει το νομοθετικό πλαίσιο και τις πολιτικές πρόνοιας στην Ελλάδα για τους αιτούντες άσυλο και πρόσφυγες.
- **Υπηρεσία Ασύλου:** Αναλύει τον ρόλο της Υπηρεσίας Ασύλου στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι.
- **Ψηφιακές υπηρεσίες:** Περιγράφει τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους αιτούντες, όπως η υποβολή αιτήσεων, η ενημέρωση και η επικοινωνία.
- **Κριτική και Προτάσεις:** Ασκει κριτική στις υπηρεσίες αυτές και προτείνει βελτιώσεις για την αύξηση της προσβασιμότητας και της αποτελεσματικότητας.

Συμπεράσματα:

Η εργασία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων

αυτής. Ωστόσο, υπάρχουν σημαντικά εμπόδια που πρέπει να ξεπεραστούν, όπως η γλωσσική πολυμορφία, το ψηφιακό χάσμα και η έλλειψη προσβασιμότητας.

Προτάσεις:

Η εργασία προτείνει μια σειρά μέτρων για τη βελτίωση της πρόσβασης των αιτούντων άσυλο και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στις ψηφιακές υπηρεσίες, όπως η παροχή πληροφοριών σε περισσότερες γλώσσες, η απλοποίηση των διαδικασιών, η ενίσχυση της ψηφιακής παιδείας και η συνεργασία με ΜΚΟ.

Συνολικά, η εργασία υπογραμμίζει την ανάγκη για μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που θα λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των αιτούντων άσυλο και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας και θα διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβασή τους στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

DIGITAL GOVERNANCE AND VULNERABLE GROUPS

Keywords: special groups, vulnerable groups, digital government, applicants for international protection, beneficiaries of international protection, refugee.

Abstract

The paper examines the access of applicants for international protection and beneficiaries of international protection to e-government services in Greece. It aims to explore the extent to which these vulnerable groups can use digital tools for their service and integration into society.

Main points:

- **Vulnerable groups:** The paper analyses the concept of vulnerability and focuses on the specific needs of asylum seekers and refugees.
- **eGovernment:** It describes the key principles of e-government, such as accessibility, multilingualism and equality.
- **Welfare policies:** Examines the legislative framework and welfare policies in Greece for asylum seekers and refugees.
- **Asylum Service:** Analyses the role of the Asylum Service in providing digital services and the barriers faced by applicants.
- **Digital services:** Describes existing online services for applicants, such as application, information and communication.
- **Review and Recommendations:** Critiques these services and suggests improvements to increase accessibility and efficiency.

Conclusions:

The paper concludes that digital governance can play an important role in supporting asylum seekers and refugees. However, there are significant barriers that need to be overcome, such as linguistic diversity, the digital divide and lack of accessibility.

Suggestions:

The paper proposes several measures to improve asylum seekers' access to digital services, such as providing information in more languages, simplifying procedures, strengthening digital literacy and working with NGOs.

Overall, the paper underlines the need for a comprehensive approach that considers the specific needs of asylum seekers and ensures their equal access to e-government services.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες.....	ix
Περίληψη	xi
Abstract.....	xiii
Κατάλογος Πινάκων.....	xviii
Κατάλογος Σχημάτων/Διαγραμμάτων	xix
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
Ευάλωτες ομάδες και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Ποιες είναι οι ευάλωτες και ειδικές ομάδες.....	3
1.3 Η αναγκαιότητα υποστήριξης των ευάλωτων και ειδικών ομάδων.....	7
1.4 Δημιουργώντας έναν κόσμο για όλους: Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες της Συμπεριληπτικής Ανάπτυξης.....	11
1.4.1 Ο Ρόλος των Ψηφιακών Τεχνολογιών στην Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης	15
1.4.2 Ευαλωτότητα και Κοινωνία της Πληροφορίας.....	17
1.4.3 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Πολιτικής συμμετοχής ευάλωτων ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας	18
1.4.4 Ελληνικό Πλαίσιο Πολιτικής συμμετοχής ευάλωτων ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας	21
1.4.5 Δείκτες μέτρησης Ψηφιακού Μετασχηματισμού	24
1.4.5.a Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index /DESI).....	24
1.4.5.b IMD (International Institute for Management Development).....	30
1.4.5.c. Ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking)	31
1.4.5.d Διαφορές μεταξύ δείκτη DESI και δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking)	32
1.5 Εμπόδια στην εφαρμογή και υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα.	34
1.5.1 Δυσκολίες σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο.....	35
1.5.2 Οικονομικές Επιπτώσεις από τις δυσκολίες εφαρμογής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην Ελλάδα.	37
1.5.2.a Άμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις.....	37

1.5.2. β Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	38
1.5.3 Επιπτώσεις σε κοινωνικό επίπεδο από τις δυσκολίες εφαρμογής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.	39
1.6 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για ευάλωτες ομάδες.....	44
1.6.1 Ψηφιακό Χάσμα: Μια Αναφορά των Ευρωπαϊκών Δεδομένων	45
1.6.2 Στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος/ Ψηφιακή συμπερίληψη	45
1.6.3 Ελλάδα: Ψηφιακή Ενδυνάμωση για Όλους	48
1.6.4 Προκλήσεις και μελλοντικές προοπτικές	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	53
Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα:.....	53
Η περίπτωση των αιτούντων άσυλο και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας.....	53
2.1 Εισαγωγή.....	53
2.2 Πολιτικές Πρόνοιας για Αιτούντες Άσυλο και Πρόσφυγες στην Ελλάδα.....	55
2.3 Ορισμοί στο πλαίσιο της Διεθνούς Προστασίας.....	57
2.4 Διεθνείς υποχρεώσεις και εθνική νομοθεσία: Το ελληνικό σύστημα ασύλου.....	60
2.5 Η Ανθρωπιστική Κρίση του 21ου Αιώνα: Εκτοπισμός, Ανισότητα και Αβεβαιότητα	61
2.6 Η παρούσα κατάσταση στην Ελλάδα, ανάγκη υποστήριξης με ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	64
2.7 Υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για αιτούντες διεθνούς προστασίας και πρόσφυγες.....	66
2.7.1 Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠΥΤ).....	67
2.7.2 Η Υπηρεσία Ασύλου και η Ψηφιακή Εξυπηρέτηση.....	68
2.8 Προτάσεις για βελτίωση για ενδεχόμενες νέες εφαρμογές σε νέους τομείς και υπηρεσίες Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς όφελος των αιτούντων ασύλου και προσφύγων.....	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	75
Έρευνα πεδίου για την διερεύνηση της αποδοχής υπηρεσιών που αφορούν την ευάλωτη ομάδα προσφύγων και αιτούντων άσυλο.....	75
3.1 Εισαγωγή.....	75
3.2 Δειγματοληψία και Συλλογή Δεδομένων.....	76
3.3 Σχεδιασμός, Δομή και Περιγραφή του Ερωτηματολογίου.....	76
3.4 Ανάλυση των δεδομένων, παρουσίαση και σχολιασμός των αποτελεσμάτων	80

3.5 Συνολικά Συμπεράσματα, Προτάσεις και Πολιτικές για τη Βελτίωση της Κατάστασης των Προσφύγων μέσω των Ψηφιακών Υπηρεσιών	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	122
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	127

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1.1 Κατάταξη του δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018.	26
Πίνακας 1.2 Κατάταξη του δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022.	26
Πίνακας 1.3 Κατάταξη ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών δείκτη DESI έτους 2022.....	27
Πίνακας 1.4 Στόχοι και Επιτεύγματα Ελλάδας 2023 Ψηφιακής Δεκαετίας.....	28
Πίνακας 1.5 Ποσοστιαία Μεταβολή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (DESI 2020-2024)	29
Πίνακας 1.6 Κατάταξη Ελλάδας κατά το έτος 2023 σύμφωνα με τον Δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας του IMD	31
Πίνακας 1.7 Κατάταξη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας Ελλάδας 2023.....	32
Πίνακας 1.8 Συνοπτικός Πίνακας Σύγκρισης δεικτών DESI και Δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας	34
Πίνακας 2.1 Αφίξεις στην Ελλάδα από το έτος 2014 έως 2024	64
Πίνακας 3.1 Βαθμός γνώσεως ΤΠΕ	83
Πίνακας 3.2 Προτεινόμενες Νέες ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	101

Κατάλογος Σχημάτων/Διαγραμμάτων

Σχήμα 1.1 Ο Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων Μέσα απο 20 Αρχές....	18
Σχήμα 1.2 Στρατηγικοί Άξονες Παρέμβασης υλοποίησης έργων Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού	35
Σχήμα 2.1 Εκτοπισμένοι παγκοσμίως έως τέλη 2023	62
Σχήμα 3.1 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση A1.....	80
Σχήμα 3.2 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση A2.....	82
Σχήμα 3.3 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B1.....	91
Σχήμα 3.4 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B2.....	92
Σχήμα 3.5 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B3.....	94
Σχήμα 3.6 Διαγραμματική απεικόνιση β' μέρους ερώτησης B3	96
Σχήμα 3.7 Διαγραμματική απεικόνιση ερώτησης B4	97
Σχήμα 3.8 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B5.....	99
Σχήμα 3.9 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B6.....	101
Σχήμα 3.10 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ1.....	106
Σχήμα 3.11 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ2.....	106
Σχήμα 3.12 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ3	107
Σχήμα 3.13 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ4.....	107
Σχήμα 3.14 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ5.....	110
Σχήμα 3.15 Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ6.....	113
Σχήμα 3.16 Διάγραμμα πίτας προσδιορισμού γλώσσας ερωματολογίου	117

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ευάλωτες ομάδες και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.1 Εισαγωγή

Αντικειμενικός στόχος της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του βαθμού προσβασιμότητας των ευάλωτων ή ευπαθών κοινωνικά ομάδων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στην ψηφιοποίηση του Κράτους και των υπηρεσιών του έχοντας βασικούς κύριους στόχους, την βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών και της δυνατότητας πρόσβασης σε αυτές, καθώς και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών. Ένας επιπλέον στόχος είναι η Πολιτοκεντρική Δημόσια Διοίκηση όπου αποδέκτης όλων των υπηρεσιών είναι ο πολίτης και οι επιχειρήσεις.

Για την εφαρμογή της Η/Δ ορίστηκαν ορισμένες βασικές αρχές ώστε μέσω αυτών να επιτευχθούν οι στόχοι. Μεταξύ αυτών των αρχών προβλέπεται η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, βελτίωση η οποία λαμβάνει υπόψη πως οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν θα εμπεριέχουν διακρίσεις σε χρώμα, φύλλο, ηλικία, εθνικότητα και λοιπές διαφοροποιήσεις του γενικού πληθυσμού.

Μια άλλη βασική αρχή της Η/Δ είναι το πολυγλωσσικό περιεχόμενο και η πρόσβαση από πολλαπλά κανάλια, η παροχή δηλαδή υπηρεσιών και σε άλλες γλώσσες πλην της Ελληνικής, ειδικά για υπηρεσίες που απευθύνονται σε ειδικό κοινό καθώς και η πρόσβαση από σταθερό και κινητό τηλέφωνο, tablet, ψηφιακή τηλεόραση και λοιπές ψηφιακές συσκευές.

Στο πλαίσιο αυτό η παρούσα εργασία προσπαθεί να διακρίνει εάν οι ανωτέρω βασικές αρχές πραγματώνονται στις ευάλωτες ομάδες και σε πιο βαθμό. Επιπρόσθετα διερευνά το μέτρο αποτελεσματικότητας της εφαρμογής των βασικών αυτών αρχών και ευελπιστεί να συμβάλει στον προσδιορισμό κάποιων προσκομμάτων με στόχο την έναρξη έρευνας για την επίλυση των αναδυομένων δυσκολιών.

Αναλυτικότερα η εργασία εστιάζει στα πρόσωπα εκείνα που η αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή η αδυναμία χρήσης του, τα εξαιρεί από τη απόλαυση του βασικού αυτού

δικαιώματος με αποτέλεσμα να κατηγοριοποιούνται ως ειδική ή ευάλωτη ομάδα. Θα καταδείξουμε πως ο αποκλεισμός από το ψηφιακό κόσμο συνδυάζεται με πλήθος άλλων χαρακτηριστικών των ατόμων και θα φωτίσουμε τις επιπτώσεις αυτού του αποκλεισμού σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο.

Έχοντας οριοθετήσει το γενικό πλαίσιο της μελέτης θα εξειδικεύσουμε στην Ελληνική πραγματικότητα καταγράφοντας την περίπτωση των αιτούντων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας, με σκοπό να προσδιορίσουμε τα αίτια, τα εμπόδια και τις πιθανές λύσεις για την αρμονική ένταξη των ωφελουμένων των δυο αυτών κατηγοριών στην Ψηφιακή Διακυβέρνηση.

Ως αρμόδιο Υπουργείο για την υποδοχή και την εξυπηρέτηση των πολιτών τρίτων χωρών είναι το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Η Υπηρεσία η οποία μετά από συγκεκριμένες διαδικασίες εξυπηρετεί τους αιτούντες διεθνούς προστασίας και αναγνωρίζει τους δικαιούχους αυτής είναι η Υπηρεσία Ασύλου.

Λαμβάνοντας υπόψη το αριθμητικά διαρκώς αυξανόμενο μέγεθος των πολιτών τρίτων χωρών που εισέρχονται στην Ελληνική Επικράτεια και με την παραδοχή ότι η δυνατότητα εξυπηρέτησης του Δημοσίου μέσω της φυσικής παρουσίας είναι πεπερασμένη, η Ψηφιακή εξυπηρέτηση αποτελεί αναγκαιότητα. Έχοντας αντιμετωπίσει την αδιέξοδη κατάσταση εκατοντάδων ωφελουμένων να συνωστίζονται έξω από τα γραφεία της Υπηρεσίας Ασύλου προσπαθώντας να εξυπηρετηθούν από τους λιγοστούς υπαλλήλους της, το Υπουργείο προχώρησε σε σειρά ψηφιοποιημένων υπηρεσιών με στόχο την όσο το δυνατόν ταχύτερη εξυπηρέτηση με τους συγκεκριμένους υπάρχοντες φυσικούς πόρους.

Το κατά πόσο αυτές οι ψηφιοποιημένες υπηρεσίες έχουν επιτύχει τον στόχο της άμεσης εξυπηρέτησης και της αποφυγής του συνωστισμού και της αίσθησης απαξίωσης που κατέκλυζε τους ωφελούμενους, αποτελεί στοιχείο προς αξιολόγηση μέσω της παρούσας εργασίας.

Στο πρώτο κεφάλαιο, αναλύονται οι βασικές μεταβλητές έρευνας. Ορίζονται οι ευάλωτες ομάδες και η αναγκαιότητα στήριξής τους. Αναφέρονται οι πολιτικές πρόνοιας, το εσωτερικό πολιτικό σύστημα, οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες της Συμπεριληπτικής Ανάπτυξης. Εν συνεχεία αναλύεται ο ρόλος των Ψηφιακών τεχνολογιών στην προώθηση της κοινωνικής ένταξης, το πλαίσιο πολιτικής ΕΕ και Ελλάδας σχετικά με την συμμετοχή των ευάλωτων ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας, τα εμπόδια στην εφαρμογή και υλοποίηση του

ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα και τέλος οι προκλήσεις και οι μελλοντικές προοπτικές.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η περίπτωση των αιτούντων άσυλο και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα και η ανάγκη υποστήριξής τους με ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Παρουσιάζονται οι ήδη υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και ο ρόλος της Υπηρεσίας Ασύλου και γίνονται προτάσεις για βελτίωση αυτών καθώς και για ενδεχόμενες νέες εφαρμογές σε νέους τομείς και υπηρεσίες Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς όφελος των αιτούντων ασύλου και προσφύγων.

Στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η έρευνα πεδίου για την διερεύνηση της αποδοχής υπηρεσιών που αφορούν την ευάλωτη ομάδα δικαιούχων και αιτούντων άσυλο, καταγράφονται τα συμπεράσματα της μελέτης και οι προτάσεις που προέκυψαν.

1.2 Ποιες είναι οι ευάλωτες και ειδικές ομάδες

Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη ελληνική νομοθεσία υπάρχουν δύο ομάδες ατόμων οι οποίες χαρακτηρίζονται από τρωτότητα. Η πρώτη ομάδα χαρακτηρίζεται ως “ευάλωτη” και η δεύτερη ορίζεται ως “ειδική ομάδα”.

Συγκεκριμένα σύμφωνα με την παράγραφο 8 του άρθρου 2 του Νόμου 4430/2016 «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις», ως «ευάλωτες» ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού που η ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια ή λόγω παραβατικής συμπεριφοράς.

Σε αυτές ανήκουν:

- α) τα άτομα με αναπηρία οποιασδήποτε μορφής (σωματική, ψυχική, νοητική, αισθητηριακή),
- β) τα άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες ή τα απεξαρτημένα άτομα,
- γ) οι ανήλικοι με παραβατική συμπεριφορά, οι φυλακισμένοι/ες και αποφυλακισμένοι/ες.

Ως «ειδικές» ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού οι οποίες βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας, από οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά αίτια.

Σε αυτές ανήκουν:

- τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας,
- τα θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας αν ανθρώπων,
- οι άστεγοι,

- τα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας,
- οι οικονομικοί μετανάστες,
- οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο, για όσο εκκρεμεί η εξέταση του αιτήματος χορήγησης ασύλου,
- οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών,
- τα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες,
- οι μακροχρόνια άνεργοι έως είκοσι πέντε ετών και άνω των πενήντα ετών.

Το ανωτέρω άρθρο του Νόμου 4430/2016 κατήργησε το άρθρο 1 του Νόμου 4019/2011 «Κοινωνική Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις» όπου στην παράγραφο 4 οριοθετούσε τις **ευπαθείς ομάδες πληθυσμού** ως εκείνες τις κοινωνικές ομάδες πληθυσμού, των οποίων η συμμετοχή **στην κοινωνική και οικονομική ζωή** δυσχεραίνεται, είτε εξαιτίας κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων, είτε εξαιτίας σωματικής ή ψυχικής ή νοητικής ή αισθητηριακής αναπηρίας, είτε εξαιτίας απρόβλεπτων γεγονότων, τα οποία επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία της τοπικής η ευρύτερα περιφερειακής οικονομίας.

Σύμφωνα με τον Νόμο 4019/2011 στις **ευάλωτες ομάδες πληθυσμού** ανήκαν οι ομάδες εκείνες που η ένταξή τους **στην κοινωνική και οικονομική ζωή** εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια ή λόγω παραβατικής συμπεριφοράς. Σ' αυτές ανήκαν: άτομα με αναπηρίες, εξαρτημένα ή απεξαρτημένα από ουσίες άτομα, οροθετικοί, φυλακισμένοι/αποφυλακισμένοι, ανήλικοι παραβάτες.

Στις **Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού** ανήκαν οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού οι οποίες **βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας**, από οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά αίτια. Σε αυτές ανήκαν **ενδεικτικά**: οι άνεργοι νέοι, οι άνεργες γυναίκες, οι άνεργοι άνω των πενήντα ετών, οι μακροχρόνια άνεργοι, οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών, τα μέλη πολύτεκνων οικογενειών, γυναίκες θύματα κακοποίησης, οι αναλφάβητοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών περιοχών, τα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες, οι μετανάστες και οι πρόσφυγες.

Σε μια αντιπαραβολή των δύο άρθρων παρατηρούμε ότι οι ειδικές ομάδες παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις. Συγκεκριμένα στον νόμο 4019/2011 οι ειδικές ομάδες αναφέρονται «ενδεικτικά» αφήνοντας περιθώρια κατάταξης επιπλέον ομάδων, ενώ στον νόμο 4430/2016 οι ειδικές ομάδες ορίζονται με ακρίβεια. Περαιτέρω παρατηρείται ότι στον πιο πρόσφατο νόμο του 2016 από τις ειδικές ομάδες έχουν αφαιρεθεί οι άνεργες γυναίκες, τα μέλη πολύτεκνων οικογενειών, οι αναλφάβητοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων ορεινών και

νησιωτικών περιοχών και οι κακοποιημένες γυναίκες. Αντίστοιχα έχουν προστεθεί οι άστεγοι, τα θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων, τα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, οι αιτούντες άσυλο όσο εκκρεμεί η εξέταση του αιτήματός τους και τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας ανεξαρτήτως φύλου.

Ακριβής ορισμός του όρου ευαλωτότητα δεν υπάρχει, ωστόσο έχουν γίνει προσπάθειες διατύπωσης οι οποίες ανάλογα την χρονική περίοδο και τις επικρατούσες κοινωνικές συνθήκες έρχονται σε αντίθεση, εμπλουτίζονται και μεταλλάσσονται. Ο όρος «ευαλωτότητα» δεν παρουσιάζόταν πριν το 1970 ενώ στην βιβλιογραφία του 1970 και 1980 αναφερόταν σπάνια. Από το 1990 παρουσιάζεται συχνότερα και από το 2000 αποκτά έκταση ικανή ώστε να χρήζει ανάλυσης. (Zimmermann, A. 2017)

Αναλυτικότερα ως **ευάλωτη ομάδα** μπορεί να οριστεί ένας “πληθυσμός σε μια χώρα που έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που τον καθιστούν σε υψηλότερο κίνδυνο να χρειαστεί ανθρωπιστική βοήθεια από άλλους ή να αποκλειστεί από οικονομικές και κοινωνικές υπηρεσίες”. (Kuran *et. al.* (2020))

Ευάλωτα θεωρούνται τα άτομα **με περιορισμένη πρόσβαση σε πόρους και ευκαιρίες, τα οποία χρειάζονται προστασία και κοινωνική φροντίδα**. Έτσι η ευαλωτότητα μπορεί να οριστεί ως «...η κατάσταση των ατόμων, νοικοκυριών ή κοινοτήτων που εκτίθενται σε έναν ή περισσότερους κινδύνους», ή ως «η ανικανότητα των ανθρώπων ή ομάδων να προβλέψουν, να αντέξουν και να ανακάμψουν από τη ζημιά που προκλήθηκε».

Σύμφωνα με την προσέγγιση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΕΔΔΑ), αυτό που σε καθιστά ευάλωτο είναι το να ανήκεις σε μια ομάδα της οποίας η ευαλωτότητα κατασκευάζεται εν μέρει από τις ευρύτερες κοινωνικές, πολιτικές και θεσμικές συνθήκες.

Το ΕΔΔΑ εντοπίζει την ευαλωτότητα στις ευρύτερες κοινωνικές συνθήκες και όχι στο άτομο και θεωρεί την έννοια σχετική, επειδή διαμορφώνεται από κοινωνικές, ιστορικές και θεσμικές δυνάμεις, δηλαδή συνδέει την ευαλωτότητα του ατόμου με το κοινωνικό ή θεσμικό περιβάλλον, που δημιουργεί ή διατηρεί την ευαλωτότητα της ομάδας, στην οποία το άτομο ανήκει. (Απίστουλας & Νίκου (2021))

Αντίστοιχα για τη Martha Fineman η «ευπάθεια» δεν επικεντρώνεται σε συγκεκριμένα άτομα ή ομάδες ή στα ανθρώπινα και πολιτικά δικαιώματα.

Δεν είναι ένας υποκατάστατος όρος για την αδυναμία ή το μειονέκτημα, ούτε είναι απλώς ένας άλλος τρόπος να υποδηλώσει ανεπίτρεπτες διακρίσεις.¹

Η αντιμετώπιση της ανθρώπινης ευπάθειας θέτει στο επίκεντρο αυτό που μοιραζόμαστε ως ανθρώπινα όντα, τι πρέπει να περιμένουμε από τους νόμους και τις υποκείμενες κοινωνικές δομές και τις σχέσεις που οργανώνουν την κοινωνία και επηρεάζουν τις ζωές όλων μέσα στην κοινωνία. Αυτοί οι θεσμοί και οι σχέσεις αντικατοπτρίζουν επίσης τις αξίες και τους κανόνες μας και καθορίζουν τις προσδοκίες για όλα τα άτομα στις αλληλεπιδράσεις τους μεταξύ τους, καθώς και τον καθορισμό των νόμιμων προσδοκιών από το κράτος και από αυτούς που το κυβερνούν. Αν και δεν ορίζει μια συγκεκριμένη μορφή κρατικής οργάνωσης, η θεωρία της τρωτότητας απαιτεί ένα κράτος που ανταποκρίνεται στις καθολικές ανθρώπινες ανάγκες και την αναδιοργάνωση πολλών υπάρχουσών δομών, οι οποίες επί του παρόντος βασίζονται σε μια αντίληψη της έννομης τάξης που αξιοποιεί αδικαιολόγητα την ατομική ελευθερία και επιλογή και αγνοεί την πραγματικότητα της ανθρώπινης εξάρτησης και ευαλωτότητας. (Fineman, (2018-2019)).

Σύμφωνα με τα ανωτέρω η έννοια της ευαλωτότητας βρίσκεται σε άμεση εξάρτηση από τις ιστορικές και πολιτικές συγκυρίες, την διαμόρφωση της εκάστοτε κοινωνίας, τις αντιλήψεις και τις πολιτικές στάσεις. Κατά συνέπεια άτομα που μπορεί να ανήκαν σε μια ευάλωτη ομάδα όπως αυτή οριζόταν σε προηγούμενη χρονική περίοδο ενδέχεται να μην περιλαμβάνονται στην παρούσα και αντίστροφα άτομα τα οποία δεν χαρακτηρίζονταν ως ευάλωτα να εμφανίζουν ευαλωτότητα υπό διαφορετικές συνθήκες. Σε μια γενική θεώρηση οι ευάλωτες ομάδες περιλαμβάνουν άτομα που βρίσκονται σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους σε δυσμενείς συνθήκες ζωής και αντιμετωπίζουν πολλαπλές παραμέτρους κινδύνου για την ευημερία τους. Κατά συνέπεια η έννοια της ευαλωτότητας, στενά συνυφασμένη με στέρηση ορισμένων βασικών ανθρωπίνων δικαιωμάτων, είναι μια έννοια δυναμική στο χρόνο.

Η πανδημία του COVID-19 το 2019 αναγνώρισε ευαλωτότητα σε ομάδες πολιτών που δεν περιλαμβάνονταν μέχρι τότε στις ομάδες των ευάλωτων ή των ειδικών.

Παρατηρείται δε ότι σε κάθε ορισμό της ευαλωτότητας ή νομοθετικής αναγνώρισης, ανεξαρτήτως αιτιών ή ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ατόμων, τονίζεται η περιορισμένη ή

¹ Martha Albertson Fineman: Αμερικανίδα νομικός, θεωρητική της νομικής και πολιτική φιλόσοφος.

και μηδενική πρόσβασή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή καθώς και στην αγορά εργασίας.

Αυτή η δυσχέρεια ή σε ακραίο στάδιο, ο κοινωνικός και οικονομικός αποκλεισμός των ατόμων, αποτελεί τον πυρήνα του ορισμού του όρου της ευαλωτότητας. Οι διαφορές στους ορισμούς εντοπίζονται στα άτομα που κάθε φορά αναγνωρίζεται και νομοθετικά ότι αποκλείεται ή δυσχεραίνεται η συμμετοχή τους στα δικαιώματα αυτά.

Στην παρούσα χρονική περίοδο η τεχνολογική εξέλιξη έχει αναπτύξει την Κοινωνία της Πληροφορίας σε βαθμό που ένας μεγάλος αριθμός βασικών δικαιωμάτων των πολιτών να ασκούνται μέσω αυτής. Σε αυτή την βάση αναδύεται μια νέα μορφή ευαλωτότητας, αυτής των ατόμων με περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

1.3 Η αναγκαιότητα υποστήριξης των ευάλωτων και ειδικών ομάδων

Η υποστήριξη των ευάλωτων και ειδικών ομάδων αποτελεί θεμελιώδη πυλώνα μιας δίκαιης και συμπεριληπτικής κοινωνίας. Η υποστήριξη αυτών των ομάδων αποτελεί ένα κεντρικό ζήτημα στις κοινωνικές επιστήμες και τις ανθρωπιστικές σπουδές. Η ανάγκη για αυτή την υποστήριξη εντοπίζεται σε μια σειρά από παράγοντες, τόσο θεωρητικούς όσο και πρακτικούς.

Οι ομάδες αυτές, όπως άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένοι, μετανάστες, πρόσφυγες, μονογονεϊκές οικογένειες, άνεργοι και άτομα που αντιμετωπίζουν φτώχεια ή κοινωνικό αποκλεισμό, συχνά βιώνουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες, όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η στέγαση και η εργασία.

Η έλλειψη επαρκούς υποστήριξης μπορεί να οδηγήσει σε περιθωριοποίηση, εξάρτηση και υποβάθμιση της ποιότητας ζωής τους. Αντίθετα, η παροχή στοχευμένης βοήθειας και η δημιουργία ίσων ευκαιριών ενισχύει την κοινωνική συνοχή, προάγει την αυτονομία και επιτρέπει σε όλα τα μέλη της κοινωνίας να αναπτύξουν τις δυνατότητές τους.

Θεωρητική Βάση

Αρχές ισότητας και δικαιοσύνης: Οι κοινωνίες που βασίζονται σε αρχές ισότητας και δικαιοσύνης αναγνωρίζουν ότι όλα τα άτομα έχουν ίσα δικαιώματα και αξίζουν ίσες ευκαιρίες. Η υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων είναι απαραίτητη για την υλοποίηση αυτών των αρχών.

Κοινωνική συνοχή: Η κοινωνική συνοχή βασίζεται στην αλληλεγγύη και την αλληλοβοήθεια μεταξύ των μελών μιας κοινωνίας. Η υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων ενισχύει την κοινωνική συνοχή και μειώνει τις εντάσεις και τις συγκρούσεις.

Ανθρώπινα δικαιώματα: Τα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως το δικαίωμα στην υγεία, στην εκπαίδευση, στην εργασία και σε μια αξιοπρεπή ζωή, αποτελούν θεμελιώδη αρχές του σύγχρονου κόσμου. Η υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων είναι απαραίτητη για την εξασφάλιση αυτών των δικαιωμάτων.

Πρακτικοί λόγοι

Μείωση των ανισοτήτων: Οι ευάλωτες ομάδες συχνά αντιμετωπίζουν ανισότητες σε διάφορους τομείς της ζωής τους, όπως η πρόσβαση σε πόρους, υπηρεσίες και ευκαιρίες. Η υποστήριξη αυτών των ομάδων συμβάλλει στη μείωση των ανισοτήτων και στη δημιουργία μιας πιο δίκαιης κοινωνίας.

Αύξηση της παραγωγικότητας: Οι επενδύσεις στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την υγεία των ευάλωτων ομάδων μπορούν να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη.

Πρόληψη κοινωνικών προβλημάτων: Η υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη κοινωνικών προβλημάτων, όπως η εγκληματικότητα, η εξάρτηση και η φτώχεια.

Βελτίωση της ποιότητας ζωής: Η παροχή υποστήριξης σε ευάλωτες ομάδες βελτιώνει την ποιότητα ζωής των ατόμων και των οικογενειών τους, ενδυναμώνει την αυτοπεποίθηση και προωθεί την κοινωνική συμμετοχή.

Ειδικές ομάδες και ανάγκες τους

Άτομα με αναπηρία: Χρειάζονται υποστήριξη για την πρόσβαση σε υποδομές, υπηρεσίες και εκπαίδευση.

Ηλικιωμένοι: Χρειάζονται υποστήριξη για την κάλυψη των βασικών τους αναγκών, την υγεία τους και την κοινωνική τους ένταξη.

Μετανάστες και πρόσφυγες: Χρειάζονται υποστήριξη για την ένταξή τους στην κοινωνία, την εκμάθηση της γλώσσας και την εύρεση εργασίας.

Άτομα χαμηλού εισοδήματος: Χρειάζονται υποστήριξη για την κάλυψη των βασικών τους αναγκών και την πρόσβαση σε υπηρεσίες.

Άτομα με ψυχικές διαταραχές: Χρειάζονται πρόσβαση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας και υποστήριξη για την ένταξή τους στην κοινότητα.

Συμπερασματικά η υποστήριξη των ευάλωτων και ειδικών ομάδων αποτελεί μια ηθική υποχρέωση και μια στρατηγική επένδυση για το μέλλον. Μέσω της παροχής υποστήριξης, μπορούμε να δημιουργήσουμε πιο δίκαιες, συμπεριληπτικές και βιώσιμες κοινωνίες.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων πρέπει να είναι εξατομικευμένη και να λαμβάνει υπόψη τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε ομάδας. Επιπλέον, η συνεργασία μεταξύ κυβέρνησης, ιδιωτικού τομέα και κοινωνίας των πολιτών είναι απαραίτητη για την επιτυχή υλοποίηση των σχετικών πολιτικών.

Το εσωτερικό πολιτικό σύστημα

Στην Ελλάδα, το εσωτερικό πολιτικό σύστημα ορίζεται ως κοινοβουλευτική δημοκρατία. Βασίζεται στην αρχή της διάκρισης των εξουσιών (νομοθετική, εκτελεστική, δικαστική) και στη λαϊκή κυριαρχία, η οποία ασκείται μέσω ελεύθερων εκλογών.

Κύρια όργανα του πολιτικού συστήματος είναι:

Βουλή των Ελλήνων: Ασκεί τη νομοθετική εξουσία, ψηφίζει τους νόμους και ελέγχει την κυβέρνηση.

Πρόεδρος της Δημοκρατίας: Είναι ο αρχηγός του κράτους και ασκεί κυρίως εθιμοτυπικά και συμβολικά καθήκοντα.

Κυβέρνηση: Ασκεί την εκτελεστική εξουσία, εφαρμόζει τους νόμους και διαχειρίζεται τις υποθέσεις του κράτους.

Δικαστήρια: Ασκούν τη δικαστική εξουσία, εφαρμόζουν τους νόμους και επιλύουν τις διαφορές μεταξύ των πολιτών.

Πολιτικές πρόνοιας

Το ελληνικό κράτος διαθέτει ένα πλαίσιο πολιτικών πρόνοιας για την υποστήριξη των ευάλωτων και ειδικών ομάδων. Στις πολιτικές αυτές περιλαμβάνονται:

Κοινωνική ασφάλιση: Παρέχει συντάξεις, επιδόματα ασθενείας, ανεργίας και μητρότητας.

Κοινωνική πρόνοια: Περιλαμβάνει επιδόματα για άτομα με αναπηρία, πολύτεκνες οικογένειες, μονογονεϊκές οικογένειες, άτομα που αντιμετωπίζουν φτώχεια.

Υπηρεσίες υγείας: Παρέχονται μέσω του Εθνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ) και περιλαμβάνουν ιατρική περίθαλψη, νοσηλεία, φάρμακα.

Υπηρεσίες εκπαίδευσης: Παρέχονται δωρεάν σε όλα τα παιδιά και περιλαμβάνουν προσχολική αγωγή, δημοτική, γυμνασιακή και λυκειακή εκπαίδευση.

Υπηρεσίες στέγασης: Περιλαμβάνουν προγράμματα κοινωνικής στέγασης και επιδότηση ενοικίου για ευάλωτες ομάδες.

Υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία: Περιλαμβάνουν επιδόματα, υπηρεσίες φροντίδας και υποστήριξης, πρόσβαση σε κοινωνικές δομές και υπηρεσίες.

Πως ενεργεί το πολιτικό σύστημα.

Το πολιτικό σύστημα ενεργεί μέσω της λήψης αποφάσεων από τη Βουλή και την Κυβέρνηση. Οι αποφάσεις αυτές αφορούν στη διαμόρφωση και εφαρμογή των πολιτικών πρόνοιας. Η Βουλή ψηφίζει τους νόμους και τον προϋπολογισμό, ενώ η Κυβέρνηση είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή των νόμων και τη διαχείριση των δημοσίων πόρων.

Οι πολιτικές πρόνοιας βρίσκονται σε συνεχή εξέλιξη και προσαρμόζονται στις ανάγκες της κοινωνίας. Η ενεργός συμμετοχή των πολιτών και των φορέων της κοινωνίας των πολιτών είναι σημαντική για τη διαμόρφωση ενός δίκαιου και αποτελεσματικού συστήματος πρόνοιας.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω τα κράτη οφείλουν να παρέχουν στους πολίτες τους ισότιμα και καθολικά τις υπηρεσίες τους. Καθώς όμως ανταποκρίνονται μερικώς σ' αυτήν την υποχρέωση αναδύονται οι ευάλωτες ομάδες και δημιουργείται ένα πολυεπίπεδο χάσμα μεταξύ των πολιτών. Με δεδομένο ότι η εμφάνιση νέων ευάλωτων ομάδων μπορεί να προκύψει υπό συγκεκριμένες συνθήκες που δεν είναι δυνατό να προβλεφθούν, το κράτος οφείλει να προσαρμόζεται κάθε φορά στις συνθήκες αυτές στο συντομότερο δυνατό χρόνο. Η καθυστερημένη ανταπόκριση των κρατικών υπηρεσιών εντείνει την ανισότητα καθώς αποκλείει μέρος του πληθυσμού από τις υπηρεσίες του το οποίο δεν είναι δυνατό να ανακάμψει και να ενταχθεί εκ νέου χωρίς την παρέμβαση και πάλι του κράτους. Κατά συνέπεια ο αποκλεισμός μέρους πολιτών από τις κρατικές υπηρεσίες επιβαρύνει πολλαπλά την κοινωνία και την οικονομία.

Η αναγκαιότητα εξάλειψης των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων και επανένταξης των κοινωνικά και οικονομικά αποκλεισμένων πολιτών.

Στην Ευρώπη κάθε πολίτης είναι υπολογίσιμος συμμετέχοντας ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ζωή, συμβάλλοντας στην ενδυνάμωση του κοινοτικού βιοτικού επιπέδου.

Η παραπάνω αναγκαιότητα επισημοποιήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2017 στη σύνοδο κορυφής του Γκέτεμποργκ με την διακήρυξη του ευρωπαϊκού πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων. (European Commission, 2021) Στη διακήρυξη διατυπώνονται είκοσι βασικές αρχές και δικαιώματα που αποτελούν προϋπόθεση για την οικοδόμηση μιας πιο δίκαιης και χωρίς αποκλεισμούς Ευρωπαϊκής Ένωσης, για δίκαιες και εύρυθμες αγορές εργασίας και συστήματα κοινωνικής πρόνοιας. Οι είκοσι αυτές βασικές αρχές και δικαιώματα αφορούν στην ισότητα των ευκαιριών για όλους, στην πρόσβαση στην αγορά εργασίας με δίκαιους όρους και στην κοινωνική προστασία και ένταξη.

1.4 Δημιουργώντας έναν κόσμο για όλους: Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες της Συμπεριληπτικής Ανάπτυξης

Την επιτακτική ανάγκη για μια συμπεριληπτική ανάπτυξη, όπου κανένας δεν θα μείνει πίσω αναδεικνύει η έκθεση "Κανένας πίσω: η επιτακτική ανάγκη για ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς" ("Leaving no one behind: the imperative of inclusive development" (Yang, *et. al.* (2016)). Η έκθεση αυτή αποτελεί ένα θεμελιώδες έργο των Ηνωμένων Εθνών, εστιάζει στην κοινωνική ένταξη και αναλύει τα μοτίβα κοινωνικού αποκλεισμού σε παγκόσμιο επίπεδο. Επιπλέον η έκθεση αποτελεί έναν οδηγό για την επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals SDGs), οι οποίοι έχουν όραμα να εξαλείψουν την ακραία φτώχεια, να μειώσουν τις ανισότητες και να προστατεύσουν τον πλανήτη. Στην έκθεση αναλύονται διεξοδικά οι παράγοντες που οδηγούν στον κοινωνικό αποκλεισμό, όπως η φτώχεια, οι διακρίσεις και η ανισότητα, καθώς και οι επιπτώσεις του αποκλεισμού στην ποιότητα ζωής των ατόμων και στην κοινωνική συνοχή.

Κεντρικοί άξονες της Έκθεσης:

Ορισμός της κοινωνικής ένταξης: Η Έκθεση ορίζει την κοινωνική ένταξη ως την ενεργή συμμετοχή όλων των ατόμων, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, αναπηρίας ή άλλων χαρακτηριστικών, στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική ζωή.

Αιτίες αποκλεισμού: Η Έκθεση αναγνωρίζει πολλαπλούς παράγοντες που συμβάλλουν στον κοινωνικό αποκλεισμό, όπως οι δομικές ανισότητες, η φτώχεια, η ανεργία, η έλλειψη εκπαίδευσης, οι διακρίσεις και η έλλειψη πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες.

Συνέπειες του αποκλεισμού και σύνδεση μεταξύ φτώχειας, αποκλεισμού και ανισότητας: Η Έκθεση υπογραμμίζει τις αρνητικές επιπτώσεις του κοινωνικού αποκλεισμού στην ατομική ευημερία και στην κοινωνική συνοχή, όπως η φτώχεια, η ανεργία, η ανισότητα, η κοινωνική αναταραχή, η μειωμένη οικονομική ανάπτυξη και η αποξένωση. Υπογραμμίζει δε τη στενή σχέση μεταξύ φτώχειας, αποκλεισμού και ανισότητας. Οι άνθρωποι που ζουν σε συνθήκες φτώχειας είναι συχνά αποκλεισμένοι από τις ευκαιρίες και τα οφέλη της ανάπτυξης.

Κανένας πίσω: Η έκθεση τονίζει την ανάγκη να μην αφήσουμε κανέναν πίσω στην προσπάθεια για την επίτευξη των SDGs. Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι άνθρωποι, ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, κοινωνικής τάξης ή άλλων χαρακτηριστικών, πρέπει να έχουν την ευκαιρία να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη και να απολαμβάνουν τα οφέλη της.

Συμπεριληπτική ανάπτυξη: Η συμπεριληπτική ανάπτυξη είναι μια διαδικασία που αποσκοπεί στην εξάλειψη των ανισοτήτων και στην ενίσχυση της κοινωνικής δικαιοσύνης. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους, την προστασία των δικαιωμάτων των μειονοτήτων και την ενδυνάμωση των πιο ευάλωτων ομάδων.

Προτάσεις για την προώθηση της ένταξης: Προτείνει μια σειρά από πολιτικές και προγράμματα για την αντιμετώπιση των αιτιών του αποκλεισμού και την προώθηση της ισότητας των ευκαιριών όπως η δημιουργία θέσεων εργασίας, η επένδυση στην εκπαίδευση και την υγεία, η καταπολέμηση των διακρίσεων και η ενίσχυση της κοινωνικής προστασίας.

Στα εξαγόμενα πορίσματα της Έκθεσης καταδεικνύονται:

Η σύνδεση μεταξύ αποκλεισμού, φτώχειας και απασχόλησης: Η έκθεση διαπιστώνει μια ισχυρή σύνδεση μεταξύ του κοινωνικού αποκλεισμού, της φτώχειας και της έλλειψης αξιοπρεπούς εργασίας.

Οι ανισότητες: Η έκθεση υπογραμμίζει τις αυξανόμενες ανισότητες εντός και μεταξύ των χωρών, οι οποίες επιδεινώνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Ο ρόλος των πολιτικών: Η έκθεση τονίζει τη σημασία των πολιτικών που προωθούν την κοινωνική ένταξη, όπως οι πολιτικές για την ισότητα των φύλων, την προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών και την ενσωμάτωση των μεταναστών.

Η ανάγκη για μια νέα προσέγγιση στην ανάπτυξη: Η έκθεση υπογραμμίζει ότι η παραδοσιακή προσέγγιση στην ανάπτυξη, η οποία εστιάζει κυρίως στην οικονομική ανάπτυξη, δεν είναι επαρκής για να εξαλείψει τη φτώχεια και τις ανισότητες. Χρειάζεται μια

νέα προσέγγιση που να λαμβάνει υπόψη τις κοινωνικές, περιβαλλοντικές και πολιτικές διαστάσεις της ανάπτυξης.

Η σημασία της συμμετοχής των τοπικών κοινοτήτων: Η συμμετοχή των τοπικών κοινοτήτων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι απαραίτητη για την εξασφάλιση ότι οι ανάγκες και οι προτεραιότητές τους λαμβάνονται υπόψη.

Η ανάγκη για συνεργασία μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερομένων: Η επίτευξη της συμπεριληπτικής ανάπτυξης απαιτεί συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων, διεθνών οργανισμών, ιδιωτικού τομέα, ακαδημαϊκών και της κοινωνίας των πολιτών.

Η σημασία της επένδυσης σε ανθρώπινο κεφάλαιο: Η επένδυση στην εκπαίδευση, την υγεία και την κοινωνική προστασία είναι απαραίτητη για την ενδυνάμωση των ανθρώπων και την προώθηση της ισότητας των ευκαιριών.

Συμπερασματικά η Έκθεση "Leaving no one behind" αποτελεί ένα σημαντικό σημείο αναφοράς για την κατανόηση των προκλήσεων που σχετίζονται με τον κοινωνικό αποκλεισμό και την ανάγκη για μια πιο δίκαιη και συμπεριληπτική κοινωνία. Οι προτάσεις της έκθεσης μπορούν να αποτελέσουν οδηγό για την ανάπτυξη πολιτικών και προγραμμάτων που στοχεύουν στην εξάλειψη των ανισοτήτων και στην προώθηση της ευημερίας για όλους.

Προκλήσεις στην Εφαρμογή των Προτάσεων της Έκθεσης "Κανένας Πίσω"

Η έκθεση «Leaving no one behind» παρουσιάζει ένα σαφές όραμα για μια κοινωνία όπου όλοι οι άνθρωποι έχουν ίσες ευκαιρίες. Η εφαρμογή ωστόσο, των προτάσεων της έκθεσης αντιμετωπίζει μια σειρά από σημαντικές προκλήσεις ορισμένες εκ των οποίων είναι οι εξής:

Πολυπλοκότητα των αιτιών του κοινωνικού αποκλεισμού:

Δομικές ανισότητες: Οι κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές ανισότητες έχουν τις ρίζες τους σε μακροχρόνια ιστορικά και κοινωνικά φαινόμενα, τα οποία είναι δύσκολο να αντιστραφούν άμεσα.

Πολλαπλοί παράγοντες: Ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι ένα πολυπαραγοντικό φαινόμενο που επηρεάζεται από μια σειρά αλληλένδετων παραγόντων, όπως η φτώχεια, η ανεργία, η διαφορετικότητα, οι διακρίσεις και η έλλειψη πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες.

Ατομικοί και κοινωνικοί παράγοντες: Οι αιτίες του αποκλεισμού εντοπίζονται τόσο σε ατομικό επίπεδο (π.χ., εκπαίδευση, δεξιότητες) όσο και σε κοινωνικό επίπεδο (π.χ., πολιτικές, θεσμοί, κουλτούρα).

Πολιτικές και θεσμικές προκλήσεις:

Πολιτική βούληση: Η εφαρμογή των προτάσεων απαιτεί ισχυρή πολιτική βούληση και μακροπρόθεσμο σχεδιασμό. Πολλές φορές, οι κυβερνήσεις προτεραιοποιούν βραχυπρόθεσμους στόχους, αγνοώντας τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις των αποφάσεών τους.

Συγκρουόμενες προτεραιότητες: Οι κυβερνήσεις συχνά αντιμετωπίζουν πολλαπλές προκλήσεις και πρέπει να ισορροπήσουν διάφορους στόχους, όπως η οικονομική ανάπτυξη, η ασφάλεια και η κοινωνική συνοχή.

Αντίσταση στην αλλαγή: Οι πολιτικές μεταρρυθμίσεις που απαιτούνται για την επίτευξη της κοινωνικής ένταξης συχνά αντιμετωπίζουν αντίσταση από διάφορες ομάδες συμφερόντων.

Έλλειψη πόρων: Η εφαρμογή των προτάσεων της έκθεσης απαιτεί σημαντικούς οικονομικούς πόρους, οι οποίοι μπορεί να είναι περιορισμένοι, ειδικά σε περιόδους οικονομικής κρίσης.

Συντονισμός σε πολλαπλά επίπεδα: Η επίτευξη της κοινωνικής ένταξης απαιτεί συντονισμό σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης (τοπικό, εθνικό, διεθνές) καθώς και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τομέων πολιτικής όπως εκπαίδευση, υγεία, απασχόληση.

Κοινωνικές προκαταλήψεις: Οι διακρίσεις και οι προκαταλήψεις βασισμένες σε φύλο, φυλή, θρησκεία και άλλα χαρακτηριστικά αποτελούν βαθιά ριζωμένες προκλήσεις που δυσχεραίνουν την επίτευξη της κοινωνικής ένταξης.

Μακρόχρονη εμφάνιση αποτελεσμάτων: Οι πολιτικές για την κοινωνική ένταξη συχνά έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις, καθιστώντας δύσκολη την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Αλλαγή νοοτροπίας: Η επίτευξη της κοινωνικής ένταξης απαιτεί μια αλλαγή νοοτροπίας τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο.

Αντιμετώπιση των διακρίσεων: Οι διακρίσεις βασισμένες σε φύλο, φυλή, θρησκεία, αναπηρία κ.λπ. αποτελούν σημαντικό εμπόδιο στην κοινωνική ένταξη.

Η έκθεση "Κανένας Πίσω" αποτελεί ένα ορόσημο στην προσπάθεια για την οικοδόμηση ενός κόσμου πιο δίκαιου και βιώσιμου ενώ θέτει τα θεμέλια για μια νέα εποχή στην ανάπτυξη. Αναδεικνύει με σαφήνεια την ανάγκη για μια συμπεριληπτική ανάπτυξη που δεν αφήνει κανέναν πίσω, ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, κοινωνικής τάξης ή άλλων χαρακτηριστικών. Η έμφαση στην κοινωνική δικαιοσύνη, την ισότητα και την ένταξη

όλων των μελών της κοινωνίας αποτελεί μια αναγκαία αλλαγή από τα παραδοσιακά μοντέλα ανάπτυξης που επικεντρώνονται κυρίως στην οικονομική ανάπτυξη.

Η εφαρμογή των προτάσεων της Έκθεσης είναι μια μακροπρόθεσμη και πολύπλοκη διαδικασία που απαιτεί τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων μερών και αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις.

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της, πρέπει:

Να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των πολιτικών για την εξασφάλιση ότι οι πολιτικές ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των ανθρώπων.

Να αυξηθούν οι επενδύσεις στην εκπαίδευση και την κατάρτιση καθώς η εκπαίδευση είναι το κλειδί για την κοινωνική κινητικότητα και την οικονομική ανάπτυξη.

Να προωθηθεί η ισότητα των φύλων καθώς αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη της κοινωνικής δικαιοσύνης.

Να καταπολεμηθούν οι διακρίσεις οι οποίες αποτελούν σημαντικό εμπόδιο στην κοινωνική ένταξη.

Να υπάρξει συνεργασία σε διεθνές επίπεδο καθώς η κοινωνική ένταξη είναι μια παγκόσμια πρόκληση που απαιτεί διεθνή συνεργασία.

Σε γενικές γραμμές, η έκθεση "Κανένας Πίσω" υπογραμμίζει την ανάγκη για μια ολιστική προσέγγιση στην αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού, η οποία να λαμβάνει υπόψη τις πολλαπλές διαστάσεις του φαινομένου και να συνεκτιμά τις διαφορετικές ανάγκες των κοινωνικών ομάδων.

1.4.1 Ο Ρόλος των Ψηφιακών Τεχνολογιών στην Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης

Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν μεταμορφώσει τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούμε, εργαζόμαστε και ζούμε. Η επίδρασή τους, ωστόσο, εκτείνεται πέρα από την ατομική σφαίρα, επηρεάζοντας βαθιά τις κοινωνίες και τις οικονομίες. Ένας από τους πιο σημαντικούς ρόλους που διαδραματίζουν είναι η προώθηση της κοινωνικής ένταξης.

Ορισμένα από τα πεδία συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην κοινωνική ένταξη αφορούν την:

Πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες: Οι ψηφιακές πλατφόρμες παρέχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες και εκπαίδευση σε όσους δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτές

με παραδοσιακούς τρόπους. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για ευάλωτες ομάδες όπως άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους, μετανάστες και άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές.

Ενδυνάμωση των ατόμων: Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να ενδυναμώσουν τα άτομα, παρέχοντάς τους τα εργαλεία για να συμμετέχουν ενεργά στην κοινωνία, να εκφράσουν τις απόψεις τους και να δημιουργήσουν κοινότητες.

Δημιουργία δικτύων: Οι κοινωνικές πλατφόρμες και τα διαδικτυακά φόρουμ παρέχουν τη δυνατότητα δημιουργίας δικτύων υποστήριξης και αλληλεγγύης, γεγονός που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για απομονωμένες ή περιθωριοποιημένες ομάδες.

Βελτίωση της επικοινωνίας: Οι ψηφιακές τεχνολογίες διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων, ανεξαρτήτως γεωγραφικής απόστασης ή γλωσσικών εμποδίων.

Εύρεση εργασίας: Οι ψηφιακές πλατφόρμες μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα να βρουν εργασία, να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να ενταχθούν στην αγορά εργασίας.

Εκπαίδευση και κατάρτιση: Οι διαδικτυακές πλατφόρμες προσφέρουν ευκαιρίες για συνεχή μάθηση και κατάρτιση, επιτρέποντας σε άτομα που δεν έχουν πρόσβαση σε παραδοσιακά εκπαιδευτικά ιδρύματα να αποκτήσουν νέες δεξιότητες.

Παρά τις παραπάνω αναφερόμενες σημαντικές προσφορές του ψηφιακού κόσμου, παρουσιάζονται προκλήσεις και περιορισμοί όπως:

Το Ψηφιακό χάσμα: Δεν έχουν όλοι πρόσβαση στις ψηφιακές τεχνολογίες ή τις απαραίτητες δεξιότητες για να τις χρησιμοποιήσουν.

Ο Αποκλεισμός: Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορεί να ενισχύσουν υπάρχουσες ανισότητες, αν δεν υπάρξει στοχευμένη προσπάθεια για την ένταξη όλων.

Ασφάλεια: Η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών ενέχει κινδύνους για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Ψευδείς ειδήσεις και παραπληροφόρηση: Η διασπορά ψευδών ειδήσεων και παραπληροφόρησης μπορεί να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη στις ψηφιακές πλατφόρμες και να διαιρέσει τις κοινωνίες.

Παρότι οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να αποτελέσουν ένα ισχυρό εργαλείο για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, είναι σημαντικό να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις που ανακύπτουν. Η ανάπτυξη πολιτικών και στρατηγικών που θα εξασφαλίσουν την ισότιμη πρόσβαση όλων στις ψηφιακές τεχνολογίες και την ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων είναι προαπαιτούμενο για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Ορισμένες πολιτικές και στρατηγικές προκειμένου να επιτευχθεί η ισότιμη πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο αφορούν στις:

Επενδύσεις στην ψηφιακή υποδομή: Εξασφάλιση πρόσβασης σε internet υψηλής ταχύτητας και σε συσκευές σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές.

Εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες: Παροχή εκπαίδευσης σε ψηφιακές δεξιότητες σε όλες τις ηλικίες και κοινωνικές ομάδες.

Ανάπτυξη προσβάσιμων ψηφιακών υπηρεσιών: Δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών που είναι εύχρηστες και προσιτές σε όλους, ανεξαρτήτως ηλικίας, ιδιαιτεροτήτων ή γλωσσικών δεξιοτήτων.

Προστασία των προσωπικών δεδομένων: Εφαρμογή αυστηρών μέτρων ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

Συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα: Συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων, επιχειρήσεων και κοινωνικών οργανώσεων για την ανάπτυξη και υλοποίηση ψηφιακών λύσεων που προωθούν την κοινωνική ένταξη.

Μέσω μιας ολιστικής προσέγγισης θα καταστεί δυνατή η αξιοποίηση στο μέγιστο βαθμό των δυνατοτήτων των ψηφιακών τεχνολογιών και η δημιουργία μιας πιο δίκαιης και συμπεριληπτικής κοινωνία.

1.4.2 Ευαλωτότητα και Κοινωνία της Πληροφορίας

Το Ελληνικό Σύνταγμα ορίζει στο άρθρο 4 ότι οι Έλληνες είναι ίσοι ενώπιον του νόμου και έχουν ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις.

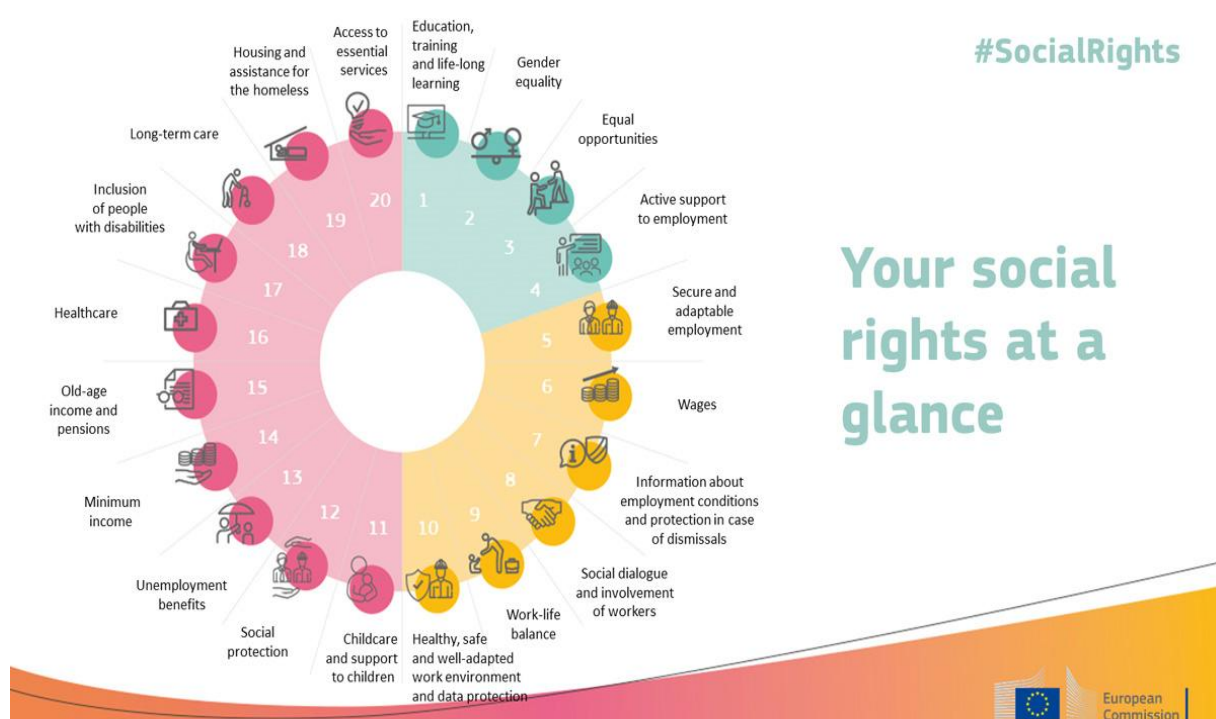
Στην συνταγματική αναθεώρηση του 2008 περιλαμβάνεται ένα νέο δικαίωμα. Συγκεκριμένα στην διάταξη του άρθρου 5^Α παρ. 2 του Συντάγματος, συμπεριλήφθηκε το δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας καθώς και η υποχρέωση του Κράτους να διευκολύνει την πρόσβαση σε αυτήν. Στο άρθρο αναφέρεται ότι :

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

Εκτός από την συμπερίληψη του δικαιώματος προσβασιμότητας κατά την συνταγματική αναθεώρηση, η πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας αναφέρεται μεταξύ άλλων ως βασικό δικαίωμα στον Ευρωπαϊκό Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων.

Συγκεκριμένα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μεταξύ των είκοσι Αρχών του Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων για την Κοινωνική Προστασία και Ένταξη που αναρτήθηκε στο διαδίκτυο τον Οκτώβριο του 2023 αναφέρεται ότι «Καθένας έχει δικαίωμα πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες καλής ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της ύδρευσης, της αποχέτευσης, της ενέργειας, των μεταφορών, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των ψηφιακών επικοινωνιών».

Στον Ευρωπαϊκό Πυλώνα αναφέρεται επίσης η **υποστήριξη** για όσους έχουν ανάγκη της πρόσβασης σε αυτές τις βασικές υπηρεσίες, κάτι που υποδηλώνει την αναγκαιότητα πρόσβασης στις ΤΠΕ μεταξύ άλλων.



Πηγή: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1606&langId=en>

Σχήμα 1.1

Ο Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων Μέσα από 20 Αρχές

1.4.3 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Πολιτικής συμμετοχής ευάλωτων ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Τον Δεκέμβριο του 2022, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπέγραψαν μια Διακήρυξη σχετικά με τα ευρωπαϊκά ψηφιακά δικαιώματα και

ψηφιακές αρχές για την προώθηση ενός βιώσιμου και χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακό μετασχηματισμό.

Μεταξύ άλλων στην Διακήρυξη διατυπώνονται τα παρακάτω ψηφιακά δικαιώματα και ψηφιακές αρχές:

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να είναι ανθρωποκεντρικός. Η τεχνολογία θα πρέπει να εξυπηρετεί και να ωφελεί όλους τους Ευρωπαίους πολίτες και να τους δίνει τη δυνατότητα να εκπληρώνουν τις προσδοκίες τους, με πλήρη ασφάλεια και σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους.

Αλληλεγγύη και ένταξη. Κάθε άνθρωπος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε τεχνολογία που θα πρέπει να ενώνει και όχι να διχάζει. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα πρέπει να συμβάλει σε μία δίκαιη κοινωνία και οικονομία στην Ε.Ε.

Συνδεσιμότητα. Κάθε άνθρωπος, οπουδήποτε και αν βρίσκεται στην ΕΕ, θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε οικονομικά προσιτή ψηφιακή συνδεσιμότητα υψηλής ταχύτητας.

Ψηφιακή εκπαίδευση και ψηφιακές δεξιότητες. Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και τη δια βίου μάθηση και θα πρέπει να είναι σε θέση να αποκτήσει όλες τις βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο. Κάθε άνθρωπος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο σε ολόκληρη την Ένωση. Δεν πρέπει να ζητείται από κανέναν άνθρωπο να παρέχει δεδομένα συχνότερα από ό,τι είναι αναγκαίο κατά την πρόσβαση και τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. (Κεφάλαιο 2 της Διακήρυξης)

Ασφάλεια, προστασία και χειραφέτηση. Ένα προστατευμένο και ασφαλές επιγραμμικό περιβάλλον. Κάθε άνθρωπος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε ψηφιακές τεχνολογίες, προϊόντα και υπηρεσίες που είναι, εκ σχεδιασμού, ασφαλή, προστατευμένα και σέβονται την ιδιωτική ζωή. (Κεφάλαιο 5 της Διακήρυξης)

Για κάθε αναγνωρισμένο Ψηφιακό Δικαίωμα οι υπογράφωντες δεσμεύτηκαν με σειρά ενεργειών προς επίτευξή του.

Η Διακήρυξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα ευρωπαϊκά ψηφιακά δικαιώματα και ψηφιακές αρχές προσφέρει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την προώθηση ενός ψηφιακού μετασχηματισμού που να είναι όχι μόνο τεχνολογικά προηγμένος αλλά και κοινωνικά δίκαιος. Σχετικά με την συμμετοχή των ευάλωτων ομάδων στην κοινωνία της πληροφορίας αποτελεί κύριο στόχο της Διακήρυξης

καθώς προϋποθέτει ότι η τεχνολογία δεν πρέπει να αποτελεί εμπόδιο, αλλά ένα εργαλείο για την ενδυνάμωση όλων. Συγκεκριμένα στην Διακήρυξη περιλαμβάνονται:

Η ενσωμάτωση της έννοιας της ένταξης: Η Διακήρυξη θέτει ως κεντρικό στόχο την ένταξη όλων των Ευρωπαίων πολιτών στον ψηφιακό κόσμο, ανεξαρτήτως κοινωνικοοικονομικού status, ηλικίας, αναπηρίας ή άλλων χαρακτηριστικών.

Η πρόσβαση για όλους: Η Διακήρυξη αναγνωρίζει το δικαίωμα κάθε ατόμου σε οικονομικά προσιτή ψηφιακή συνδεσιμότητα υψηλής ταχύτητας, ανεξαρτήτως γεωγραφικής τοποθεσίας. Αυτό είναι κρίσιμο για την εξάλειψη του ψηφιακού χάσματος και την εξασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης σε πληροφορίες, υπηρεσίες και ευκαιρίες.

Ψηφιακές δεξιότητες για όλους: Η Διακήρυξη υπογραμμίζει τη σημασία της εκπαίδευσης και της κατάρτισης σε ψηφιακές δεξιότητες για όλους τους πολίτες. Αυτό είναι απαραίτητο για να μπορέσουν οι άνθρωποι να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσφέρει ο ψηφιακός κόσμος και να συμμετέχουν ενεργά στην κοινωνία της πληροφορίας.

Προστασία των ευάλωτων ομάδων: Η Διακήρυξη αναγνωρίζει την ανάγκη για ένα ασφαλές και προστατευμένο ψηφιακό περιβάλλον, όπου τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών προστατεύονται και οι διακρίσεις απαγορεύονται. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις ευάλωτες ομάδες που εμφανίζονται πιο επιρρεπείς σε εκμετάλλευση και παραβιάσεις των δικαιωμάτων τους.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για όλους: Η Διακήρυξη υπογραμμίζει τη σημασία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των αναγκών όλων των πολιτών. Η απλοποίηση των διαδικασιών και η μείωση της γραφειοκρατίας είναι απαραίτητα για την εξασφάλιση της πρόσβασης όλων στις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος.

Η Διακήρυξη ευθυγραμμίζεται με τις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας και της συμπερίληψης, οι οποίες αποτελούν βασικές έννοιες στις κοινωνικές επιστήμες. Η έμφαση στην εξάλειψη του ψηφιακού χάσματος και την προσβασιμότητα των ψηφιακών υπηρεσιών για όλους αντανακλά ένα προοδευτικό όραμα για την κοινωνία. Περαιτέρω η έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι σε συμφωνία με τις αρχές της ηθικής στην τεχνολογία και τις νομικές ρυθμίσεις για την προστασία των δεδομένων.

Συνολικά, η Διακήρυξη για τα Ευρωπαϊκά Ψηφιακά Δικαιώματα στέλνει ένα ισχυρό μήνυμα ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να είναι συμπεριληπτικός και να μην αφήσει κανέναν πίσω. Η Ευρωπαϊκή πολιτική χαράζει μια πορεία ισότητας ευκαιριών και ώθησης των πολιτών της στην Κοινωνία της Πληροφορίας μέσω ειδικών εργαλείων εκπαίδευσης. Η

συμμετοχή όλων των πολιτών στην ΚΠ είναι θεμελιώδης για την πρόοδο, την εξέλιξη και την οικονομική ανάπτυξη της Ευρώπης.

Παρά την ευθυγράμμιση της Διακήρυξης με τις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης παρουσιάζονται ορισμένες προκλήσεις. Συγκεκριμένα η επιτυχής εφαρμογή της Διακήρυξης εξαρτάται από την ύπαρξη συγκεκριμένων μηχανισμών παρακολούθησης και αξιολόγησης. Απαιτούνται σαφείς δείκτες για τη μέτρηση της προόδου και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών που υλοποιούνται. Περαιτέρω παρότι η Διακήρυξη αναγνωρίζει τις ανισότητες, δεν διερευνά επαρκώς τις δομικές αιτίες που τις δημιουργούν. Η έλλειψη πρόσβασης σε υποδομές υψηλής ταχύτητας σε απομακρυσμένες περιοχές ή η διαφορετική πρόσβαση σε εκπαίδευση μπορεί να ενισχύσει τις υπάρχουσες κοινωνικοοικονομικές ανισότητες αποτελούν βασικά αίτια δημιουργίας ψηφιακών ανισοτήτων. Τέλος η ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας θέτει συνεχώς νέες προκλήσεις. Η Διακήρυξη θα πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτη για να προσαρμοστεί στις νέες τεχνολογίες και τις επιπτώσεις τους στην κοινωνία.

Συμπερασματικά αναφέρεται ότι η Διακήρυξη για τα Ευρωπαϊκά Ψηφιακά Δικαιώματα αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση, ωστόσο απαιτείται συνεχής προσπάθεια και αξιολόγηση για να εξασφαλιστεί ότι οι στόχοι της θα επιτευχθούν.

1.4.4 Ελληνικό Πλαίσιο Πολιτικής συμμετοχής ευάλωτων ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Στην Ελλάδα το 2020 παρουσιάστηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού και το 2021 υπογράφηκε Υπουργική Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021) στην οποία παρουσιάζεται η εθνική στρατηγική της χώρας για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού μέχρι το 2025.

Η ΒΨΜ διαμορφώνεται στους παρακάτω έξι (6) άξονες παρέμβασης:

- i. συνδεσιμότητα
- ii. ψηφιακές δεξιότητες
- iii. ψηφιακό κράτος
- iv. ψηφιακές επιχειρήσεις
- v. ψηφιακή καινοτομία και
- vi. ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας σε κάθε τομέα της οικονομίας

Οι στόχοι επίτευξης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) προσδιορίζονται σε επτά επίπεδα ως εξής:

- Ασφαλής, γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους
- Ψηφιακό κράτος, που προσφέρει καλύτερες, ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες, σε όλα τα γεγονότα της ζωής τους
- Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των πολιτών
- Διευκόλυνση μετατροπής κάθε ελληνικής επιχείρησης σε ψηφιακή επιχείρηση
- Στήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας
- Παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου
- Ένταξη των σύγχρονων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας.

Προκειμένου για την επίτευξη των παραπάνω στόχων έχουν οριστεί παρεμβάσεις οι οποίες έχουν ενταχθεί σε ένα ανοιχτό πλάνο καθώς κάθε φορέας της Δημόσιας Διοίκησης έχει τη δυνατότητα να προτείνει την προσθήκη νέων έργων στο πλάνο δράσης μέσω σχετικής ψηφιακής διαδικασίας.

Η ΒΨΜ είναι στενά ευθυγραμμισμένη με τους τρεις βασικούς στόχους της «Διαμόρφωσης του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης» και συγκεκριμένα:

(α) Τεχνολογία που λειτουργεί ανθρωποκεντρικά: Η ΒΨΜ δίνει προτεραιότητα στη διαλειτουργικότητα στο σχεδιασμό των δημόσιων υπηρεσιών για την απρόσκοπτη λειτουργία τους προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Δίνει έμφαση στην συνδεσιμότητα που οδηγεί σε θέσεις εργασίας και ανάπτυξη, οραματίζεται καλύτερες ευρυζωνικές συνδέσεις κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, εξαιρετικά γρήγορης πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε πόλεις και αγροτικές περιοχές, δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες για ιδιωτικές επενδύσεις στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα.

Τέλος, περιλαμβάνει **εθνικές στρατηγικές** για την κυβερνοασφάλεια, την τεχνητή νοημοσύνη, **την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και την ενδυνάμωση και ισότιμη συμμετοχή των γυναικών, των ηλικιωμένων και των ευάλωτων ομάδων στην ψηφιακή εποχή.**

(β) Μια δίκαιη και ανταγωνιστική οικονομία: Η ΒΨΜ υποστηρίζει την ψηφιοποίηση της ελληνικής οικονομίας με τη δημιουργία ψηφιακών δεξιοτήτων, ψηφιακών υποδομών, ψηφιακών υπηρεσιών.

(γ) Μια ανοιχτή, δημοκρατική και βιώσιμη κοινωνία: Η πολιτική πληροφόρησης του Ανοικτού Δημόσιου Τομέα της ΒΨΜ αυξάνει τη διαθεσιμότητα των ανοιχτών δεδομένων και διευκολύνει τη χρήση τους λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τους κανόνες για την προστασία δεδομένων. Η ΒΨΜ προβλέπει επίσης ενέργειες για διαφάνεια και ανοιχτή διακυβέρνηση.

Με στόχο τη σύγχρονη λειτουργία του δημόσιου τομέα και την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, η Ελλάδα ενέκρινε το 2020 τον Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ν. 4727/23-09-2020, ΦΕΚ 184). Ο νόμος συγκεντρώνει όλες τις απαραίτητες ρυθμίσεις για τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων από τις δημόσιες υπηρεσίες, απλοποιώντας τις διαδικασίες και βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μέσω του νέου νόμου, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αποκτούν το δικαίωμα να συναλλάσσονται με το δημόσιο αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Αυτό σημαίνει απλοποίηση των διαδικασιών, εξοικονόμηση χρόνου και μείωση της γραφειοκρατίας.

Το Εθνικό Σχέδιο Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας: Ελλάδα 2.0 εγκρίθηκε στις 13 Ιουλίου 2021 από το Συμβούλιο Οικονομικών Δημοσιονομικών Θεμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ecofin). Το «Ελλάδα 2.0» αποτελεί ένα φιλόδοξο σχέδιο που έχει εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και στοχεύει στην αναμόρφωση της ελληνικής οικονομίας. Με συνολικό προϋπολογισμό 31,16 δισεκατομμυρίων ευρώ, το σχέδιο αυτό περιλαμβάνει μια σειρά από επενδύσεις και μεταρρυθμίσεις που καλύπτουν διάφορους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας. Στόχος είναι να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα της χώρας και να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των πολιτών στα επόμενα πέντε χρόνια.

Με την αφιέρωση του 23,26% του προϋπολογισμού του σε ψηφιακές επενδύσεις, το «Ελλάδα 2.0» καταδεικνύει τη σημασία που αποδίδεται στην ψηφιακή μετάβαση της χώρας. Οι επενδύσεις αυτές θα συμβάλουν στην αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών, στην ενίσχυση της ψηφιακής παιδείας και στην ανάπτυξη νέων ψηφιακών υπηρεσιών.

Από τον ανωτέρω προγραμματισμό, όπως αυτός διατυπώνεται, παρατηρούμε την επιδίωξη του Ελληνικού Κράτους της καθολικότητας των ψηφιακών κρατικών υπηρεσιών και τον στόχο της συμπερίληψης όλων των πολιτών στην εξελικτική πορεία του ψηφιακού κόσμου.

Συμπερασματικά από την Ευρωπαϊκή και Ελληνική πολιτική πραγματικότητα καταδεικνύεται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασική προτεραιότητα με όλα τα νομοθετήματα να τονίζουν την ανάγκη της καθολικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της συμμετοχής όλων των ευρωπαϊκών πολιτών χωρίς αποκλεισμούς. Τα κράτη οφείλουν να

ξεπεράσουν όλα τα εμπόδια που λειτουργούν ως πρόσκομμα στην ομαλή ένταξη όλων των πολιτών στην Κοινωνία της Πληροφορίας και να εξασφαλίσουν την ισότητα και την εξάλειψη των ανισοτήτων.

1.4.5 Δείκτες μέτρησης Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Προκειμένου να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων της ΒΨΜ καθώς και της ψηφιακής βελτίωσης που έχει σημειωθεί στην χώρα χρησιμοποιούνται ως εργαλεία τρεις δείκτες, ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index, DESI), ο δείκτης Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας του Διεθνούς Κέντρου Ανταγωνιστικότητας (Institute for Management Development, IMD) και ο δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking).

1.4.5.a Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index /DESI)

Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) αποτελεί το εργαλείο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής από το 2014 προκειμένου να παρακολουθείται η ψηφιακή πρόοδος των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων που συντάσσονται για το κάθε κράτος μέλος. Από το 2023 και σύμφωνα με το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία 2030, ο DESI έχει πλέον ενσωματωθεί στην έκθεση για την κατάσταση της Ψηφιακής Δεκαετίας και χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της προόδου προς την επίτευξη των ψηφιακών στόχων.

Είναι ένα σύνθετο μέτρο που δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να αξιολογήσει την ψηφιακή πρόοδο των χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στόχος του είναι να παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα για το επίπεδο ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας σε κάθε χώρα.

Οι εκθέσεις με εργαλείο τον δείκτη DESI αποτυπώνουν την πρόοδο που σημειώνουν τα κράτη μέλη ως προς την ψηφιοποίηση τους.

Οι εκθέσεις διαρθρώνονται σε πέντε κεφάλαια:

Συνδεσιμότητα: Σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα, κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων. Αξιολογεί το νομικό πλαίσιο, τις πολιτικές και τις επενδύσεις που υποστηρίζουν την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας.

Ανθρώπινο κεφάλαιο: Μετρά την χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες, τις βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες τους και την εκπαίδευση τους στις ψηφιακές τεχνολογίες.

Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών: Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των επιγραμμικών συναλλαγών.

Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας: Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο. Αξιολογεί τον βαθμό στον οποίο οι επιχειρήσεις υιοθετούν ψηφιακές τεχνολογίες και υπηρεσίες.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες: Μετρά την έκταση στην οποία οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά και την ποιότητα αυτών των υπηρεσιών.

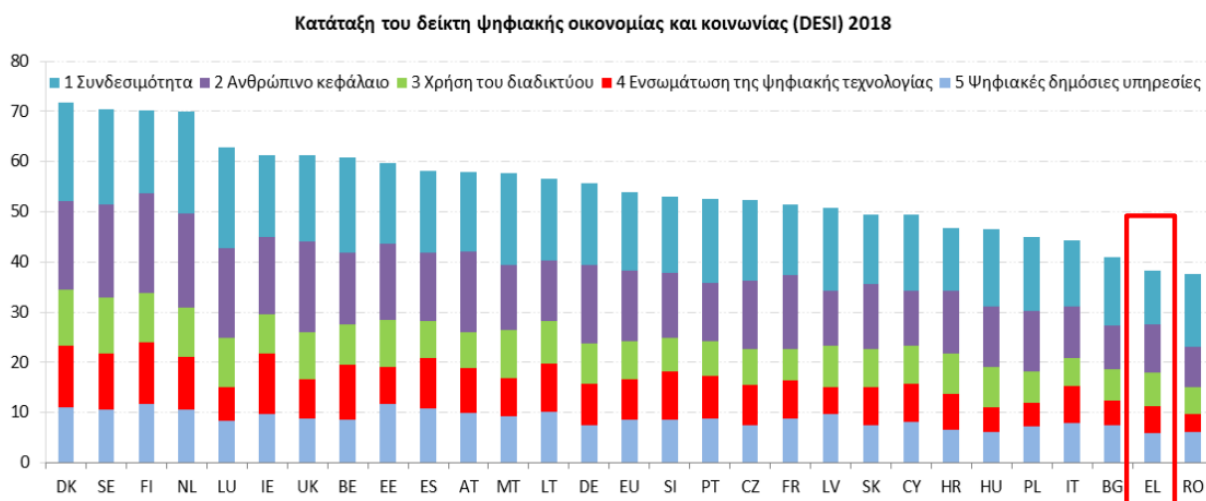
Σύμφωνα με τα παραπάνω ο δείκτης DESI διενεργεί συγκριτική ανάλυση δίνοντας την δυνατότητα στα κράτη μέλη να συγκρίνουν τις ψηφιακές τους επιδόσεις με αυτές των άλλων χωρών της ΕΕ. Επιπλέον βοηθά στον εντοπισμό των τομέων στους οποίους μια χώρα υστερεί και έχει ανάγκη για βελτίωση εντοπίζοντας τις αδυναμίες της. Παρέχει στα κράτη μέλη χρήσιμα δεδομένα για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών πολιτικών για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Τέλος επιτρέπει την παρακολούθηση της προόδου που σημειώνεται από κάθε χώρα μέλος με την πάροδο του χρόνου.

Η Ελλάδα βρίσκεται σε διαδικασία εναρμόνισης με τους Ευρωπαϊκούς στόχους και την υλοποίηση του προγράμματος της ΒΨΜ και παρουσιάζει σειρά έργων που έχουν υλοποιηθεί καθώς και έργα που είναι σε εξέλιξη. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ελλάδα 2024)

Για να γίνει εμφανής η πρόοδος της Ελλάδας θα αντιπαραβάλουμε τα έτη 2018² και 2022 που είναι και η τελευταία έκθεση του δείκτη DESI για την Ελλάδα.

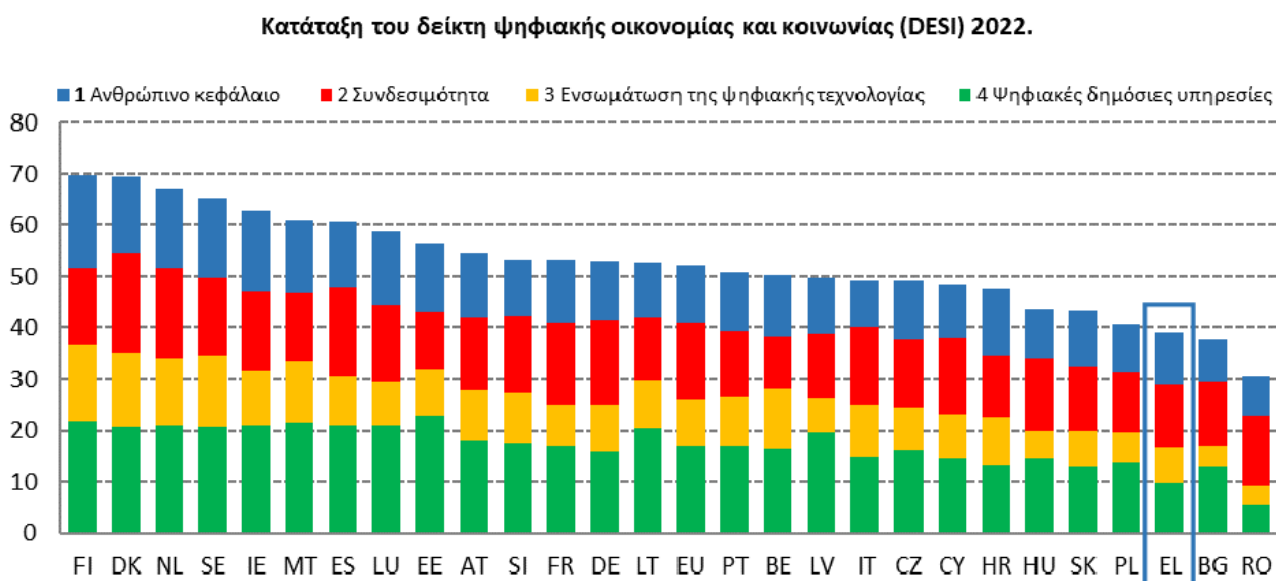
² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece>

Πίνακας 1.1



Πηγή: https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf

Πίνακας 1.2



Πηγή: https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi-2022/charts/desi-composite?indicator=desi_sliders&breakdownGroup=desi&period=2022&unit=pc_desi_sliders

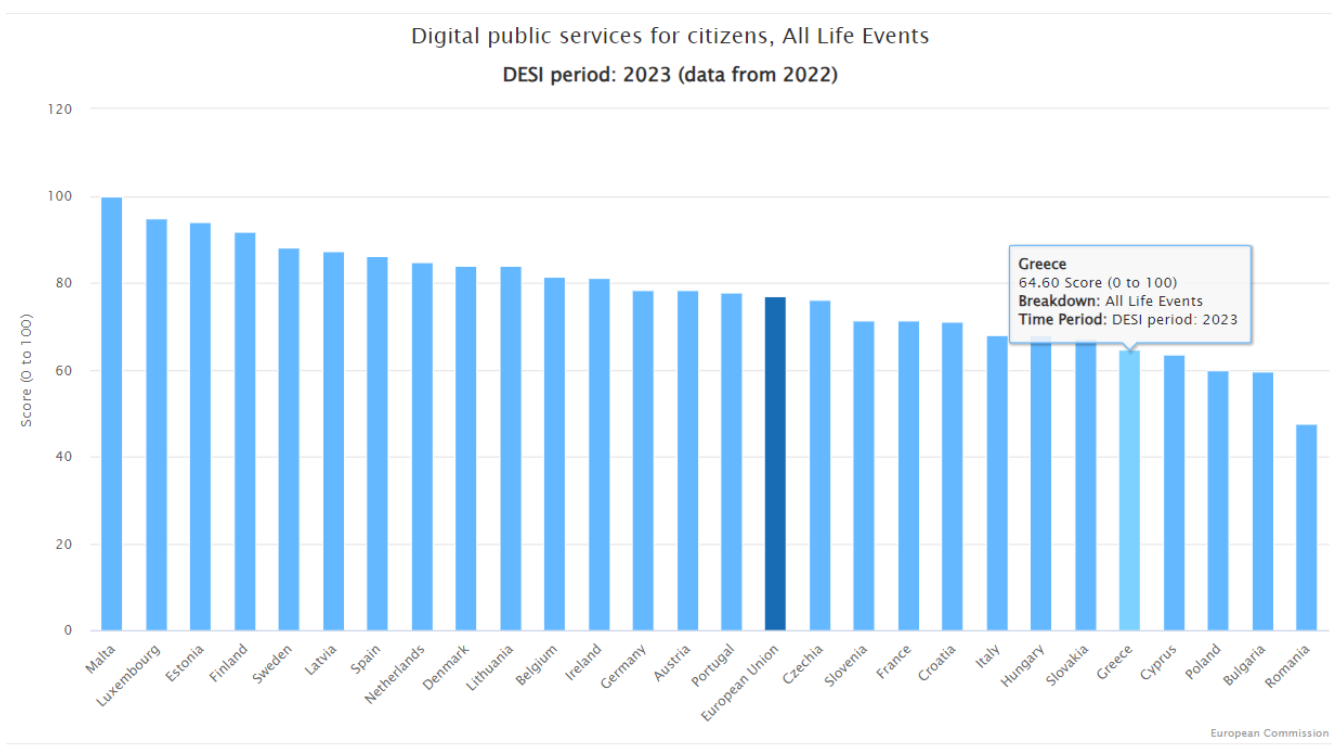
Η τελευταία έκθεση «DESI 2022 Ελλάδα» αναφέρει ότι η Ελλάδα κατατάσσεται 25η μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ στον δείκτη DESI για το 2022 όπως φαίνεται και στον

Πίνακα 1.2. Ωστόσο, αναφέρει ότι η Ελλάδα σημείωσε ικανοποιητική πρόοδο τα τελευταία έτη συγκριτικά με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ.

Σύμφωνα με τον δείκτη DESI η Ελλάδα βρισκόταν στην 24^η θέση το έτος 2022 αναφορικά με τον βαθμό που μια δημόσια υπηρεσία για τους πολίτες, παρέχεται ψηφιακά.

Πίνακας 1.3

Κατάταξη ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών δείκτη DESI έτους 2022

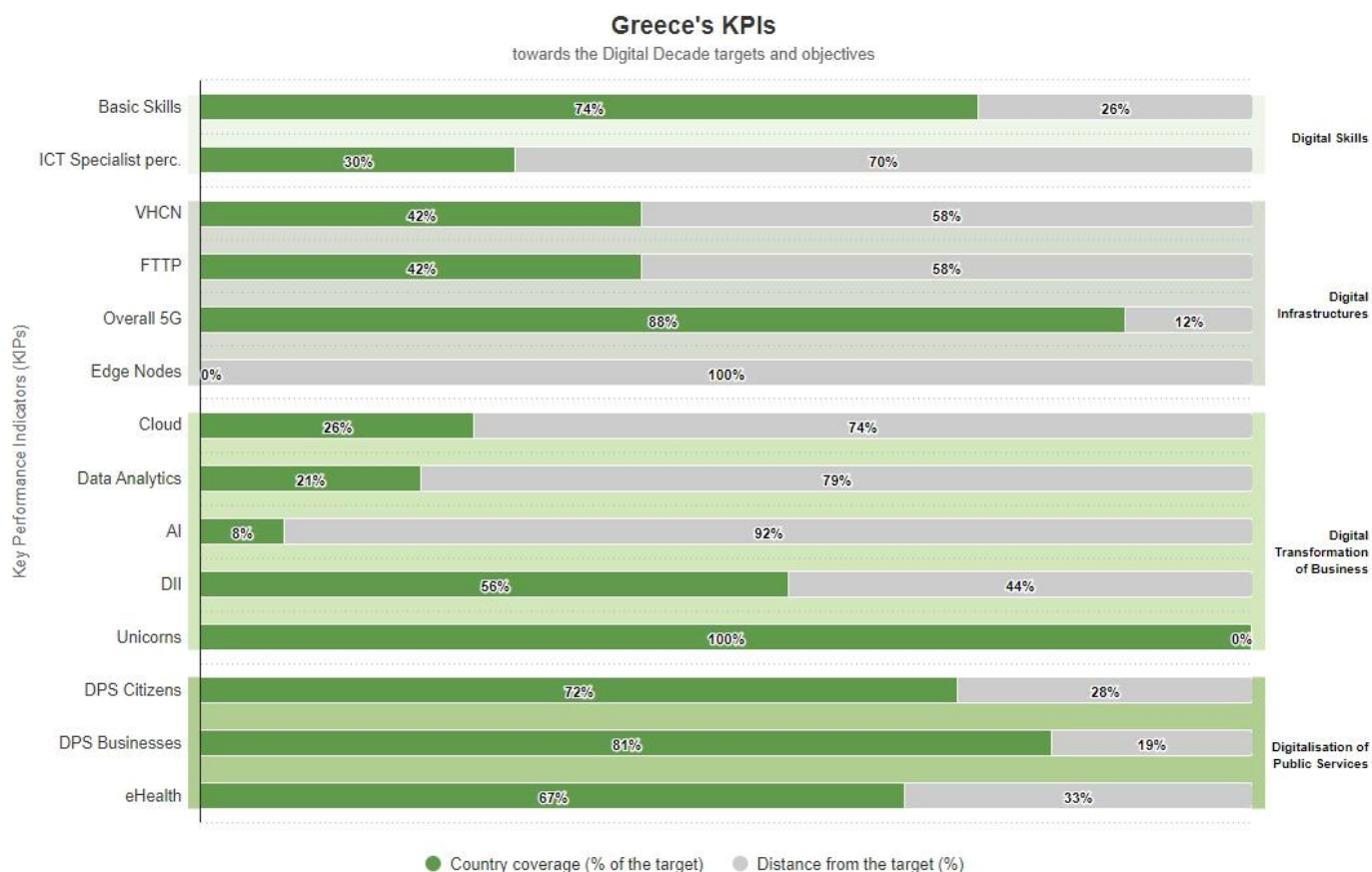


Πηγή: https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi-2022/charts/desi-components?period=2022&indicator=desi_dps&breakdownGroup=desi_dps&unit=pc_desi_dps

Η Ελλάδα βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι στον δρόμο προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής του 2024 σχετικά με την πρόοδο της Ελλάδας στον ψηφιακό μετασχηματισμό σύμφωνα με το πρόγραμμα πολιτικής 2030 για την ψηφιακή δεκαετία, επισημαίνεται πως παρόλο που η Ελλάδα έχει σημειώσει πρόοδο στην ψηφιοποίηση, υπάρχουν ακόμα σημαντικά κενά που πρέπει να καλυφθούν. Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, οι περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών και η διστακτικότητα των επιχειρήσεων να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες αποτελούν σημαντικές προκλήσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη της χώρας.

Πίνακας 1.4

Στόχοι και Επιτεύγματα Ελλάδας 2023 Ψηφιακής Δεκαετίας



* 2023 data = year of publication 2024

Πηγή: <https://www.ekt.gr/el/news/30341>

Η έκθεση της ΕΕ αναδεικνύει τόσο τις δυνατότητες όσο και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Ελλάδα όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 1.4: **Στόχοι και Επιτεύγματα Ελλάδας 2023 Ψηφιακής Δεκαετίας**. Οι επενδύσεις σε υποδομές και η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών αποτελούν μια ισχυρή βάση για περαιτέρω ανάπτυξη. Ωστόσο, είναι απαραίτητο να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην εκπαίδευση, την έρευνα και την καινοτομία, ώστε η Ελλάδα να μπορέσει να αξιοποιήσει στο έπακρο τις δυνατότητες που προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός.

Πίνακας 1.5

Ποσοστιαία Μεταβολή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (DESI 2020-2024)



Πηγή: <https://www.ekt.gr/el/news/30341>

Όπως αποτυπώνεται και στον Πίνακα 1.5: Ποσοστιαία Μεταβολή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (DESI 2020-2024), η Ελλάδα σημειώνει σημαντική πρόοδο στην παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, υπερβαίνοντας σε πολλούς τομείς τους ευρωπαϊκούς μέσους όρους. Η χρήση του gov.gr έχει αυξηθεί σημαντικά, ενώ οι ηλεκτρονικές διαδικασίες για πολίτες και επιχειρήσεις έχουν απλοποιηθεί και επιταχυνθεί.

1.4.5.b IMD (International Institute for Management Development)

Ο γενικός δείκτης ανταγωνιστικότητας του IMD³ εξετάζει μια ευρεία γκάμα παραγόντων που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα μιας χώρας και συγκεκριμένα εξετάζει τις εξής παραμέτρους: Εγχώρια οικονομία, Διεθνές εμπόριο, Διεθνείς επενδύσεις, Απασχόληση, Τιμές, Δημόσια Οικονομικά, Φορολογική πολιτική, Θεσμικό πλαίσιο, Επιχειρηματική νομοθεσία, Κοινωνικό πλαίσιο, Παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα, Αγορά εργασίας, Χρηματοδότηση, Πρακτικές διαχείρισης, Στάσεις & Αξίες, Βασική υποδομή, Τεχνολογική υποδομή, Επιστημονική υποδομή, Υγεία & Περιβάλλον και Εκπαίδευση.

Η Ελλάδα, σύμφωνα με τον Δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας του IMD, κατατάσσεται στην 47η θέση από 64 χώρες, σημειώνοντας βελτίωση κατά δύο θέσεις σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.⁴

Παρά τα θετικά βήματα που έχει κάνει, η Ελλάδα καλείται να αντιμετωπίσει σημαντικές προκλήσεις για να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά της, σύμφωνα με την έκθεση του IMD. Η χώρα πρέπει να επενδύσει περισσότερο, να αναμορφώσει το εκπαιδευτικό και το δικαστικό σύστημα και να απλοποιήσει τις διαδικασίες, προκειμένου να δημιουργήσει ένα πιο ευνοϊκό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις και την ανάπτυξη.

Σε γενικές γραμμές, η έκθεση του IMD υπογραμμίζει την ανάγκη για συνεχείς προσπάθειες και μεταρρυθμίσεις, ώστε η Ελλάδα να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητά της στον ψηφιακό κόσμο και να προσελκύσει επενδύσεις.

³ <https://www.imd.org/centers/wcc/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness-ranking/>

⁴ <https://www.imd.org/entity-profile/greece-wcr/>

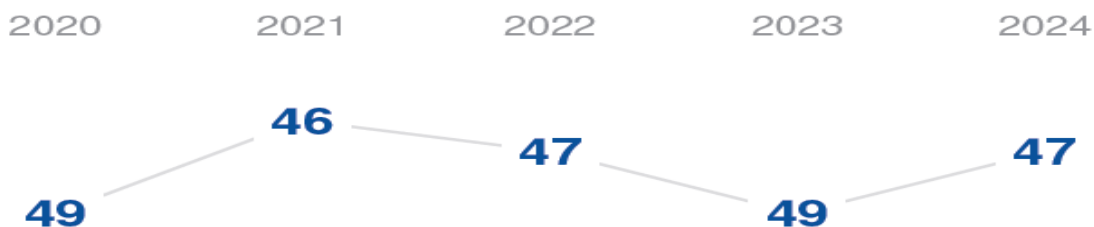
Πίνακας 1.6

Κατάταξη Ελλάδας κατά το έτος 2023 σύμφωνα με τον Δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας του IMD

Greece

Competitiveness Trends – Overall

OVERALL PERFORMANCE (67 countries)



Πηγή: https://imd.widen.net/content/2t55s7aosb/pdf/GR1page_WCY_2024.pdf

1.4.5.c. Ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking)

Ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας του IMD αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την αξιολόγηση της ικανότητας μιας χώρας να υιοθετήσει και να αξιοποιήσει τις ψηφιακές τεχνολογίες. Μελετώντας παράγοντες όπως οι ψηφιακές δεξιότητες του πληθυσμού, η ανάπτυξη των υποδομών και το επιχειρηματικό περιβάλλον, ο δείκτης προσφέρει μια ολοκληρωμένη εικόνα της ψηφιακής ωριμότητας μιας χώρας.

Τα αποτελέσματα του δείκτη έχουν πολλαπλές εφαρμογές:

Συγκριτική ανάλυση: Οι χώρες μπορούν να συγκρίνουν την ψηφιακή τους κατάσταση με άλλες παγκοσμίως.

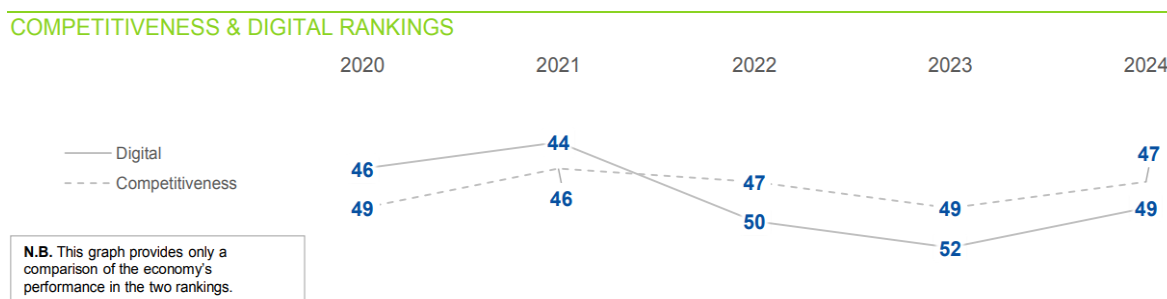
Εντοπισμός αδυναμιών: Ο δείκτης βοηθά στην αναγνώριση των τομέων που απαιτούν βελτίωση.

Σχεδιασμός πολιτικών: Παρέχει δεδομένα για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών πολιτικών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Ελκυστικότητα για επενδύσεις: Επηρεάζει τις αποφάσεις των επενδυτών σχετικά με την τοποθέτηση κεφαλαίων.

Σε σύγκριση με τον γενικό δείκτη ανταγωνιστικότητας του IMD, ο δείκτης ψηφιακής ανταγωνιστικότητας εστιάζει αποκλειστικά στην ψηφιακή διάσταση της ανταγωνιστικότητας, παρέχοντας μια πιο εξειδικευμένη και λεπτομερή ανάλυση.

Πίνακας 1.7
Κατάταξη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας Ελλάδας 2023



Πηγή: <https://worldcompetitiveness.imd.org/countryprofile/GR/digital>

Συνοπτικά, ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για την παρακολούθηση της ψηφιακής προόδου των χωρών και την ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών για την ενίσχυση της ψηφιακής τους ανταγωνιστικότητας.

Η Παγκόσμια Κατάταξη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας τοποθετεί την Ελλάδα στην 49^η θέση σε σύνολο 64 χωρών όπως αποτυπώνεται στον **Πίνακα 1.7 Κατάταξη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας Ελλάδας 2023**.

1.4.5.d Διαφορές μεταξύ δείκτη DESI και δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking)

Ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας (World Digital Competitiveness Ranking) και ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) είναι δύο σημαντικοί

δείκτες που αξιολογούν την ψηφιακή ωριμότητα των χωρών, ωστόσο παρουσιάζουν ορισμένες διαφορές.

Σκοπός και Εστίαση

Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας: Εστιάζει στην ικανότητα μιας χώρας να υιοθετεί και να αξιοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες για να επιτύχει οικονομική ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα σε παγκόσμιο επίπεδο.

DESI: Επικεντρώνεται στην αξιολόγηση της πρόοδου των χωρών-μελών της ΕΕ στον τομέα της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας, με στόχο τη σύγκριση μεταξύ των κρατών-μελών και την παρακολούθηση της προόδου τους προς την επίτευξη των στόχων της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Πεδίο Εφαρμογής

Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας: Έχει παγκόσμιο πεδίο εφαρμογής και συγκρίνει χώρες από όλο τον κόσμο.

DESI: Επικεντρώνεται αποκλειστικά στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μεθοδολογία και Δείκτες

Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας: Χρησιμοποιεί μια ευρεία γκάμα δεικτών που καλύπτουν διάφορους τομείς, όπως γνώση, τεχνολογία και κουλτούρα. Η μεθοδολογία του δείκτη βασίζεται σε μια συνδυαστική ανάλυση δεδομένων από διάφορες πηγές, συμπεριλαμβανομένων κυβερνητικών στατιστικών, διεθνών οργανισμών και ερευνών.

DESI: Βασίζεται σε ένα σύνολο δεικτών που καλύπτουν πέντε κύριες διαστάσεις: συνδεσιμότητα, ανθρώπινο κεφάλαιο, χρήση του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και υποστηρικτικές συνθήκες. Η μεθοδολογία του δείκτη είναι πιο συγκεκριμένη και επικεντρώνεται σε συγκεκριμένους στόχους της ΕΕ.

Επίπεδο Ανάλυσης

Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας: Παρέχει μια ευρεία εικόνα της ψηφιακής ωριμότητας μιας χώρας σε σχέση με τον υπόλοιπο κόσμο.

DESI: Επιτρέπει μια πιο λεπτομερή ανάλυση των ψηφιακών επιδόσεων των χωρών-μελών της ΕΕ και την εντοπισμό συγκεκριμένων τομέων που απαιτούν βελτίωση.

Πίνακας 1.8

Συνοπτικός Πίνακας Σύγκρισης δεικτών DESI και Δείκτη Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας

Χαρακτηριστικό	Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας	DESI
Σκοπός	Αξιολόγηση της ψηφιακής ανταγωνιστικότητας σε παγκόσμιο επίπεδο	Αξιολόγηση της ψηφιακής πρόοδου των χωρών-μελών της ΕΕ
Πεδίο εφαρμογής	Παγκόσμιο	ΕΕ
Μεθοδολογία	Ευρεία γκάμα δεικτών, συνδυαστική ανάλυση δεδομένων	Συγκεκριμένοι δείκτες που καλύπτουν πέντε διαστάσεις
Επίπεδο Ανάλυσης	Ευρεία εικόνα	Λεπτομερής ανάλυση

Συμπερασματικά, και οι δύο δείκτες προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες για την ψηφιακή κατάσταση των χωρών. Ο Δείκτης Παγκόσμιας Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας παρέχει μια πιο ολιστική εικόνα, ενώ ο DESI επικεντρώνεται σε συγκεκριμένους στόχους της ΕΕ.

1.5 Εμπόδια στην εφαρμογή και υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα.

Η σημερινή ψηφιακή εποχή προχωρά στην παγκόσμια συνδεσιμότητα και κατ' επέκταση στην πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών και υπηρεσιών δίνοντας την ελπίδα για ένα ανοιχτό κόσμο μειώνοντας τις αποστάσεις, φέρνοντας κοντά πολιτισμούς, κουλτούρες και οικονομίες αναδεικνύοντας την ομοιότητα του ανθρώπινου είδους, εξαλείφοντας διαφορές και αντιπαλότητες.

Η καθυστέρηση της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού προκαλεί την εμφάνιση της ψηφιακής φτώχειας και του ψηφιακού χάσματος που οδηγούν σε ψηφιακό αποκλεισμό μέρους πολιτών. Η αντιμετώπιση αυτού του αναδυόμενου προβλήματος αποτελεί πρόκληση για τα κράτη καθώς αφορά πολυεπίπεδα και πολύπλοκα εμπόδια που αποτελούν πρόσκομμα σε άτομα και ομάδες για την πλήρη συμμετοχή τους στο ψηφιακό κόσμο. Αυτά τα εμπόδια

επηρεάζουν τις ευκαιρίες για ενημέρωση, πληροφόρηση, εκπαίδευση, απασχόληση, υγειονομική περίθαλψη, κοινωνικές επαφές, δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες και οικονομικές συναλλαγές. Η αναγνώριση αυτού του σημαντικού κενού και της ανισότητας από τις κυβερνήσεις τονίζει την άμεση ανάγκη καθορισμού εθνικών στρατηγικών προκειμένου να καλυφθεί το ψηφιακό χάσμα και ο αποκλεισμός.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα αντιμετωπίζει διάφορα εμπόδια που δυσχεραίνουν την πλήρη υλοποίησή του και έχουν σημαντικές επιπτώσεις σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο.

1.5.1 Δυσκολίες σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο.

Η πρώτη ετήσια αποτίμηση της «Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού» αποτελεί μια σημαντική στιγμή για την αξιολόγηση της προόδου που έχει σημειωθεί στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η έκθεση, που δημοσιεύτηκε τον Νοέμβριο του 2023, αναδεικνύει όχι μόνο τα έργα που βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη, αλλά και νέες προτάσεις που έχουν προκύψει από μια ανοιχτή διαδικασία συμμετοχής. Οι δράσεις προς υλοποίηση αφορούν συγκεκριμένους Στρατηγικούς Άξονες Παρέμβασης οι οποίοι παρουσιάζονται στο επόμενο διάγραμμα.



Πηγή: <https://vivlos.dev.grnet.gr/static/website/assets/uploads/accessible-first-valuation.pdf>

Σχήμα 1.2

Στρατηγικοί Άξονες Παρέμβασης υλοποίησης έργων Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Οι προκλήσεις υπάρχουν σε όλα τα στάδια και είναι πολυεπίπεδες.

Αναφορικά με τον τομέα της Συνδεσιμότητας προβλέπονται 16 έργα προς υλοποίησης τα οποία βρίσκονται σε εξέλιξη σε ποσοστό 81,25%.

Στην αποτίμηση περιλαμβάνονται ορισμένα από τα προσκόμματα και τις αιτίες των καθυστερήσεων αναφορικά με δυσκολίες που προκύπτουν στην πορεία των δράσεων.

Ένα βασικό αίτιο των καθυστερήσεων αφορά η εδαφική μορφολογία της Ελλάδας και η ιδιαιτερότητα ορισμένων έργων όπως η πολυπλοκότητα της εγκατάστασης υποβρύχιων καλωδίων.

Επιπλέον η ταχύτητα των εξελίξεων που επιφέρει η 4η βιομηχανική επανάσταση και καθυστέρηση της προσαρμογής των ανθρώπων σε αυτή καθώς και η αναπροσαρμογή της πορείας του εργασιακού χώρου που προκλήθηκε λόγω της πανδημίας του Covid.

Επιπλέον δυσκολίες που εντοπίζονται σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο αφορούν σε:

- Ύπαρξη κενού μεταξύ της ψηφιακής στρατηγικής, του σχεδίου δράσης και της υλοποίησης.
- Απουσία αρχιτεκτονικής λογισμικού σε υψηλό επίπεδο, η οποία έχει ως συνέπεια τη μη επαναχρησιμοποίηση ήδη υλοποιημένων λύσεων ή τη μη αρμονική συνεργασία εφαρμογών που καλύπτουν πολλούς τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Δεν έχουν καθιερωθεί απλά πρότυπα και διαδικασίες συνεργασίας και εξουσιοδοτήσεων ώστε οι φορείς να μπορούν να ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες.
- Απουσία ανασχεδιασμού διεργασιών και κατακερματισμός εφαρμογών σε συνδυασμό με τη φύλαξη και την επεξεργασία δεδομένων σε διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα (απομονωμένα σιλό), χωρίς τη δυνατότητα μεταξύ τους διαλειτουργικότητας ή διασύνδεσης.
- Ασάφεια στις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων.
- Μη εναρμόνιση και συντονισμός δράσεων ακόμη και ίδιων υπουργείων (Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης, 2021).

Για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, απαιτείται:

Ενιαίο στρατηγικό σχέδιο: Καθιέρωση ενός ολοκληρωμένου σχεδίου για την ψηφιακή μετασχηματισμό, με σαφείς στόχους και χρονοδιαγράμματα.

Ενιαία αρχιτεκτονική: Ανάπτυξη μιας ενιαίας αρχιτεκτονικής λογισμικού για την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών.

Τυποποίηση διαδικασιών: Καθιέρωση σαφών και απλών διαδικασιών συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των φορέων.

Ενσωμάτωση εφαρμογών: Σύνδεση των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων και δημιουργία ενός ενιαίου ψηφιακού περιβάλλοντος.

Σαφής κατανομή αρμοδιοτήτων: Καθορισμός των αρμοδιοτήτων κάθε φορέα και ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ τους.

Συντονισμός δράσεων: Συντονισμός των δράσεων των διαφόρων υπουργείων και φορέων.

Μόνο με τη συνδυασμένη αντιμετώπιση όλων αυτών των παραγόντων είναι δυνατή η επιτάχυνση της υλοποίησης των έργων συνδεσιμότητας και η αποτελεσματική ψηφιοποίηση της χώρας.

1.5.2 Οικονομικές Επιπτώσεις από τις δυσκολίες εφαρμογής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην Ελλάδα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της οικονομικής ανάπτυξης κάθε χώρας. Ωστόσο, η Ελλάδα, όπως και πολλές άλλες χώρες, αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις στην εφαρμογή και υλοποίηση αυτής της διαδικασίας. Ο αργός ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας έχει άμεσες αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις.

1.5.2.α Άμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις

Οι ελληνικές επιχειρήσεις που δεν υιοθετούν ψηφιακές τεχνολογίες και διαδικασίες βιώνουν μια σειρά από προβλήματα, όπως:

Μειωμένη ανταγωνιστικότητα: Οι επιχειρήσεις που δεν υιοθετούν ψηφιακές τεχνολογίες και διαδικασίες δυσκολεύονται να ανταγωνιστούν σε μια παγκόσμια αγορά που χαρακτηρίζεται από ταχύτατες αλλαγές. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια μεριδίου αγοράς, μείωση των κερδών και, σε ορισμένες περιπτώσεις, σε κλείσιμο επιχειρήσεων.

Χαμηλότερη παραγωγικότητα: Η έλλειψη αυτοματοποίησης οδηγεί σε χαμηλότερη παραγωγικότητα και αυξημένο κόστος λειτουργίας.

Αύξηση του κόστους λειτουργίας: Η μη υιοθέτηση ψηφιακών λύσεων μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεων, λόγω της ανάγκης για περισσότερο προσωπικό και χειροκίνητων διαδικασιών.

Περιορισμένη πρόσβαση σε νέες αγορές: Οι επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ψηφιακή παρουσία δυσκολεύονται να προσεγγίσουν νέες αγορές και να αναπτύξουν τις εξαγωγές τους. Συνοπτικά, η καθυστέρηση στον ψηφιακό μετασχηματισμό θέτει σε κίνδυνο την επιβίωση και την ανάπτυξη των ελληνικών επιχειρήσεων και, κατ' επέκταση, ολόκληρης της ελληνικής οικονομίας.

1.5.2. β Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις

Ο αργός ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας, πέρα από τις άμεσες οικονομικές επιπτώσεις στις επιχειρήσεις, έχει και σημαντικές έμμεσες επιπτώσεις στην κοινωνία και την οικονομία στο σύνολό της.

Οι έμμεσες επιπτώσεις αυτές περιλαμβάνουν:

Μείωση της καινοτομίας: Η έλλειψη ψηφιακών υποδομών και δεξιοτήτων περιορίζει την ικανότητα της χώρας να αναπτύξει νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

Αύξηση της ανεργίας: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας που απαιτούν νέες δεξιότητες. Η έλλειψη επενδύσεων στην εκπαίδευση και την κατάρτιση μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της ανεργίας.

Αποκλεισμός των ευάλωτων ομάδων: Οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, όπως οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με χαμηλό εισόδημα, ενδέχεται να αποκλειστούν από τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού, αυξάνοντας τις κοινωνικές ανισότητες.

Τα κύρια αίτια όπου ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα αντιμετωπίζει μια σειρά από σύνθετες και αλληλένδετες προκλήσεις καθώς και οι βασικοί παράγοντες που εμποδίζουν την ομαλή εξέλιξή του είναι:

Έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας: Η έλλειψη ενός ενιαίου πλάνου και η αποσπασματική προσέγγιση των διαφόρων φορέων καθυστερούν την υλοποίηση των ψηφιακών πρωτοβουλιών.

Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα: Οι ανησυχίες για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και η έλλειψη εμπιστοσύνης στις ψηφιακές υπηρεσίες αποτελούν σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα.

Γεωγραφικές ανισότητες: Οι απομακρυσμένες περιοχές αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες λόγω υποδομών και συνδεσιμότητας.

Έλλειψη επενδύσεων: Η ανεπαρκής χρηματοδότηση τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα περιορίζει τις δυνατότητες ανάπτυξης των ψηφιακών υποδομών και υπηρεσιών.

Γραφειοκρατία: Οι πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες αδειοδότησης αποθαρρύνουν τις επιχειρήσεις και τους πολίτες από την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων: Ένα σημαντικό τμήμα του πληθυσμού δεν διαθέτει τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες για να αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες, δημιουργώντας ένα ψηφιακό χάσμα.

Αντίσταση στην αλλαγή: Η ανησυχία για τις επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών και η δυσπιστία απέναντι σε αυτές αποτελούν εμπόδια στην υιοθέτησή τους.

Διαρθρωτικά εμπόδια: Οι οικονομικές ανισότητες και οι αυξήσεις των τιμών περιορίζουν την πρόσβαση των ευάλωτων ομάδων στις ψηφιακές υπηρεσίες.

Εν κατακλείδι για να επιτευχθεί ένας επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός, απαιτείται μια ολιστική προσέγγιση που θα αντιμετωπίσει όλες τις παραπάνω προκλήσεις. Αυτό περιλαμβάνει επενδύσεις σε υποδομές, εκπαίδευση και κατάρτιση, απλοποίηση των διαδικασιών, ενίσχυση της ασφάλειας των δεδομένων και προώθηση της ψηφιακής κουλτούρας. Επιπλέον, είναι απαραίτητη η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων, τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα.

1.5.3 Επιπτώσεις σε κοινωνικό επίπεδο από τις δυσκολίες εφαρμογής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Η Ψηφιοποίηση των κρατικών υπηρεσιών προσφέρει πολλαπλά οφέλη μεταξύ των οποίων η αμεσότητα της εξυπηρέτησης, η μείωση του κόστους και η μείωση του περιβαλλοντικού βάρους. Ανεγείρεται ωστόσο, το πρόβλημα της ψηφιακής ένταξης το οποίο είναι πολυπαραγοντικό καθώς η μη συμμετοχή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους από μέρος πολιτών, εστιάζεται σε μια σειρά αιτιών.

Σε άρθρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «**Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες: βασικές προκλήσεις για τους πιο ευάλωτους**» (Access to essential services: key challenges for the most vulnerable) που δημοσιεύτηκε στο διαδίκτυο 28/06/2023, η ανεπαρκής εκπαίδευση στις ψηφιακές δεξιότητες εμποδίζει πολλούς να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες που προσφέρει ο ψηφιακός κόσμος. Από την αναζήτηση εργασίας μέχρι την

πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, οι ψηφιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για την πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία. Η ενίσχυση της ψηφιακής κατάρτισης αποτελεί προτεραιότητα, ώστε κανείς να μην μείνει πίσω, κάτι που αποτελεί στόχο του Ευρωπαϊκού Έτους Δεξιοτήτων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει τον στόχο ότι έως το 2030 τουλάχιστον το 80% του πληθυσμού της ΕΕ θα πρέπει να έχει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Η κατάρτιση για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων θεωρείται βασικό στοιχείο ώστε να γίνεται σωστή χρήση των ΤΠΕ.

Οι κοινωνικές συνέπειες του ψηφιακού χάσματος είναι εκτεταμένες και συμβάλλουν στην εμβάθυνση των υφιστάμενων κοινωνικών ανισοτήτων σε ένα ευρύ πλαίσιο.

Από τη μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας καταδεικνύεται ότι ο ψηφιακός αποκλεισμός συνδέεται άμεσα με τον κοινωνικό αποκλεισμό. Πολίτες που υφίστανται κοινωνικό αποκλεισμό ή οικονομική δυσπραγία θεωρείται σχεδόν αυτόματα δεδομένο ότι δεν είναι ενταγμένοι ψηφιακά, αντίθετα η ψηφιακή ένταξη για άτομα ή ομάδες που διαβιούν σε ευνοϊκές συνθήκες φαίνεται να θεωρείται δεδομένη. (Asmar *et al.*, 2020b; Levitas *et al.*, 2007; Mariën *et al.*, 2016).

Σε αντίλογο των ανωτέρω δεδομένων αντιλήψεων ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν είναι απλώς θέμα ταυτότητας ή κοινωνικοδημογραφικών στοιχείων αλλά κυρίως αποτυχία της κοινωνίας και των θεσμών της να ενσωματώσουν τα άτομα στους κοινωνικούς φορείς μέσω των οποίων καθοδηγούνται οι ζωές τους. (Byrne, 2005; Fineman, 2017).

Σύμφωνα με αρκετούς μελετητές των ψηφιακών ανισοτήτων (Haddon, 2000; Selwyn, 2006; Van Dijk, 2005; Witte and Mannon, 2010; Zillien and Hargittai, 2009), η άνιση χρήση και πρόσβαση στο Διαδίκτυο τείνει να αναπαράγει τις υπάρχουσες κοινωνικές διαίρεσεις αναφορικά με το φύλο, την φυλή ή ακόμα και την κοινωνική τάξη. Αντίστοιχα για αρκετούς πολίτες υπάρχει ο κίνδυνος να αποκλειστούν από υπηρεσίες εκτός του ελέγχου τους, όπως οι υλικοί (πχ. εισόδημα) ή οι πολιτιστικοί ή άλλα κοινωνικά πλεονεκτήματα (π.χ. εκπαίδευση) που προάγουν την κοινωνική κινητικότητα (Levitas *et al.*, 2007; Warren, 2007). Κατά συνέπεια ο κοινωνικός αποκλεισμός ενισχύει τον ψηφιακό αποκλεισμό και αντίστροφα δημιουργώντας ένα φαύλο κύκλο (Helsper, 2012; Warren, 2007).

Οι ομάδες πολιτών που έχουν αυξανόμενο κίνδυνο να αποκλειστούν ορίζονται συνήθως ως προς την ηλικία, το φύλο, την εθνικότητα, την εκπαίδευση ή το εισόδημα (Levitas *et al.*, 2007). Η σύνδεση του κοινωνικού αποκλεισμού με τον ψηφιακό αποκλεισμό καταδεικνύει ότι η μη πρόσβαση και/ή η μη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών θα μπορούσε να εμποδίσει

τιμήματα του πληθυσμού να είναι μέλη της κοινωνίας (Helsper and Reisdorf, 2017; Reisdorf and Rhinesmith, 2020; Room, 1995).

Σε μια σειρά μελετών για τις ψηφιακές ανισότητες (Atwell, 2001; DiMaggio et al., 2004; Van Dijk, 2005, 2012) αποδεικνύεται ότι τα άτομα που έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ τείνουν να έχουν ανώτερη εκπαίδευση και υψηλότερα αμειβόμενο επάγγελμα από εκείνα που δεν έχουν πρόσβαση. Επιπλέον, η χαμηλή εκπαίδευση, η αναπηρία ή η ηλικία λέγεται ότι μειώνουν την πιθανότητα πρόσβασης ή δεξιοτήτων υψηλού επιπέδου (Van Deursen, 2018· Van Deursen and Van Dijk, 2010· Van Dijk, 2005).

Αντιμετωπίζοντας τους μηχανισμούς ένταξης και αποκλεισμού από τη μοναδική οπτική γωνία των κοινωνικοδημογραφικών στοιχείων, ο αποκλεισμός γίνεται υπόθεση λίγων – των οικονομικά ασθενέστερων και χαμηλού μορφωτικού επιπέδου – αντί να αναγνωρίζεται ως δομική μορφή ανισότητας. (Gilbert, 2010· Levitas, 2005; Salemink, 2016).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι πλήθος βασικών υπηρεσιών στους πολίτες απαιτούν την χρήση διαδικτύου, η μη συμμετοχή συνεπάγεται όχι μόνο την περιθωριοποίηση και ένταση της ανισότητας αλλά αποκλεισμό των συγκεκριμένων ομάδων από σειρά κρατικών ευεργετημάτων. Τέλος η μη συμμετοχή στις διαδικτυακές κρατικές υπηρεσίες φέρει τον ουσιαστικό κίνδυνο οι μη συμμετέχοντες να τεθούν εκτός νομοθεσίας χωρίς την δυνατότητα να ασκήσουν όχι μόνο τα δικαιώματά τους αλλά και τις υποχρεώσεις τους, πλήθος των οποίων πλέον διενεργούνται διαδικτυακά.

Ορισμένες βασικές κοινωνικές συνέπειες του ψηφιακού χάσματος είναι οι εξής:

Αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων

Ψηφιακό χάσμα: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση σε υπολογιστές, internet ή δεν διαθέτουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες μένουν αποκλεισμένοι από πολλές υπηρεσίες και ευκαιρίες, όπως η τηλεργασία, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η πρόσβαση σε πληροφορίες.

Ενίσχυση των υπαρχουσών ανισοτήτων: Το ψηφιακό χάσμα εντείνει τις ήδη υπάρχουσες κοινωνικές ανισότητες, καθώς οι ευάλωτες ομάδες (ηλικιωμένοι, άτομα που αντιμετωπίζουν γλωσσικά εμπόδια, άτομα με χαμηλό εισόδημα) δυσκολεύονται περισσότερο να προσαρμοστούν στον ψηφιακό κόσμο.

Χάσμα γενεών: Το ψηφιακό χάσμα μπορεί να δημιουργήσει χάσμα μεταξύ των γενεών και να επιδεινώσει τις ανισότητες. Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή τα άτομα που προέρχονται από μειονεκτούντα περιβάλλοντα ενδέχεται να έχουν περιορισμένη πρόσβαση στις ψηφιακές

τεχνολογίες, γεγονός που οδηγεί σε έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και μειωμένη συμμετοχή στον ψηφιακό κόσμο. Αυτό μπορεί να εμποδίσει την ικανότητά τους να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες, να επικοινωνούν και να συμμετέχουν στη σύγχρονη κοινωνία.

Μείωση της κοινωνικής συνοχής

Μειωμένες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και απομόνωση: Τα άτομα που δεν έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές τεχνολογίες ενδέχεται να βιώσουν κοινωνικό αποκλεισμό, καθώς δεν μπορούν να συμμετέχουν πλήρως σε διαδικτυακά κοινωνικά δίκτυα και ψηφιακές κοινότητες. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αισθήματα απομόνωσης, αποσύνδεσης και αποκλεισμού από κοινωνικές δραστηριότητες και δίκτυα υποστήριξης.

Ενίσχυση των υφισταμένων πολιτισμικών προκαταλήψεων. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες μπορούν να ενισχύσουν τα στερεότυπα και τις διακρίσεις και οι περιθωριοποιημένοι πολιτισμοί μπορεί να έχουν περιορισμένη εκπροσώπηση στους ψηφιακούς χώρους. Αυτό περιθωριοποιεί περαιτέρω ορισμένους πολιτισμούς και διαιωνίζει την πολιτισμική ανισότητα.

Η υπέρμετρη χρήση τεχνολογικών συσκευών⁵ μπορεί να επιδεινώσει προβλήματα ψυχικής και σωματικής υγείας, όπως είναι η αίσθηση της απομόνωσης, τα προβλήματα εξάρτησης που σχετίζονται με την χρήση της τεχνολογίας, η στέρηση ύπνου, η συναισθηματική εξάντληση, το άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση.

Το ψηφιακό χάσμα έχει σημαντικές επιπτώσεις για τους μετανάστες, δεδομένου ότι οι διακρίσεις μπορούν να επιδεινωθούν εάν υπάρχει ελλιπής ή ανεπαρκής πρόσβαση σε διαδικτυακές δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες και σε ψηφιακά μέσα.

Δυσκολία στην πρόσβαση σε υπηρεσίες: Η αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε αποκλεισμό από βασικές υπηρεσίες, όπως υγειονομική περίθαλψη, οι τραπεζικές υπηρεσίες, οι κυβερνητικές υπηρεσίες, οι ευκαιρίες για εργασία και εκπαίδευση. Το ψηφιακό χάσμα περιορίζει την πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες για τα άτομα χωρίς ψηφιακή συνδεσιμότητα, περιθωριοποιώντας τα περαιτέρω.

Επιπτώσεις στην εκπαίδευση

Ανεπαρκής προετοιμασία για την αγορά εργασίας: Η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων περιορίζει τις προοπτικές των νέων στην αγορά εργασίας, καθώς όλο και περισσότερες θέσεις

⁵ Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2022 με θέμα το ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές διαφορές που δημιουργεί η ψηφιοποίηση.

εργασίας απαιτούν ψηφιακές γνώσεις. Το ψηφιακό χάσμα δημιουργεί χάσμα δεξιοτήτων, περιορίζοντας τις προοπτικές απασχόλησης και διαιωνίζοντας τις κοινωνικοοικονομικές ανισότητες.

Ανισότητες στις εκπαιδευτικές ευκαιρίες: Η ψηφιακή συνδεσιμότητα αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στην εκπαίδευση. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης, οι εκπαιδευτικοί πόροι και τα ψηφιακά εργαλεία ενισχύουν τις ευκαιρίες μάθησης. Η έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο εμποδίζει την πρόσβαση σε έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών και εκπαιδευτικών πόρων, περιορίζοντας τις δυνατότητες προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης.

Επιπτώσεις στην Δημοκρατία

Μείωση της συμμετοχής: Η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων μπορεί να περιορίσει τη συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες, όπως οι εκλογές και οι δημόσιες συζητήσεις. Αυτό το μπορεί να οδηγήσει σε μειωμένη φωνή στις δημοκρατικές διαδικασίες και σε μειωμένη ικανότητα να υπερασπιστούν τα δικαιώματα και τα συμφέροντά τους.

Ευάλωτότητα σε παραπληροφόρηση: Άτομα με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες είναι πιο ευάλωτα στην παραπληροφόρηση που διαδίδεται μέσω των κοινωνικών δικτύων.

Περιορισμένη πληροφόρηση: Οι ψηφιακές τεχνολογίες και το διαδίκτυο παρέχουν πρόσβαση σε τεράστιο αριθμό πληροφοριών και γνώσεων. Η περιορισμένη πληροφόρηση που συνεπάγεται η ελλιπής πρόσβαση στο διαδίκτυο επιδρά στην απόκτηση γνώσεων και ενημέρωσης γεγονός που εμποδίζει την ικανότητά τους να ασχοληθούν με πνευματικές αναζητήσεις, να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και να συμβαδίζουν με τις κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις.

Επιπτώσεις στην υγεία:

Ανισότητες στην υγεία: Η ψηφιακή συνδεσιμότητα παίζει ζωτικό ρόλο στην πρόσβαση πληροφοριών υγειονομικής περίθαλψης, τηλεϊατρικής και διαδικτυακών υπηρεσιών υγείας. Το ψηφιακό χάσμα δημιουργεί ανισότητες στην υγεία, καθώς τα άτομα χωρίς πρόσβαση μπορεί να δυσκολεύονται να λάβουν έγκαιρες ιατρικές πληροφορίες, εξ αποστάσεως διαβουλεύσεις υγειονομικής περίθαλψης και πρόσβαση σε διαδικτυακούς πόρους υγείας. Αυτό επιδεινώνει περαιτέρω τις υφιστάμενες ανισότητες στην υγεία.

Συμπερασματικά αναφέρεται ότι η ψηφιοποίηση των κρατικών υπηρεσιών, ενώ προσφέρει σημαντικά οφέλη, δημιουργεί παράλληλα το πρόβλημα του ψηφιακού χάσματος. Αυτό

οφείλεται σε πολλαπλούς παράγοντες, όπως η ψηφιακή φτώχεια, η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, οι ανησυχίες για την ασφάλεια των δεδομένων και οι γεωγραφικοί περιορισμοί.

Για την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος απαιτούνται πολυεπίπεδες παρεμβάσεις, όπως η βελτίωση της ψηφιακής υποδομής, η κατάρτιση σε ψηφιακές δεξιότητες, η ενίσχυση της ασφάλειας δεδομένων και η προώθηση της ψηφιακής ένταξης για όλους.

Επενδύσεις στην εκπαίδευση: Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης σε ψηφιακές δεξιότητες για όλες τις ηλικίες.

Δημιουργία υποδομών: Εξασφάλιση πρόσβασης σε internet υψηλής ταχύτητας σε όλες τις περιοχές της χώρας.

Στήριξη των ευάλωτων ομάδων: Παροχή υποστήριξης σε ευάλωτες ομάδες για να μπορέσουν να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες.

Αλλαγή της κουλτούρας: Προώθηση της ψηφιακής κουλτούρας και της συνεχούς μάθησης.

Ένας ολιστικός και συνεκτικός σχεδιασμός μπορεί να διασφαλίσει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα ωφελήσει όλους τους πολίτες και θα συμβάλει στην ανάπτυξη μιας πιο δίκαιης και συμπεριληπτικής κοινωνίας.

1.6 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για ευάλωτες ομάδες

Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του κράτους έχει ως στόχο να διευκολύνει τη ζωή των πολιτών, να μειώσει τη γραφειοκρατία και να αυξήσει την αποτελεσματικότητα. Ωστόσο, δεν είναι δεδομένη η υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών από όλα τα άτομα. Οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, όπως οι ηλικιωμένοι, οι χαμηλόμισθες ομάδες, οι μετανάστες, οι πρόσφυγες αντιμετωπίζουν συχνά δυσκολίες στην πρόσβαση και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ευάλωτες ομάδες είναι πολυπαραγοντικές ορισμένες εκ των οποίων εστιάζονται στην έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, στην μειωμένη πρόσβαση στην απαιτούμενη τεχνολογία όπως η έλλειψη προσωπικού υπολογιστή, σύνδεσης στο διαδίκτυο ή κατάλληλου εξοπλισμού, το υψηλό κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο και αγοράς απαραίτητου εξοπλισμού, τα γλωσσικά εμπόδια που υπάρχουν σε ομάδες μεταναστών και προσφύγων καθώς και στις σύνθετες διαδικασίες που απαιτούνται για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες εμφανίζονται πολύπλοκες και δυσνόητες για τα άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία.

1.6.1 Ψηφιακό Χάσμα: Μια Αναφορά των Ευρωπαϊκών Δεδομένων

Μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπογραμμίζουν την ύπαρξη ενός σημαντικού ψηφιακού χάσματος που επηρεάζει δυσανάλογα ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Σύμφωνα με την έκθεση του 2023 με τίτλο "Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες: βασικές προκλήσεις για τους πιο ευάλωτους"⁶, άτομα που αντιμετωπίζουν φτώχεια ή κοινωνικό αποκλεισμό συναντούν σημαντικούς περιορισμούς στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες, όπως η ενέργεια, οι μεταφορές και, κυρίως, η ψηφιακή επικοινωνία. Συγκεκριμένα, ένα σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού της ΕΕ δεν έχει την οικονομική δυνατότητα να συνδεθεί στο διαδίκτυο.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, σε πρόσφατο ψήφισμά του⁷ στις 13/12/2022, επισημαίνει περαιτέρω τις επιπτώσεις του ψηφιακού χάσματος στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η έλλειψη πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες περιορίζει την πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες, ενώ η μεταφορά πληροφοριών κυρίως μέσω διαδικτυακών πλατφορμών αποκλείει τμήματα του πληθυσμού που δεν διαθέτουν τις απαραίτητες συσκευές ή δεξιότητες.

Οι συνέπειες του ψηφιακού χάσματος επεκτείνονται πέρα από την προσωπική σφαίρα, επηρεάζοντας σημαντικά την κοινωνικοοικονομική κατάσταση των ατόμων. Η αδυναμία πρόσβασης σε ψηφιακές πλατφόρμες εργασίας και σε ευκαιρίες απομακρυσμένης εργασίας περιορίζει τις επαγγελματικές προοπτικές, εντείνει την ανεργία και διευρύνει το εισοδηματικό χάσμα.

Συνολικά, τα διαθέσιμα δεδομένα υπογραμμίζουν την ανάγκη για ουσιαστικές παρεμβάσεις που θα εξασφαλίσουν την ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες. Η αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος αποτελεί προτεραιότητα της ΕΕ για την επίτευξη μιας πιο δίκαιης και συμπεριληπτικής κοινωνίας.

1.6.2 Στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος/ Ψηφιακή συμπερίληψη⁸

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει την κρισιμότητα του ψηφιακού χάσματος ως ανασταλτικό παράγοντα στην επίτευξη μιας ψηφιακά ενιαίας αγοράς και έχει υιοθετήσει μια σειρά από στοχευμένες πολιτικές. Οι πρωτοβουλίες αυτές στοχεύουν στην εξάλειψη των

⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες: βασικές προκλήσεις για τους πιο ευάλωτους- Έκθεση

⁷ Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2022 με θέμα το ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές διαφορές που δημιουργεί η ψηφιοποίηση.

⁸ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Δράσεις ΕΕ για Ψηφιακή Ένταξη.

ανισοτήτων στην πρόσβαση και τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών. Η Ευρωπαϊκή Διακήρυξη για τα Ψηφιακά δικαιώματα και τις Ψηφιακές Αρχές⁹ υπογραμμίζει τη σημασία της ψηφιακής ένταξης ως βασικού πυλώνα για μια δίκαιη και συμπεριληπτική ψηφιακή κοινωνία. Η τεχνολογία πρέπει να χρησιμοποιείται ως εργαλείο για την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και όχι για τη δημιουργία ψηφιακών ανισοτήτων.

Η προσπάθειες για επίτευξη του Ευρωπαϊκού οράματος υλοποιούνται μέσω των παρακάτω δράσεων:

Επενδύσεων σε υποδομές: Η επέκταση των δικτύων υψηλής ταχύτητας σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές της ΕΕ, με ιδιαίτερη έμφαση σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές, αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής της θέτοντας ως χρονικό στόχο ολοκλήρωσης του έργου το 2030. Για την ενίσχυση της ψηφιακής προσβασιμότητας¹⁰ η ΕΕ προωθεί την ανάπτυξη και υιοθέτηση προσβάσιμων τεχνολογιών και υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας ότι και οι ευάλωτες ομάδες μπορούν να συμμετέχουν πλήρως στην ψηφιακή κοινωνία.

Ανάπτυξης και βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων¹¹: Η παροχή εκτεταμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, προσαρμοσμένων στις ανάγκες διαφορετικών ηλικιακών ομάδων και κοινωνικοοικονομικών κατηγοριών, αποτελεί κεντρικό στόχο. Επιπλέον μέσω της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στην εκπαίδευση, η ΕΕ στοχεύει στην καλλιέργεια ενός ψηφιακά ικανού εργατικού δυναμικού.

Καταπολέμηση των γλωσσικών φραγμών: Η ανάπτυξη και διάθεση γλωσσικών εργαλείων¹² ανοιχτών στο δημόσιο τομέα, συμβάλλει στην υπέρβαση των γλωσσικών εμποδίων και στην προώθηση της πολυγλωσσίας στον ψηφιακό χώρο μέσω των αναπτυγμένων γλωσσικών τεχνολογιών.

Δημιουργία σημείων ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο¹³: Η πρωτοβουλία WiFi4EU παρέχει δωρεάν Wi-Fi σε δημόσιους χώρους, διευκολύνοντας την πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους τους πολίτες.

Προώθησης της ψηφιακής συμπερίληψης: Η δημιουργία εξειδικευμένων προγραμμάτων για ευάλωτες ομάδες, όπως ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρίες και χαμηλό εισόδημα,

⁹ Ευρωπαϊκή Διακήρυξη για τα Ψηφιακά δικαιώματα και τις Ψηφιακές Αρχές. [Κεφάλαιο II — Αλληλεγγύη και ένταξη](#).

¹⁰ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο

¹¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Ψηφιακή μάθηση και ΤΠΕ στην εκπαίδευση.

¹² Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Καταπολέμηση των γλωσσικών φραγμών.

¹³ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Δημιουργία σημείων ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο

αποσκοπεί στην εξάλειψη των εμποδίων που περιορίζουν την πρόσβασή τους στις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ενίσχυσης της διακρατικής συνεργασίας: Η ανταλλαγή καλών πρακτικών και η ανάπτυξη κοινών πολιτικών μεταξύ των κρατών μελών συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προκλήσεων του ψηφιακού χάσματος.

Ψηφιακή Ενιαία Αγορά: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θέσει ως στόχο τη δημιουργία μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς, όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να απολαμβάνουν τις πλήρεις δυνατότητες της ψηφιακής εποχής.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Η ΕΕ υποστηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης, με στόχο την παροχή πιο αποτελεσματικών και φιλικών προς τον χρήστη υπηρεσιών.

Μέτρα για την προστασία των καταναλωτών: Ενίσχυση της προστασίας των ευάλωτων καταναλωτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και διασφάλιση της πρόσβασης σε αξιόπιστες και ασφαλείς ψηφιακές υπηρεσίες.

Περαιτέρω η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή συνέγραψε γνωμοδότηση με τίτλο «Ευρωπαϊκή οδηγία πλαίσιο σχετικά με τη θέσπιση ελάχιστου εισοδήματος¹⁴» με στόχο την διασφάλιση του ελάχιστου εισοδήματος ώστε τα άτομα χωρίς επαρκείς πόρους να έχουν αποτελεσματική πρόσβαση στα βασικά αγαθά και τις υπηρεσίες μη στερώντας τους την ενεργή συμμετοχή στην οικονομική και κοινωνική ζωή.

Πρόγραμμα «Horizon Europe»¹⁵ : Το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτεί έρευνα και καινοτομία στον τομέα των ψηφιακών τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένων λύσεων για την ψηφιακή ένταξη.

Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο¹⁶ (EKT/European Social Fund Plus): Το EKT Plus χρηματοδοτεί δράσεις για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, συμπεριλαμβανομένων δράσεων για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των ευάλωτων ομάδων.

Τέλος η ΕΕ υποστηρίζει την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες μέσω των διαφόρων ταμείων της¹⁷ (π.χ. European Social Funds+, European Regional Development Fund, Recovery

¹⁴ Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Για μια ευρωπαϊκή οδηγία-πλαίσιο για το ελάχιστο εισόδημα»

¹⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Πρόγραμμα «Horizon Europe»

¹⁶ European Social Fund Plus

¹⁷ ΕΕ: Οικονομική χρηματοδότηση για βασικές υπηρεσίες μέσω ταμείων της.

Resilience Facility), καθώς και μέσω στοχευμένης νομοθεσίας, υποχρεώσεων καθολικής δημόσιας υπηρεσίας και μέτρων για την προστασία των καταναλωτών.

Συμπερασματικά αναφέρεται ότι η αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος αποτελεί μια μακροπρόθεσμη πρόκληση που απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση και τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Μέσω της υλοποίησης των παραπάνω πρωτοβουλιών και της συνεχούς αξιολόγησης των αποτελεσμάτων τους, η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να καταστεί ένας ηγέτης στην παροχή ίσης πρόσβασης στις ψηφιακές τεχνολογίες για όλους τους πολίτες.

1.6.3 Ελλάδα: Ψηφιακή Ενδυνάμωση για Όλους

Η Ελλάδα έχει υιοθετήσει μια στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού με στόχο την παροχή εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πολίτες της. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενίσχυση της ψηφιακής συμπερίληψης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, μέσω της ανάπτυξης και υλοποίησης καινοτόμων ψηφιακών λύσεων.

Συγκεκριμένα, έχουν αναπτυχθεί, εμπλουτίζονται και εφαρμόζονται μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες στοχεύουν στην διευκόλυνση της πρόσβασης των ευάλωτων ομάδων σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες ορισμένες εκ των οποίων αναφέρονται παρακάτω:

Δημιουργία της Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Δεξιοτήτων όπως προβλεπόταν στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας. Σε αυτήν έχουν ενταχθεί μέχρι σήμερα 360 μαθήματα που μπορούν οι πολίτες να παρακολουθήσουν online σε 35 θεματικές ενότητες. Στην αρχική σελίδα της Ακαδημίας Ψηφιακών Δεξιοτήτων προσφέρεται αξιολόγηση γνώσεων ΤΠΕ ώστε ο χρήστης να ορίσει το γνωστικό του επίπεδο σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων DigComp. Μετά την ολοκλήρωση της αυτοαξιολόγησης δημιουργείται εξατομικευμένο προτεινόμενο πρόγραμμα παρακολούθησης μαθημάτων με στόχο την βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων του αυτοαξιολογούμενου. Στα μαθήματα αυτά μπορούν να συμμετάσχουν όλοι χωρίς καμία διαπίστευση ή ταυτοποίηση ωστόσο, στην συντριπτική τους πλειοψηφία είναι στην ελληνική γλώσσα με ελάχιστα εξ αυτών στην αγγλική, εξαιρώντας ουσιαστικά άτομα με γλωσσικά εμπόδια.

Προγράμματα κατάρτισης Ψηφιακών Δεξιοτήτων όλων των γνωστικών επιπέδων για Δημοσίους Υπαλλήλους διοργανώνονται και υλοποιούνται από το ΕΚΔΔΑ.

Προγράμματα κατάρτισης ανέργων σε ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες¹⁸ τα οποία προκηρύσσονται μέσω του ΔΥΠΑ και υλοποιούνται από Κέντρα Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (ΚΕΔιΒιΜ) των Α.Ε.Ι. και αδειοδοτημένων ΚΕΔιΒιΜ. Σύμφωνα με τον προγραμματισμό του ΔΥΠΑ μέχρι το 2025 θα έχει ολοκληρώσει την εκπαίδευση σε Ψηφιακές Δεξιότητες 500.000 ανέργων και εργαζομένων πολιτών¹⁹.

Gov.gr: Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) έχει σχεδιαστεί με γνώμονα την αρχή της καθολικής προσβασιμότητας, εξασφαλίζοντας ισότιμη πρόσβαση σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως των λειτουργικών τους περιορισμών. Η πλατφόρμα ενσωματώνει στοιχεία απλού σχεδιασμού, χρησιμοποιεί σαφή και κατανοητή γλώσσα, ενώ παρέχει εργαλεία υποστήριξης, όπως επιλογές μεταφράσεων και λειτουργίες ανάγνωσης κειμένου, που διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των ατόμων με αναπηρίες. Η ενσωμάτωση ενός ψηφιακού βοηθού στην πλατφόρμα, ο οποίος αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη, επιτρέπει στους πολίτες να θέτουν ερωτήσεις και να λαμβάνουν απαντήσεις σε φυσική γλώσσα, ανά πάσα στιγμή. Με αυτόν τον τρόπο, οι πολίτες μπορούν να διευκολύνουν σημαντικά την αλληλεπίδρασή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

myDYPALive: Η ψηφιακή πλατφόρμα της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) έχει υιοθετήσει τηλεδιαδραστικές μεθόδους εξυπηρέτησης, εξαλείφοντας γεωγραφικούς και φυσικούς περιορισμούς. Η υπηρεσία της τηλεδιάσκεψης παρέχει την δυνατότητα σε άτομα με κινητικά προβλήματα, χρόνιες παθήσεις ή που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες απασχόλησης χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν φυσικά στα γραφεία της υπηρεσίας.

Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για επιδόματα και παροχές: Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών υποβολής αιτήσεων για κοινωνικές παροχές έχει οδηγήσει σε σημαντική διευκόλυνση της πρόσβασης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων εξαλείφει γραφειοκρατικά εμπόδια και μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση των διαδικασιών, επιτρέποντας έτσι σε άτομα με περιορισμένη κινητικότητα ή άλλες δυσκολίες να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους.

Ηλεκτρονική συνταγογράφηση και τηλεϊατρική: Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και της τηλεϊατρικής έχει ως αποτέλεσμα την βελτίωση της πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας, ιδιαίτερα για άτομα με χρόνιες παθήσεις, ηλικιωμένους και άτομα που

¹⁸ <https://greece20.gov.gr/katartisis-se-psifiakes-kai-prasines-dexiotites-gia-30-000-anergoys/>

¹⁹ <https://www.dypa.gov.gr/h-dypa-tha-katartisi-se-psifiakes-kai-prasines-deksiothtes-500000-polites-eos-to-2025-workforce-employers-daily-news>

κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές. Οι υπηρεσίες αυτές μειώνουν την ανάγκη για συχνές επισκέψεις σε ιατρεία και φαρμακεία, ενώ παράλληλα εξασφαλίζουν την συνέχεια της φροντίδας.

Ψηφιακή εκπαίδευση: Η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στον τομέα της εκπαίδευσης έχει δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Η ψηφιακή εκπαίδευση προσφέρει εξατομικευμένα προγράμματα σπουδών, ευέλικτους χρόνους μάθησης και πρόσβαση σε ένα πλούσιο εύρος εκπαιδευτικών πόρων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης και της ισότητας των ευκαιριών.

Ψηφιακές υπηρεσίες για μετανάστες και πρόσφυγες: Η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πολλαπλές γλώσσες για τους μετανάστες και τους πρόσφυγες διευκολύνει την ένταξή τους στην κοινωνία και την πρόσβασή τους σε βασικές υπηρεσίες. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων για άσυλο και άδεια παραμονής απλοποιεί τις διαδικασίες και μειώνει τα γραφειοκρατικά εμπόδια.

Συνολικά, οι παραπάνω πρωτοβουλίες αποδεικνύουν τη δέσμευση της ελληνικής πολιτείας για την δημιουργία μιας ψηφιακά συμπεριληπτικής κοινωνίας, όπου όλοι οι πολίτες, ανεξαρτήτως των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους, έχουν ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

1.6.4 Προκλήσεις και μελλοντικές προοπτικές

Παρά τα σημαντικά βήματα που έχουν γίνει, υπάρχουν ακόμα προκλήσεις στην πρόσβαση ευάλωτων ομάδων στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ψηφιακή φτώχεια, η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, τα γλωσσικά εμπόδια και η περιορισμένη πρόσβαση σε τεχνολογίες αποτελούν σημαντικά εμπόδια.

Για την περαιτέρω βελτίωση της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας των ψηφιακών υπηρεσιών για τις ευάλωτες ομάδες, απαιτούνται:

- Ενίσχυση της ψηφιακής υποδομής και της συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο, ιδιαίτερα σε απομακρυσμένες και μειονεκτούσες περιοχές.
- Επέκταση των προγραμμάτων κατάρτισης σε ψηφιακές δεξιότητες για ευάλωτες ομάδες.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των ευάλωτων ομάδων.
- Ενίσχυση της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού για τη σημασία της ψηφιακής ένταξης.

Η ψηφιακή τεχνολογία έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει σημαντικά τη ζωή των ευάλωτων ομάδων, παρέχοντας τους ισότιμη πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες και ευκαιρίες. Με συνεχή προσπάθεια και συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων, μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι κανείς δεν θα μένει πίσω στην ψηφιακή εποχή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα:

Η περίπτωση των αιτούντων άσυλο και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας.

2.1 Εισαγωγή

Λαμβάνοντας υπόψη πως η έννοια της ευαλωτότητας είναι ευρεία, θα επικεντρωθούμε στην εμπειρική διερεύνηση των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας καθώς εντάσσονται στο νομικό πλαίσιο της ευαλωτότητας.

Μελετώντας τον δείκτη DESI και IMD παρατηρούμε πως δεν υπάρχουν μετρήσιμα αποτελέσματα αναφορικά με την ψηφιακή διακυβέρνηση σε σχέση με τον πληθυσμό των δικαιούχων διεθνούς προστασίας και αιτούντων άσυλο για κάθε χώρα.

Στην έρευνα αυτού του πεδίου εστιάζουμε όχι μόνο στους δικαιούχους διεθνούς προστασίας αλλά και στους αιτούντες αυτής καθώς η παραμονή τους στην χώρα διαρκεί επί το πλείστον αρκετά έτη κατά την διάρκεια των οποίων έχουν δικαιώματα εργασίας, ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, εκπαίδευσης, ελεύθερης διακίνησης και διαμονής.

Οι αιτούντες άσυλο και οι πρόσφυγες εντάσσονται στις ευάλωτες ομάδες για πολλούς λόγους που σχετίζονται με τις συνθήκες που βίωσαν στη χώρα τους, κατά τη διάρκεια της μετακίνησής τους όσο και μετά την άφιξή τους σε μια νέα χώρα. Η αναγνώριση των αιτούντων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας ως ευάλωτης ομάδας είναι σημαντική για την παροχή στοχευμένης στήριξης και προστασίας, ώστε να μπορέσουν να ξεπεράσουν τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν και να ενταχθούν στην κοινωνία. Σημειώνεται πως οι αιτούντες διεθνούς προστασίας και οι πρόσφυγες δεν είναι μια ομοιογενής ομάδα και οι εμπειρίες και οι ανάγκες τους ποικίλλουν. Ορίζονται και από την πρόσφατη νομοθεσία ως «ειδική» ομάδα καθώς η διαφορετική γλώσσα, η διαφορετική κουλτούρα, η άγνοια της ευρωπαϊκής και της ελληνικής νομοθεσίας, τα διαφορετικά ήθη και έθιμα και κυρίως η παρουσία τους σε μια χώρα στην οποία δεν αναγνωρίζονται ίσα δικαιώματα με τους πολίτες της, τους καθιστούν ιδιαίτερος ευάλωτους. Περαιτέρω η τρωτότητά τους ενισχύεται από τα παρελθόντα βιώματά τους καθώς στην συντριπτική πλειοψηφία τους έχουν αποχωρήσει από την χώρα καταγωγής τους ή συνήθους διαμονής τους στην προσπάθειά τους να επιβιώσουν από σοβαρές βλάβες και διώξεις ή και από ακραία φτώχεια και ένδεια αναζητώντας μια χώρα

όπου θα μπορούν να είναι ασφαλείς. Προκειμένου για την μετάβαση τους στις χώρες προορισμού ταξιδεύουν παράνομα, συχνά χρηματοδοτώντας το ταξίδι τους πουλώντας όλα τα υπάρχοντά τους τα οποία όταν δεν επαρκούν για το ταξίδι όλης της οικογένειας δίνονται στους διακινητές μόνο για την διάσωση των ανήλικων τέκνων τους. Συχνά το ταξίδι προς τις χώρες προορισμού ενέχει σοβαρούς κινδύνους συλλήψεων σε ενδιάμεσες χώρες, εκμετάλλευσης και εμπορίας ανθρώπων ενώ κατά το τελικό τους ταξίδι πολλοί έχουν χάσει την ζωή τους.

Επιγραμματικά αναφέρονται ορισμένα από τα αίτια χαρακτηρισμού των αιτούντων άσυλο και των προσφύγων ως ευάλωτης / ειδικής ομάδας ως εξής:

Φυγή από δύσκολες συνθήκες και τραυματικές εμπειρίες: Οι αιτούντες διεθνούς προστασίας και οι δικαιούχοι έχουν εγκαταλείψει τις χώρες καταγωγής τους λόγω πολέμου, διώξεων, βίας ή άλλων σοβαρών παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αυτές οι τραυματικές εμπειρίες μπορούν να οδηγήσουν σε ψυχολογικά προβλήματα όπως μετατραυματικό στρες, άγχος και κατάθλιψη.

Καταστάσεις που θέτουν σε κίνδυνο την ζωή τους: Κατά το ταξίδι τους μέχρι και την άφιξη τους στην χώρα προορισμού, συνήθως χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα, γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης, εξαναγκαστικής εργασίας και εμπορίας ανθρώπων ενώ κάποιες φορές μεταφέρονται σε διαφορετική χώρα από αυτή που είχαν επιλέξει ως χώρα προορισμού. Σε αρκετές περιπτώσεις διανύοντας εκατοντάδες χιλιόμετρα και περνώντας από ενδιάμεσες χώρες βρίσκονται αντιμέτωποι με συλλήψεις, στέρση της ελευθερίας τους και άλλες μορφές βίας. Οι πρόσφυγες που φτάνουν στον προορισμό τους μπορεί να υποφέρουν από ασθένειες, τραυματισμούς ή άλλα προβλήματα υγείας που σχετίζονται με τις δύσκολες συνθήκες του ταξιδιού. Τέλος θέτουν την ζωή τους σε κίνδυνο καθώς χιλιάδες ενήλικοι αλλά και παιδιά έχουν χάσει την ζωή τους στην προσπάθειά τους να προσεγγίσουν ένα ασφαλή χώρο υποδοχής. **Η ακριβής καταγραφή του αριθμού των προσφύγων που χάνουν τη ζωή τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους προς χώρες προορισμού είναι εξαιρετικά δύσκολη καθώς πολλές φορές, οι πρόσφυγες ταξιδεύουν μέσω παράνομων και επικίνδυνων διαδρομών, όπου δεν υπάρχει καταγραφή των περιστατικών. Επιπλέον τα ναυάγια και τα τραγικά συμβάντα συχνά συμβαίνουν σε απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές, καθιστώντας δύσκολη την ανεύρεση και την καταγραφή όλων των θυμάτων. Τέλος οι συγκρούσεις, οι πολιτικές αναταραχές και οι ανθρωπιστικές κρίσεις στις χώρες προέλευσης και διέλευσης των προσφύγων μπορούν να προκαλέσουν την απώλεια πολλών ζωών,**

καθιστώντας δύσκολο τον ακριβή υπολογισμό των θανάτων που σχετίζονται άμεσα με το ταξίδι.

Έλλειψη βασικών πόρων: Κατά τη διάρκεια της μετακίνησής τους, οι πρόσφυγες συχνά χάνουν την πρόσβαση σε βασικά αγαθά όπως στέγαση, τροφή, νερό και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

Επισφαλής νομική κατάσταση αιτούντων άσυλο: Η νομική τους κατάσταση είναι αβέβαιη, καθώς εκκρεμεί η απόφαση για το αίτημά τους για άσυλο. Αυτή η αβεβαιότητα μπορεί να προκαλέσει άγχος και δυσκολίες στην πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες.

Δυσκολίες Ένταξης: Η προσαρμογή σε μια νέα χώρα με διαφορετική γλώσσα και πολιτισμό μπορεί να είναι δύσκολη. Οι αιτούντες άσυλο συχνά αντιμετωπίζουν γλωσσικά εμπόδια, δυσκολίες στην εύρεση εργασίας και στέγασης, και κοινωνικό αποκλεισμό όπως η εκπαίδευση και η υγειονομική περίθαλψη..

Έλλειψη υποστηρικτικού δικτύου: Πολλοί αιτούντες άσυλο φτάνουν σε μια νέα χώρα χωρίς οικογένεια ή φίλους, γεγονός που τους καθιστά πιο ευάλωτους σε εκμετάλλευση, κακοποίηση, εμπορία ανθρώπων και άλλες μορφές βίας.

Κοινωνικός αποκλεισμός και διακρίσεις: Οι πρόσφυγες μπορεί να βιώσουν ρατσισμό, ξενοφοβία και διακρίσεις, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό και δυσκολίες στην ένταξή τους.

2.2 Πολιτικές Πρόνοιας για Αιτούντες Άσυλο και Πρόσφυγες στην Ελλάδα

Η Ελλάδα, ως χώρα πρώτης υποδοχής, αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις όσον αφορά τη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών και την παροχή στήριξης σε αιτούντες διεθνούς προστασίας και δικαιούχους. Το κεφάλαιο αυτό εξετάζει το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τις πολιτικές πρόνοιας που εφαρμόζονται στην Ελλάδα για την προστασία και την κοινωνική ένταξη αυτών των ευάλωτων ομάδων.

Νομοθετικό Πλαίσιο

Το δικαίωμα ασύλου κατοχυρώνεται από το Σύνταγμα της Ελλάδας και διέπεται από διεθνείς συμβάσεις, όπως η Σύμβαση της Γενεύης του 1951 και το Πρωτόκολλο του 1967. Η Ελλάδα, ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οφείλει να εναρμονίζει την εθνική της νομοθεσία με το ευρωπαϊκό κεκτημένο, συμπεριλαμβανομένης της Οδηγίας 2013/32/ΕΕ σχετικά με τις κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας.

Ειδική προστασία για ευάλωτους πρόσφυγες: Οι διατάξεις του Ν. 4939/2022.

Πέρα όμως από την τρωτότητα η οποία υπάρχει εξ ορισμού στους αιτούντες διεθνούς προστασίας αλλά και στους δικαιούχους αυτής για τους ανωτέρω λόγους, υπάρχει πλήθος ατόμων μέσα στον συγκεκριμένο πληθυσμό όπου πλήττονται από ιδιαίτερη τρωτότητα και χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας και διαδικαστικών εγγυήσεων.

Στο πλαίσιο ορισμού των ευάλωτων ομάδων αλλά και προστασίας αυτών ο **Ν. 4939/2022** (ΦΕΚ Α' 111/10.06.2022²⁰) «Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών», με σχετικές διατάξεις **ορίζει τα ευάλωτα πρόσωπα στο πλαίσιο των πολιτών τρίτων χωρών που εισέρχονται στην Ελλάδα και ορίζει τις διαδικαστικές εγγυήσεις κατά την είσοδο και παραμονή τους στην χώρα.**

Στο άρθρο 1 παρ. λγ ως 'ευάλωτα πρόσωπα' νοούνται ιδίως οι ανήλικοι ασυνόδευτοι ή μη, άμεσοι συγγενείς θυμάτων σε ναυάγια (γονείς, αδέρφια τέκνα και σύζυγοι), τα άτομα με αναπηρία, οι ηλικιωμένοι, οι εγκυμονούσες, οι μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα παιδιά, τα θύματα εμπορίας ανθρώπων, τα άτομα με σοβαρές ασθένειες, τα άτομα με νοητική και ψυχική αναπηρία και τα άτομα που έχουν υποστεί βασανιστήρια, βιασμό ή άλλες σοβαρές μορφές ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας, όπως τα θύματα ακρωτηριασμού γεννητικών οργάνων.

Τα άτομα αυτά έχουν ανάγκη ειδικής υποστήριξης από τις χώρες υποδοχής οι οποίες έχουν την υποχρέωση να τους συνδράμουν σε όλα τα επίπεδα ώστε να ανακάμψουν και να συνεισφέρουν στην κοινωνία εξασφαλίζοντας τους δικαιώματα ελεύθερης διακίνησης στη χώρα, εργασίας, υγειονομικής περίθαλψης, εκπαίδευσης και γενικότερα πρόσβασης στις κρατικές υπηρεσίες.

²⁰ Στον Νόμο, υπάρχει ειδικό κεφάλαιο, όπου γίνεται σχετική μνεία στα ευάλωτα πρόσωπα (κεφάλαιο Β', άρθρο 62 επόμενα, 'Διατάξεις σχετικά με τα ευάλωτα πρόσωπα')

2.3 Ορισμοί στο πλαίσιο της Διεθνούς Προστασίας

Ορισμός αιτούντος διεθνούς προστασίας

Σύμφωνα με τον νόμο 4939/2022 αρθ.1 Ορισμοί, «αιτών διεθνή προστασία» ή «αιτών άσυλο» ή «αιτών» είναι ο πολίτης τρίτης χώρας ή ο ανιθαγενής, ο οποίος δηλώνει προφορικώς ή εγγράφως ενώπιον οποιασδήποτε ελληνικής αρχής, στα σημεία εισόδου στην ελληνική επικράτεια ή εντός αυτής, ότι ζητά άσυλο ή επικουρική προστασία στη χώρα μας ή με οποιονδήποτε τρόπο ζητά να μην απελαθεί σε κάποια χώρα **εκ φόβου δίωξης λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα**, σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης ή **επειδή κινδυνεύει να υποστεί σοβαρή βλάβη** σύμφωνα με το άρθρο 14 του παρόντος Κώδικα και επί του αιτήματος του οποίου δεν έχει ληφθεί ακόμη τελεσίδικη απόφαση. Επίσης, αιτών διεθνή προστασία θεωρείται και ο πολίτης τρίτης χώρας, ο οποίος υπέβαλε αίτηση διεθνούς προστασίας σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ κατ' εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 604/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, για τη θέσπιση των κριτηρίων και μηχανισμών για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται σε κράτος μέλος από υπήκοο τρίτης χώρας ή από απάτριδα (L 180) ή σε άλλο κράτος που δεσμεύεται από και εφαρμόζει τον ως άνω Κανονισμό, και μεταφέρεται στην Ελλάδα βάσει των διατάξεων του ως άνω Κανονισμού.

Ορισμός δικαιούχου προσφυγικού καθεστώτος

«Πρόσφυγας, είναι το πρόσωπο, το οποίο, συνεπεία βάσιμου φόβου δίωξης λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, βρίσκεται εκτός της χώρας της ιθαγένειάς του και δεν μπορεί, ή λόγω του φόβου αυτού δεν επιθυμεί να θέσει εαυτόν υπό την προστασία της εν λόγω χώρας ή ο ανιθαγενής, ο οποίος, ευρισκόμενος εκτός της χώρας της προηγούμενης συνήθους διαμονής του για τους ίδιους λόγους, δεν μπορεί ή λόγω του φόβου αυτού δεν επιθυμεί να επιστρέψει».

Αποκλεισμός από το καθεστώς πρόσφυγα /Άρθρο 11

1. Πολίτης τρίτης χώρας ή ανιθαγενής αποκλείεται από το καθεστώς του πρόσφυγα εφόσον:

α) εμπίπτει στο πεδίο του άρθρου 1Δ της Σύμβασης της Γενεύης, το οποίο αφορά την παροχή προστασίας ή συνδρομής από όργανα ή Οργανισμούς των Ηνωμένων Εθνών, εκτός της Ύπατης Αρμοστείας του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες. Σε περίπτωση που η εν λόγω

προστασία ή συνδρομή έχει παύσει για οποιονδήποτε λόγο χωρίς να έχει διευθετηθεί οριστικά η κατάσταση των προσώπων αυτών με σχετικό ψήφισμα της Γενικής Συνέλευσης των Ηνωμένων Εθνών, τα πρόσωπα αυτά δικαιούνται αυτοδικαίως τα ευεργετήματα του παρόντος Κώδικα

β) αναγνωρίζεται από τις αρμόδιες αρχές της χώρας όπου έχει εγκατασταθεί ότι έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κατοχή της ιθαγένειας της εν λόγω χώρας ή δικαιώματα και υποχρεώσεις αντίστοιχα προς αυτά.

2. Πολίτης τρίτης χώρας ή ανιθαγενής αποκλείεται από το καθεστώς του πρόσφυγα όταν υπάρχουν σοβαροί λόγοι να θεωρείται ότι:

α) έχει διαπράξει έγκλημα κατά της ειρήνης, έγκλημα πολέμου ή έγκλημα κατά της ανθρωπότητας, όπως τα εγκλήματα αυτά ορίζονται στις οικείες διεθνείς συμβάσεις που έχουν καταρτισθεί με σκοπό τη θέσπιση διατάξεων σχετικών με τα εγκλήματα αυτά,

β) έχει διαπράξει σοβαρό μη πολιτικό έγκλημα πριν την είσοδό του στην ελληνική επικράτεια. Ως σοβαρό μη πολιτικό έγκλημα μπορεί να χαρακτηριστούν και εγκλήματα που η αντικειμενική τους υπόσταση συνίσταται σε αποτρόπαιη πράξη, έστω και αν φέρεται ότι διαπράχθηκε με πολιτικό στόχο,

γ) είναι ένοχος πράξεων που αντιβαίνουν προς τους σκοπούς και τις αρχές των Ηνωμένων Εθνών, όπως ορίζονται στο προοίμιο και στα άρθρα 1 και 2 του καταστατικού Χάρτη των Ηνωμένων Εθνών.

3. Η παρ. 2 έχει εφαρμογή και σε άτομα τα οποία είναι ηθικοί αυτουργοί ή συμμετέχουν άλλως στη διάπραξη των προβλεπόμενων στην εν λόγω παράγραφο εγκλημάτων ή πράξεων. Σε κάθε περίπτωση εκτιμάται η βαρύτητα της συμμετοχής.

Ορισμός δικαιούχου επικουρικής προστασίας

Σύμφωνα με την ΟΔΗΓΙΑ 2004/83/ΕΚ του Συμβουλίου όπως υπογράφηκε και δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης την 29/04/2004 «για την θέσπιση των ελάχιστων απαιτήσεων για την αναγνώριση και το καθεστώς των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως προσφύγων ή ως προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας για άλλους λόγους» «**πρόσωπο που δικαιούται επικουρική προστασία**», ο υπήκοος τρίτης χώρας ή ο ανιθαγενής που δεν πληροί τις προϋποθέσεις για να αναγνωρισθεί ως πρόσφυγας, αλλά σε σχέση με τον οποίο υπάρχουν ουσιώδεις λόγοι να πιστεύεται ότι, εάν ο ενδιαφερόμενος επιστρέψει στη χώρα της καταγωγής του ή, στην περίπτωση ανιθαγενούς, στη χώρα της

προηγούμενης συνήθους διαμονής του, θα αντιμετωπίσει πραγματικό κίνδυνο να υποστεί σοβαρή βλάβη, όπως ορίζεται στο άρθρο 15, και στον οποίο δεν έχει εφαρμογή το άρθρο 17 παράγραφοι 1 και 2, και που και δεν είναι σε θέση ή, λόγω του κινδύνου αυτού, δεν επιθυμεί να θέσει εαυτόν υπό την προστασία της εν λόγω χώρας.

Άρθρο 15

Η σοβαρή βλάβη συνίσταται σε: α) θανατική ποινή ή εκτέλεση ή β) βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία του αιτούντος στη χώρα καταγωγής του· ή γ) σοβαρή και προσωπική απειλή κατά της ζωής ή της σωματικής ακεραιότητας αμάχου λόγω αδιάκριτης ασκήσεως βίας σε καταστάσεις διεθνούς ή εσωτερικής ένοπλης σύρραξης.

Παρά την εφαρμογή των παραπάνω τα συμβαλλόμενα κράτη, μεταξύ αυτών και η Ελλάδα, οφείλουν να προστατευτούν από εγκληματικά στοιχεία. Καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των αιτούντων άσυλο αλλά και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας εισέρχονται στις χώρες προορισμού χωρίς νομιμοποιητικά στοιχεία τα κράτη προσπαθούν να διερευνήσουν τυχόν συμμετοχή τους σε εγκληματικές ενέργειες.

Σύμφωνα με τα παρακάτω άρθρα δικαιούχοι διεθνούς προστασίας αποκλείονται από το καθεστώς εφόσον υπάρχουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

Αποκλεισμός από την επικουρική προστασία /Άρθρο 17

1. Υπήκοος τρίτης χώρας ή ανιθαγενής δεν δικαιούται επικουρική προστασία όταν υπάρχουν σοβαροί λόγοι για να θεωρείται ότι:

α) έχει διαπράξει έγκλημα κατά της ειρήνης, έγκλημα πολέμου ή έγκλημα κατά της ανθρωπότητας, όπως τα εγκλήματα αυτά ορίζονται στις διεθνείς συμβάσεις που έχουν καταρτισθεί με σκοπό τη θέσπιση διατάξεων σχετικών με τα εγκλήματα αυτά·

β) έχει διαπράξει σοβαρό έγκλημα·

γ) είναι ένοχος πράξεων που αντιβαίνουν προς τους σκοπούς και τις αρχές των Ηνωμένων εθνών όπως ορίζονται στο προοίμιο και στα άρθρα 1 και 2 του καταστατικού χάρτη των Ηνωμένων εθνών

δ) συνιστά κίνδυνο για την κοινωνία ή για την ασφάλεια του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκονται.

2. Η παράγραφος 1 έχει εφαρμογή στα πρόσωπα που είναι ηθικοί αυτουργοί ή συμμετέχουν άλλως στη διάπραξη των εγκλημάτων ή πράξεων που αναφέρονται στην εν λόγω παράγραφο.

2.4 Διεθνείς υποχρεώσεις και εθνική νομοθεσία: Το ελληνικό σύστημα ασύλου

Σύμφωνα την Σύμβαση του 1951, το Πρωτόκολλο του 1967 για τους πρόσφυγες και την Οδηγία 2004/83/EK του 2004 για τους δικαιούχους επικουρικής προστασίας καθώς και το μετέπειτα διεθνές δίκαιο και κανονιστικές ρυθμίσεις, τα συμβαλλόμενα κράτη είναι υποχρεωμένα να παράσχουν διεθνή προστασία σε όσους πολίτες τρίτων χωρών ή και ανιθαγενείς εισέρχονται στην χώρα τους και αναγνωρίζονται ως δικαιούχοι της προστασίας αυτής.

Πέρα όμως από τις διεθνείς συμβάσεις στις οποίες η Ελλάδα συμμετέχει, κάθε χώρα έχει την δική της εθνική νομοθεσία που καθορίζει την διαδικασία εφαρμογής των διεθνών αυτών συμβάσεων στο έδαφος της. Στην Ελλάδα ο Ν. 4939/2022 Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών, ορίζει και καθορίζει στα άρθρα του όλη την εθνική διαδικασία ασύλου.

Με τις μεταβαλλόμενες κάθε φορά συνθήκες παρατηρούμε μια διαρκή αλλαγή της εθνικής νομοθεσίας, εγκυκλίων και οδηγιών στην προσπάθεια της χώρας να ανταπεξέλθει σε ένα μη αναμενόμενο υψηλό κύμα μετανάστευσης.

Στην Ελλάδα δημιουργήθηκε το 2013 η Υπηρεσία Ασύλου υπαγόμενη στο τότε Υπουργείο Δημοσίας Τάξεως.

Σήμερα υπάρχει το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου στο οποίο υπάγονται υπηρεσίες που αφορούν στην νόμιμη και μη μετανάστευση.

Μη επαναπροώθηση και προστασία: Οι πυλώνες του συστήματος ασύλου

Βασικό στοιχείο της Σύμβασης του 1951 είναι ο δεσμευτικός κανόνας της μη επαναπροώθησης. Εφόσον αλλοδαπός επιχειρεί να εισέλθει στην επικράτεια μιας από τις συμβαλλόμενες χώρες, απαγορεύεται ρητά η απαγόρευση εισόδου και η επαναπροώθηση του στην χώρα του ή σε χώρα όπου θα κινδυνεύει η ζωή του ή η σωματική του ακεραιότητα ή θα κινδυνεύει με απάνθρωπη και εξευτελιστική μεταχείριση, ακόμα και σε μετέπειτα χρονικό σημείο της εισόδου.

Τα κράτη υποχρεούνται να δεχθούν όποιον εισέρχεται, νόμιμα ή παράνομα στη χώρα και αιτείται χορήγηση ασύλου, να εξετάζουν το αίτημα του για διεθνή προστασία και να

παρέχουν διαδικαστικές εγγυήσεις μέχρι την εξέταση του αιτήματος, όπως ασφαλή διαμονή, ιατρική περίθαλψη, διατροφή και προστασία των ευάλωτων ομάδων.

Η εξέταση και η απόφαση

Μετά την εξέταση του αιτήματος το κάθε κράτος αποφασίζει για το αν ο αιτών είναι δικαιούχος διεθνούς προστασίας ή όχι. Εφόσον η απόφαση είναι θετική, τα κράτη υποχρεούνται να εξασφαλίσουν την διαμονή των αναγνωρισμένων δικαιούχων στην επικράτεια τους προσφέροντας κοινωνικοοικονομικά δικαιώματα, απαραίτητα για την ομαλή διαβίωση τους.

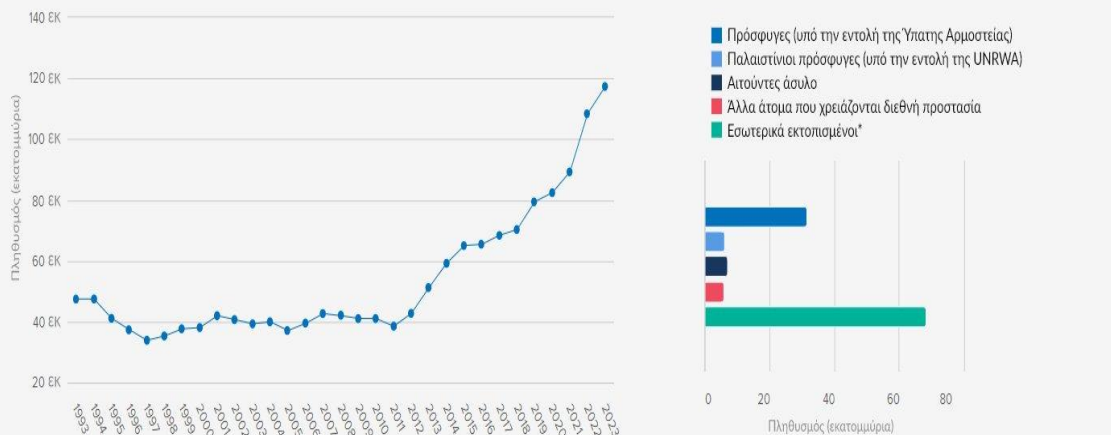
2.5 Η Ανθρωπιστική Κρίση του 21ου Αιώνα: Εκτοπισμός, Ανισότητα και Αβεβαιότητα

Η ανθρωπιστική κρίση που αντιμετωπίζει ο κόσμος έχει φτάσει σε πρωτοφανή επίπεδα. Σύμφωνα με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, περισσότερα από 117 εκατομμύρια άνθρωποι έχουν αναγκαστεί να εγκαταλείψουν τα σπίτια τους λόγω συγκρούσεων και διώξεων. Αυτό σημαίνει ότι εκατομμύρια γυναίκες, άνδρες και παιδιά ζουν σήμερα μακριά από τις πατρίδες τους, αντιμετωπίζοντας σημαντικές δυσκολίες στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες και δικαιώματα. Ιδιαίτερα ανησυχητικό είναι το γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό των εκτοπισμένων είναι παιδιά, τα οποία υποφέρουν ιδιαίτερα από τις συνέπειες των συγκρούσεων και των καταστροφών. (UNHCR GREECE)

Αυτή η εκτεταμένη εκτόπιση, που οφείλεται σε συγκρούσεις και διώξεις, έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία μιας πρωτοφανούς ανθρωπιστικής κρίσης. Η ανάλυση των στοιχείων αποκαλύπτει ότι οι πρόσφυγες αποτελούν την μεγαλύτερη ομάδα των εκτοπισμένων, ακολουθούμενοι από τους αιτούντες άσυλο και τους ανιθαγενείς. Η υψηλή αναλογία παιδιών μεταξύ των εκτοπισμένων υπογραμμίζει την επιτακτική ανάγκη για την παροχή προστασίας και υποστήριξης στα πιο ευάλωτα μέλη της κοινωνίας. Επιπλέον, η έλλειψη ιθαγένειας για εκατομμύρια ανθρώπους περιορίζει σημαντικά τις δυνατότητές τους για πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες και δικαιώματα, εντείνοντας τις ανισότητες και τις ανθρωπιστικές ανάγκες.

117,3 εκατομμύρια αναγκαστικά εκτοπισμένοι σε όλο τον κόσμο

στα τέλη του 2023, εξαιτίας διώξεων, συγκρούσεων, βίας, παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή γεγονότων που διαταράσσουν σοβαρά τη δημόσια τάξη.



13 Ιουνίου 2024

Πηγή: UNHCR Global Trends 2023 / Υ.Α. Παγκόσμιες Τάσεις Εκτοπισμού 2023

13 Ιουνίου 2024

* Ορισμένοι Παλαιστίνιοι πρόσφυγες υπό την εντολή της UNRWA στη Γάζα έχουν επίσης εκτοπιστεί εσωτερικά. Σε αυτό το γράφημα, έχουν συμπεριληφθεί τόσο στα αριθμητικά στοιχεία για τους «Παλαιστίνιους πρόσφυγες υπό την εντολή της UNRWA» όσο και για τους «εσωτερικά εκτοπισμένους». Στο σύνολο των αναγκαστικά εκτοπισμένων σε παγκόσμιο επίπεδο, αυτοί οι εσωτερικά εκτοπισμένοι πρόσφυγες υπό την εντολή της UNRWA υπολογίζονται μόνο μία φορά.

** Πηγή: Κέντρο Παρακολούθησης του Εσωτερικού Εκτοπισμού / Internal Displacement Monitoring Centre
Πηγή: UNHCR Global Trends 2023 / Υ.Α. Παγκόσμιες Τάσεις Εκτοπισμού 2023

Πηγή: <https://www.unhcr.org/gr/statistics>

Σχήμα 2.1

Εκτοπισμένοι παγκοσμίως έως τέλη 2023

Καθώς ο αριθμός των προσφύγων έχει υπερδιπλασιαστεί την τελευταία δεκαετία φτάνοντας στους 37,8 εκατομμύρια πρόσφυγες παγκοσμίως, τους 4,9 εκατομμύρια αιτούντες άσυλο και επιπλέον 8 εκατομμύρια Ουκρανών που εγκατέλειψαν την χώρα τους από τον Φεβρουάριο του 2023, τα κράτη υποδοχής καλούνται να διαχειριστούν αυτούς τους πληθυσμούς που βρέθηκαν στην επικράτεια τους.

Καθώς μεγάλο μέρος των προσφύγων δεν συμμετέχουν στην οικονομία των χωρών υποδοχής λόγω της ευαλωτότητας τους, μεγεθύνεται ο δείκτης ανεργίας, δοκιμάζονται οι προσφερόμενες κρατικές υπηρεσίες, οι παροχές ιατροφαρμακευτικής φροντίδας αγγίζουν την κατάρρευση και εξαντλούνται τα όρια των αρχικών κοινοτήτων υποδοχής καθώς συχνά ο πληθυσμός των ροών υπερβαίνει τον αριθμό των κατοίκων. Το κόστος υποδοχής γίνεται αβάσταχτο καθώς δεν επαρκούν οι δομές στέγασης αλλά και το δημοσιοϋπαλληλικό προσωπικό το οποίο καλείται να υποδεχθεί, να καταγράψει και να ακολουθήσει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των αιτημάτων των αιτούντων άσυλο.

Επιπλέον έχει διαπιστωθεί ότι η διαμονή των προσφύγων στις χώρες προορισμού είναι μακροχρόνια καθώς, οι καταστάσεις που οδηγούν τους πολίτες των χωρών αυτών σε αποχώρηση, είναι δυσεπίλυτες και πολυετούς διάρκειας, καταλαμβάνοντας πολλές φορές χρονικές περιόδους μεγαλύτερες της μιας γενιάς με αποτέλεσμα η διαχείριση των προσφυγικών ροών μέσω βραχυπρόθεσμων προγραμμάτων έκτακτης ανάγκης και ανθρωπιστικής βοήθειας να μην επαρκή καταδεικνύοντας ότι απαιτούνται πολιτικές και μέτρα με μεσοπρόθεσμη προοπτική.

Το προοίμιο της Σύμβασης του 1951 για τους Πρόσφυγες αναγνωρίζει «ότι η χορήγηση ασύλου μπορεί να επιφέρει αδικαιολόγητα βαριά βάρη σε ορισμένες χώρες» και ότι, λόγω της «διεθνούς εμβέλειας και φύσης» του προσφυγικού προβλήματος, δεν θα μπορούσε να επιλυθεί «χωρίς διεθνή συν- λειτουργία». Συνιστά δε «οι Κυβερνήσεις . . . να ενεργήστε από κοινού με ένα αληθινό πνεύμα διεθνούς συνεργασίας, προκειμένου αυτοί οι πρόσφυγες να βρουν άσυλο και τη δυνατότητα επανεγκατάστασης». (The World Bank, Έκθεση με τίτλο «Μετανάστες, Πρόσφυγες και Κοινωνία», έτος αναφοράς 2023)

Ωστόσο, παρότι αναγνωρίζεται από την Σύμβαση η αναγκαιότητα διεθνούς συνεργασίας για την επαρκή αντιμετώπιση του προσφυγικού πληθυσμού δεν ορίζονται ρητά νομικοί δεσμευτικοί κανόνες που να καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο τα κράτη πρέπει να εκπληρώνουν την υποχρέωση να μοιράζονται τις ευθύνες τους για την παροχή του παγκόσμιου δημόσιου αγαθού προστασίας των προσφύγων, αποτελώντας πρόβλημα στο πυρήνα του διεθνούς συστήματος προστασίας των προσφύγων.

Παρά την ασαφή οδηγία συμμετοχής της διεθνούς κοινότητας στην αντιμετώπιση του προσφυγικού προβλήματος έχει αναπτυχθεί ένα περίπλοκο σύστημα εξωτερικής βοήθειας από χώρες υψηλού εισοδήματος για την υποστήριξη της φιλοξενίας προσφύγων σε χώρες χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος αν και καθώς ο αριθμός των προσφύγων αυξάνεται, το σύστημα αυτό έχει αμφισβητηθεί πολλαπλά.

Μια άλλη μορφή κατανομής ευθυνών είναι η μετεγκατάσταση προσφύγων από τις χώρες πρώτης υποδοχής χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος, σε χώρες υψηλού εισοδήματος. Παρότι οι πρόσφυγες επιθυμούν την μετεγκατάσταση αυτή εντούτοις, πολύ λίγες χώρες υψηλού εισοδήματος συμμετέχουν αποδεχόμενες μικρό αριθμό προσφύγων. Συγκεκριμένα μόνο 57.500 πρόσφυγες μετεγκαταστάθηκαν το 2021, ενώ περισσότεροι από 1,4 εκατομμύρια πρόσφυγες ήταν αναγκαίο να μετεγκατασταθούν. (UNHCR)

Αυτοί οι χαμηλοί αριθμοί του 2021 αντικατοπτρίζουν εν μέρει τους περιορισμούς στα

σύνορα και τα ταξίδια ως απάντηση στην πανδημία του COVID-19, αλλά και την “απροθυμία” για τις εγκαταστάσεις προσφύγων στα εδάφη τους που προσφέρουν τα κράτη.

2.6 Η παρούσα κατάσταση στην Ελλάδα, ανάγκη υποστήριξης με ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παρούσα κατάσταση στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία τα οποία δημοσιοποιούνται από την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ με τα δεδομένα να επικαιροποιούνται ανά δεκαπέντε ημέρες, στην Ελλάδα οι συνολικές αφίξεις από την αρχή του 2024 μέχρι 31/12/2024 ανέρχονται σε 62,022 εκ των οποίων 54.417 μέσω θαλάσσης και 7.702 μέσω ξηράς με 125 νεκρούς ή αγνοούμενους. Συνολικά από το 2014 οι αφίξεις στην χώρα μας ανά έτος διαμορφώνονται ως εξής:

Πίνακας 2.1
Αφίξεις στην Ελλάδα από το έτος 2014 έως 2024

Year	Θαλάσσιες αφίξεις	Χερσαίες αφίξεις	*Νεκροί και αγνοούμενοι
2024	54.417	7.702	125
2023	41.561	7.160	799
2022	12.758	6.022	343
2021	4.331	4.826	115
2020	9.714	5.982	105
2019	59.726	14.887	71
2018	32.494	18.014	187
2017	29.718	6.592	56
2016	173.450	3.784	441
2015	856.723	4.907	799
2014	41.038	2.280	405
SUM	1.315.930	82.156	3.446

**Άθροισμα θαλάσσιων και χερσαίων
αφίξεων στην Ελλάδα από 2014 έως**

31/12/2024:

1.398.086

Πηγή: UNHCR

*Οι αριθμοί νεκρών και αγνοουμένων αντιστοιχούν σε ολόκληρη τη διαδρομή της Ανατολικής Μεσογείου.

Με επικαιροποιημένα στοιχεία της UNCHR στις 19/01/2025, οι αφίξεις από 01/01/2025 στην χώρα μας είναι συνολικά 2.308.

Τα δημογραφικά στοιχεία των αφίξεων, με βάση τα δεδομένα Ιανουαρίου 2024, καταδεικνύουν ποσοστό ανδρών 58,9%, γυναικών 15,4% και παιδιών 25,6%.

Όπως παρατηρείται από τα παραπάνω αριθμητικά δεδομένα οι αφίξεις πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα την τελευταία δεκαετία προσεγγίζει το ενάμιση εκατομμύριο ατόμων.

Με στόχο των περισσότερων η πρόσβαση στην Ευρώπη, η Ελλάδα αποτελεί χώρα εισόδου η οποία οφείλει και εφαρμόζει ρητά την Αρχή της μη Επαναπροώθησης.

Η αύξηση αυτή υποδηλώνει την ανάγκη για εντατικοποίηση των προσπαθειών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποδοχής και ένταξης στους αιτούντες και αναγνωρισμένους πρόσφυγες. Οι πληθυσμοί αυτοί, που προέρχονται από ποικίλα γεωγραφικά και πολιτισμικά περιβάλλοντα, φέρουν συχνά βαριά ψυχολογικά και σωματικά τραύματα. Η παροχή στέγασης, υγειονομικής περίθαλψης, εκπαίδευσης, ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και νομικής βοήθειας είναι επιτακτική. Επιπλέον, απαιτείται η ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών επικοινωνίας και διαχείρισης της διαπολιτισμικής συνύπαρξης. Η επιτυχής ένταξη αυτών των ατόμων στην ελληνική κοινωνία απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση που θα λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε ομάδας.

Παράλληλα, οι νεοαφιχθέντες αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις στην πλοήγηση ενός σύνθετου συστήματος διαχείρισης της μετανάστευσης. Η έλλειψη γνώσης σχετικά με τις εθνικές μεταναστευτικές πολιτικές, τις διαδικασίες ασύλου και τα δικαιώματα που απορρέουν από το διεθνές δίκαιο, καθώς και η απουσία πληροφοριών σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης, δημιουργούν σημαντικά εμπόδια στην ένταξή τους. Η ανεπάρκεια πόρων και υποδομών στις αρμόδιες υπηρεσίες, σε συνδυασμό με τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές, οδηγεί σε καθυστερήσεις στην επεξεργασία των αιτημάτων ασύλου και στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την Έκθεση για το Άσυλο 2024 του **European Union Agency for Asylum** (EUAA), η Ελλάδα κατέγραψε μια σημαντική αύξηση των αιτημάτων ασύλου τα έτη 2022 και 2023, καταλαμβάνοντας την πέμπτη θέση μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα, η χώρα αντιμετώπισε αύξηση 71,4% στα συνολικά αιτήματα και 30% στις θετικές αποφάσεις πρώτου βαθμού κατά την ίδια περίοδο, φτάνοντας σε 24.332 θετικές αποφάσεις το 2023. Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν ότι η Ελλάδα αποτελεί έναν σημαντικό προορισμό για αιτούντες διεθνή προστασία στην Ευρώπη, αντιπροσωπεύοντας το 5,6% του συνόλου των αιτημάτων και το 15% των θετικών αποφάσεων εντός της ΕΕ.

Η σημαντική αύξηση των αιτημάτων ασύλου στην Ελλάδα, όπως καταδεικνύεται από την Έκθεση για το Άσυλο 2024 του EUAA και τα στοιχεία της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, υπογραμμίζει την ανάγκη για καινοτόμες και αποτελεσματικές λύσεις στη διαχείριση της μετανάστευσης. Η υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών αποτελεί μια κρίσιμη στρατηγική για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προκύπτουν από την αυξημένη προσφυγική ροή. Μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών, είναι δυνατή η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ παράλληλα μειώνεται το διοικητικό βάρος και διευκολύνεται η πρόσβαση των αιτούντων σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Η επένδυση σε ψηφιακές λύσεις μπορεί να συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων ασύλου, στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και στην αποτελεσματικότερη ένταξη των προσφύγων στην ελληνική κοινωνία.

2.7 Υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για αιτούντες διεθνούς προστασίας και πρόσφυγες

Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου αποτελεί τον κεντρικό φορέα παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών για τους αιτούντες άσυλο στην Ελλάδα, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αναγκών, από την υποδοχή και την ένταξη, έως τη διεκπεραίωση των αιτημάτων και την παροχή νομικής βοήθειας. Ο επίσημος ιστότοπος του Υπουργείου παρέχει πληροφορίες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα σχετικά με τη μεταναστευτική πολιτική, τη νομοθεσία, τις ευρωπαϊκές και διεθνείς συμβάσεις. Ωστόσο, η γλωσσική και πολιτισμική απόσταση που χωρίζει πολλούς αιτούντες άσυλο από τον ελληνικό πληθυσμό δημιουργεί εμπόδια στην αποτελεσματική πρόσβαση και κατανόηση των διαθέσιμων πληροφοριών, καθιστώντας

αναγκαία την ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας και την παροχή εξειδικευμένης υποστήριξης.

2.7.1 Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠΥΤ)

Η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης στην Ελλάδα αποτελεί τον πρώτο σταθμό για τους υπηκόους τρίτων χωρών που εισέρχονται στη χώρα, αναλαμβάνοντας έναν κεντρικό ρόλο στην αρχική διαχείριση των μεταναστευτικών ροών. Οι βασικές αρμοδιότητές της περιλαμβάνουν την καταγραφή, την ταυτοποίηση, τον ιατρικό έλεγχο και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη των νεοαφιχθέντων, καθώς και την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Κατά την διάρκεια των ανωτέρω υπηρεσιών οι ωφελούμενοι διαμένουν σε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.) ή σε Δομές. Στη συνέχεια, οι αιτούντες άσυλο παραπέμπονται στις αρμόδιες υπηρεσίες για την εξέταση του αιτήματός τους.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υποδοχής και ταυτοποίησης, σύμφωνα και με το θεσμικό πλαίσιο (άρθρο 39 παρ. 8 Νόμου 4636/2019), οι υπήκοοι τρίτων χωρών φιλοξενούνται στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.) ή σε ειδικά σχεδιασμένες δομές, όπου εξασφαλίζονται αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης, πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη και ψυχοκοινωνική υποστήριξη, καθώς και η διατήρηση της οικογενειακής ενότητας. Ειδικές κατηγορίες ωφελουμένων, όπως οι ασυνόδευτοι ανήλικοι και τα άτομα με αναπηρία, λαμβάνουν εξατομικευμένη υποστήριξη ενώ φιλοξενούνται σε Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (Κ.Ε.Δ.).

Η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης συνεργάζεται στενά με κυβερνητικές υπηρεσίες, ΜΚΟ και διεθνείς οργανισμούς, όπως η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης και ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (European Union Agency for Asylum – EUAA), με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των μεταναστευτικών ροών και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους ωφελούμενους. Ωστόσο, η έλλειψη ψηφιακών εργαλείων για την εξυπηρέτηση των ωφελουμένων αποτελεί ένα σημαντικό κενό, καθώς περιορίζει τις δυνατότητες για αποδοτικότερη και πιο διαφανή διαχείριση των διαδικασιών.

2.7.2 Η Υπηρεσία Ασύλου και η Ψηφιακή Εξυπηρέτηση

Η Υπηρεσία Ασύλου εφαρμόζει μια πολυγλωσσική στρατηγική επικοινωνίας, με στόχο την παροχή εύκολης πρόσβασης σε πληροφορίες για τους αιτούντες άσυλο. Συγκεκριμένα, η Υπηρεσία έχει αναπτύξει ένα ηλεκτρονικό σύστημα παροχής πληροφοριών σε 18 γλώσσες, καθώς και ένα έντυπο οδηγό στις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες γλώσσες των ωφελουμένων. Το έντυπο αυτό, το οποίο διανέμεται ευρέως ηλεκτρονικά μέσω του κωδικού QR ο οποίος προωθείται σε κάθε ηλεκτρονική επικοινωνία με τους ωφελούμενους, παρέχει λεπτομερείς οδηγίες σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αιτήματος ασύλου και τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Επιπλέον, η Υπηρεσία ενσωματώνει σε όλη την ηλεκτρονική της επικοινωνία υπερσυνδέσμους προς τον επίσημο ιστότοπο και κωδικούς QR, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε περαιτέρω πληροφορίες.

Η Υπηρεσία παρέχει επίσης ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες καταγραφής για τους αιτούντες άσυλο που δεν έχουν περάσει από τα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ), προωθώντας την ηλεκτρονική πλατφόρμα για τον προγραμματισμό ραντεβού στα ΚΥΤ της Μαλακάσας και των Διαβατών. Αυτές οι πρωτοβουλίες αποσκοπούν στην παροχή σαφών και έγκυρων πληροφοριών στους αιτούντες άσυλο, συμβάλλοντας στην ομαλή διεξαγωγή της διαδικασίας ασύλου.

Στην ηλεκτρονική σελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου, η οποία διατίθεται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα καθώς και στο GOV.GR στην επιλογή του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου περιλαμβάνονται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες της Υπηρεσίας Ασύλου προς ενημέρωση και εξυπηρέτηση των ωφελουμένων ως εξής:

Αίτηση Αλλαγής Στοιχείων Επικοινωνίας

Αίτηση Αλλαγής Στοιχείων Ταυτότητας

Αίτηση Αναβολής/Επίσπευσης Συνέντευξης

Αίτηση Διαχωρισμού Φακέλων

Αίτηση Κατάθεσης Εγγράφων

Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφων

Αίτηση Βεβαίωσης Κατάστασης Αιτήματος

Αίτηση Για Νομική Συνδρομή.

Έλεγχος απόδοσης ΑΦΜ σε κατόχους Δελτίου Αιτούντος Διεθνούς Προστασίας (ΔΑΔΠ)

Εύρεση Προσωρινού Αριθμού Ασφάλισης και Υγειονομικής Περιθαλψης Αλλοδαπού (ΠΑΑΥΠΑ)

Γνωστοποίηση Ημερομηνίας Ανανέωσης Δελτίου Αιτούντος Διεθνούς Προστασίας (ΔΑΔΠ)
Παροχή Προσωρινής Προστασίας Σε Εκτοπισμένους Πολίτες Από Την Ουκρανία
Προγραμματισμός Αρχικής Καταγραφής Αιτήματος Για Διεθνή Προστασία
Προγραμματισμός Μεταγενέστερης Καταγραφής Αιτήματος Για Διεθνή Προστασία

Τα παραπάνω ηλεκτρονικά αιτήματα λαμβάνονται αυτόματα από τα αρμόδια Περιφερειακά Γραφεία Ασύλου και εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά εφόσον οι ωφελούμενοι διαθέτουν ηλεκτρονική διεύθυνση την οποία έχουν δηλώσει στην Υπηρεσία και έχουν αποδεχθεί την ηλεκτρονική επικοινωνία και εξυπηρέτηση με αυτήν.

Επιπλέον κατά την επίδοση θετικών αποφάσεων η οποία γίνεται ηλεκτρονικά, δια ζώσης ή με συστημένη επιστολή, αποστέλλεται ενημερωτικό έντυπο που αφορά στον Οδηγό Πληροφόρησης για Δικαιούχους Διεθνούς Προστασίας. Το έντυπο και ο Οδηγός διατίθενται σε 9 γλώσσες και μέσω QR κωδικού που περιλαμβάνεται στο έντυπο, οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, αποκτούν πρόσβαση στην πληροφορία.

Συγκεκριμένα, η Υπηρεσία Ασύλου έχει καταβάλει προσπάθειες με στόχο να επιτύχει τον **Ψηφιακό μετασχηματισμό** υιοθετώντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η υποβολή αιτημάτων online και η χρήση ψηφιακών εργαλείων επικοινωνίας, απλοποιώντας τις διαδικασίες και μειώνοντας το διοικητικό βάρος. Ένα επιπλέον εργαλείο αποτελεί η **γλωσσική προσβασιμότητα** καθώς οι πληροφορίες παρέχονται σε πολλές γλώσσες προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία και η κατανόηση των διαδικασιών από τους ωφελούμενους, ανεξαρτήτως της εθνικότητας τους. Τέλος με την παροχή **ολοκληρωμένων και ενημερωμένων πληροφοριών**, σε συνδυασμό με την υποστήριξη από ΜΚΟ και άλλους διεθνείς οργανισμούς, ενδυναμώνονται οι ωφελούμενοι κατανοώντας τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις τους.

Η αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών της Υπηρεσίας Ασύλου αποκαλύπτει μια ενδιαφέρουσα σύζευξη καινοτομίας και προκλήσεων. Παρότι η υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων και η πολυγλωσσική υποστήριξη αποτελούν σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της εξυπηρέτησης των αιτούντων άσυλο, παρατηρούνται σημαντικές αδυναμίες που υπονομεύουν την αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Συγκεκριμένα, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων πλατφορμών, η περιορισμένη γλωσσική υποστήριξη και η ανεπαρκής εξατομίκευση των υπηρεσιών αποτελούν σημαντικά εμπόδια. Επιπλέον, η έλλειψη εκπαίδευσης των χρηστών και η μη

προσαρμογή των υπηρεσιών στις ειδικές ανάγκες των διαφόρων ομάδων αιτούντων υποδεικνύουν την ανάγκη για περαιτέρω βελτιώσεις.

Συνοπτικά, ενώ η Υπηρεσία Ασύλου έχει κάνει ένα σημαντικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση, απαιτούνται περαιτέρω βελτιώσεις για την παροχή ολοκληρωμένων και αποτελεσματικών ψηφιακών υπηρεσιών στους αιτούντες άσυλο και στους δικαιούχους διεθνούς προστασίας.

2.8 Προτάσεις για βελτίωση για ενδεχόμενες νέες εφαρμογές σε νέους τομείς και υπηρεσίες Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς όφελος των αιτούντων ασύλου και προσφύγων.

Στο πλαίσιο της σύγχρονης ψηφιακής εποχής, η έννοια της ψηφιακής διακυβέρνησης αναδεικνύεται ως καθοριστικός παράγοντας για την αποτελεσματική διαχείριση κοινωνικών προκλήσεων, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, όπως οι αιτούντες άσυλο και οι πρόσφυγες. Η παρούσα μελέτη εστιάζει στην ανάπτυξη νέων και στη βελτίωση υφιστάμενων εφαρμογών ψηφιακής διακυβέρνησης, με στόχο την βέλτιστη ενσωμάτωση και υποστήριξη αυτών των πληθυσμιακών ομάδων.

Η έλλειψη αποτελεσματικών μηχανισμών αυτοματοποίησης διαδικασιών, όπως η κράτηση ραντεβού, σε συνδυασμό με γλωσσικά εμπόδια, δημιουργούν σημαντικές προκλήσεις στην πρόσβαση των αιτούντων άσυλο σε κρίσιμες υπηρεσίες και πληροφορίες. Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων προϋποθέτει την ενσωμάτωση καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων στο πλαίσιο της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Κεντρικό ρόλο σε αυτή την προσπάθεια διαδραματίζει η συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους αιτούντες άσυλο, καθώς και η εξοικείωσή τους με αυτές. Εκπαιδευτικά προγράμματα ανάπτυξης βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων κρίνονται απαραίτητα, προκειμένου να γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα και να διασφαλιστεί η ισότιμη πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες.

Συνοψίζοντας, η ανάπτυξη και βελτίωση των εφαρμογών ψηφιακής διακυβέρνησης για αιτούντες άσυλο και πρόσφυγες αποτελεί μια πολύπλευρη πρόκληση με σημαντικές κοινωνικές προεκτάσεις. Η παρούσα μελέτη φιλοδοξεί να συμβάλλει στην κατανόηση των αναγκών αυτών των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων και να προτείνει καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις για την βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Προτάσεις για βελτίωση

Εκπαίδευση: Κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία της ψηφιακής διακυβέρνησης για αιτούντες άσυλο και πρόσφυγες.

Η αποτελεσματική ενσωμάτωση των ψηφιακών εργαλείων στην καθημερινότητα των αιτούντων άσυλο προϋποθέτει την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης και την αντιμετώπιση των εμποδίων που περιορίζουν την πρόσβασή τους στις ψηφιακές υπηρεσίες. Η ψηφιακή γραμματοσύνη αναδεικνύεται ως ένα κρίσιμο εργαλείο για την επιτυχή ένταξή τους, καθώς διευκολύνει την πρόσβασή τους σε πληροφορίες, υπηρεσίες και ευκαιρίες. Ωστόσο, το διαφορετικό εκπαιδευτικό επίπεδο, οι γλωσσικοί περιορισμοί και η μη εξοικείωση με τις ΤΠΕ πολλών προσφύγων και αιτούντων άσυλο καθιστούν απαραίτητη την ανάπτυξη εξειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και ενημέρωσης.

Προτάσεις εκπαίδευσης:

Μετά την είσοδο στην χώρα θα πρέπει να υλοποιούνται εξειδικευμένα ενημερωτικά και εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρει στους ωφελούμενους η ψηφιακή διακυβέρνηση καθώς και για την αναγκαιότητα συμπερίληψής τους στον ψηφιακό κόσμο.

Λόγω της διαφορετικότητας των ωφελουμένων σε εκπαιδευτικό επίπεδο, ψηφιακό γραμματισμό, γλώσσα επικοινωνίας και κουλτούρας θα πρέπει να χωρίζονται σε ομογενή τμήματα εκμάθησης. Ένα άλλο βασικό κομμάτι στο οποίο πρέπει να εστιαστούν τα προγράμματα είναι η εξοικείωση με τις διαδικασίες ασύλου στην χώρα καθώς η έλλειψη της διαπιστώνεται ότι αποτελεί σημαντικό εμπόδιο στην εξυπηρέτησή τους. Για να είναι πιο αποτελεσματική η απορρόφηση του περιεχομένου των προγραμμάτων θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμο εάν παρουσιάζονταν μέσω εκπαιδευτικών βίντεο και διαδραστικών ασκήσεων ώστε να κατανοηθεί ο πολιτισμός, οι νόμοι και οι διαδικασίες των απαραίτητων για τους ωφελούμενους συναλλαγών στην χώρα. Η εξήγηση των πολύπλοκων διαδικασιών ασύλου με απλό και κατανοητό τρόπο θα αποτελέσουν ένα σημαντικό βοήθημα γνώσης και ενδυνάμωσης για τους ωφελούμενους καθώς μέσω αυτής της γνώσης θα τους παρέχονται τα εργαλεία να διαχειριστούν τις καθημερινές τους υποθέσεις, να συμμετάσχουν ενεργά στην κοινότητα και να υπερασπιστούν τα δικαιώματά τους. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα εν συνεχεία θα πρέπει να εστιάζουν στην ανάπτυξη των βασικών δεξιοτήτων ΤΠΕ όπως η χρήση

υπολογιστών, η αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο και η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Δημιουργία Ενιαίας Πλατφόρμας Εισόδου

Η ανάπτυξη μιας πολυγλωσσικής, εξατομικευμένης **Ενιαίας Πλατφόρμας Εισόδου** με σκοπό την παροχή μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης για όλες τις υπηρεσίες και πληροφορίες που χρειάζονται οι ωφελούμενοι όπως υγεία, εκπαίδευση, εργασία, στέγη, θα αποτελέσει ουσιαστικό εργαλείο και θα απλοποιήσει την πρόσβαση καθώς θα ενοποιήσει αρκετές εφαρμογές, πολλές φορές χαοτικές για τους ωφελούμενους, σε μια ενιαία πύλη. Η πλατφόρμα θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των ωφελουμένων, όπως οι γλωσσικές και πολιτισμικές τους διαφορές, και να διασφαλίζει ένα φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον πλοήγησης δίνοντας ιδιαίτερη βάση στα κρίσιμα ζητήματα της ασφάλειας των δεδομένων και της προστασίας της ιδιωτικότητας των χρηστών.

Η πλατφόρμα θα ενσωματώνει τεχνολογίες αιχμής, όπως η τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών και την απλοποίηση των διαδικασιών, όπως η επεξεργασία φυσικής γλώσσας και η μηχανική μετάφραση, για την παροχή υποστήριξης σε πλήθος γλωσσών και την εξατομίκευση της εμπειρίας των χρηστών. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι απλές, κατανοητές και εύχρηστες, ακόμη και για άτομα με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης και γραμματισμού. Οι πληροφορίες πρέπει να παρουσιάζονται με σαφή και συνοπτικό τρόπο, χρησιμοποιώντας απλή γλώσσα και οπτικό υλικό.

Η πλατφόρμα θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο και κυρίως από κινητά έξυπνα τηλέφωνα που διαθέτει η πλειοψηφία των ωφελουμένων.

Μέσα από την Πολυγλωσσική Ενιαία Πλατφόρμα εισόδου οι ωφελούμενοι:

- Θα μπορούν να έχουν πληροφόρηση για την εθνική και διεθνής νομοθεσία για το προσφυγικό, για τα δικαιώματά τους και τις διαθέσιμες υπηρεσίες.
- Η πλατφόρμα θα επικαιροποιείται άμεσα για τις διαρκείς αλλαγές στις διαδικασίες, ώστε να παρέχει έγκυρη και άμεση ενημέρωση στους ωφελούμενους.
- Μέσω ενός ψηφιακού βοηθού θα τους παρέχεται υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο, απαντώντας σε ερωτήσεις και καθοδηγώντας τους χρήστες εντός της πλατφόρμας.
- Με την ανάπτυξη εξατομικευμένων υπηρεσιών μέσω ενός προσωπικού λογαριασμού θα έχουν την δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της υπόθεσης τους στην διαδικασία

ασύλου, να λαμβάνουν ειδοποιήσεις και να επικοινωνούν απευθείας με την αρμόδια υπηρεσία.

- Μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, οι χρήστες θα μπορούν να επιλέξουν τον τύπο του ραντεβού που επιθυμούν (ιατρικό, διοικητικό κ.λπ.) και να προγραμματίσουν αυτόματα μια διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα, απολαμβάνοντας αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Παροχή δωρεάν διαδικτυακών μαθημάτων για την εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας ή και άλλων ευρέως ομιλούμενων γλωσσών.
- Η πλατφόρμα θα είναι προσαρμοσμένη σε συγκεκριμένες ανάγκες των διαφορετικών ομάδων ωφελουμένων, όπως οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, οι γυναίκες και τα άτομα με αναπηρίες.
- Παροχή πληροφοριών για τις διαθέσιμες υγειονομικές υπηρεσίες, τα δικαιώματά τους και τις διαδικασίες πρόσβασης σε αυτές.
 - Πύλη που θα επιτρέπει στους ωφελούμενους να εντοπίζουν εύκολα γιατρούς και φαρμακεία κοντά στην περιοχή τους και να κλείνουν ραντεβού.
 - Πύλη για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής σε πολλές γλώσσες
 - Βάσεις δεδομένων με διαθέσιμες θέσεις εργασίας, προσαρμοσμένες στις δεξιότητες και την εμπειρία των προσφύγων.
- Πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την αγορά εργασίας.
- Πύλη που θα βοηθά τους πρόσφυγες να αναγνωρίσουν τα επαγγελματικά τους προσόντα και να βρουν εργασία και να δημιουργήσουν ψηφιακά βιογραφικά.
- Παροχή εργαλείων που θα βοηθήσουν τους πρόσφυγες να συντάξουν επαγγελματικά βιογραφικά και να προετοιμαστούν για συνεντεύξεις.
- Παροχή πληροφοριών και συμβουλών για την ίδρυση μικρών επιχειρήσεων.
- Βάσεις δεδομένων που θα συνδέουν τους πρόσφυγες με διαθέσιμα σπίτια ή διαμερίσματα.
- Παροχή πληροφοριών σχετικά με τα ενοίκια, τα συμβόλαια μίσθωσης και τα δικαιώματα των ενοικιαστών.
- Συνεχής αξιολόγηση και βελτίωση: Οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά και να βελτιώνονται συνεχώς, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια και τις ανάγκες των χρηστών.

Συνολικά, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς τη βελτίωση της πρόσβασης των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων στην

πληροφορία και τις υπηρεσίες. Ωστόσο, υπάρχουν ακόμα σημαντικά περιθώρια βελτίωσης, ώστε οι υπηρεσίες αυτές να γίνουν πιο αποτελεσματικές, προσβάσιμες και χρήσιμες για τους ωφελούμενους. Με τη συνεχή βελτίωση των υπαρχόντων συστημάτων και την ανάπτυξη νέων εργαλείων, η Υπηρεσία Ασύλου μπορεί να συμβάλλει στην παροχή ακόμα πιο αποτελεσματικών και φιλικών προς τον χρήστη υπηρεσιών.

Με την ανάπτυξη και την αποτελεσματική εφαρμογή ψηφιακών υπηρεσιών, μπορούμε να δημιουργήσουμε ένα πιο συμπεριληπτικό και φιλόξενο περιβάλλον για τους πρόσφυγες, διευκολύνοντας την ένταξή τους στην κοινωνία και την οικονομία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Έρευνα πεδίου για την διερεύνηση της αποδοχής υπηρεσιών που αφορούν την ευάλωτη ομάδα προσφύγων και αιτούντων άσυλο

Προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των αιτούντων άσυλο και προσφύγων σε σχέση με τις ψηφιακές υπηρεσίες, πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα πεδίου. Η έρευνα αυτή είχε ως στόχο να δώσει φωνή σε μια ευάλωτη ομάδα του πληθυσμού και να συμβάλλει στην ανάπτυξη εξατομικευμένων λύσεων.

3.1 Εισαγωγή

Με στόχο να αποκτήσουμε μια βαθύτερη κατανόηση των ψηφιακών δεξιοτήτων των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων, πραγματοποιήθηκε μια εκτεταμένη ποσοτική έρευνα. Η έρευνα αυτή βασίστηκε σε ένα ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε ειδικά για να αξιολογήσει το επίπεδο ψηφιακού γραμματισμού των συμμετεχόντων. Μέσω αυτού, καταγράφηκε η συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και οι συγκεκριμένες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι κατά τη χρήση τους.

Η ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο είχε ως στόχο να αποκαλύψει τις συγκεκριμένες ανάγκες και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες διεθνούς προστασίας και οι δικαιούχοι στον ψηφιακό κόσμο. Αυτές οι πληροφορίες είναι κρίσιμες για την ανάπτυξη εξατομικευμένων προγραμμάτων ψηφιακού γραμματισμού που θα ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των ωφελουμένων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν ένα πολύτιμο εργαλείο για τον σχεδιασμό πολιτικών και στρατηγικών που στοχεύουν στην ενίσχυση της ψηφιακής ένταξης αυτών των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού. Κατανοώντας τις ακριβείς ανάγκες και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες διεθνούς προστασίας, μπορούμε να αναπτύξουμε πιο αποτελεσματικές παρεμβάσεις και να διασφαλίσουμε ότι όλοι έχουν ίσες ευκαιρίες συμμετοχής στην ψηφιακή εποχή.

3.2 Δειγματοληψία και Συλλογή Δεδομένων

Προκειμένου να διερευνηθούν οι ψηφιακές δεξιότητες και οι ανάγκες των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων αυτής, υλοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου. Λόγω της πολυγλωσσίας του πληθυσμού στόχου, το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε σε τέσσερις γλώσσες (Αγγλικά, Γαλλικά, Αραβικά, Σομαλικά). Η διανομή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε από προσωπικό του Περιφερειακού Γραφείου Ασύλου Αλίμου, σε συνεργασία με το οποίο επιλέχθηκε το δείγμα της έρευνας. Λόγω περιορισμών στη διαθεσιμότητα διερμηνέων, το δείγμα συγκεντρώθηκε κυρίως από ωφελούμενους που προέρχονται από χώρες όπου οι ανωτέρω γλώσσες ομιλούνται ευρέως.

Λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη για άμεση επαφή και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης, προτιμήθηκε η διανομή των ερωτηματολογίων από εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Η προσωπική επαφή επέτρεψε στους ερευνητές να παρέχουν διευκρινίσεις και να εξασφαλίσουν ότι οι συμμετέχοντες κατανοούν πλήρως τις ερωτήσεις. Παράλληλα, η ενημέρωση για την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων ενίσχυσε την συμμετοχή και την ειλικρίνεια των απαντήσεων.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Μάιο και Ιούνιο 2024. Συνολικά συλλέχθηκαν 108 έγκυρα ερωτηματολόγια, τα οποία καταχωρήθηκαν και αναλύθηκαν στην πλατφόρμα Google Forms.

Η έρευνα παρουσιάζει ορισμένους περιορισμούς που οφείλονται κυρίως στην πολυπολιτισμική σύνθεση του πληθυσμού στόχου και στις ιδιαίτερες συνθήκες διαβίωσης των ωφελουμένων. Ειδικότερα, η έλλειψη διερμηνέων για όλες τις γλώσσες των ωφελουμένων επηρέασε τη σύνθεση του δείγματος καθώς επιλέχθηκαν κυρίως όσοι και όσες είχαν το γραμματικό και γνωστικό επίπεδο ώστε να μπορούν να συμμετάσχουν στην έρευνα, γεγονός που ενδέχεται να παρουσιάζει βελτιωμένα αποτελέσματα σχετικά με τις γνώσεις τους στις ΤΠΕ, ενώ η δυσπιστία των ωφελουμένων απέναντι σε ερευνητικές διαδικασίες ενδέχεται να έχει επηρεάσει την ειλικρίνεια των απαντήσεων.

3.3 Σχεδιασμός, Δομή και Περιγραφή του Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων σχεδιάστηκε με στόχο την αξιολόγηση των ψηφιακών δεξιοτήτων και της εμπειρίας των ωφελουμένων από τις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και αποτελείται από τρεις βασικές ενότητες:

Ενότητα Α: Ψηφιακές Δεξιότητες: Η πρώτη ενότητα επικεντρώνεται στην αξιολόγηση των γενικότερων ψηφιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων, όπως η χρήση υπολογιστή, η πρόσβαση στο διαδίκτυο και η χρήση βασικών εφαρμογών. Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν με βάση την κλίμακα Likert, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να εκφράσουν τον βαθμό συμφωνίας τους με διάφορες δηλώσεις σχετικά με τις ψηφιακές τους ικανότητες.

Ενότητα Β: Χρήση Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης: Η δεύτερη ενότητα εστιάζει στην εμπειρία των συμμετεχόντων από τις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης. Οι ερωτήσεις αφορούν τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών αυτών, τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν και τις προσδοκίες τους για νέες ή βελτιωμένες υπηρεσίες. Για την καταγραφή των εμποδίων χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ για την αξιολόγηση των προσδοκιών χρησιμοποιήθηκε κλίμακα Likert.

Ενότητα Γ: Δημογραφικά Στοιχεία: Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων όπως η ηλικία, το φύλο, η εθνικότητα και το επίπεδο εκπαίδευσης. Αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων και τον εντοπισμό πιθανών διαφορών στις ψηφιακές δεξιότητες και τις ανάγκες των διαφορετικών υποομάδων του πληθυσμού στόχου.

Η πλειονότητα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ακολουθεί τη μορφή της κλίμακας Likert, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να εκφράσουν τη συμφωνία ή τη διαφωνία τους σε μια σειρά από δηλώσεις. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου με διχοτομικές απαντήσεις (π.χ. ναι/όχι) για την καταγραφή κατηγορικών μεταβλητών.

Ενότητα Α: Αξιολόγηση Ψηφιακών Δεξιοτήτων

Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποσκοπεί στην καταγραφή του προφίλ ψηφιακού γραμματισμού των συμμετεχόντων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, χρησιμοποιήθηκαν δύο τύποι ερωτήσεων:

- **Κλειστού τύπου ερώτηση πολλαπλής επιλογής:** Η πρώτη ερώτηση αφορά στα ηλεκτρονικά μέσα που διαθέτουν οι συμμετέχοντες για την επικοινωνία τους. Η ερώτηση αυτή επιτρέπει την καταγραφή των συσκευών που χρησιμοποιούνται συχνότερα και αποτελεί έναν δείκτη της πρόσβασης στις ΤΠΕ.
- **Κλίμακα Likert:** Η δεύτερη ερώτηση αξιολογεί τον βαθμό εξοικείωσης των συμμετεχόντων με μια σειρά από συγκεκριμένες ψηφιακές δεξιότητες. Οι δεξιότητες που αξιολογούνται περιλαμβάνουν βασικές λειτουργίες υπολογιστή (π.χ. περιήγηση στο

διαδίκτυο, επεξεργασία κειμένου), χρήση εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης και ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η χρήση της κλίμακας Likert επιτρέπει την ποσοτικοποίηση του επιπέδου των ψηφιακών δεξιοτήτων και την εύκολη σύγκριση μεταξύ των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, η δεύτερη ερώτηση αποσκοπεί στην αξιολόγηση των ακόλουθων δεξιοτήτων:

- **Δεξιότητες περιήγησης στο διαδίκτυο:** Αναζήτηση πληροφοριών, πλοήγηση σε ιστοσελίδες.
- **Δεξιότητες χρήσης εφαρμογών:** Συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών, επεξεργασία κειμένου, λήψη αρχείων.
- **Δεξιότητες επικοινωνίας:** Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κοινωνικών μέσων δικτύωσης, εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων.
- **Δεξιότητες χρήσης ειδικών εφαρμογών:** Αναγνώριση κωδικών QR, χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. gov.gr), πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Συμπερασματικά, η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου παρέχει ένα ολοκληρωμένο προφίλ των ψηφιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον σχεδιασμό εξατομικευμένων παρεμβάσεων και την ανάπτυξη προγραμμάτων ψηφιακού γραμματισμού.

Ενότητα Β: Χρήση Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης από Αιτούντες Διεθνούς Προστασίας και Πρόσφυγες

Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου αποσκοπεί στην αξιολόγηση της γνώσης και της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από την ελληνική κυβέρνηση και άλλους φορείς στους ωφελούμενους.

Συγκεκριμένα, η ενότητα αυτή διερευνά τα ακόλουθα:

- **Γνώση υπηρεσιών:** Η πρώτη ερώτηση αξιολογεί την επίγνωση των συμμετεχόντων σχετικά με την ύπαρξη ηλεκτρονικών πόρων που μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία υποβολής αιτήματος ασύλου.
- **Χρήση υπηρεσιών:** Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν οι συμμετέχοντες έχουν χρησιμοποιήσει προσωπικά ή μέσω τρίτων τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- **Ειδικές υπηρεσίες:** Η τρίτη ερώτηση καταγράφει τις συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει οι συμμετέχοντες, καθώς και τη συχνότητα χρήσης τους.
- **Βαθμός ικανοποίησης:** Η τέταρτη ερώτηση αξιολογεί τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τις υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει.
- **Εμπόδια:** Η πέμπτη ερώτηση εντοπίζει τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- **Προσδοκίες:** Η έκτη ερώτηση καταγράφει τις προσδοκίες των συμμετεχόντων για νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα μπορούσαν να τους διευκολύνουν.

Μεθοδολογία

Για την αξιολόγηση των παραπάνω διαστάσεων, χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου με προκαθορισμένες επιλογές απάντησης, καθώς και κλειστές ερωτήσεις για την καταγραφή των εμποδίων και των προτάσεων των συμμετεχόντων. Η σειρά των ερωτήσεων σχεδιάστηκε έτσι ώστε να κατευθύνει τους συμμετέχοντες από γενικές ερωτήσεις σχετικά με τη γνώση των υπηρεσιών σε πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών.

Συμπερασματικά, η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου παρέχει ένα ολοκληρωμένο προφίλ της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών από τους αιτούντες διεθνούς προστασίας. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό των κενών στις υφιστάμενες υπηρεσίες και για τον σχεδιασμό νέων, πιο αποτελεσματικών και προσβάσιμων υπηρεσιών.

Ενότητα Γ: Δημογραφικά Στοιχεία

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποσκοπεί στην συλλογή δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων, τα οποία είναι απαραίτητα για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή γενικευμένων συμπερασμάτων.

Συγκεκριμένα, η ενότητα αυτή περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με:

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Φύλο, ηλικία, χώρα καταγωγής.

Εκπαιδευτικό επίπεδο: Έτη φοίτησης σε εκπαιδευτικό ίδρυμα στην χώρα καταγωγής.

Επαγγελματική εμπειρία: Επάγγελμα που ασκούσαν στη χώρα καταγωγής.

Νομικό καθεστώς στην Ελλάδα: Η νομική κατάσταση των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (αιτών άσυλο ή δικαιούχος διεθνούς προστασίας).

Σκοπός της συλλογής των παραπάνω στοιχείων είναι:

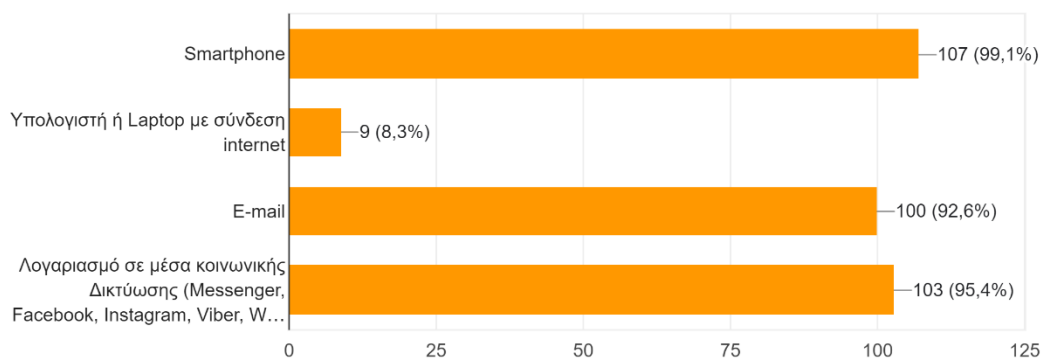
- **Εξατομίκευση των αποτελεσμάτων:** Η σύγκριση των απαντήσεων σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επιτρέπει τον εντοπισμό διαφορών στις ψηφιακές δεξιότητες και τις ανάγκες των διαφορετικών υποομάδων του πληθυσμού στόχου.
- **Σύνδεση με άλλες μεταβλητές:** Τα δημογραφικά στοιχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εξεταστεί η σχέση τους με άλλες μεταβλητές, όπως η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες.
- **Γενίκευση των αποτελεσμάτων:** Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να γενικευθούν σε μεγαλύτερο πληθυσμό, λαμβάνοντας υπόψη τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Συμπερασματικά, η τρίτη ενότητα παρέχει ένα σημαντικό πλαίσιο για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων των άλλων δύο ενοτήτων και συμβάλλει στην κατανόηση των διαφορετικών αναγκών των αιτούντων διεθνούς προστασίας και των δικαιούχων αυτής.

3.4 Ανάλυση των δεδομένων, παρουσίαση και σχολιασμός των αποτελεσμάτων

Ενότητα Α. Γνώσεις και δεξιότητες χειρισμού υπολογιστών

A1. Ηλεκτρονικά μέσα που διαθέτετε για την επικοινωνία σας: Συμπληρώστε επιλέγοντας με ✓ τι από τα παρακάτω διαθέτετε σήμερα για την επι...ε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές.
108 απαντήσεις



Σχήμα 3.1

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση A1

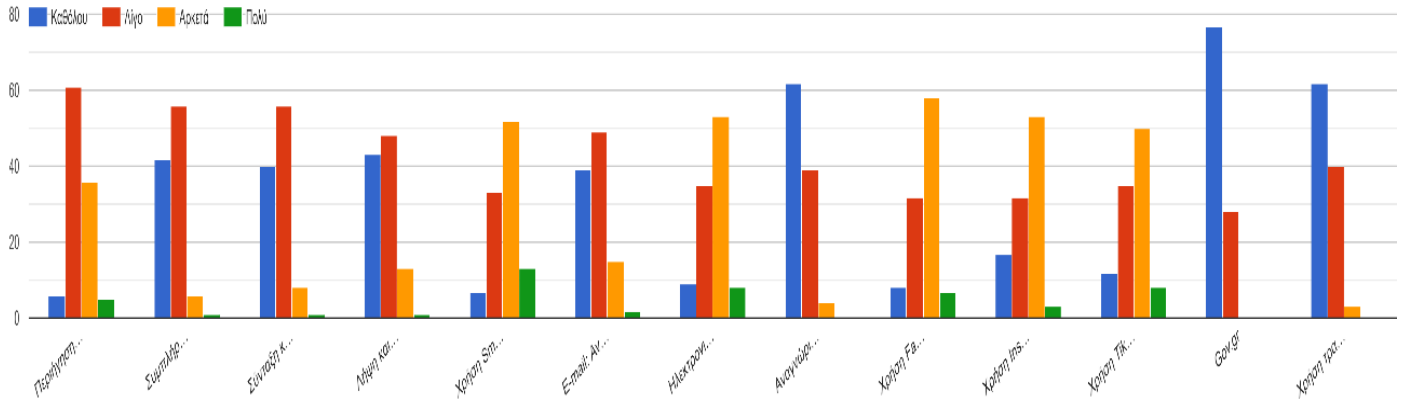
Στην ερώτηση A1. σχετικά με τα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που διαθέτουν οι ερωτώμενοι, το 99% απάντησε πως διαθέτει smartphone, το 95,4% έχει λογαριασμό σε κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης, το 92,6% έχει e-mail ενώ μόνο το 8,3% διαθέτει Υπολογιστή ή laptop με σύνδεση στο internet.

Παρατηρείται πως το ποσοστό ωφελουμένων που διαθέτουν smartphone περιλαμβάνει σχεδόν καθολικά όλο το δείγμα και συγκεκριμένα 107 από τους 108 ερωτώμενους. Αντίστοιχα 103 από τους 108 διαθέτουν λογαριασμό σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και 100 από τους 108 διαθέτουν e-mail ενώ μόνο 9 άτομα από τα 108 διαθέτουν υπολογιστή ή laptop με σύνδεση στο internet.

Συμπερασματικά από τα δεδομένα που παρουσιάζονται προκύπτει ένα ενδιαφέρον εύρημα: οι ωφελούμενοι, παρά τις δύσκολες συνθήκες που αντιμετωπίζουν, έχουν υψηλά ποσοστά χρήσης smartphone και μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Αυτό δείχνει ότι:

- **Πρόσβαση στην πληροφορία:** Οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν τη σημασία της πρόσβασης στην πληροφορία και τη διατήρηση επαφής με τον έξω κόσμο, ακόμη και κάτω από αντίξοες συνθήκες.
- **Κοινωνική δικτύωση:** Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν βασικό εργαλείο για την διατήρηση επαφών με την οικογένεια και τους φίλους που έχουν μείνει πίσω, αλλά και για τη δημιουργία νέων σχέσεων.
- **Ψηφιακός γραμματισμός:** Οι ωφελούμενοι φαίνεται να διαθέτουν βασικό επίπεδο ψηφιακού γραμματισμού, καθώς μπορούν να χειρίζονται smartphones και να χρησιμοποιούν τις βασικές λειτουργίες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.
- **Περιορισμοί στην πρόσβαση:** Παρά την υψηλή χρήση κινητών τηλεφώνων, η έλλειψη υπολογιστών και σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο περιορίζει τις δυνατότητες τους για πιο σύνθετες δραστηριότητες, όπως η αναζήτηση εργασίας ή η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα που απαιτούν τη χρήση υπολογιστή.

A2. Βαθμός γνώσεων πληροφορικής. Παρακαλώ συμπληρώστε σε ποιο βαθμό γνωρίζετε και μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις παρακάτω υπηρεσίες. Συμπληρώστε με ✓ την επιλογή σας.



Σχήμα 3.2

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση A2

Πίνακας 3.1
Βαθμός γνώσεως ΤΠΕ

Υπηρεσία	καθόλου	%	λίγο	%	αρκετά	%	πολύ	%	Απαντήσεις
Περιήγηση και αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο/internet	6	5,56%	61	56,48%	36	33,33%	5	4,63%	108
Συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας και υποβολή (πχ. ηλεκτρονική αίτηση)	42	40,00%	56	53,33%	6	5,71%	1	0,95%	105
Σύνταξη και επεξεργασία κειμένου (πχ. πρόγραμμα Word)	40	38,10%	56	53,33%	8	7,62%	1	0,95%	105
Λήψη και αποθήκευση αρχείων από το διαδίκτυο (<i>download, save as, κ.α.</i>)	43	40,95%	48	45,71%	13	12,38%	1	0,95%	105
Χρήση Smartphone για τηλεφωνική επικοινωνία	7	6,67%	33	31,43%	52	49,52%	13	12,38%	105
E-mail: Ανάγνωση και αποστολή μηνυμάτων, επισύναψη αρχείων	39	37,14%	49	46,67%	15	14,29%	2	1,90%	105
Ηλεκτρονική επικοινωνία με Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	9	8,57%	35	33,33%	53	50,48%	8	7,62%	105
Αναγνώριση και σάρωση Κωδικού QR	62	59,05%	39	37,14%	4	3,81%		0,00%	105
Χρήση Facebook	8	7,62%	32	30,48%	58	55,24%	7	6,67%	105
Χρήση Instagram	17	16,19%	32	30,48%	53	50,48%	3	2,86%	105
Χρήση Tik tok	12	11,43%	35	33,33%	50	47,62%	8	7,62%	105
Gov.gr	77	73,33%	28	26,67%	0	0,00%	0	0,00%	105
Χρήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω internet	62	59,05%	40	38,10%	3	2,86%		0,00%	105

Στο ερώτημα Α2 σχετικά με τον προσδιορισμό του βαθμού γνώσεως ΤΠΕ λαμβάνουμε τα παρακάτω αποτελέσματα:

Δεξιότητες περιήγησης στο διαδίκτυο: Αναζήτηση πληροφοριών, πλοήγηση σε ιστοσελίδες.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους ωφελούμενους αν γνωρίζουν να περιηγούνται και να αναζητούν πληροφορίες στο διαδίκτυο το 5,56% απάντησε καθόλου, το 56,48% λίγο, το 33,33% αρκετά και το 4,63% πολύ.

Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων παρατηρείται ότι αν και υπάρχει μια σημαντική ομάδα που δηλώνει ότι έχει αρκετές ή πολύ καλές ψηφιακές δεξιότητες, το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει ότι έχει περιορισμένες ή καθόλου γνώσεις. Αυτό υποδηλώνει μια ποικιλία επιπέδων ψηφιακού γραμματισμού εντός του πληθυσμού των ερωτώμενων.

Συγκεκριμένα το γεγονός ότι το 99% των προσφύγων και αιτούντων άσυλο διαθέτει smartphone και το 95,4% έχει λογαριασμό σε κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης υποδηλώνει μια ευρεία χρήση ψηφιακών εργαλείων. Ωστόσο, όταν εξετάζουμε την ικανότητα περιήγησης και αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο, παρατηρούμε μια μεγαλύτερη διασπορά στις απαντήσεις. Το 56,48% δηλώνει ότι έχει λίγες γνώσεις, γεγονός που υποδηλώνει ότι ενώ οι περισσότεροι ερωτώμενοι έχουν πρόσβαση σε συσκευές, ενδέχεται να μην έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες του διαδικτύου.

Δεξιότητες χρήσης εφαρμογών: Συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών, επεξεργασία κειμένου, λήψη αρχείων.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους ωφελούμενους αν γνωρίζουν να συμπληρώνουν ηλεκτρονική φόρμα και να την υποβάλουν (πχ. ηλεκτρονική αίτηση) το 40,00% απάντησε καθόλου, το 53,33% λίγο, το 5,71% αρκετά και το 0,95% πολύ.

Στο ερώτημα αν γνωρίζουν σύνταξη και επεξεργασία κειμένου (πχ. πρόγραμμα Word) το 38,10% απάντησε καθόλου, το 53,33% λίγο το 7,62%, αρκετά και το 0,95% πολύ.

Στο ερώτημα αν γνωρίζουν λήψη και αποθήκευση αρχείων από το διαδίκτυο (download, save as, κ.α.) το 40,95% απάντησε καθόλου, το 45,71% λίγο, το 12,38% αρκετά και το 0,95% πολύ.

Στα τρία παραπάνω ερωτήματα οι απαντήσεις των ωφελουμένων δείχνουν ότι υπάρχει ένα σημαντικό χάσμα μεταξύ τους στις ψηφιακές δεξιότητες. Παρόλο που ένα σημαντικό ποσοστό δηλώνει ότι έχει κάποια βασική γνώση, ένα μεγάλο μέρος δεν έχει καθόλου ή έχει πολύ περιορισμένες γνώσεις. Κατά συνέπεια διαπιστώνεται ότι υπάρχει:

Υψηλό ποσοστό άγνοιας: Το γεγονός ότι σε ποσοστό από 38,10% έως το 40,95% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου γνώση των ανωτέρω ενεργειών υποδηλώνει ότι υπάρχει μια σημαντική ομάδα ωφελουμένων που αντιμετωπίζει σοβαρές δυσκολίες στην αλληλεπίδραση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Περιορισμένες βασικές δεξιότητες και χαμηλό ποσοστό εξειδίκευσης: Αντίστοιχα οι απαντήσεις σε ποσοστό 45,71% έως 53,33% που δηλώνουν λίγη γνώση ενισχύει την παραπάνω εικόνα ενώ το πολύ μικρό ποσοστό που δηλώνει ότι έχει αρκετές γνώσεις υποδεικνύει ότι οι περισσότεροι πρόσφυγες δεν έχουν εξειδικευμένες γνώσεις στους ανωτέρω τομείς.

Επιπτώσεις και προτάσεις για τις Δεξιότητες περιήγησης στο διαδίκτυο των αιτούντων άσυλο και των προσφύγων

Επίδραση στην ένταξη: Οι απαντήσεις των ερωτώμενων υποδεικνύουν ότι υπάρχει μια σημαντική ανάγκη για βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων τους μέσω μιας ολοκληρωμένης προσέγγιση. Η αδυναμία συμπλήρωσης ηλεκτρονικών φορμών, χρήσης προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, λήψης και αποθήκευσης αρχείων αποτελεί σημαντικό εμπόδιο στην ένταξη των προσφύγων στην κοινωνία και την αγορά εργασίας, καθώς πολλές υπηρεσίες, όπως η αναζήτηση εργασίας, η εγγραφή σε προγράμματα εκπαίδευσης, η πρόσβαση σε κοινωνικές παροχές, η επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες, η ενημέρωση για τα δικαιώματά τους και πολλές εργασίες και διαδικασίες απαιτούν τις γνώσεις των παραπάνω δεξιοτήτων.

Προτάσεις: Παρατηρείται δε ότι οι ανάγκες τους σε σχέση με τις ψηφιακές δεξιότητες ποικίλλουν ανάλογα με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την προέλευση και άλλους παράγοντες ωστόσο, οι ψηφιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για την ενσωμάτωση τους στην κοινωνία και την αγορά εργασίας. Προς επίτευξη αυτού του στόχου βασικός πυλώνας είναι η εκπαίδευση μέσω της οποίας θα μπορούν να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες του διαδικτύου. Τα προγράμματα εκπαίδευσης θα πρέπει να περιλαμβάνουν μαθήματα ψηφιακών δεξιοτήτων προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε ομάδας και στο επίπεδο των εκπαιδευομένων, να χρησιμοποιούν απλή γλώσσα και οπτικό υλικό ενώ οι ηλεκτρονικές

πλατφόρμες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους εκπαιδευόμενους. Η συμπερίληψη πρακτικής εξάσκησης στην εκπαίδευση απαιτείται ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν εμπειρία στις βασικές λειτουργίες των προγραμμάτων. Παράλληλα θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων, είτε από εξειδικευμένους εκπαιδευτές είτε από άλλους συμμετέχοντες. Η συνεργασία με σχολεία και κέντρα εκπαίδευσης ενηλίκων μπορεί να συμβάλει στην παροχή πιο οργανωμένης και αποτελεσματικής εκπαίδευσης.

Δεξιότητες επικοινωνίας: Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κοινωνικών μέσων δικτύωσης, εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων.

Στο ερώτημα αν γνωρίζουν Ανάγνωση και αποστολή μηνυμάτων με e-mail και επισύναψη αρχείων το 37,14% απάντησε καθόλου, το 46,67% λίγο, το 14,29% αρκετά και το 1,90% πολύ.

Από τα στοιχεία που παρουσιάζονται, προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Περισσότεροι από τους μισούς πρόσφυγες (50%) δεν γνωρίζουν καθόλου ή γνωρίζουν ελάχιστα την ανάγνωση και αποστολή e-mail με επισύναψη αρχείων.
- Ένα μικρό ποσοστό (16.19%) έχει αρκετά καλή γνώση.
- Ελάχιστοι (1.90%) έχουν πολύ καλή γνώση.

Γενικά, φαίνεται ότι η πλειοψηφία των προσφύγων αντιμετωπίζει δυσκολίες με την ανάγνωση και αποστολή e-mail, γεγονός που αποτελεί εμπόδιο στην ένταξή τους στην ψηφιακή εποχή. Η παροχή εκπαίδευσης και υποστήριξης σε ψηφιακές δεξιότητες κρίνεται απαραίτητη για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν Χρήση Smartphone για τηλεφωνική επικοινωνία απάντησαν καθόλου το 6,67%, λίγο το 31,43%, αρκετά το 49,52% και πολύ το 12,38%. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ωφελουμένων η πλειοψηφία τους έχει αρκετά καλή ή πολύ καλή γνώση σχετικά με τη χρήση του smartphone για τηλεφωνικές κλήσεις. Ωστόσο, υπάρχει ένα μικρό αλλά σημαντικό ποσοστό που δηλώνει ότι δεν έχει καθόλου ή έχει λίγες γνώσεις σε αυτόν τον τομέα.

Υψηλό επίπεδο χρήσης: Το γεγονός ότι το 62,9% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχει αρκετές ή πολύ καλές γνώσεις στη χρήση του smartphone για τηλεφωνικές κλήσεις υποδηλώνει ότι οι περισσότεροι πρόσφυγες έχουν εξοικειωθεί με αυτή τη βασική λειτουργία.

Μικρό ποσοστό άγνοιας: Το ποσοστό των προσφύγων που δηλώνει ότι δεν γνωρίζει καθόλου πώς να χρησιμοποιήσει το smartphone για τηλεφωνικές κλήσεις είναι σχετικά μικρό (6,67%). Αυτό ενδέχεται να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία, η προέλευση και το επίπεδο εκπαίδευσης.

Περιορισμένες βασικές δεξιότητες: Το 31,43% που δηλώνει ότι έχει λίγες γνώσεις υποδηλώνει ότι υπάρχει μια ομάδα προσφύγων που μπορεί να αντιμετωπίζει δυσκολίες σε πιο σύνθετες λειτουργίες του smartphone, πέρα από τις βασικές τηλεφωνικές κλήσεις.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν Ηλεκτρονική επικοινωνία με Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης απάντησαν καθόλου το 8,57%, λίγο το 33,33%, αρκετά το 50,48% και πολύ το 7,62%.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν Χρήση Facebook απάντησαν καθόλου το 7,62%, λίγο το 30,48%, αρκετά το 55,24% και πολύ το 6,67%.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν Χρήση INSTAGRAM απάντησαν καθόλου το 16,19%, λίγο το 30,48%, αρκετά το 50,48% και πολύ το 2,86%.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν Χρήση ΤΙΚ ΤΟΚ απάντησαν καθόλου το 11,43%, λίγο το 33,33%, αρκετά το 47,62% και πολύ το 7,62%.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι ερωτώμενοι παρουσιάζουν ένα σχετικά υψηλό επίπεδο εξοικείωσης με τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης παρότι υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό που δηλώνει ότι έχει περιορισμένες ή καθόλου γνώσεις. Αυτό υποδηλώνει μια ποικιλία επιπέδων ψηφιακού γραμματισμού εντός του πληθυσμού των ερωτώμενων, ειδικά όσον αφορά τη χρήση αυτών των δημοφιλών πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης.

Υψηλό επίπεδο χρήσης: Το γεγονός ότι το 61,91% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχει αρκετές ή πολύ καλές γνώσεις στη χρήση του Facebook, 53,34% για το INSTAGRAM και το 55,24% για το ΤΙΚ ΤΟΚ υποδηλώνει ότι οι περισσότεροι πρόσφυγες έχουν εξοικειωθεί με αυτές τις πλατφόρμες. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην ευρεία χρήση των παραπάνω Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης σε όλο τον κόσμο και στην προσβασιμότητα τους μέσω smartphones.

Περιορισμένες βασικές δεξιότητες: Το κατά μέσο όρο 30,00% που δηλώνει ότι έχει λίγες γνώσεις υποδηλώνει ότι υπάρχει μια ομάδα προσφύγων που μπορεί να έχει βασικές γνώσεις

χρήσης των παραπάνω Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, αλλά δεν είναι εξοικειωμένοι με όλες τις λειτουργίες τους.

Μικρό ποσοστό άγνοιας: Το ποσοστό των προσφύγων που δηλώνει ότι δεν γνωρίζει καθόλου πώς να χρησιμοποιήσει το Facebook, το INSTAGRAM και το TIK TOK είναι σχετικά μικρό, 7,62%, 16,19% και 11,43% αντίστοιχα. Αυτό ενδέχεται να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία, η χώρα προέλευση και το επίπεδο εκπαίδευσης.

Επιπτώσεις και προτάσεις δεξιοτήτων επικοινωνίας

Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην κοινωνική ένταξη των προσφύγων, καθώς τους δίνει τη δυνατότητα να επικοινωνούν με φίλους και οικογένεια, να δημιουργούν νέες γνωριμίες και να συμμετέχουν σε κοινότητες. Τα social media μπορούν να αποτελέσουν μια σημαντική πηγή πληροφοριών για τους πρόσφυγες, όπως νέα, εκδηλώσεις και υπηρεσίες. Παρόλο που η πλειοψηφία των προσφύγων φαίνεται να έχει καλές γνώσεις, είναι σημαντικό να εντοπιστούν οι ομάδες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες και να τους παρέχεται εξειδικευμένη υποστήριξη. Η εκπαίδευση θα μπορούσε να επικεντρωθεί στην επέκταση των ψηφιακών δεξιοτήτων των προσφύγων, ώστε να μπορούν να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες των social media. Είναι σημαντικό να ενημερωθούν οι πρόσφυγες για τους πιθανούς κινδύνους που ενέχουν τα social media, όπως η κυβερνοεγκληματικότητα και η διαχείριση της ιδιωτικότητας.

Δεξιότητες χρήσης ειδικών εφαρμογών: Αναγνώριση κωδικών QR, χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν αναγνώριση και σάρωση του κωδικού QR η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε καθόλου σε ποσοστό 59,05%, το 37,14% λίγο, το 3,81% αρκετά ενώ κανένας δεν επέλεξε ως απάντηση την πολλή γνώση.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ένα σημαντικό κενό στις ψηφιακές δεξιότητες των προσφύγων, ειδικά όσον αφορά την αναγνώριση και σάρωση κωδικών QR. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν έχει καθόλου ή έχει λίγες γνώσεις σε αυτόν τον τομέα.

Υψηλό ποσοστό άγνοιας και Περιορισμένες βασικές δεξιότητες: Το γεγονός ότι το 59,05% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν γνωρίζει καθόλου πώς να αναγνωρίσει και να σαρώσει έναν κωδικό QR και το 37,14% δηλώνει ότι έχει λίγες γνώσεις υποδηλώνει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των προσφύγων και αιτούντων άσυλο σε ποσοστό 96,19% δεν έχει καμία ή έχει μικρή γνώση με αυτή τη σχετικά νέα τεχνολογία.

Επίδραση στην ένταξη: Η αδυναμία αναγνώρισης και σάρωσης κωδικών QR μπορεί να περιορίσει την πρόσβαση των ερωτώμενων σε πληροφορίες και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αυτή τη τεχνολογία, όπως η πρόσβαση σε πληροφορίες, σε δημόσιες μεταφορές, η πληρωμή εισιτηρίων ή η λήψη πληροφοριών σε διάφορες τοποθεσίες. ρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο σε διάφορες εφαρμογές.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν χρήση GOV.GR απάντησαν καθόλου το 73,33%, λίγο το 26,67%, αρκετά το 0,00% και πολύ το 0,00%.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν γνωρίζουν να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet απάντησαν καθόλου το 59,05%, λίγο το 38,10%, αρκετά το 2,86% και πολύ το 0,00%.

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι σαφή και αποκαλυπτικά για το επίπεδο εξοικείωσης των προσφύγων με την ηλεκτρονική πλατφόρμα gov.gr καθώς και τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Υψηλό ποσοστό άγνοιας: Το πολύ υψηλό ποσοστό του 73,33% και του 59,05% που δηλώνει πλήρη άγνοια για τη χρήση του gov.gr και για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές αντίστοιχα υποδηλώνει ότι η πλειοψηφία των προσφύγων δεν έχει καμία εμπειρία με αυτές τις πλατφόρμες. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως:

- **Γλωσσικό φράγμα:** Οι ερωτώμενοι ενδέχεται να μην κατανοούν τη γλώσσα των πλατφορμών.
- **Τεχνικές δυσκολίες:** Η χρήση του gov.gr και των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να απαιτεί προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες που δεν κατέχουν οι πρόσφυγες.
- **Άγνοια της ύπαρξής της:** Πολλοί πρόσφυγες ενδέχεται να μην γνωρίζουν καν την ύπαρξη της πλατφόρμας gov.gr και τις υπηρεσίες που προσφέρει και την ύπαρξη των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών και τα πλεονεκτήματά τους.

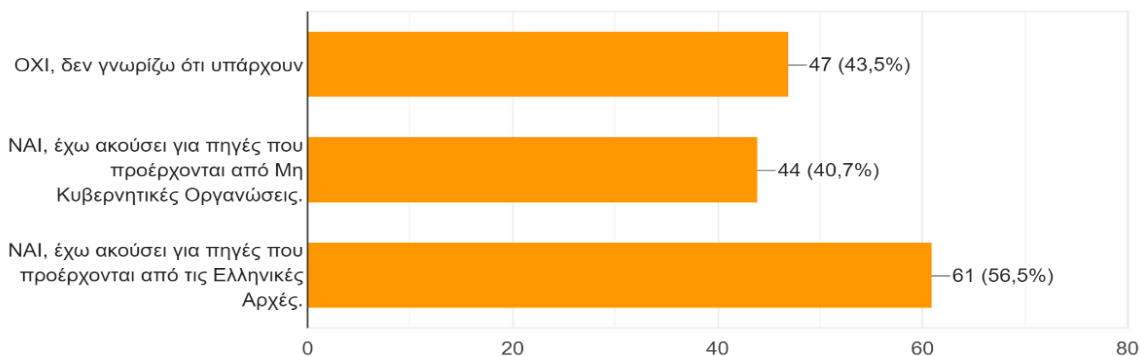
Περιορισμένες βασικές δεξιότητες: Το 26,67% και το 38,10% που δηλώνει ότι έχει λίγες γνώσεις υποδηλώνει ότι μια μικρή ομάδα προσφύγων μπορεί να έχει κάποια βασική κατανόηση των πλατφορμών, αλλά δεν είναι σε θέση να τις χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά για να διεκπεραιώσει τις διοικητικές και οικονομικές του υποθέσεις.

Επιπτώσεις και προτάσεις δεξιοτήτων χρήσης ειδικών εφαρμογών

- **Εμπόδια στην ένταξη:** Η έλλειψη γνώσης για τη χρήση του gov.gr δημιουργεί σημαντικά εμπόδια στην ένταξη των προσφύγων στην ελληνική κοινωνία. Η πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες μέσω της πλατφόρμας είναι απαραίτητη για την διεκπεραίωση πολλών διαδικασιών, όπως η ανανέωση ταυτοτήτων, η εγγραφή σε σχολεία, η πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη κ.λπ.
- **Απλοποίηση της διαδικασίας:** Η πλατφόρμα gov.gr θα πρέπει να γίνει πιο φιλική προς τον χρήστη, με απλοποιημένη διαδικασία εγγραφής και πλοήγησης, καθώς και με την παροχή πληροφοριών σε πολλές γλώσσες.
- **Εμπόδια στην οικονομική αυτονομία:** Η έλλειψη γνώσης για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές δημιουργεί σημαντικά εμπόδια στην οικονομική αυτονομία των προσφύγων. Η αδυναμία να πραγματοποιούν απλές συναλλαγές, όπως η πληρωμή λογαριασμών ή η μεταφορά χρημάτων, μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές δυσκολίες στην καθημερινή τους ζωή.
- **Ανάγκη για εξειδικευμένη εκπαίδευση:** Είναι επιτακτική η ανάγκη για παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στους πρόσφυγες, με στόχο την εξοικείωσή τους με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, στις δεξιότητες αναγνώρισης και σάρωσης κωδικών QR και την εξοικείωσή τους με τη χρήση του gov.gr. Τα μαθήματα θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στο επίπεδο γλωσσικών και ψηφιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων. Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι απλή και κατανοητή, χρησιμοποιώντας οπτικό υλικό και πρακτικά παραδείγματα.
- **Συνεργασία με τράπεζες:** Η συνεργασία με τράπεζες είναι απαραίτητη για την παροχή εξατομικευμένης υποστήριξης στους πρόσφυγες. Οι τράπεζες θα μπορούσαν να προσφέρουν απλοποιημένες διαδικασίες εγγραφής, ειδικές υπηρεσίες και εκπαιδευτικά προγράμματα.
- **Δημιουργία φιλικών προς τον χρήστη εφαρμογών:** Οι τράπεζες θα μπορούσαν να αναπτύξουν εφαρμογές για κινητά που θα είναι πιο εύκολο να χρησιμοποιηθούν από άτομα με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες.

Ενότητα Β. Γνώση και χρήση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης.

B1. Γνώση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης Γνωρίζετε ότι υπάρχουν σελίδες στο Διαδίκτυο, λογαριασμοί στα social media κλπ που μπορούν να... για άσυλο; Συμπληρώστε με ✓ την επιλογή σας.
108 απαντήσεις



Σχήμα 3.3

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B1

Στο ερώτημα που τέθηκε στους δικαιούχους και στους αιτούντες διεθνούς προστασίας αν γνωρίζουν ότι υπάρχουν σελίδες στο Διαδίκτυο και λογαριασμοί στα social media που μπορούν να τους βοηθήσουν και να τους υποστηρίξουν στο θέμα της αίτησης τους για διεθνή προστασία το 43,5% απάντησε αρνητικά ποσοστό που υποδηλώνει ένα σημαντικό κενό στην ενημέρωσή τους σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες.

Το 40,70% απάντησε θετικά στο ερώτημα αν έχει ακούσει για πηγές που προέρχονται από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ποσοστό που δηλώνει ότι οι ΜΚΟ διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή πληροφοριών στους πρόσφυγες.

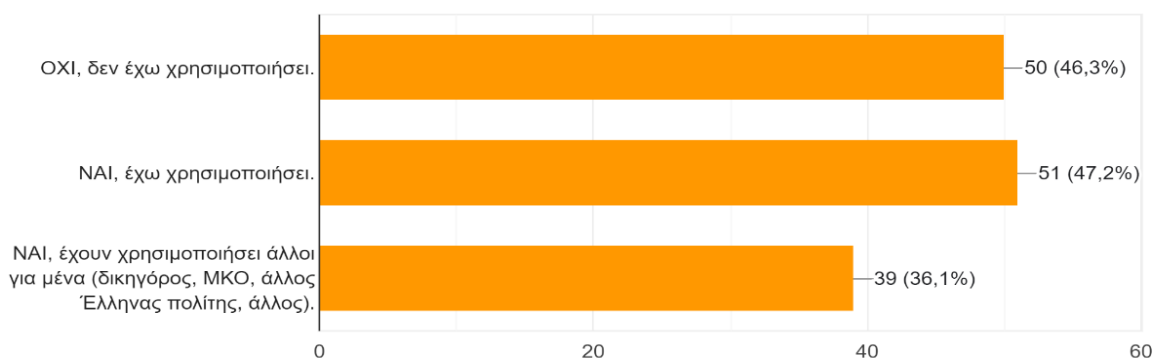
Το 56,50% απάντησε θετικά αναφορικά με το ερώτημα για πηγές που προέρχονται από τις Ελληνικές Αρχές, ποσοστό που υποδηλώνει ότι οι Αρχές προσπαθούν να ενημερώσουν τους πρόσφυγες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Ωστόσο, το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό εξακολουθεί να μην γνωρίζει για αυτές τις πηγές δηλώνει ότι οι προσπάθειες αυτές δεν είναι επαρκείς.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ένα ενδιαφέρον μίγμα ενημέρωσης και άγνοιας μεταξύ των αιτούντων άσυλο και προσφύγων σχετικά με την ύπαρξη διαδικτυακών πόρων που μπορούν να τους βοηθήσουν στην διαδικασία της αίτησης για διεθνή προστασία. Ενώ ένα σημαντικό ποσοστό έχει ακούσει για τέτοιες πηγές, είτε από ΜΚΟ είτε από τις Ελληνικές

Αρχές, ένα σχεδόν ίδιο ποσοστό δεν γνωρίζει την ύπαρξή τους. Το γεγονός ωστόσο, ότι τα ποσοστά των ερωτηθέντων που έχουν πληροφορηθεί από ΜΚΟ και από τις Ελληνικές Αρχές είναι παρόμοια, υποδηλώνει ότι οι δύο πηγές πληροφόρησης συμπληρώνουν η μία την άλλη.

Περαιτέρω καθώς όλοι οι αιτούντες και δικαιούχοι διεθνούς προστασίας πρέπει να έχουν την ίδια πληροφόρηση παρουσιάζεται η ανάγκη για πιο στοχευμένες και εκτεταμένες ενημερωτικές καμπάνιες, ώστε όλοι οι πρόσφυγες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες διαδικτυακές υπηρεσίες υποστήριξης. Οι ενημερωτικές καμπάνιες θα πρέπει να προσαρμόζονται στις ανάγκες και τις γλωσσικές δεξιότητες των ωφελουμένων, ώστε να είναι κατανοητές και αποτελεσματικές. Η συνεργασία μεταξύ ΜΚΟ και ελληνικών αρχών είναι απαραίτητη για τη δημιουργία ενός πιο ολοκληρωμένου δικτύου υποστήριξης και για την παροχή αξιόπιστης και ενημερωμένης πληροφορίας στους πρόσφυγες. Τέλος είναι σημαντικό να αξιολογείται συνεχώς η αποτελεσματικότητα των ενημερωτικών ενεργειών, ώστε να εντοπίζονται οι βέλτιστες πρακτικές να επικαιροποιούνται και να βελτιώνονται οι υπηρεσίες που παρέχονται στους πρόσφυγες.

B2. Χρήση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει πηγές στο Internet που σας έχουν βοηθήσει ή σας έχουν υποστηρίξει...σία Ασύλου; Συμπληρώστε με ✓ την επιλογή σας.
108 απαντήσεις



Σχήμα 3.4

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B2

Στην B2 ερώτηση 50 ερωτώμενοι, ποσοστό 46,3% του δείγματος, απάντησαν πως δεν έχουν χρησιμοποιήσει πηγές στο internet που να τους έχουν βοηθήσει στην υπόθεσή τους και κατ' επέκταση στις επόμενες τρεις ερωτήσεις δεν συμμετείχαν.

Στο ερώτημα που τέθηκε στους πρόσφυγες αν έχουν ποτέ χρησιμοποιήσει πηγές στο Internet που τους έχουν βοηθήσει ή τους έχουν υποστηρίξει σε ζητήματα σχετικά με το αίτημα διεθνούς προστασίας τους στην Υπηρεσία Ασύλου απάντησαν

ΟΧΙ, δεν έχω χρησιμοποιήσει το 46,3%,

ΝΑΙ, έχω χρησιμοποιήσει το 47,2%. Το γεγονός ότι το 47,2% των ερωτηθέντων έχει χρησιμοποιήσει προσωπικά το διαδίκτυο υποδηλώνει ότι υπάρχει μια αυξανόμενη τάση προς τη χρήση του διαδικτύου ως πηγής πληροφοριών. Ωστόσο, το ποσοστό αυτό δεν είναι εξαντλητικό, υποδηλώνοντας ότι ακόμα πολλοί ωφελούμενοι δεν έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή ή διαδίκτυο ή δεν διαθέτουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες για να το χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά.

ΝΑΙ, έχουν χρησιμοποιήσει άλλοι για μένα (δικηγόρος, ΜΚΟ, άλλος Έλληνας πολίτης, άλλος) απάντησε το 36,1%. Το γεγονός ότι το 36,1% των ερωτηθέντων αναφέρει ότι κάποιος άλλος έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για λογαριασμό του υποδηλώνει ότι οι ερωτώμενοι αναγνωρίζουν τη σημασία του διαδικτύου ως πηγής πληροφοριών, αλλά μπορεί να μην αισθάνονται σίγουροι για τις δικές τους ικανότητες να το χρησιμοποιήσουν. Επίσης, μπορεί να προτιμούν να εμπιστευτούν επαγγελματίες ή άτομα που γνωρίζουν καλά τη διαδικασία ασύλου.

Συμπεράσματα και Προτάσεις:

Αύξηση της ψηφιακής πρόσβασης: Είναι απαραίτητο να αυξηθεί η πρόσβαση των προσφυγών και αιτούντων άσυλο σε υπολογιστές και διαδίκτυο, καθώς και να παρέχονται εκπαιδευτικά προγράμματα για την ανάπτυξη των ψηφιακών τους δεξιοτήτων.

Δημιουργία εξειδικευμένων διαδικτυακών πλατφορμών: Η δημιουργία εξειδικευμένων διαδικτυακών πλατφορμών με πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ασύλου σε πολλές γλώσσες μπορεί να βοηθήσει τους πρόσφυγες να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται.

Συνεργασία με ΜΚΟ και δικηγόρους: Η συνεργασία με ΜΚΟ και δικηγόρους μπορεί να βοηθήσει στην παροχή εξατομικευμένης υποστήριξης και συμβουλευτικής στους πρόσφυγες, καθώς και στην αξιοποίηση του διαδικτύου για την παροχή πληροφοριών.

Ενημέρωση για την αξιοπιστία των πηγών: Οι πρόσφυγες πρέπει να ενημερωθούν για την αξιοπιστία των διαφόρων πηγών πληροφοριών στο διαδίκτυο, καθώς υπάρχουν πολλές ψευδείς ή παραπλανητικές πληροφορίες.

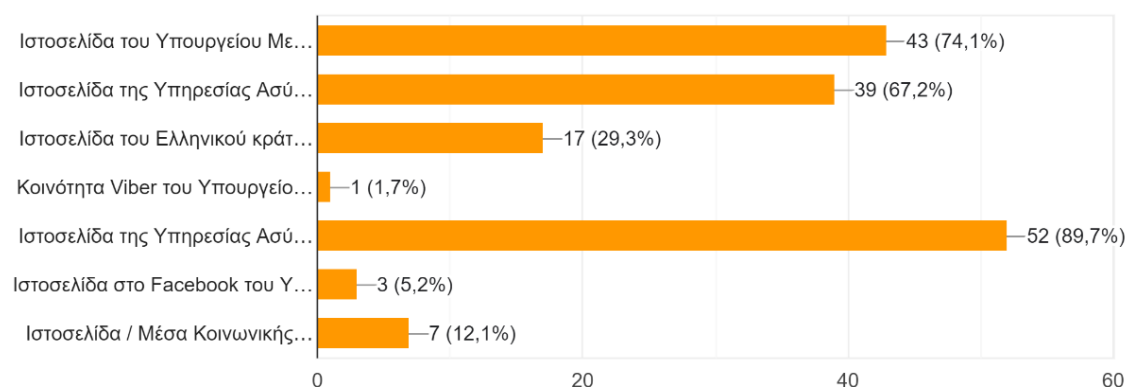
Συνοπτικά τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι το διαδίκτυο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την παροχή πληροφοριών στους πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο

σχετικά με τη διαδικασία ασύλου. Ωστόσο, είναι απαραίτητο να καταβληθούν περαιτέρω προσπάθειες για να αυξηθεί η πρόσβαση τους στο διαδίκτυο και να βελτιωθούν οι ψηφιακές τους δεξιότητες. Επιπλέον, είναι σημαντικό να δημιουργηθούν εξειδικευμένες διαδικτυακές πλατφόρμες και να συνεργαστούν οι αρμόδιοι φορείς με ΜΚΟ και δικηγόρους για την παροχή αξιόπιστης και κατανοητής πληροφόρησης.

Αν απαντήσατε ΟΧΙ, προχωρήστε στην ερώτηση Β6. Αν έχετε απαντήσει ΝΑΙ, συνεχίστε με τις ακόλουθες ερωτήσεις.

Β3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε. Ποια ηλεκτρονική υπηρεσία έχετε χρησιμοποιήσει; Συμπληρώστε με ✓ τις επιλογές σας.

58 απαντήσεις



Σχήμα 3.5

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Β3

Με το ερώτημα Β3 προσδιορίστηκε το ποσοστό των ερωτώμενων ανά ιστοσελίδα που έχουν χρησιμοποιήσει ως εξής:

Ιστοσελίδα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου όπου μπορείτε να κλείσετε ραντεβού 1^{ης} ή 2^{ης} καταγραφής σε ποσοστό 74,1%,

Ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου (<https://migration.gov.gr/gas/plirofories-se-18-glosses/>) στην οποία αναφέρεται ολόκληρη η διαδικασία του Ασύλου στην γλώσσα σας σε ποσοστό 67,2%

Ιστοσελίδα του Ελληνικού κράτους (<https://www.gov.gr/>) σε ποσοστό 29,3%

Κοινότητα Viber του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου για ενημέρωση σε ποσοστό 1,7%,

Ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου (<https://applications.migration.gov.gr/ypiresies-asylou/>) όπου μπορείτε να καταθέσετε αιτήσεις (για παράδειγμα αλλαγή των στοιχείων επικοινωνίας σας ή αλλαγή των στοιχείων της ταυτότητάς σας κλπ) σε ποσοστό 89,7%,

Ιστοσελίδα στο Facebook του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου Migration Greece info, όπου υπάρχουν ενημερώσεις από το Υπουργείο σε ποσοστό 5,2%,

Ιστοσελίδα / Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης που ανήκουν σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και Διεθνείς Οργανισμούς σε ποσοστό 12,1%.

Οι απαντήσεις των ερωτώμενων καταδεικνύουν ότι χρησιμοποιούν σε σημαντικό βαθμό τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει το ελληνικό κράτος για θέματα ασύλου. Ειδικότερα, προτιμούν τις επίσημες ιστοσελίδες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου για την κράτηση ραντεβού, την υποβολή αιτήσεων και την ενημέρωση σχετικά με τη διαδικασία ασύλου. Ωστόσο, παρατηρείται και μια σημαντική χρήση των ιστοσελίδων και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης των ΜΚΟ και των διεθνών οργανισμών, υποδεικνύοντας την εμπιστοσύνη των προσφύγων σε αυτές τις οργανώσεις.

Αναλυτικότερη Ανάλυση:

Επίσημες ιστοσελίδες: Η υψηλή χρήση των ιστοσελίδων του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου δείχνει ότι οι πρόσφυγες αναγνωρίζουν την αξιοπιστία των επίσημων κυβερνητικών πηγών και τις προτιμούν για την επίλυση των διαδικασιών που αφορούν το άσυλο.

Πολυγλωσσική πληροφόρηση: Η υψηλή χρήση της ιστοσελίδας που προσφέρει πληροφορίες σε 18 γλώσσες υποδηλώνει ότι οι πρόσφυγες εκτιμούν την προσβασιμότητα των πληροφοριών στη δική τους γλώσσα.

Εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες: Η δυνατότητα κράτησης ραντεβού και υποβολής αιτήσεων ηλεκτρονικά έχει διευκολύνει σημαντικά τη διαδικασία για τους πρόσφυγες.

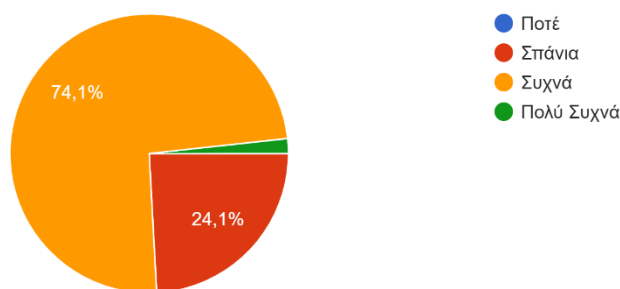
Συμπληρωματικός ρόλος των ΜΚΟ: Η χρήση των ιστοσελίδων των ΜΚΟ δείχνει ότι οι πρόσφυγες αναζητούν και άλλες πηγές πληροφόρησης, ιδιαίτερα από οργανώσεις στις οποίες εμπιστεύονται. Οι ΜΚΟ συχνά παρέχουν πιο εξατομικευμένη υποστήριξη και συμβουλευτική.

Χαμηλή χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης: Η χαμηλή χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του Υπουργείου υποδηλώνει ότι οι πρόσφυγες ενδέχεται να μην τα θεωρούν αξιόπιστη πηγή πληροφοριών.

Συμπεράσματα και Προτάσεις:

- **Επιτυχία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών:** Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου φαίνεται να έχουν γίνει αποδεκτές από τους πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο.
- **Συνεχής βελτίωση:** Είναι σημαντικό να συνεχιστεί η βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ώστε να γίνουν ακόμα πιο φιλικές προς τον χρήστη και να καλύπτουν όλες τις ανάγκες τους.
- **Ενίσχυση της επικοινωνίας μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης:** Το Υπουργείο θα μπορούσε να εντείνει τις προσπάθειές του για την προώθηση των σελίδων του στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να δημιουργήσει πιο ενεργές κοινότητες.
- **Συνεργασία με τις ΜΚΟ:** Η συνεργασία με τις ΜΚΟ θα μπορούσε να ενισχύσει την ενημέρωση των προσφύγων και να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται.

B3. Συχνότητα Χρήσης. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παραπάνω υπηρεσίες;
58 απαντήσεις



Σχήμα 3.6

Διαγραμματική απεικόνιση β' μέρους ερώτησης B3

Το δεύτερο μέρος της ερώτησης αφορά την συχνότητα χρήσης των παραπάνω επιλεγέντων υπηρεσιών με τις απαντήσεις για συχνή χρήση να ανέρχεται σε ποσοστό 74,1%, σπάνια σε ποσοστό 24,1% και πολύ συχνή σε ποσοστό 1,7%.

Τα δεδομένα δείχνουν μια σαφή εικόνα για τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους ερωτώμενους:

Υψηλή συχνότητα χρήσης: Το συνδυασμένο ποσοστό των απαντήσεων "Συχνά" (74,1%) και "Πολύ Συχνά" (1,7%) δείχνει ότι μια μεγάλη πλειοψηφία των προσφύγων χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου σε τακτική βάση γεγονός που υποδηλώνει ότι οι περισσότεροι πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο έχουν ενσωματώσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην καθημερινότητά τους για την διαχείριση των διαδικασιών ασύλου.

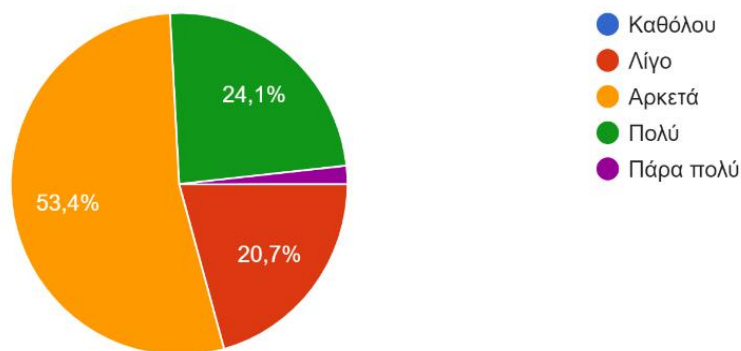
Σπάνια χρήση: Μόνο ένα μικρό ποσοστό (24,1%) ανέφερε ότι χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες "Σπάνια".

Η υψηλή συχνότητα χρήσης υποδηλώνει ότι οι ερωτώμενοι έχουν αναγνωρίσει την αποτελεσματικότητα και την ευκολία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και οι προσπάθειες του Υπουργείου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν αποδώσει καρπούς. Επιπλέον η ευρεία χρήση των υπηρεσιών υποδηλώνει ότι οι ωφελούμενοι έχουν πρόσβαση σε υπολογιστές ή κινητά τηλέφωνα και ότι οι υπηρεσίες είναι σχετικά εύκολες στην κατανόηση και τη χρήση.

Αν και τα δεδομένα δεν αναφέρονται συγκεκριμένα σε αυτό, οι ΜΚΟ εικάζεται ότι έχουν σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη των προσφύγων στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

B4. Βαθμός Χρησιμότητας. Πόσο σας βοήθησαν οι υπηρεσίες αυτές;

58 απαντήσεις



Σχήμα 3.7

Διαγραμματική απεικόνιση ερώτησης B4

Η τέταρτη ερώτηση αφορά στον βαθμό χρησιμότητας που βρήκαν οι πρόσφυγες στις υπηρεσίες αυτές με την ιεράρχηση ως Καθόλου 0,0%, Λίγο 20,7%, Αρκετά 53,4% , Πολύ 24,1% και Πάρα πολύ 1,7%.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι πρόσφυγες θεωρούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου ως ένα χρήσιμο εργαλείο για την διαχείριση των διαδικασιών ασύλου.

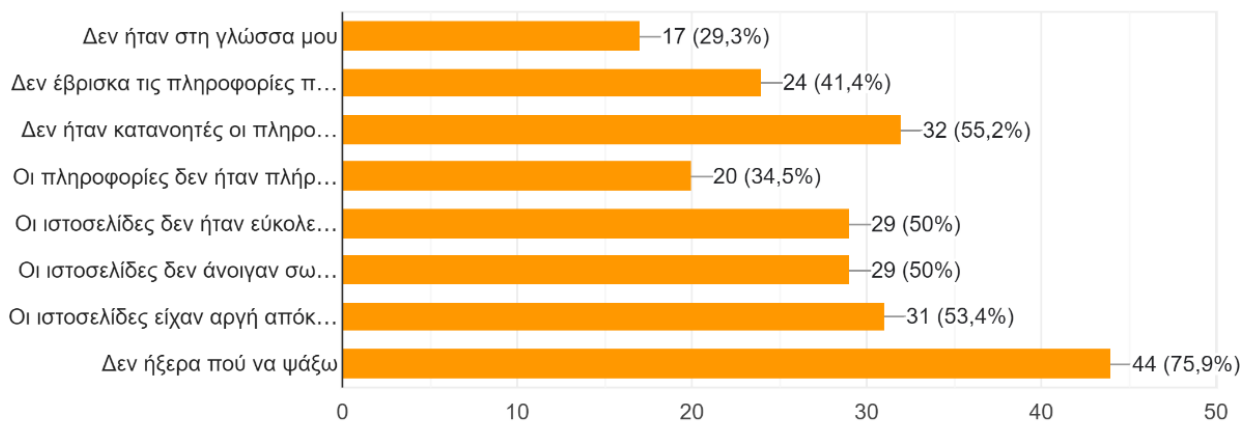
Πλειοψηφία αρκετά ικανοποιημένη: Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (53,4%) αξιολόγησε τις υπηρεσίες ως "αρκετά χρήσιμες". Αυτό δείχνει ότι οι υπηρεσίες καλύπτουν σε σημαντικό βαθμό τις ανάγκες των προσφύγων και διευκολύνουν την αλληλεπίδρασή τους με τις κρατικές υπηρεσίες.

Μικρό ποσοστό πολύ ικανοποιημένο: Παρόλο που υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό που θεωρεί τις υπηρεσίες "αρκετά χρήσιμες", ένα μικρότερο ποσοστό (24,1%) τις θεωρεί "πολύ χρήσιμες" κατά συνέπεια για το ποσοστό αυτό οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν καταφέρει να διευκολύνουν σημαντικά τη διαδικασία ασύλου.

Μικρό ποσοστό δυσαρεστημένο: Το πολύ μικρό ποσοστό των ερωτηθέντων που αξιολόγησε τις υπηρεσίες ως "λίγο χρήσιμες" ή "καθόλου χρήσιμες" δείχνει ότι οι υπηρεσίες έχουν γενικά θετική αποδοχή.

Η διασπορά των απαντήσεων δείχνει ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες των προσφύγων ποικίλλουν. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για μια πιο εξατομικευμένη προσέγγιση στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υποδηλώνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης, ώστε να γίνουν ακόμα πιο φιλικές προς τον χρήστη και να καλύψουν τις συγκεκριμένες ανάγκες των προσφύγων και αιτούντων άσυλο. Η συλλογή τακτικής ανατροφοδότησης από τους χρήστες είναι απαραίτητη για την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών.

B5. Δυσκολίες, εμπόδια. Ποιες δυσκολίες συναντήσατε στη χρήση των υπηρεσιών αυτών; Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές. Συμπληρώστε με ✓ τις επιλογές σας.
58 απαντήσεις



Σχήμα 3.8

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B5

Οι πρόσφυγες αντιμετώπισαν μια σειρά από σημαντικές δυσκολίες και εμπόδια κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Οι κύριες δυσκολίες που παρατέθηκαν, επιλέχθηκαν από τους ερωτώμενους ως εξής:

Γλωσσικό φράγμα: Ένα σημαντικό ποσοστό των προσφύγων (29,3%) ανέφερε ότι οι πληροφορίες δεν ήταν στη μητρική τους γλώσσα. Το γλωσσικό φράγμα αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για την πρόσβαση στην πληροφορία. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους πρόσφυγες.

Πρόβλημα στην εύρεση πληροφοριών: Πολλοί πρόσφυγες (41,4%) δυσκολεύτηκαν να βρουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες που αναζητούσαν. Οι ιστοσελίδες πρέπει να είναι σχεδιασμένες με τρόπο που να διευκολύνει την πλοήγηση και την εύρεση της επιθυμητής πληροφορίας μέσω της απλοποίησης της διεπαφής ώστε να μπορούν να την χρησιμοποιήσουν όλοι οι πρόσφυγες, ανεξαρτήτως επιπέδου εκπαίδευσης.

Κατανόηση των πληροφοριών: Οι πληροφορίες που παρέχονται δεν είναι πάντα κατανοητές για τους πρόσφυγες, είτε λόγω της γλώσσας, είτε λόγω της πολυπλοκότητας του περιεχομένου. Αυτό αναδεικνύεται καθώς πάνω από το 50% επέλεξε ως εμπόδιο την μη κατανόηση των διαδικασιών. Οι πληροφορίες πρέπει να παρουσιάζονται με απλό και κατανοητό τρόπο, αποφεύγοντας τις τεχνικές ορολογίες.

Πλήρης και αναλυτική πληροφόρηση: Ένα σημαντικό ποσοστό (34,5%) ανέφερε ότι οι πληροφορίες δεν ήταν πλήρεις και αρκετά αναλυτικές ώστε οι πρόσφυγες να μπορούν να λάβουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να διαχειριστούν τις διαδικασίες ασύλου.

Τεχνικές δυσκολίες: Τα τεχνικά προβλήματα, όπως η αργή φόρτωση των σελίδων και η μη συμβατότητα με κινητές συσκευές, μειώνουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και απαιτούν βελτίωση της τεχνικής υποδομής. Οι ιστοσελίδες πρέπει να είναι βελτιστοποιημένες για κινητές συσκευές και να λειτουργούν ομαλά ακόμα και σε χαμηλές ταχύτητες σύνδεσης.

Δυσκολίες στη χρήση των ιστοσελίδων: Πολλοί πρόσφυγες (50%) αντιμετώπισαν προβλήματα με τη διεπαφή των ιστοσελίδων, είτε λόγω της πολυπλοκότητας, είτε λόγω τεχνικών προβλημάτων.

Πρόβλημα πρόσβασης από κινητά: Η μη συμβατότητα των ιστοσελίδων με κινητές συσκευές όπως επιλέχθηκε από το 50% των ερωτώμενων αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα καθώς η πλειοψηφία τους χειρίζεται μόνο smartphones.

Αργή φόρτωση των σελίδων: Οι χαμηλές ταχύτητες σύνδεσης του internet επηρέασαν αρνητικά την εμπειρία των χρηστών σε ποσοστό το 53,4%.

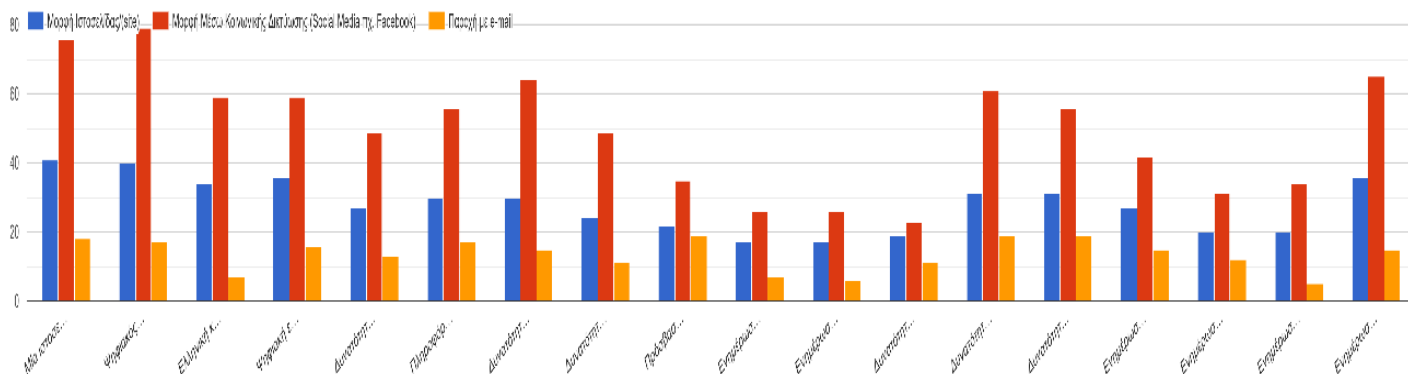
Το 75,9% των ερωτώμενων απάντησε ότι «δεν ήξερε πού να ψάξει» για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Η επιλογή αυτή αναδεικνύει μια σημαντική αδυναμία στην παροχή πληροφόρησης και καθοδήγησης προς τους πρόσφυγες και εδράζεται σε πλήθος αιτιών όπως η έλλειψη **σαφήνειας και προσβασιμότητας**. Η πληροφορία για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι εύκολα προσβάσιμη ή κατανοητή για τους πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο. Αυτό ενδέχεται να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως η γλώσσα, η πολυπλοκότητα των ιστοσελίδων, η χώρα προέλευση, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο ή η έλλειψη κατάλληλης υποστήριξης. Επιπλέον η πλειοψηφία των προσφύγων και αιτούντων άσυλο δεν έχουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες για να πλοηγηθούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται.

Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος, είναι σημαντικό να:

- Βελτιωθεί η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Υπουργείου.
- Παρέχεται σαφής και κατανοητή πληροφόρηση για τις υπηρεσίες αυτές σε πολλαπλές γλώσσες.
- Δημιουργηθούν σημεία ψηφιακής βοήθειας για τους πρόσφυγες, όπου θα μπορούν να λάβουν υποστήριξη στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

- Ενισχυθούν τα προγράμματα ψηφιακής παιδείας για πρόσφυγες.

B6. Νέες Υπηρεσίες Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα θεωρούσατε χρήσιμες και σε ποια μορφή να παρέχονται; Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές. Συμπληρώστε με 1 τις επιλογές σας.



Σχήμα 3.9
Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση B6

Πίνακας 3.2
Προτεινόμενες Νέες ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Ηλεκτρονική Υπηρεσία	Μορφή Ιστοσελίδας/(site)	%	Μορφή Μέσω Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media πχ. Facebook)	%	Παροχή με e-mail	%
	Μία ιστοσελίδα στην οποία θα ήταν συγκεντρωμένη όλη η πληροφορία που χρειάζομαι.	41	37,96%	76	70,37%	18
Ψηφιακός βοήθος μέσα στην ιστοσελίδα στην γλώσσα μου.	40	37,04%	79	73,15%	17	15,74%
Ελληνική και Διεθνής Νομοθεσία για ζητήματα Διεθνούς Προστασίας στην γλώσσα μου	34	31,48%	59	54,63%	7	6,48%

Πίνακας 3.3

Συνέχεια

Ηλεκτρονική Υπηρεσία	Μορφή Ιστοσελίδας/(site)	%	Μορφή Μέσω Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media πχ. Facebook)	%	Παροχή με e-mail	%
Ψηφιακή ενημέρωση για κάθε δικαίωμα και υποχρέωσή μου στην Ελλάδα στην γλώσσα μου	36	33,33%	59	54,63%	16	14,81%
Δυνατότητα εύρεσης ή ενοκίασης κατοικίας	27	25,00%	49	45,37%	13	12,04%
Πληροφόρηση για δικαίωμα λήψης επιδομάτων	30	27,78%	56	51,85%	17	15,74%
Δυνατότητα εύρεσης εργασίας	30	27,78%	64	59,26%	15	13,89%
Δυνατότητα ανοίγματος τραπεζικού λογαριασμού και χρηματικών συναλλαγών με την χώρα καταγωγής μου.	24	22,22%	49	45,37%	11	10,19%
Πρόσβαση στον προσωπικό μου φάκελο που διατηρεί το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου και παρακολούθηση της πορείας της υπόθεσής μου.	22	20,37%	35	32,41%	19	17,59%
Ενημέρωση για φορείς εκμάθησης ελληνικής γλώσσας	17	15,74%	26	24,07%	7	6,48%
Ενημέρωση για φορείς εκμάθησης Τεχνολογιών Πληροφορικής	17	15,74%	26	24,07%	6	5,56%
Δυνατότητα εγγραφής των τέκνων μου στο σχολείο	19	17,59%	23	21,30%	11	10,19%
Δυνατότητα ιατρικού ραντεβού	31	28,70%	61	56,48%	19	17,59%

Πίνακας 3.4

Συνέχεια

Ηλεκτρονική Υπηρεσία	Μορφή Ιστοσελίδας/(site)	%	Μορφή Μέσω Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media πχ. Facebook)	%	Παροχή με e-mail	%
Δυνατότητα δωρεάν νομικής εκπροσώπησης (δικηγόρος)	31	28,70%	56	51,85%	19	17,59%
Ενημέρωση για το αρμόδιο Γραφείο Ασύλου για την υπόθεση μου	27	25,00%	42	38,89%	15	13,89%
Ενημέρωση για τις προϋποθέσεις εισόδου στην Ελλάδα της οικογένειάς μου από την χώρα καταγωγής μου	20	18,52%	31	28,70%	12	11,11%
Ενημέρωση για την δυνατότητα επιστροφής στη χώρα καταγωγής μου μέσω χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων από τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης ή την FRONTEX.	20	18,52%	34	31,48%	5	4,63%
Ενημέρωση για αρμόδια δημόσια Υπηρεσία ανάλογα με τις ανάγκες μου (Ασφαλιστικός Φορέας, Εφορία κλπ) και τρόπο επικοινωνίας	36	33,33%	65	60,19%	15	13,89%
ΣΥΝΟΛΟ	502		890		242	

Η ερώτηση Β6 προσπαθεί να προσδιορίσει τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα θεωρούσαν χρήσιμες οι δικαιούχοι και οι αιτούντες διεθνούς προστασίας δίνοντάς τους την επιλογή ενός μεταξύ τριών μορφών παροχής τους ή και των τριών μορφών ως Ιστοσελίδα (site), ως Μέσο Κοινωνικής Δικτύωσης ή μέσω e-mail.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει σαφώς ότι οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο επιθυμούν μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα καλύπτει ένα ευρύ φάσμα των αναγκών τους. Προτιμούν τόσο τις ιστοσελίδες όσο και τα μέσα

κοινωνικής δικτύωσης ως κανάλια επικοινωνίας, ενώ η αποστολή πληροφοριών μέσω e-mail φαίνεται να είναι λιγότερο δημοφιλής επιλογή.

Πολυμορφική προσέγγιση: Οι πρόσφυγες δεν περιορίζονται σε μια συγκεκριμένη μορφή παροχής υπηρεσιών, αλλά προτιμούν έναν συνδυασμό ιστοσελίδας και μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Αυτό δείχνει ότι αναζητούν ευελιξία και εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία.

Κοινωνικά δίκτυα ως προτιμώμενη επιλογή: Παρατηρείται μια γενικότερη προτίμηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την παροχή των περισσότερων υπηρεσιών. Αυτό υποδηλώνει ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν τα κοινωνικά δίκτυα ως ένα πιο οικείο και αποτελεσματικό μέσο επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.

Ενδιαφέρον για ψηφιακούς βοηθούς: Αν και το ποσοστό δεν είναι το υψηλότερο, υπάρχει ενδιαφέρον για έναν ψηφιακό βοηθό, υποδηλώνοντας μια επιθυμία για πιο εξατομικευμένες και διαδραστικές υπηρεσίες.

Πληροφορίες σε πολλούς τομείς: Οι ωφελούμενοι ενδιαφέρονται για πληροφορίες σχετικά με ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από νομικά ζητήματα και διαδικασίες ασύλου μέχρι πρακτικές πληροφορίες για την καθημερινή ζωή στην Ελλάδα, όπως η εύρεση εργασίας και στέγης.

Πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα: Η δυνατότητα πρόσβασης στον προσωπικό τους φάκελο και παρακολούθησης της υπόθεσης τους θεωρείται πολύ σημαντική για τους πρόσφυγες καθώς θα διευκολύνει την πληροφόρησή τους για κάθε στάδιο και εκκρεμότητα της υπόθεσης τους.

Εκπαίδευση και ενσωμάτωση: Οι πρόσφυγες δείχνουν ενδιαφέρον για την εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας και την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς και για την εγγραφή των παιδιών τους στο σχολείο.

Υποστήριξη σε όλες τις πτυχές της ζωής: Οι πρόσφυγες αναζητούν πληροφορίες για μια ποικιλία υπηρεσιών, όπως υγειονομική περίθαλψη, νομική βοήθεια και κοινωνική ασφάλιση.

Συμπεράσματα και προτάσεις:

Ολοκληρωμένη πλατφόρμα: Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα παρέχει στους πρόσφυγες όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σε μια ενιαία διεπαφή.

Ισχυρή παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα: Λόγω της προτίμησης των προσφύγων στα κοινωνικά δίκτυα, είναι σημαντικό να υπάρχει μια ισχυρή παρουσία σε αυτές τις πλατφόρμες, όπου θα παρέχονται ενημερώσεις και θα απαντώνται ερωτήσεις.

Ψηφιακός βοηθός: Η ανάπτυξη ενός ψηφιακού βοηθού θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την εμπειρία των χρηστών, παρέχοντας άμεσες και εξατομικευμένες απαντήσεις.

Πολυγλωσσία: Η πλατφόρμα πρέπει να είναι διαθέσιμη σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητή από όλους τους πρόσφυγες.

Εύκολη πλοήγηση: Η διεπαφή της πλατφόρμας πρέπει να είναι απλή και εύκολη στη χρήση, ώστε να μπορούν να την αξιοποιήσουν όλοι οι πρόσφυγες, ανεξαρτήτως επιπέδου εκπαίδευσης.

Συνεργασία με άλλους φορείς: Η συνεργασία με άλλους φορείς, όπως ΜΚΟ και δημόσιες υπηρεσίες, είναι απαραίτητη για την επιτυχή υλοποίηση μιας τέτοιας πλατφόρμας.

Συχνότητα ενημέρωσης: Οι πληροφορίες πρέπει να ενημερώνονται τακτικά, καθώς οι ανάγκες και οι διαδικασίες ενδέχεται να αλλάζουν.

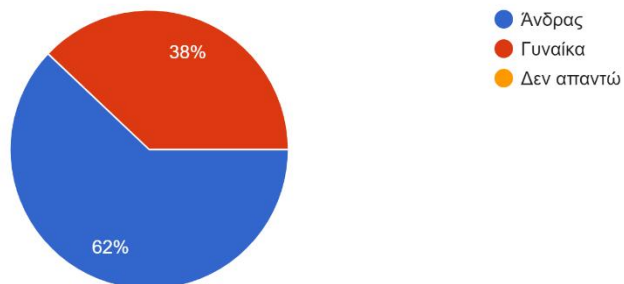
Αξιοπιστία των πληροφοριών: Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχονται.

Ασφάλεια δεδομένων: Τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών πρέπει να προστατεύονται με κατάλληλα μέτρα ασφαλείας.

Οι ωφελούμενοι αναζητούν μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολλές γλώσσες. Η δημιουργία μιας τέτοιας πλατφόρμας, με έμφαση στα κοινωνικά δίκτυα και την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών, θα συμβάλει σημαντικά στην ενσωμάτωση των προσφύγων στην ελληνική κοινωνία.

Ενότητα Γ. Ατομικά στοιχεία

Γ1. Φύλο
108 απαντήσεις

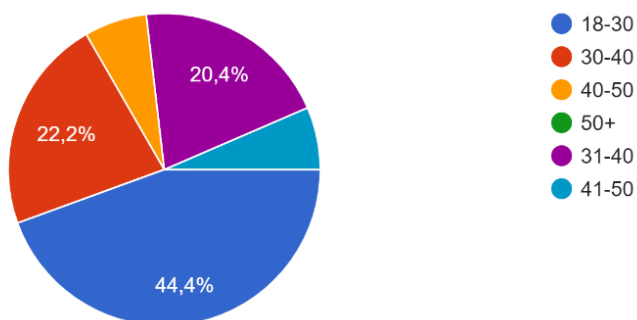


Σχήμα 3.10

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ1

Το δείγμα μας αποτελείται από σαρανταμία (41) γυναίκες και εξηνταεπτά (67) άνδρες.

Γ2. Ηλικία
108 απαντήσεις



Σχήμα 3.11

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ2

Το μεγαλύτερο ποσοστό 44,4% των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 18-30 ετών και η αμέσως επόμενη με το 42,6% στην ομάδα 30-40 ετών.

18-30, 48 άτομα 44,4%

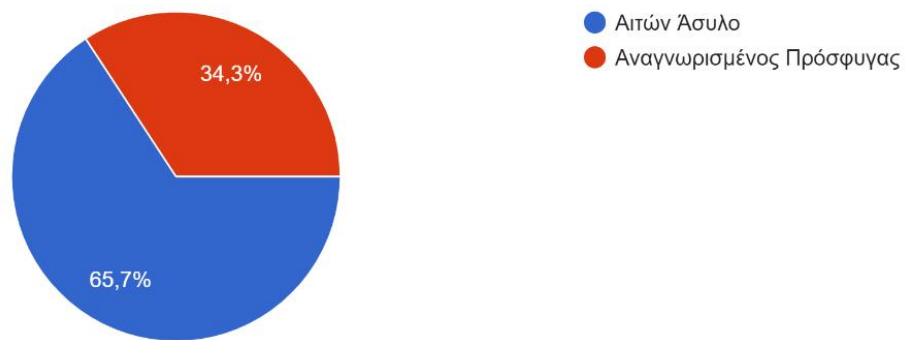
30-40, 46 άτομα 42,6%

40-50, 14 άτομα, 13,0%

50+, 0 άτομα, 0%

Γ3. Ποιο το νομικό καθεστώς σας στην Ελλάδα

108 απαντήσεις



Σχήμα 3.12

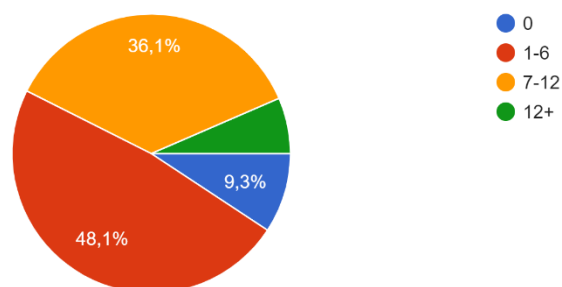
Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ3

Τριανταεπτά (37) ερωτώμενοι είναι αναγνωρισμένοι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, πρόσφυγες ή δικαιούχοι επικουρικής προστασίας.

Εβδομήνταενα (71) ερωτώμενοι είναι αιτούντες διεθνούς προστασίας

Γ4. Πόσα έτη έχετε φοιτήσει σε σχολείο στην χώρα σας;

108 απαντήσεις



Σχήμα 3.13

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ4

Αναφορικά με τις γραμματικές τους γνώσεις η συντριπτική πλειοψηφία 48,1% έχει φοιτήσει 1-6 έτη σε σχολείο στην χώρα τους, το 36,1% έχει φοιτήσει 7-12 έτη ενώ 9,3% δεν έχει πάει καθόλου σχολείο και μόνο το 6,5% έχει φοιτήσει πάνω από 12 έτη.

0, 10 άτομα, 9,3% , επτά γυναίκες και τρεις άνδρες

1-6, 52 άτομα 48,1%

7-12, 39 άτομα, 36,1%

12+, 7 άτομα, 6,5%

Τα δεδομένα δείχνουν μια σαφή συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης των προσφύγων και της άνεσης που αισθάνονται στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών. Οι πρόσφυγες με μεγαλύτερη σχολική φοίτηση τείνουν να εκφράζουν μεγαλύτερη ανάγκη για πιο σύνθετες και εξειδικευμένες ψηφιακές υπηρεσίες ενώ για τους ωφελούμενους με γραμματικές γνώσεις από 0 έως και 6 έτη γίνεται κατανοητό το χαμηλό επίπεδο γνώσεων χρήσης ΤΠΕ.

Αναλυτικότερη ανάλυση:

Σχέση εκπαίδευσης και γνώσης ΤΠΕ: Η συντριπτική πλειοψηφία των προσφύγων έχει ολοκληρώσει τουλάχιστον βασική εκπαίδευση, γεγονός που υποδηλώνει μια βασική ικανότητα ανάγνωσης και γραφής. Ωστόσο, το ποσοστό των προσφύγων με ανώτερη εκπαίδευση είναι σχετικά μικρό. Αυτό σημαίνει ότι ενώ οι περισσότεροι πρόσφυγες μπορούν να χρησιμοποιήσουν βασικές ψηφιακές υπηρεσίες, αντιμετωπίζουν δυσκολίες με πιο σύνθετες λειτουργίες ή τεχνικούς όρους.

Ανάγκη για απλοποιημένες υπηρεσίες: Το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό προσφύγων δεν έχει ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση υποδηλώνει ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες με απλό και κατανοητό τρόπο, αποφεύγοντας την τεχνική ορολογία.

Ενδιαφέρον για εξειδικευμένες υπηρεσίες: Παρά τις διαφορετικές εκπαιδευτικές τους καταβολές, οι πρόσφυγες εκδηλώνουν ενδιαφέρον για ένα ευρύ φάσμα ψηφιακών υπηρεσιών, από την εύρεση εργασίας μέχρι την πρόσβαση σε νομικές συμβουλές. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει μια γενικότερη αναγνώριση της σημασίας των ψηφιακών εργαλείων στην καθημερινή ζωή.

Ανάγκη για υποστήριξη: Οι πρόσφυγες με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης ενδέχεται να χρειάζονται επιπλέον υποστήριξη για να μπορέσουν να αξιοποιήσουν πλήρως τις ψηφιακές

υπηρεσίες. Αυτή η υποστήριξη μπορεί να παρέχεται μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, οδηγών χρήσης ή τηλεφωνικών κέντρων.

Συμπεράσματα και προτάσεις:

Διαφοροποιημένες προσεγγίσεις: Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιαστούν με τρόπο που να καλύπτουν τις ανάγκες όλων των προσφύγων, ανεξαρτήτως επιπέδου εκπαίδευσης.

Απλότητα και σαφήνεια: Η διεπαφή των ψηφιακών υπηρεσιών πρέπει να είναι απλή και κατανοητή, αποφεύγοντας την τεχνική ορολογία.

Πολυγλωσσία: Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους αιτούντες άσυλο και δικαιούχους διεθνούς προστασίας.

Υποστήριξη: Πρέπει να παρέχεται υποστήριξη στους ωφελούμενους για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, είτε μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, είτε μέσω τηλεφωνικών κέντρων.

Συνεργασία με ΜΚΟ: Η συνεργασία με ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στον τομέα της εκπαίδευσης των προσφύγων μπορεί να συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη παροχή υποστήριξης.

Τα δεδομένα δείχνουν ότι το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει σημαντικά την ικανότητα των προσφύγων να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες. Ωστόσο, υπάρχει μια γενικότερη επιθυμία από τους ωφελούμενους να συμμετέχουν στην ψηφιακή κοινωνία. Είναι σημαντικό να σχεδιαστούν ψηφιακές υπηρεσίες που να είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις δυνατότητες όλων των προσφύγων.

Κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες: Εκτός από το επίπεδο εκπαίδευσης, άλλοι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες, όπως το εισόδημα και η πρόσβαση σε τεχνολογία, μπορεί επίσης να επηρεάσουν την ικανότητα των προσφύγων να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

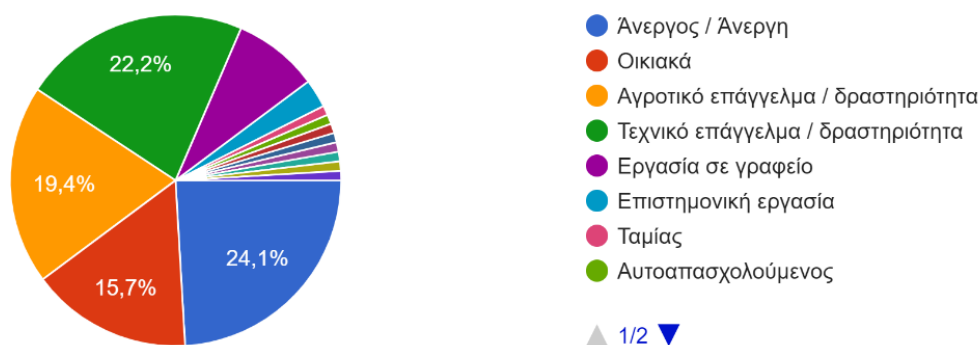
Ψυχολογικοί παράγοντες: Παραγοντες όπως το άγχος, η κατάθλιψη και η κουλτουρική προσαρμογή μπορεί επίσης να επηρεάσουν την ικανότητα των προσφύγων να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

Συνεχής εκπαίδευση: Η παροχή συνεχούς εκπαίδευσης στους πρόσφυγες είναι απαραίτητη για να τους βοηθήσει να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες.

Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη όλους τους σχετικούς παράγοντες είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και χρήσιμες για όλους τους πρόσφυγες.

Γ5. Επάγγελμα, εργασία. Ποιο ήταν το επάγγελμά σας κατά τη διάρκεια της διαμονής στη χώρα σας; Συμπληρώστε με ✓ την επιλογή σας.

108 απαντήσεις



Σχήμα 3.14

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ5

Αναφορικά με τα ασκούμενα επαγγέλματα των προσφύγων στη χώρα καταγωγής τους το

24,1% Άνεργος/Άνεργη

15,7% Οικιακά

19,4% Αγροτικό Επάγγελμα

22,2% Τεχνικό Επάγγελμα

8,3% Εργασία σε γραφείο

2,8% Επιστημονική Εργασία

Ταμίας ένα άτομο 0,9%

Βοηθός Νοσοκόμου ένα άτομο 0,9%

Νοσοκόμα ένα άτομο 0,9%

Αυτοαπασχολούμενος ένα άτομο 0,9%

Υπαίθριος Μικροπωλητής ένα άτομο 0,9%

Οικοδόμος ένα άτομο 0,9%

Τηλεφωνήτρια ένα άτομο 0,9%

Μαθητής ένα άτομο 0,9%

Από τα δεδομένα για τα επαγγέλματα των προσφύγων προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα σχετικά με τις ανάγκες τους σε ψηφιακές υπηρεσίες:

Πολυμορφία επαγγελμάτων: Οι πρόσφυγες προέρχονται από ποικίλα επαγγελματικά υπόβαθρα, από αγροτικές εργασίες μέχρι επιστημονικές. Αυτό υποδηλώνει διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες σε σχέση με τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Υψηλό ποσοστό ανέργων: Το σημαντικό ποσοστό ανέργων και ατόμων που ασχολούνται με οικιακές εργασίες υποδεικνύει την ανάγκη για υποστήριξη τους στην εύρεση εργασίας, στην εκπαίδευση, στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων και την ενσωμάτωση τους στην αγορά εργασίας.

Σχέση επαγγέλματος και ψηφιακών δεξιοτήτων: Είναι πιθανό ότι άτομα που ασκούσαν επαγγέλματα που απαιτούσαν χρήση υπολογιστή (π.χ. γραφείο, επιστημονική εργασία) να έχουν υψηλότερο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων και να εκτιμούν περισσότερο τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ανάγκη για εξειδικευμένες υπηρεσίες: Οι πρόσφυγες που ασκούσαν συγκεκριμένα επαγγέλματα (π.χ. νοσοκόμοι, τεχνικοί) ενδέχεται να χρειάζονται εξειδικευμένες πληροφορίες και υπηρεσίες σχετικές με την αναγνώριση των προσόντων τους και την επανένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Αγροτικά επαγγέλματα: Οι απασχολούμενοι στην χώρα τους σε αγροτικά επαγγέλματα χρειάζονται πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες επαγγελματικής αναβάθμισης, την πρόσβαση σε αγροτικές επιδοτήσεις και την προσαρμογή στις αγροτικές πρακτικές της νέας χώρας.

Συμπεράσματα και προτάσεις:

Εξατομικευμένες υπηρεσίες: Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες με τρόπο που να καλύπτουν τις διαφορετικές ανάγκες των δικαιούχων και αιτούντων, λαμβάνοντας υπόψη το επαγγελματικό τους υπόβαθρο.

Υποστήριξη στην αναγνώριση των προσόντων: Οι πρόσφυγες που ασκούσαν εξειδικευμένα επαγγέλματα θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες που θα τους βοηθήσουν να αναγνωρίσουν τα προσόντα τους και να ενταχθούν στην αγορά εργασίας.

Εκπαίδευση και κατάρτιση: Η παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων κατάρτισης θα βοηθήσει τους αιτούντες και δικαιούχους να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να βρουν εργασία και να ενσωματωθούν στην κοινωνία.

Υποστήριξη στην επιχειρηματικότητα: Για τους πρόσφυγες που επιθυμούν να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση, θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες και υποστήριξη σχετικά με τις διαδικασίες ίδρυσης επιχείρησης και την πρόσβαση σε χρηματοδότηση.

Πληροφορίες για την αγορά εργασίας: Οι δικαιούχοι και οι αιτούντες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την αγορά εργασίας, τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας και τις απαιτούμενες δεξιότητες.

Τα επαγγέλματα των προσφύγων παρέχουν σημαντικές ενδείξεις για τις ανάγκες τους σε ψηφιακές υπηρεσίες. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη την ποικιλία των επαγγελματικών προφίλ των προσφύγων είναι απαραίτητη για την παροχή εξατομικευμένων και αποτελεσματικών υπηρεσιών.

Επιπλέον

Γλωσσικά εμπόδια: Οι γλωσσικές διαφορές μπορεί να αποτελέσουν σημαντικό εμπόδιο για την πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες.

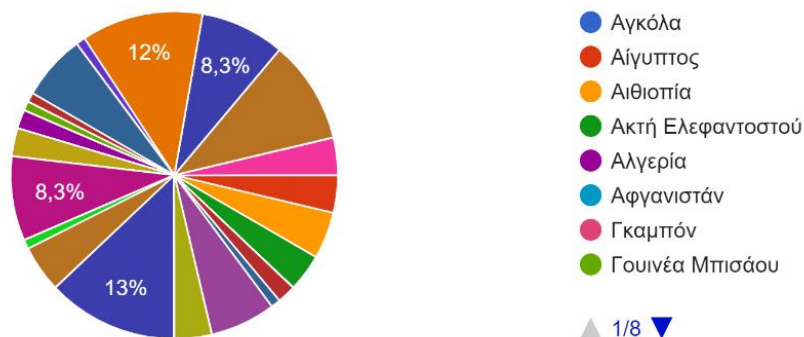
Κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες: Άλλοι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες, όπως το εισόδημα και η πρόσβαση σε τεχνολογία, μπορεί επίσης να επηρεάσουν την ικανότητα των προσφύγων να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

Ψυχολογικοί παράγοντες: Παράγοντες όπως το άγχος, η κατάθλιψη και η κουλτουρική προσαρμογή μπορεί επίσης να επηρεάσουν την ικανότητα των προσφύγων να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη όλους τους σχετικούς παράγοντες είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και χρήσιμες για όλους τους δικαιούχους και αιτούντες ασύλου.

Γ6. Σημειώστε την χώρα καταγωγής σας.

108 απαντήσεις



Σχήμα 3.15

Διαγραμματική απεικόνιση για την ερώτηση Γ6

Από τις εξηνταένα (61) χώρες του ερωτηματολογίου, οι ερωτώμενοι προέρχονταν από εικοσιμία (21) χώρες προέλευσης κυρίως της Υποσαχάριας Αφρικής και συγκεκριμένα:

Αγκόλα

Αίγυπτος 4 άτομα, 3,7%

Αιθιοπία 5 άτομα, 4,6%

Ακτή Ελεφαντοστού 4 άτομα, 3,7%

Αλγερία

Αφγανιστάν

Γκαμπόν

Γουινέα Μπισάου

Γουινέα 2 άτομα, 1,9%

Δημοκρατία της Κεντρικής Αφρικής 1 άτομο, 0,9%

Δημοκρατία του Κονγκό 7 άτομα, 6,5%

Δυτικής Σαχάρας

Ερυθραία 4 άτομα 3,7%

Ζάμπια

Ζιμπάμπουε

Ινδία

Ιράκ
Ιράν
Ισημερινή Γουϊνέα
Καμερούν 13 άτομα , 14%
Κένυα 5 άτομα 4,6%
Κομόρες Νήσοι 1 άτομο, 0,9%
Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό 9 άτομα, 8,3%
Λεσότο
Λιβερία
Μαδαγασκάρη
Μαλάουι
Μαλδίβες
Μάλι 3 άτομα 2,8%
Μαρόκο
Μαυρίκιου
Μιανμάρ.
Μοζαμβίκη
Μπαγκλαντές
Μποτσουάνα
Μπουρκίνα Φάσο 2 άτομα 1,9%
Μπουρούντι
Ναμίμπια
Νεπάλ 1 άτομο, 0,9%
Νίγηρας 1 άτομο, 0,9%
Νιγηρία 7 άτομα , 6,5%
Νότια Αφρική
Νότιο Σουδάν
Ουγκάντα
Πακιστάν 1 άτομο, 0,9%
Παλαιστίνη 13 άτομα, 12%
Πράσινο Ακρωτήριο
Ρουάντα

Σάο Τόμπε

Σεϋχέλλες

Σιέρρα Λεόνε, 9 άτομα, 8,3%

Σομαλία 11 άτομα, 10,2%

Σουαζιλάνδη

Σουδάν

Συρία 4 άτομα 3,7%

Τανζανία

Τζιμπουτί

Τόγκο

Τουρκία

Τσαντ

Τυνησία

Η κατανομή των ερωτώμενων σε χώρες της Υποσαχάριας Αφρικής και άλλων περιοχών προσφέρει πολύτιμα στοιχεία για την ανάλυση των απαντήσεών τους σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες. Μερικά από τα βασικά συμπεράσματα είναι:

Πολυπολιτισμικότητα: Η μεγάλη ποικιλία χωρών καταγωγής υποδηλώνει μια ποικιλία πολιτισμικών, κοινωνικοοικονομικών και εκπαιδευτικών πλαισίων, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ερωτώμενων σε σχέση με τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ανάγκη για εξατομικευμένες λύσεις: Λόγω των διαφορετικών πολιτισμικών και κοινωνικών πλαισίων, οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες με τρόπο που να λαμβάνουν υπόψη τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε ομάδας προσφύγων.

Επιρροή του επιπέδου ανάπτυξης: Οι χώρες καταγωγής των ερωτώμενων παρουσιάζουν διαφορετικά επίπεδα ανάπτυξης, γεγονός που επηρεάζει το επίπεδο εξοικείωσης με τις ψηφιακές τεχνολογίες και τις προσδοκίες από τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Γλωσσικά εμπόδια: Η μεγάλη γλωσσική ποικιλομορφία των ερωτώμενων υποδηλώνει την ανάγκη για πολυγλωσσικές ψηφιακές υπηρεσίες.

Πιο συγκεκριμένα:

Χώρες Υποσαχάριας Αφρικής: Η συγκέντρωση των ερωτώμενων σε χώρες της Υποσαχάριας Αφρικής υποδηλώνει ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να προσαρμοστούν

στις ιδιαίτερες ανάγκες και προκλήσεις αυτής της περιοχής, όπως η περιορισμένη πρόσβαση σε υποδομές και η χαμηλή ψηφιακή γνώση.

Άλλες χώρες: Οι ερωτώμενοι από άλλες περιοχές, όπως η Ασία και η Μέση Ανατολή, ενδέχεται να έχουν διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες, οι οποίες θα πρέπει επίσης να ληφθούν υπόψη.

Επιρροή του πολέμου και των συγκρούσεων: Οι χώρες προέλευσης πολλών ερωτώμενων έχουν βιώσει πολέμους και συγκρούσεις, γεγονός που μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην εκπαίδευση και την πρόσβαση σε τεχνολογία.

Κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες: Το επίπεδο ανάπτυξης των χωρών καταγωγής μπορεί να επηρεάσει το επίπεδο ζωής των ερωτώμενων και κατά συνέπεια τις ανάγκες τους σε ψηφιακές υπηρεσίες.

Συμπεράσματα και Προτάσεις:

Πολυγλωσσικές υπηρεσίες: Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους χρήστες.

Εξατομικευμένες υπηρεσίες: Οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσαρμόζονται στις συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις κάθε χρήστη, λαμβάνοντας υπόψη τη χώρα προέλευσης, το εκπαιδευτικό επίπεδο και άλλους σχετικούς παράγοντες.

Εκπαίδευση: Η παροχή εκπαίδευσης στις ψηφιακές δεξιότητες είναι απαραίτητη, ιδιαίτερα για τους πρόσφυγες που προέρχονται από χώρες με χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης.

Συνεργασία με τοπικές κοινότητες: Η συνεργασία με τοπικές κοινότητες και οργανώσεις μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των προσφύγων και στην παροχή πιο αποτελεσματικών υπηρεσιών.

Συνεχής αξιολόγηση: Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά για να διασφαλιστεί ότι ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών και να προσαρμόζονται ανάλογα.

Συνοπτικά:

Η ποικιλία των χωρών καταγωγής των ερωτώμενων υπογραμμίζει την ανάγκη για μια πολυεπίπεδη και εξατομικευμένη προσέγγιση στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Μια τέτοια προσέγγιση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις πολιτισμικές, κοινωνικοοικονομικές και εκπαιδευτικές διαφορές μεταξύ των διαφόρων ομάδων προσφύγων.

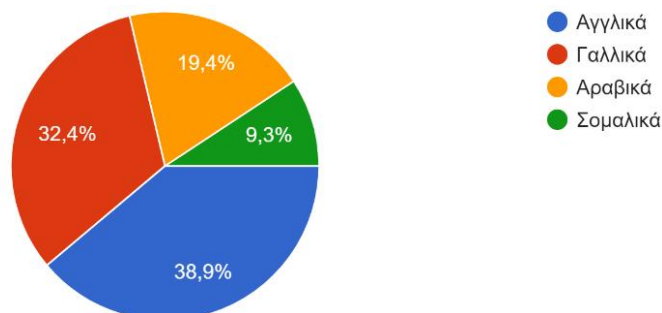
Επιπλέον παρατηρήσεις:

Ψυχολογικοί παράγοντες: Οι εμπειρίες που έχουν βιώσει οι πρόσφυγες στις χώρες καταγωγής τους, όπως πολέμους και συγκρούσεις, μπορεί να επηρεάσουν την ψυχολογική τους κατάσταση και την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

Κοινωνικές προκαταλήψεις: Κοινωνικές προκαταλήψεις και διακρίσεις μπορεί να αποτελέσουν εμπόδιο στην πρόσβαση των προσφύγων σε ψηφιακές υπηρεσίες.

Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη όλους τους σχετικούς παράγοντες είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και χρήσιμες για όλους τους πρόσφυγες, ανεξαρτήτως της χώρας προέλευσης.

Γλώσσα ερωτηματολογίου
108 απαντήσεις



Σχήμα 3.16

Διάγραμμα πίτας προσδιορισμού γλώσσας ερωτηματολογίου

Αγγλικά 38,9% , σαρανταδύο (42) άτομα

Γαλλικά 32,4% , τριανταπέντε (35) άτομα

Αραβικά 19,4% , εικοσιένα (21) άτομα

Σομαλικά 9,3% , δέκα (10) άτομα

Συμπεράσματα – Προτάσεις

Πολιτικές για τη βελτίωση της κατάστασης των προσφύγων μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ

Η ψηφιακή διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ προσφέρουν ένα τεράστιο δυναμικό για την βελτίωση της ζωής των προσφύγων και των αιτούντων διεθνή προστασία. Μέσω της

αξιοποίησης ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών, μπορούμε να καταστήσουμε τις διαδικασίες πιο αποτελεσματικές, διαφανείς και προσβάσιμες, ενώ παράλληλα μπορούμε να ενισχύσουμε την αυτονομία και την κοινωνική ένταξη των προσφύγων.

Πιο συγκεκριμένα, κάποιες πολιτικές που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν είναι:

1. Ψηφιακές πλατφόρμες για την υποβολή και επεξεργασία αιτήσεων ασύλου:

Ενιαία ψηφιακή πύλη: Δημιουργία μιας ενιαίας, εύχρηστης πλατφόρμας για την υποβολή αιτήσεων ασύλου, την παρακολούθηση της διαδικασίας και την επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές.

Πολυγλωσσική υποστήριξη: Παροχή της πλατφόρμας σε πολλές γλώσσες για να διευκολυνθεί η πρόσβαση όλων των αιτούντων.

Αυτοματοποίηση διαδικασιών: Χρήση αλγορίθμων για την αυτόματη επεξεργασία των αιτήσεων και την ταχύτερη έκδοση αποφάσεων.

2. Ψηφιακές υπηρεσίες για την καθημερινή ζωή:

Ψηφιακές πληρωμές: Ενθάρρυνση της χρήσης ψηφιακών πληρωμών για να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες και να μειωθεί η εξάρτηση από μετρητά.

Ψηφιακές πλατφόρμες για την εύρεση στέγης και εργασίας: Δημιουργία πλατφορμών που θα συνδέουν τους πρόσφυγες με διαθέσιμες θέσεις εργασίας και στέγης.

3. Εκπαίδευση και κατάρτιση στις ψηφιακές δεξιότητες:

Προγράμματα κατάρτισης: Παροχή δωρεάν προγραμμάτων κατάρτισης στις ψηφιακές δεξιότητες για να βοηθήσουν τους πρόσφυγες να ενταχθούν στην ψηφιακή εποχή.

Δημιουργία ψηφιακών κέντρων: Στήσιμο ψηφιακών κέντρων όπου οι πρόσφυγες θα μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπολογιστές και στο διαδίκτυο, καθώς και να λάβουν υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό.

4. Προστασία των προσωπικών δεδομένων:

Ενίσχυση της ασφάλειας των ψηφιακών συστημάτων: Εφαρμογή αυστηρών μέτρων ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των προσφύγων.

Διαφάνεια: Παροχή πληροφοριών στους πρόσφυγες σχετικά με τον τρόπο που χρησιμοποιούνται τα προσωπικά τους δεδομένα.

Οφέλη από την εφαρμογή αυτών των πολιτικών.

Επιτάχυνση των διαδικασιών: Απλοποίηση και επιτάχυνση των διαδικασιών ασύλου, μειώνοντας την αναμονή και την αβεβαιότητα.

Αυτονομία: Ενίσχυση της αυτονομίας των προσφύγων μέσω της παροχής εργαλείων που τους επιτρέπουν να διαχειριστούν την καθημερινή τους ζωή.

Ενσωμάτωση: Διευκόλυνση της κοινωνικής ένταξης των προσφύγων μέσω της πρόσβασης σε υπηρεσίες και ευκαιρίες.

Αποτελεσματικότητα: Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πρόσφυγες.

Μείωση του κόστους: Μείωση του κόστους λειτουργίας των υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης και της χρήσης ψηφιακών εργαλείων.

Συμπερασματικά η ψηφιακή διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ, μπορούν να αποτελέσουν ένα ισχυρό εργαλείο για την υποστήριξη των προσφύγων και την δημιουργία μιας πιο δίκαιης και συμπεριληπτικής κοινωνίας.

3.5 Συνολικά Συμπεράσματα, Προτάσεις και Πολιτικές για τη Βελτίωση της Κατάστασης των Προσφύγων μέσω των Ψηφιακών Υπηρεσιών

Από την ανάλυση των δεδομένων που παρουσιάστηκαν προκύπτουν τα ακόλουθα συμπεράσματα, προτάσεις και πολιτικές για τη βελτίωση της κατάστασης των προσφύγων μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ:

Συνοπτικά Συμπεράσματα:

Πολυμορφία αναγκών: Οι πρόσφυγες προέρχονται από ποικίλα πολιτισμικά, κοινωνικοοικονομικά και εκπαιδευτικά υπόβαθρα, γεγονός που δημιουργεί διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες σε σχέση με τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Σημαντικός ρόλος της εκπαίδευσης: Το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει σημαντικά την ικανότητα των προσφύγων να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ανάγκη για εξατομικευμένες λύσεις: Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να προσαρμόζονται στις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε ομάδας προσφύγων, λαμβάνοντας υπόψη τη χώρα προέλευσης, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το επάγγελμα και άλλους σχετικούς παράγοντες.

Γλωσσικά εμπόδια: Η γλωσσική ποικιλομορφία των προσφύγων υποδηλώνει την ανάγκη για πολυγλωσσικές ψηφιακές υπηρεσίες.

Συγκρουσιακά υπόβαθρα: Πολλοί πρόσφυγες προέρχονται από χώρες που έχουν βιώσει συγκρούσεις, βία και άλλες σοβαρές τραυματικές καταστάσεις, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει την ψυχολογική τους κατάσταση και την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες.

Προτάσεις

Ανάπτυξη ολοκληρωμένης πλατφόρμας: Δημιουργία μιας κεντρικής, πολυγλωσσικής πλατφόρμας που θα παρέχει στους πρόσφυγες πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και υπηρεσίες.

Εξατομικευμένες υπηρεσίες: Ανάπτυξη αλγορίθμων που θα επιτρέπουν την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών, βάσει των αναγκών και των προτιμήσεων κάθε χρήστη.

Εκπαίδευση στις ψηφιακές δεξιότητες: Παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των προσφύγων, προσαρμοσμένων στα διάφορα επίπεδα εκπαίδευσης και γνώσεων.

Υποστήριξη σε πολλές γλώσσες: Μετάφραση όλων των πληροφοριών και των υπηρεσιών σε πολλές γλώσσες, ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους πρόσφυγες.

Συνεργασία με τοπικές κοινότητες: Συνεργασία με τοπικές κοινότητες και οργανώσεις για την προώθηση των ψηφιακών υπηρεσιών και την παροχή υποστήριξης στους πρόσφυγες.

Προστασία προσωπικών δεδομένων: Διασφάλιση της ασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των προσφύγων.

Αξιολόγηση και βελτίωση: Συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών και προσαρμογή τους στις ανάγκες των χρηστών.

Πολιτικές

Εθνική στρατηγική για την ψηφιακή ένταξη των προσφύγων: Δημιουργία μιας εθνικής στρατηγικής που θα ορίζει τους στόχους, τις προτεραιότητες και τις δράσεις για την ψηφιακή ένταξη των προσφύγων.

Συνεργασία μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών: Συντονισμός των προσπαθειών των διαφόρων κυβερνητικών υπηρεσιών για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στους πρόσφυγες.

Συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα: Συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα για την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών λύσεων.

Επένδυση σε υποδομές: Επένδυση σε υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών για να διασφαλιστεί η πρόσβαση των προσφύγων στο διαδίκτυο.

Διεθνής συνεργασία: Ανταλλαγή καλών πρακτικών και συνεργασία με άλλες χώρες που αντιμετωπίζουν παρόμοιες προκλήσεις.

Συνολικά, η ψηφιακή διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει ένα ισχυρό εργαλείο για την ενσωμάτωση των προσφύγων στην κοινωνία και την οικονομία. Μέσω της παροχής εξατομικευμένων, πολυγλωσσικών και εύχρηστων ψηφιακών υπηρεσιών, μπορούμε να βοηθήσουμε τους αιτούντες και τους δικαιούχους διεθνούς προστασίας να βρουν εργασία, να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης και να συμμετάσχουν πλήρως στην κοινωνία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτηματολόγιο έρευνας στα ελληνικά



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Έρευνα

Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Ευάλωτες Ομάδες

Το ερωτηματολόγιο διανέμεται με σκοπό τη συλλογή δεδομένων για την εκπόνηση έρευνας στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος με τίτλο «Εφαρμοσμένη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Η παρούσα έρευνα εστιάζει στους **Αιτούντες Άσυλο και Δικαιούχους Διεθνούς Προστασίας** και θα βοηθήσει στον προσδιορισμό των βασικών αναγκών τους σε σχέση με την Ψηφιακή Διακυβέρνηση.

Παρακαλούμε για την συγκατάθεσή σας και την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν περιέχει προσωπικά στοιχεία. Τα στοιχεία που θα καταγραφούν είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της μελέτης.

Ενότητα Α. Γνώσεις και δεξιότητες χειρισμού υπολογιστών

A1. Ηλεκτρονικά μέσα που διαθέτετε για την επικοινωνία σας:

Συμπληρώστε επιλέγοντας με \surd τι από τα παρακάτω διαθέτετε σήμερα για την επικοινωνία σας. Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές.

- Smartphone
- Υπολογιστή ή Laptop με σύνδεση internet
- E-mail
- Λογαριασμό σε μέσα κοινωνικής Δικτύωσης (Messenger, Facebook, Instagram, Viber, Whatch up, Tik tok)

A2. Βαθμός γνώσεων πληροφορικής

Παρακαλώ συμπληρώστε σε ποιο βαθμό γνωρίζετε και μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις παρακάτω υπηρεσίες. Συμπληρώστε με \surd την επιλογή σας.

	καθόλου	λίγο	αρκετά	πολύ
Περιήγηση και αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο/internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας και υποβολή (πχ. ηλεκτρονική αίτηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Σύνταξη και επεξεργασία κειμένου (πχ. πρόγραμμα Word)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λήψη και αποθήκευση αρχείων από το διαδίκτυο (<i>download, save as, κ.α.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρήση Smartphone για τηλεφωνική επικοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail: Ανάγνωση και αποστολή μηνυμάτων, επισύναψη αρχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ηλεκτρονική επικοινωνία με Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αναγνώριση και σάρωση Κωδικού QR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρήση Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρήση Instagram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρήση Tik tok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gov.gr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ενότητα Β. Γνώση και χρήση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης

B1. Γνώση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης

Γνωρίζετε ότι υπάρχουν σελίδες στο Διαδίκτυο, λογαριασμοί στα social media κλπ που μπορούν να σας βοηθήσουν και να σας υποστηρίξουν στο πρόβλημα της αίτησης σας για άσυλο;

Συμπληρώστε με \surd την επιλογή σας.

- OXI, δεν γνωρίζω ότι υπάρχουν
- NAI, έχω ακούσει για πηγές που προέρχονται από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- NAI, έχω ακούσει για πηγές που προέρχονται από τις Ελληνικές Αρχές.

B2. Χρήση υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης

Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει πηγές στο Internet που σας έχουν βοηθήσει ή σας έχουν υποστηρίξει σε ζητήματα σχετικά με το αίτημα διεθνούς προστασίας σας στην Υπηρεσία Ασύλου;

Συμπληρώστε με \surd την επιλογή σας.

- OXI, δεν έχω χρησιμοποιήσει
- NAI, έχω χρησιμοποιήσει,
- NAI, έχουν χρησιμοποιήσει άλλοι για μένα (δικηγόρος, ΜΚΟ, άλλος Έλληνας πολίτης, άλλος)

Αν απαντήσατε OXI, προχωρήστε στην ερώτηση Β6.

Αν έχετε απαντήσει NAI, συνεχίστε με τις ακόλουθες ερωτήσεις.

B3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε.

Ποια ηλεκτρονική υπηρεσία έχετε χρησιμοποιήσει; Συμπληρώστε με \surd τις επιλογές σας.

- Ιστοσελίδα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (<https://migration.gov.gr/applications/>) όπου μπορείτε να κλείσετε ραντεβού 1^{ης} ή 2^{ης} καταγραφής.
- Ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου (<https://migration.gov.gr/gas/plirofories-se-18-glosses/>) στην οποία αναφέρεται ολόκληρη η διαδικασία του Ασύλου στην γλώσσα σας.
- Ιστοσελίδα του Ελληνικού κράτους (<https://www.gov.gr/>)
- Κοινότητα Viber του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου για ενημέρωση
- Ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου (<https://applications.migration.gov.gr/ypiresies-asylou/>) όπου μπορείτε να καταθέσετε αιτήσεις (για παράδειγμα αλλαγή των στοιχείων επικοινωνίας σας ή αλλαγή των στοιχείων της ταυτότητάς σας κλπ)
- Ιστοσελίδα στο Facebook του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου [Migration Greece info](#), όπου υπάρχουν ενημερώσεις από το Υπουργείο.
- Ιστοσελίδα / Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης που ανήκουν σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και Διεθνείς Οργανισμούς.

B3. Συχνότητα Χρήσης.

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παραπάνω υπηρεσίες;

- Σπάνια
- Μερικές φορές
- Συχνά
- Πολύ Συχνά

B4. Βαθμός Χρησιμότητας.

Πόσο σας βοήθησαν οι υπηρεσίες αυτές;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

B5. Δυσκολίες, εμπόδια.

Ποιες δυσκολίες συναντήσατε στη χρήση των υπηρεσιών αυτών; *Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές.* Συμπληρώστε με ✓ τις επιλογές σας.

- Δεν ήταν στη γλώσσα μου,
- Δεν έβρισκα τις πληροφορίες που έψαχνα
- Δεν ήταν κατανοητές οι πληροφορίες,
- Οι πληροφορίες δεν ήταν πλήρεις και όσο αναλυτικές χρειαζόταν
- Οι ιστοσελίδες δεν ήταν εύκολες στο χειρισμό
- Οι ιστοσελίδες δεν άνοιγαν σωστά από το κινητό
- Οι ιστοσελίδες είχαν αργή απόκριση σε χαμηλές ταχύτητες σύνδεσης στο internet
- Δεν ήξερα πού να ψάξω

B6. Νέες Υπηρεσίες

Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα θεωρούσατε χρήσιμες και σε ποια μορφή να παρέχονται; *Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια επιλογές.* Συμπληρώστε με ✓ τις επιλογές σας.

	Μορφή Ιστοσελίδας/(site)	Μορφή Μέσω Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media πχ. Facebook)	Παροχή με e-mail
Μία ιστοσελίδα στην οποία θα ήταν συγκεντρωμένη όλη η πληροφορία που χρειάζομαι.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ψηφιακός βοηθός μέσα στην ιστοσελίδα στην γλώσσα μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ελληνική και Διεθνής Νομοθεσία για ζητήματα Διεθνούς Προστασίας στην γλώσσα μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ψηφιακή ενημέρωση για κάθε δικαίωμα και υποχρέωσή μου στην Ελλάδα στην γλώσσα μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα εύρεσης ή ενοικίασης κατοικίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληροφόρηση για δικαίωμα λήψης επιδομάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα εύρεσης εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα ανοίγματος τραπεζικού λογαριασμού και χρηματικών συναλλαγών με την χώρα καταγωγής μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πρόσβαση στον προσωπικό μου φάκελο που διατηρεί το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου και παρακολούθηση της πορείας της υπόθεσής μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για φορείς εκμάθησης ελληνικής γλώσσας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για φορείς εκμάθησης Τεχνολογιών Πληροφορικής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα εγγραφής των τέκνων μου στο σχολείο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα ιατρικού ραντεβού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα δωρεάν νομικής εκπροσώπησης (δικηγόρος)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για το αρμόδιο Γραφείο Ασύλου για την υπόθεση μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για τις προϋποθέσεις εισόδου στην Ελλάδα της οικογένειάς μου από την χώρα καταγωγής μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για την δυνατότητα επιστροφής στη χώρα καταγωγής μου μέσω χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων από τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης ή την FRONTEX.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση για αρμόδια δημόσια Υπηρεσία ανάλογα με τις ανάγκες μου (Ασφαλιστικός Φορέας, Εφορία κλπ) και τρόπο επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ενότητα Γ. Ατομικά στοιχεία

Γ1. Φύλο : Άνδρας Γυναίκα Δεν απαντώ

Γ2. Ηλικία : 18-30 30-40 40-50 50+

Γ3. Ποιο το νομικό καθεστώς σας στην Ελλάδα

- Αιτών άσυλο Αναγνωρισμένος πρόσφυγας

Γ4. Πόσα έτη έχετε φοιτήσει σε σχολείο στην χώρα σας;

- 0 1-6 7-12 12+

Γ5. Επάγγελμα, εργασία.

Ποιο ήταν το επάγγελμά σας κατά τη διάρκεια της διαμονής στη χώρα σας;

Συμπληρώστε με ✓ την επιλογή σας.

Ανεργος / Ανεργη	<input type="checkbox"/>
Οικιακά	<input type="checkbox"/>
Αγροτικό επάγγελμα / δραστηριότητα	<input type="checkbox"/>
Τεχνικό επάγγελμα / δραστηριότητα	<input type="checkbox"/>
Εργασία σε γραφείο	<input type="checkbox"/>
Επιστημονική εργασία	<input type="checkbox"/>
Άλλο, προσδιορίστε :	

Γ6. Κυκλώστε την χώρα καταγωγής σας.

Αγκόλα, Αίγυπτος, Αιθιοπία, Ακτή Ελεφαντοστού, Αλγερία, Αφγανιστάν, Γκαμπόν, Γουινέα Μπισάου, Γουινέα, Δημοκρατία της Κεντρικής Αφρικής, Δημοκρατία του Κονγκό, Δυτική Σαχάρα, Ερυθραία, Ζάμπια, Ζιμπάμπουε, Ινδία, Ιράκ, Ιράν, Ισημερινή Γουινέα, Καμερούν, Κένυα, Κομόρες Νήσοι, Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό, Λεσότο, Λιβερία, Μαδαγασκάρη, Μαλάουι, Μαλδίβες, Μάλι, Μαρόκο, Μαυρίκιου, Μιανμάρ, Μοζαμβίκη, Μπαγκλαντές, Μποτσουάνα, Μπουρκίνα Φάσο, Μπουρούντι, Ναμίμπια, Νεπάλ, Νίγηρας, Νιγηρία, Νότια Αφρική, Νότιο Σουδάν, Ουγκάντα, Πακιστάν, Παλαιστίνη, Πράσινο Ακρωτήριο, Ρουάντα, Σάο Τόμε, Σεϋχέλλες, Σιέρα Λεόνε, Σομαλία, Σουαζιλάνδη, Σουδάν, Συρία, Τανζανία, Τζιμπουτί, Τόγκο, Τουρκία Τσαντ, Τυνησία.

Σας ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας.

Ημερομηνία/...../2024

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται - με μπλε χρώμα - τα 107 μέλη της ExCom που υπήρχαν μέχρι το τέλος του 2022, καθώς και τα κράτη μέλη της Σύμβασης του 1951 για το Καθεστώς των Προσφύγων και του Πρωτοκόλλου της του 1967, της Σύμβασης του 1954 για το Καθεστώς των Ανιθαγενών και της Σύμβασης του 1961 για τη Μείωση της Ανιθαγένειας.

Μέλη της εκτελεστικής επιτροπής της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (ExCom) και κράτη μέλη των συμβάσεων για τους Πρόσφυγες και τους ανιθαγενής.

	Convention relating to the Status of Refugees and its Protocol		Conventions on the Status of Stateless Persons and the Reduction of Statelessness	
	1951	1967	1954	1961
ExCom members (in blue) and other States parties to the Conventions				
Afghanistan	2005	2005		
Albania	1992	1992	2003	2003
Algeria	1963	1967	1964	
Angola	1981	1981	2019	2019
Antigua and Barbuda	1995	1995	1988	
Argentina	1961	1967	1972	2014
Armenia	1993	1993	1994	1994
Australia	1954	1973	1973	1973
Austria	1954	1973	2008	1972
Azerbaijan	1993	1993	1996	1996
Bahamas (the)	1993	1993		
Bangladesh				
Barbados			1972	
Belarus	2001	2001		
Belgium	1953	1969	1960	2014
Belize	1990	1990	2006	2015
Benin	1962	1970	2011	2011
Bolivia (Plurinational State of)	1982	1982	1983	1983
Bosnia and Herzegovina	1993	1993	1993	1996
Botswana	1969	1969	1969	
Brazil	1960	1972	1996	2007
Bulgaria	1993	1993	2012	2012
Burkina Faso	1980	1980	2012	2017
Burundi	1963	1971		
Cabo Verde		1987		
Cambodia	1992	1992		
Cameroon	1961	1967		
Canada		1969		1978
Central African Republic (the)		1962		
Chad		1981	1999	1999
Chile		1972	2018	2018
China		1982		
Colombia		1961	2019	2014
Congo		1962		
Costa Rica		1978	1977	1977
Côte d'Ivoire		1961	2013	2013
Croatia		1992	1992	2011
Cyprus		1963		
Czechia		1993	2004	2001
Dem. Rep. of the Congo		1965		
Denmark		1952	1956	1977
Djibouti		1977		
Dominica		1994		
Dominican Republic		1978		
Ecuador		1955	1970	2012
Egypt		1981		
El Salvador		1983	2015	
Equatorial Guinea		1986		
Estonia		1997		
Eswatini		2000	1999	1999
Ethiopia		1969		
Fiji		1972	1972	
Finland		1968	1968	2008
France		1954	1960	

	1951	1967	1954	1961
Gabon	1964	1973		
Gambia	1966	1967	2014	2014
Georgia	1999	1999	2011	2014
Germany	1953	1969	1976	1977
Ghana	1963	1968		
Greece	1960	1968	1975	
Guatemala	1983	1983	2000	2001
Guinea	1965	1968	1962	2014
Guinea-Bissau	1976	1976	2016	2016
Haiti	1984	1984	2018	2018
Holy See	1956	1967		
Honduras	1992	1992	2012	2012
Hungary	1989	1989	2001	2009
Iceland	1955	1968	2021	2021
India				
Iran (Islamic Republic of)	1976	1976		
Ireland	1956	1968	1962	1973
Israel	1954	1968	1958	
Italy	1954	1972	1962	2015
Jamaica	1964	1980		2013
Japan	1981	1982		
Jordan				
Kazakhstan	1999	1999		
Kenya	1966	1981		
Kiribati			1983	1983
Kyrgyzstan	1996	1996		
Latvia	1997	1997	1999	1992
Lebanon				
Lesotho	1981	1981	1974	2004
Liberia	1964	1980	1964	2004
Libya			1989	1989
Liechtenstein	1957	1968	2009	2009
Lithuania	1997	1997	2000	2013
Luxembourg	1953	1971	1960	2017
Madagascar	1967			
Malawi	1987	1987	2009	
Mali	1973	1973	2016	2016
Malta	1971	1971	2019	
Mauritania	1987	1987		
Mexico	2000	2000	2000	
Monaco	1954	2010		
Montenegro	2006	2006	2006	2013
Morocco	1956	1971		
Mozambique	1983	1989	2014	2014
Namibia	1995	1995		
Nauru	2011	2011		
Netherlands (Kingdom of the)	1956	1968	1962	1985
New Zealand	1960	1973		2006
Nicaragua	1980	1980	2013	2013
Niger	1961	1970	2014	1985
Nigeria	1967	1968	2011	2011
North Macedonia	1994	1994	1994	2020
Norway	1953	1967	1956	1971
Pakistan				
Panama	1978	1978	2011	2011
Papua New Guinea	1986	1986		

	1951	1967	1954	1961
Paraguay	1970	1970	2014	2012
Peru	1964	1983	2014	2014
Philippines	1981	1981	2011	2022
Poland	1991	1991		
Portugal	1960	1976	2012	2012
Republic of Korea	1992	1992	1962	
Republic of Moldova	2002	2002	2012	2012
Romania	1991	1991	2006	2006
Russian Federation	1993	1993		
Rwanda	1980	1980	2006	2006
Saint Kitts and Nevis	2002			
Saint Vincent and the Grenadines	1993	2003	1999	
Samoa	1988	1994		
Sao Tome and Principe	1978	1978		
Senegal	1963	1967	2005	2005
Serbia	2001	2001	2001	2011
Seychelles	1980	1980		
Sierra Leone	1981	1981	2016	2016
Slovakia	1993	1993	2000	2000
Slovenia	1992	1992	1992	
Solomon Islands	1995	1995		
Somalia	1978	1978		
South Africa	1996	1996		
South Sudan	2018	2018		
Spain	1978	1978	1997	2018
Sudan	1974	1974		
Suriname	1978	1978		
Sweden	1954	1967	1965	1969
Switzerland	1955	1968	1972	
Tajikistan	1993	1993		
Thailand				
Timor-Leste	2003	2003		
Togo	1962	1969	2021	2021
Trinidad and Tobago	2000	2000	1966	
Tunisia	1957	1968	1969	2000
Türkiye	1962	1968	2015	
Turkmenistan	1998	1998	2011	2012
Tuvalu	1986	1986		
Uganda	1976	1976	1965	
Ukraine	2002	2002	2013	2013
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	1954	1968	1959	1966
United Republic of Tanzania	1964	1968		
United States of America		1968		
Uruguay	1970	1970	2004	2001
Venezuela (Bolivarian Republic of)		1986		
Yemen	1980	1980		
Zambia	1969	1969	1974	
Zimbabwe	1981	1981	1998	
Total Parties	146	147	96	78

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Απίστουλας Δ. και Νίκου, Δ. (2021). Η έννοια της ευαλωτότητας και η τυποποίηση των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού στο ελληνικό σύστημα κοινωνικής πρόνοιας. *Κοινωνική Πολιτική*, 15, 68-91. Διαθέσιμο σε: <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/eeekp/article/view/29092>

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Για μια ευρωπαϊκή οδηγία-πλαίσιο για το ελάχιστο εισόδημα». Διαθέσιμο σε: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018IE2210>

Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Δεξιοτήτων: <https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>

Επικαιροποιημένο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων (DigComp): <https://www.nationalcoalition.gov.gr/skills-intelligence/epikairopoiimeno-eyropaiko-plaisio/>

Ν. 4727/23-09-2020, ΦΕΚ 184 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.» Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Διαθέσιμο σε: <https://collab.lawspot.gr/sites/default/files/mashup/feka/2020/fek-184-2020.pdf>

Νόμος 4430/2016 «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 205, διαθέσιμο σε: <https://www.taxheaven.gr/law/4430/2016>

Νόμος 4019/2011, ΦΕΚ Α' 216/30.9.2011 «Κοινωνική Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις». Διαθέσιμο σε: <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/63473/nomos-4019-2011>

Ν. 4939/2022, ΦΕΚ Α' 111/10.06.2022 «Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών». Διαθέσιμο σε: <https://www.taxheaven.gr/law/4939/2022>

ΟΔΗΓΙΑ 2004/83/ΕΚ του Συμβουλίου όπως υπογράφηκε και δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης την 29/04/2004 «για την θέσπιση των ελάχιστων απαιτήσεων για την αναγνώριση και το καθεστώς των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως προσφύγων ή ως προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας για άλλους λόγους». Διαθέσιμο σε: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32004L0083>

Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Διαθέσιμο σε: https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf

Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης (2021). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: στη μετα-κορωνοϊό εποχή. Διαθέσιμο σε: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf

Σύμβαση του 1951 για το καθεστώς των προσφύγων. Διαθέσιμο σε: <https://www.unhcr.org/gr/wp-content/uploads/sites/10/2018/01/04-symvasiprotokollo.pdf>

Σύνταγμα της Ελλάδας, Συνταγματική Αναθεώρηση 2008, διάταξη αρθ. 5^Α παρ. 2, Δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Διαθέσιμο σε: https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. Διαθέσιμο σε: <https://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf>

Υπουργική Απόφαση Υπουργού Επικρατείας Αριθμ. 120301 ΕΞ 2021, ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021 «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού». Διαθέσιμο σε: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/upourgike-apophase-120301-eks-2021.html>

Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2022 με θέμα το ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές διαφορές που δημιουργεί η ψηφιοποίηση. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0438_EL.html

Ξένη

Albertson Fineman, M. (2017). Vulnerability and inevitable inequality. *Oslo Law Review*, 4(3), 133-149. Διαθέσιμο σε: <https://www.idunn.no/doi/full/10.18261/issn.2387-3299-2017-03-02>

Asmar A, Mariën I, Van Audenhove L (2020a) A qualitative analysis of the development of digital autonomy beyond the life course perspective. Report, Vrije Universiteit Brussel, Brussel, October.

Asmar A, Van Audenhove L, Mariën I (2020b) Social support of digital inclusion: towards a typology of social support patterns. *Social Inclusion* 8(2): 138–150. Διαθέσιμο σε: <https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/2627>

Attewell, P. (2001). Comment: The first and second digital divides. *Sociology of education*, 74(3), 252-259. Διαθέσιμο σε: <https://www.jstor.org/stable/2673277>

Byrne, D. (2005). *Social exclusion*. McGraw-Hill Education (UK). Διαθέσιμο σε: https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=Rao4Flw1kgkC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Social+Exclusion&ots=dWOvQXDqG0&sig=kC6Iuz986fh6NWtBOH-Gv diDy4&redir_esc=y#v=onepage&q=Social%20Exclusion&f=false

Deursen, A. V., & Van Dijk, J. A. (2010). Measuring internet skills. *International journal of human-computer interaction*, 26(10), 891-916. Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1080/10447318.2010.496338>

Digital Poverty Alliance. (2023). The Learning Foundation. <https://digitalpovertyalliance.org>.

DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). From unequal access to differentiated use: A literature review and agenda for research on digital inequality. *Social inequality*, 1, 355-400. Διαθέσιμο σε: https://digitalinclusion.typepad.com/digital_inclusion/documentos/revdimaggio.pdf

European Union Agency for Asylum (EUAA), Asylum Report 2024, Παράρτημα Α1 και Α3 Page 310 - 312: <https://euaa.europa.eu/publications/asylum-report-2024>

European Commission: Πρόγραμμα «Horizon Europe». Διαθέσιμο σε: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe_en

European Union, Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιότητων https://year-of-skills.europa.eu/about_en

European Commission: Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030. Διαθέσιμο σε: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el

European Commission, Έκθεση με τίτλο «Access to essential services: key challenges for the most vulnerable» που δημοσιεύτηκε στο διαδίκτυο 28/06/2023. Διαθέσιμο σε: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=10595#navItem-1>

European Commission: Ελλάδα 2024 Έκθεση ανά χώρα για την ψηφιακή δεκαετία. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/factpages/greece-2024-digital-decade-country-report>

European Commission: Δράσεις ΕΕ για Ψηφιακή Ένταξη. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/digital-inclusion>

European Commission: Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>

European Commission: Ψηφιακή μάθηση και ΤΠΕ στην εκπαίδευση. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-learning>

European Commission: Καταπολέμηση των γλωσσικών φραγμών. Διαθέσιμο σε: <https://language-tools.ec.europa.eu/> και <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/language-technologies>

European Commission: Δημιουργία σημείων ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο. Διαθέσιμο σε: <https://wifi4eu.ec.europa.eu/#/home>

European Social Fund Plus (ΕΚΤ): <https://european-social-fund-plus.ec.europa.eu/en/transnational-cooperation-platform>

European Union: Οικονομική χρηματοδότηση για βασικές υπηρεσίες μέσω των διαφόρων ταμείων της (European Social Funds+ <https://european-social-fund-plus.ec.europa.eu/en>, European Regional Development Fund https://ec.europa.eu/regional_policy/funding/erdf_en, Recovery Resilience Facility https://commission.europa.eu/business-economy-euro/economic-recovery/recovery-and-resilience-facility_en)

European Commission: Ευρωπαϊκή Διακήρυξη για τα Ψηφιακά δικαιώματα και τις Ψηφιακές Αρχές. Κεφάλαιο II — Αλληλεγγύη και ένταξη. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/european-declaration-digital-rights-and-principles>

European Union. Συμβούλιο Οικονομικών Δημοσιονομικών Θεμάτων (Ecofin), Εθνικό Σχέδιο Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας: Ελλάδα 2.0 (2021). Διαθέσιμο σε: https://greece20.gov.gr/wp-content/uploads/2021/07/NRRP_Greece_2_0_English.pdf

Fineman, M. A. (2018-2019). Vulnerability and social justice. Val. UL Rev., 53, 341. Διαθέσιμο σε: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/valur53&div=15&id=&page=>

Gilbert, M. (2010). Theorizing digital and urban inequalities: Critical geographies of ‘race’, gender and technological capital. *Information, communication & society*, 13(7), 1000-1018. Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2010.499954>

Haddon L (2000) Social exclusion and information and communication technologies: lessons from the studies of single parents and the young elderly. *New Media & Society* 2(4): 387–406. Διαθέσιμο σε: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461444800002004001>

Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426. Διαθέσιμο σε: <https://academic.oup.com/ct/article-abstract/22/4/403/4085730?login=false>

Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New media & society*, 19(8), 1253-1270. Διαθέσιμο σε: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461444816634676>

Kuran, C. H. A., Morsut, C., Kruke, B. I., Krüger, M., Segnestam, L., Orru, K., ... & Torpan, S. (2020). Vulnerability and vulnerable groups from an intersectionality perspective. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 50, 101826. Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101826>

Levitas, R. (2005). *The inclusive society?: social exclusion and New Labour*. Springer. Διαθέσιμο σε: https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=65-JDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Inclusive+Society%3F+Social+Exclusion+and+New+Labour&ots=TaOf4GM-zi&sig=Bhql_LCn3jZU_XUCVf2VMwiBwVE&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Inclusive%20Society%3F%20Social%20Exclusion%20and%20New%20Labour&f=false

Levitas R, Pantazis C, Fahmy E, *et al.* (2007) Levitas, R. (2007). The Multi-Dimensional Analysis of Social Exclusion. *Bristol Institute for Public Affairs*.

Mariën I (2016) De Dichotomie van de Digitale Kloof Doorprikt: Een Onderzoek naar de Oorzaken van Digitale Uitsluiting en naar Strategieën voor een Duurzaam e-Inclusie Beleid. PhD Thesis, Vrije Universiteit Brussel, Brussel.

Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social inclusion*, 8(2), 132-137. Διαθέσιμο σε: <https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/3184>

Room, G. (Ed.). (1995). *Beyond the threshold: The measurement and analysis of social exclusion* (No.1). Policy Press. Διαθέσιμο σε: https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=w901DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Beyond+the+Threshold:+The+Measurement+and+Analysis+of+Social+Exclusion&ots=M0JXv31gPJ&sig=pQGE0WM0wnjE4WpYK3c4Oreml1A&redir_esc=y#v=onepage&q=Beyond%20the%20Threshold%3A%20The%20Measurement%20and%20Analysis%20of%20Social%20Exclusion&f=false

Salemink, K. (2016). Digital margins: Social and digital exclusion of Gypsy-Travelers in the Netherlands. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 48(6), 1170-1187. Διαθέσιμο σε: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0308518X16636639>

Selwyn N (2006) Digital division or digital decision? A study of non-users and low users of computers. *Poetics* 34(4-5): 273-292. Διαθέσιμο σε: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304422X06000155>

The World Bank, Έκθεση με τίτλο «Μετανάστες, Πρόσφυγες και Κοινωνία», έτος αναφοράς 2023. Διαθέσιμο σε: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2023>

UNHCR, Sea and land arrivals from 2014. Διαθέσιμο σε: https://data.unhcr.org/en/situations/mediterranean/location/5179?_gl=1*_1ezvmhn*_rup_ga*MTY3MDgyMjY1OC4xNzA1NjY2NTE4*_rup_ga_EVDQTJ4LMY*MTcxNjEwNzk4Ni43LjEuMTcxNjExMzY2NC40Ny4wLjA.#_ga=2.232468511.1853876229.1716107986-1670822658.1705666518

Van Deursen, A. (2018). Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018. Διαθέσιμο σε: http://www.alexandervandeursen.nl/Joomla/Media/Reports/2018_Digitale_Ongelijkheid_vanDeursen.pdf

Van Dijk, J. A. G. M. (2005). The deepening divide: Inequality in the information society.

Van Dijk, J. A. (2012). The evolution of the digital divide-the digital divide turns to inequality of skills and usage. In *Digital enlightenment yearbook 2012* (pp. 57-75). IOS Press. Διαθέσιμο σε: <https://ebooks.iospress.nl/doi/10.3233/978-1-61499-057-4-57>

Warren, M. (2007). The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. *Telecommunications policy*, 31(6-7), 374-388. Διαθέσιμο σε: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308596107000419>

Witte, J. C., & Mannon, S. E. (2010). *The Internet and social inequalities*. Routledge. Διαθέσιμο σε: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203861639/internet-social-inequalities-james-witte-susan-mannon>

Yang, W., Roig, M., Jimenez, M., Perry, J., & Shepherd, A. (2016). Leaving no one behind: The imperative of inclusive development. United Nations, New York, full-report. pdf (un.org).

Zillien, N., & Hargittai, E. (2009). Digital distinction: Status-specific types of internet usage. *Social Science Quarterly*, 90(2), 274-291. Διαθέσιμο σε: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6237.2009.00617.x>

Zimmermann, A. (2017). *Social vulnerability as an analytical perspective*. Population Europe. Secretariat. Διαθέσιμο σε: https://www.population-europe.eu/files/documents/pe_discussionpaper4_final_web.pdf

Διαδικτυακοί Τύποι

<https://greece20.gov.gr/katartisis-se-psifiakes-kai-prasines-dexiotites-gia-30-000-anergoys/>

<https://www.dypa.gov.gr/h-dypa-tha-katartisi-se-psifiakes-kai-prasines-deksiothtes-500000-polites-eos-to-2025-workforce-employers-daily-news>

European Commission, European Pillar of Social Rights, (2021) Διαθέσιμο σε: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1226&langId=en>

European Commission, The European Pillar of Social Rights in 20 principles, 2023. Διαθέσιμο σε: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1606&langId=en>

European Commission, Ευρωπαϊκή διακήρυξη σχετικά με τα ψηφιακά δικαιώματα και τις ψηφιακές αρχές για την ψηφιακή δεκαετία, 26.1.2022. Διαθέσιμο σε: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022DC0028>

United Nations, Report of the world social situation 2016, Leaving no one behind, διαθέσιμο σε: <https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/full-report.pdf>

<https://www.synigoros-solidarity.gr/solidarity/assets/uploads/2015/11/N-4019-2011.pdf>

https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf

<https://www.secdigital.gov.gr/poioi-eimaste/to-orama/oi-arches-mas/>

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1606&langId=en>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022DC0028>

https://greece20.gov.gr/wp-content/uploads/2021/07/NRRP_Greece_2_0_English.pdf

<https://digitalstrategy.gov.gr/>

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el

<https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>

<https://www.imd.org/centers/wcc/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness-ranking/>

<https://worldcompetitiveness.imd.org/rankings/digital>

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=10595#navItem-1>

<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20240222-1>

<https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>

<https://www.nationalcoalition.gov.gr/skills-intelligence/epikairopoiimeno-eyropaiko-plaisio/>

<https://greece20.gov.gr/katartisis-se-psifiakes-kai-prasines-dexiotites-gia-30-000-anergoys/>

<https://www.dypa.gov.gr/h-dypa-tha-katartisi-se-pshfiakes-kai-prasines-deksiothtes-50000-polites-eos-to-2025-workforce-employers-daily-news>

<https://www.secdigital.gov.gr/projects/in-progress/>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/desi-digital-public-services>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/country-reports-digital-decade-report-2023>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece>

<https://vivlos.dev.grnet.gr/static/website/assets/uploads/accessible-first-valuation.pdf>

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1226&langId=en>

Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Διαθέσιμο σε: <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/>

Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018 και 2022 για την Ελλάδα. Διαθέσιμο σε: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece>

Ενσωμάτωση Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) στην έκθεση για την κατάσταση της Ψηφιακής Δεκαετίας. Διαθέσιμο σε: <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. <https://migration.gov.gr/>

Πληροφορίες για τις διαδικασίες Ασύλου σε 18 γλώσσες <https://migration.gov.gr/gas/pliροφοries-se-18-glosses/>

Ψηφιακές υπηρεσίες της Υπηρεσίας Ασύλου προς ενημέρωση και εξυπηρέτηση των ωφελουμένων. <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-metanasteuses-kai-asulou/metanasteuses-kai-asulou>

Ηλεκτρονική σελίδα της Υπηρεσίας Ασύλου, η οποία διατίθεται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. <https://migration.gov.gr/gas/>

Οδηγός Πληροφόρησης για Δικαιούχους Διεθνούς Προστασίας. <https://migration.gov.gr/odigos-pliροφοrisis-ddp/>

Ηλεκτρονική πλατφόρμα για τον προγραμματισμό ραντεβού στα ΚΥΤ της Μαλακάσας και των Διαβατών. <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-metanasteuses-kai-asulou/metanasteuses-kai-asulou/programmatismos-arkhikes-katagraphes-aitematos-gia-diethne-prostasia>