Δήμητρα Κονδύλη
Διευθύντρια Ερευνών ΕΚΚΕ

Ακριβή Κρούσκα
Επίκουρη Καθηγήτρια ΠαΔΑ

Παναγιώτης Κτενίδης
Ειδικός Ερευνητής και Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ΠαΔΑ

Απόστολος Λιναρδής
Διευθυντής ΙΚΕ, ΕΚΚΕ

Κατερίνα Μανδενάκη
Επιστημονική Συνεργάτιδα ΕΚΚΕ

Σεβαστιανός Μοιρασγεντής
Διευθυντής Ερευνών ΕΑΑ

Ιωσήφ Μποτετζάγιας
Καθηγητής Πανεπιστημίου Αιγαίου

Γιώργος Μπιθυμήτρης
Κύριος Ερευνητής ΕΚΚΕ

Δέσποινα Μπουλογιώργου
Υποψήφια Διδάκτωρ ΠαΔΑ

Φοίβος Μυλωνάς
Αναπληρωτής Καθηγητής ΠαΔΑ

Χάρης Παπαγεωργίου
Διευθυντής Ερευνών ΕΚ Αθηνά

Γιάννης Σαραφίδης
Διευθυντής Ερευνών ΕΑΑ

Κλειώ Σγουροπούλου
Καθηγήτρια ΠαΔΑ

Χρήστος Στάικος
Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΚΚΕ

Χρήστος Τρούσσας
Επίκουρος Καθηγητής ΠαΔΑ

Χαράλαμπος Τσέκερης
Κύριος Ερευνητής ΕΚΚΕ

Ιωάννα Τσίγκανου
Διευθύντρια Ερευνών ΕΚΚΕ

Ανδρομάχη Χατζηγιάννη
Διευθύντρια Ερευνών ΕΚΚΕ

JustReDI
Towards a just green and digital transition

Η πράσινη μετάβαση και ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι σε θέση να αλλάξουν τον κόσμο, μαζί ή και χωριστά, έναν κόσμο, όμως, που αλλάζει ούτως ή άλλως. Μια Ευρώπη που ισορροπεί επικίνδυνα ανάμεσα σε ένα πράσινο μέλλον και μια εκ νέου κούρσα στρατιωτικών εξοπλισμών ή μεταξύ μιας νέας, γενναίας ψηφιακής εποχής και παλαιών, ναρκοθετημένων τεχνολογικών περιφράξεων. Για την Ελλάδα, όπως και αλλού, αυτονοήτως υπάρχουν ευκαιρίες και κίνδυνοι. Μη αυτονόητη παραμένει τόσο η συνολική στρατηγική όσο και οι επιμέρους στόχοι. Ίσως, είναι αυτό το κρίσιμο σημείο όπου το βιβλίο μπορεί να συνεισφέρει διερευνώντας το παρελθόν, το παρόν και πιθανά μέλλοντα για περισσότερη ανθεκτικότητα, συμπερίληψη και ανάπτυξη στη διαδρομή προς μια δίκαιη πράσινη και ψηφιακή μετάβαση, όπως άλλωστε είναι και ο τίτλος της εμβληματικής δράσης που φιλοξενεί την έρευνα για την πράσινη και ψηφιακή μετάβαση στις ελληνικές περιφέρειες. Οι δύο μεταβάσεις είναι καταρχήν ζήτημα πολιτικής. Καθόλου αυτονόητο και, ίσως, εξαιρετικά πολύπλοκο, εφόσον συμπεριληφθούν όλα τα πιθανά σημεία όπου εδράζεται και στα οποία θα μπορούσε να επεκταθεί. Οι συγγραφείς του συλλογικού αυτού τόμου συγκρότησαν μια διεπιστημονική ομάδα με πολλαπλές ειδικεύσεις, η οποία εργάστηκε από κοινού παραδίδοντας, μεταξύ άλλων, τη συγκεκριμένη εργασία προς τα μέλη της ακαδημαϊκής και ερευνητικής κοινότητας, τους αρμόδιους φορείς χάραξης πολιτικής καθώς και στο ευρύτερο κοινό.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ
Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

ISBN 978-960-02-4605-6

www.papazissi.gr

ΔΙΕΡΕΥΝΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΠΡΑΣΙΝΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΔΙΕΡΕΥΝΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΠΡΑΣΙΝΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ
Γιώργος Παπαδούδης
Νίκος Δεμερτζής

Γιώργος Παπαδούδης
Κύριος Ερευνητής ΕΚΚΕ, Συντονιστής του JustReDI

Νίκος Δεμερτζής
Καθηγητής ΕΚΠΑ, Επιστημονικός Υπεύθυνος του JustReDI

Λυδία Αβράμη
Διδάκτωρ ΕΚΠΑ, Επιστημονική Συνεργάτιδα ΕΚΚΕ

Αθανασία Ανδριανοπούλου
Επιστημονική Συνεργάτιδα ΠαΔΑ

Παναγιώτης Αρτελάρης
Αναπληρωτής Καθηγητής Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Φερενίκη Βαταβάλη
ΕΛΕ Β΄ βαθμίδας ΕΚΚΕ

Ιωάννης Βογιατζής
Καθηγητής ΠαΔΑ

Θωμάς Γεωργιάδης
ΕΔΙΠ Πάντειο Πανεπιστήμιο, Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΚΚΕ

Βασιλική Γεωργιάδου
Καθηγήτρια Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πρόεδρος ΕΚΚΕ

Έλενα Γεωργοπούλου
Κύρια Ερευνήτρια ΕΑΑ

Γιώργος Δροσάτος
Κύριος Ερευνητής ΕΚ Αθηνά

Αλεξάνδρα Θεοφίλη
ΕΤΕΠ ΕΚΚΕ

Ιωάννης Κ. Καλδέλλης
Καθηγητής ΠαΔΑ

Κλεάνθης Καλδέλλης
Υποψήφιος Διδάκτωρ ΠΑΜΑΚ

Όθων Καμινιάρης,
Διδάκτωρ ΕΚΠΑ, Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΚΚΕ & ΕΛΚΕΘΕ

Αντουανέττα Καπέλλα
ΕΛΕ Β΄ βαθμίδας ΕΚΚΕ

Δημήτρης Καπετανάκης
Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΑΑ

Βασίλης Κατσούρος
Διευθυντής ΙΕΛ, ΕΚ Αθηνά

Νικόλας Κληρονόμος
Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΚΚΕ

ΕΚΚΕ ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ

www.justredi.gr

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ: ΧΡΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ

Γεώργιος Δροσάτος, Χάρης Παπαγεωργίου, Βασίλης Κατσούρος*

Εισαγωγή

Η μετάβαση στην ψηφιακή διακυβέρνηση έχει μεταβάλει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αλληλεπιδρούν με το κράτος και αξιοποιούν δημόσιες υπηρεσίες. Η ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών στο Δημόσιο υπόσχεται ταχύτερες και πιο αποτελεσματικές συναλλαγές, αλλά παράλληλα δημιουργεί νέες προκλήσεις που σχετίζονται με την πολυπλοκότητα, την προσβασιμότητα και την ισότητα.

Το παρόν κεφάλαιο επικεντρώνεται στις πρακτικές πρόσβασης και στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, καθώς και στη μέτρηση του επιπέδου ψηφιακής ικανότητας. Εξετάζονται οι κοινωνικοδημογραφικοί παράγοντες (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, εργασία, τόπος κατοικίας, περιφέρεια) που διαφοροποιούν την εξοικείωση και την ικανότητα αξιοποίησης των ψηφιακών υπηρεσιών.

Στο κεφάλαιο απαντώνται τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Σε ποιο βαθμό οι πολίτες αξιοποιούν τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες και ποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν;

* Ο Γ. Δροσάτος είναι Κύριος Ερευνητής, ΕΚ Αθηνά. Ο Χ. Παπαγεωργίου είναι Διευθυντής Ερευνών, ΕΚ Αθηνά. Ο Β. Κατσούρος είναι Διευθυντής ΙΕΛ, ΕΚ Αθηνά.

2. Ποια είναι τα επίπεδα ψηφιακής ικανότητας των πολιτών και πώς διαφοροποιούνται ανάλογα με βασικά κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά τους;

Η ανάλυση αξιοποιεί τα πρωτογενή δεδομένα που παρουσιάζονται αναλυτικά στην έκθεση Παπαδούδης, Δεμερτζής κ.ά. (2025) της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου JustReDI (https://www.justredi.gr, TAEDR-053735), όπου περιγράφονται λεπτομερώς το ερωτηματολόγιο και η μεθοδολογία συλλογής στοιχείων. Εδώ το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στην ανάδειξη κοινωνικών και γεωγραφικών διαφοροποιήσεων που δομούν την εμπειρία της ψηφιακής μετάβασης.

Μεθοδολογία

Η ανάλυση των εμπειριών χρήσης δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών βασίστηκε στις Ερωτήσεις 4.7 έως 4.13 του ερωτηματολογίου. Εφαρμόστηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση επί των έγκυρων απαντήσεων, με εξαίρεση τις μη απαντήσεις και τις επιλογές τύπου «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» (ΔΓ/ΔΑ). Τα αποτελέσματα αποτυπώθηκαν μέσω γραφημάτων συχνοτήτων (ραβδογραμμάτων), ενώ οι απαντήσεις ομαδοποιήθηκαν σε θεματικούς άξονες, ώστε να αναδειχθούν τα βασικά μοτίβα που χαρακτηρίζουν τη χρήση, τα εμπόδια πρόσβασης και τις μορφές εξάρτησης από τρίτους. Η προσέγγιση είναι καθαρά περιγραφική και ερμηνευτική, χωρίς εφαρμογή στατιστικών ελέγχων αιτιότητας.

Παράλληλα, για τη συστηματική μέτρηση της ψηφιακής ένταξης, κατασκευάστηκε ο Δείκτης Ψηφιακής Ικανότητας (εύρος: 0-1). Ο δείκτης προέκυψε από πέντε μεταβλητές (ερωτήσεις 4.2 έως 4.6) που αποτυπώνουν κρίσιμες διαστάσεις της σχέσης του πολίτη με την τεχνολογία: αυτοεκτίμηση ψηφιακών δεξιοτήτων, πρόσβαση σε εργαλεία και υποδομές, αντίληψη δυσκολίας ή ευκολίας της ψηφιακής μετάβασης, βαθμός αυτονομίας στη χρήση υπηρεσιών, και αίσθηση κοινωνικής ένταξης ή αποκλεισμού. Οι απαντήσεις μετατράπηκαν σε αριθμητικές τιμές ενιαίας κλίμακας (0-1), με τις ΔΓ/ΔΑ να αποκλείονται. Ο μέσος όρος αποτέλεσε τη συνολική τιμή κάθε συμμετέχοντα, ταξινομημένη σε τρεις κατηγορίες: χαμηλή (0,00-0,49), μέτρια (0,50-0,79) και υψηλή (0,80-1,00).

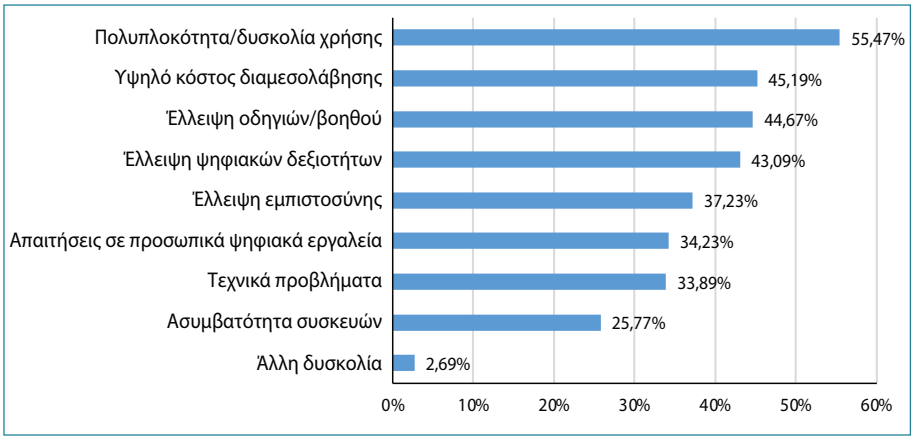
Η χρήση ενός σύνθετου δείκτη, αντί μεμονωμένων ερωτήσεων, ακολουθεί διεθνείς πρακτικές ανάλυσης του ψηφιακού χάσματος (van Dijk, 2005· Helsper & Reisdorf, 2017) και εδράζεται στη θεωρία των δυνατοτήτων (Sen, 1999· Nussbaum, 2011), αναδεικνύοντας την ουσιαστική ικανότητα συμμετοχής και όχι απλώς την τυπική πρόσβαση.

Ανάλυση αποτελεσμάτων

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει τα βασικά ευρήματα της ανάλυσης, εστιάζοντας στην εμπειρία των πολιτών με τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς και την αποτίμηση της ψηφιακής τους ικανότητας.

Εμπειρία των πολιτών με τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες

Η εξάπλωση των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών τα τελευταία χρόνια έχει επεκτείνει τις δυνατότητες αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κράτος, ωστόσο η εμπειρία πρόσβασης και χρήσης αυτών των υπηρεσιών παραμένει άνιση. Τα εμπόδια που αναφέρονται από σημαντική μερίδα του πληθυσμού υποδεικνύουν ότι η ψηφιοποίηση δεν είναι μια ομοιογενώς βιωμένη εμπειρία, αλλά συνδέεται με πολυεπίπεδους αποκλεισμούς και τεχνολογικές ανισότητες. Όπως αποτυπώνεται στο Γράφημα 1, το 55,4% των πολιτών δηλώνει ότι αντιμετωπίζει δυσκολία λόγω της πολυπλοκότητας ή της δυσχρηστίας των ίδιων των υπηρεσιών. Πρόκειται για την πιο συχνά αναφερόμενη αιτία δυσκολίας, η οποία δεν σχετίζεται απαραίτητα με τα ατομικά χαρακτηριστικά των χρηστών, αλλά με τον τρόπο σχεδιασμού των ψηφιακών εργαλείων και την απουσία προσαρμογής σε διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων.



Γράφημα 1. Δυσκολίες κατά τη χρήση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών (%)

Πηγή: Ερώτηση 4.13.

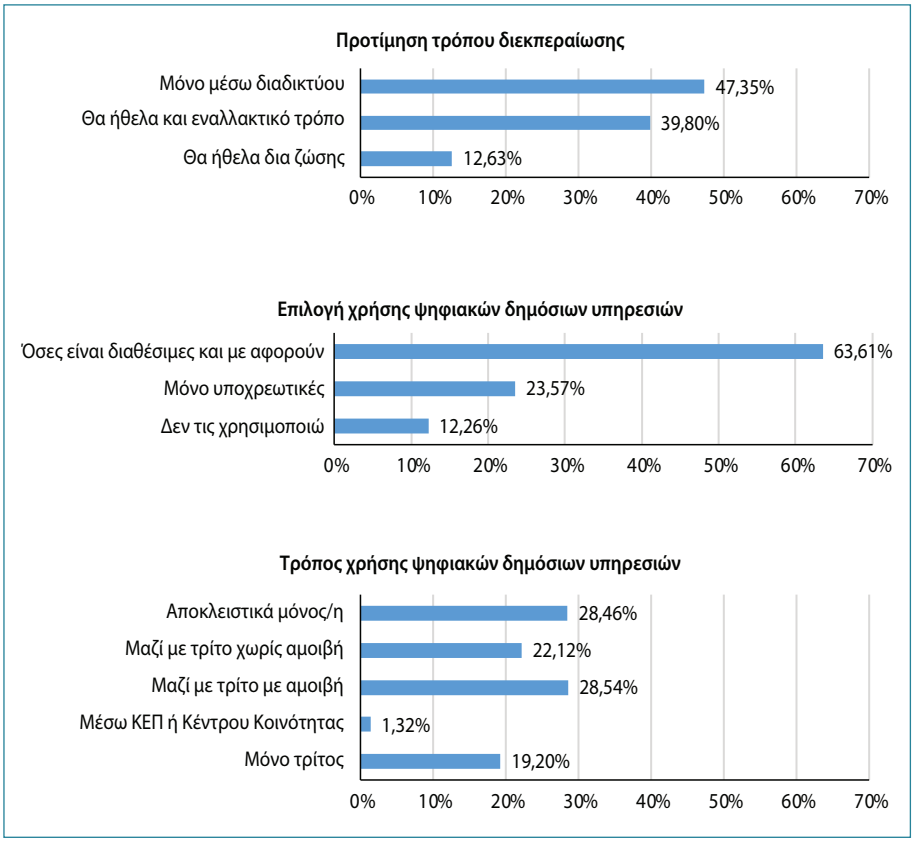
Εξίσου σημαντικές είναι οι αναφορές στο κόστος διαμεσολάβησης (45,2%), δηλαδή στην ανάγκη προσφυγής σε επαγγελματίες (όπως λογιστές) για την ολοκλήρωση ψηφιακών διαδικασιών, αλλά και στην έλλειψη επαρκών οδηγιών ή ψηφιακής βοήθειας (44,7%). Η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων αναφέρεται από

το 43,1% των ερωτηθέντων, ενώ ένα 37,2% δηλώνει επιφυλάξεις αναφορικά με τη διασφάλιση προσωπικών δεδομένων. Αξιοσημείωτο είναι, επίσης, ότι περίπου ένας στους τρεις πολίτες (34,2%) δηλώνει ότι οι υπηρεσίες απαιτούν την κατοχή εξειδικευμένων προσωπικών ψηφιακών εργαλείων (όπως κινητά τηλέφωνα με συγκεκριμένες δυνατότητες ή φορητούς υπολογιστές), ενώ το 33,9% αντιμετωπίζει τεχνικά προβλήματα ή έχει περιορισμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο. Τέλος, το τοπίο συμπληρώνουν η ασυμβατότητα των εφαρμογών με κινητές συσκευές (25,8%) και οι άλλες ειδικές δυσκολίες (2,7%). Η παραπάνω εικόνα αποτυπώνει μια σύνθετη πραγματικότητα, στην οποία ο ψηφιακός αποκλεισμός δεν ανάγεται απλώς στην έλλειψη δεξιοτήτων, αλλά συγκροτείται από τη διασταύρωση υλικών, τεχνικών, σχεδιαστικών και κοινωνικών παραγόντων.

Πέρα από τις αντικειμενικές δυσκολίες, εξίσου σημαντικές είναι οι υποκειμενικές στάσεις και επιλογές των πολιτών αναφορικά με τον τρόπο εξυπηρέτησης. Σύμφωνα με το Γράφημα 2, το 47,4% των ερωτηθέντων επιλέγει την αποκλειστική χρήση ψηφιακών μέσων για τη διεκπεραίωση βασικών διαδικασιών με το Δημόσιο, ενώ το 39,8% επιθυμεί τη διατήρηση εναλλακτικών φυσικών καναλιών εξυπηρέτησης. Το 12,6% εκφράζει ξεκάθαρη προτίμηση για συναλλαγές με φυσική παρουσία, επισημαίνοντας ενδεχομένως είτε δυσκολία προσαρμογής στην ψηφιακή μετάβαση είτε ανασφάλεια απέναντι στην αξιοπιστία των ψηφιακών συστημάτων.

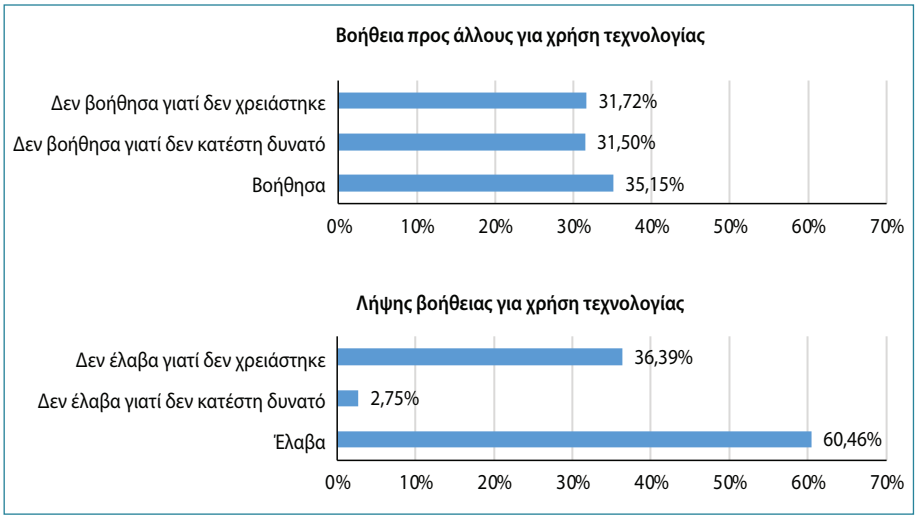
Η έκταση χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών αποτελεί κρίσιμο δείκτη ένταξης. Η πλειοψηφία των πολιτών (63,6%) δηλώνει ότι χρησιμοποιεί τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες όποτε αυτές είναι διαθέσιμες και σχετικές με τις ανάγκες τους, ενώ ένα 23,6% περιορίζεται σε χρήση μόνο των υποχρεωτικών υπηρεσιών. Το 12,3% των ερωτηθέντων δεν κάνει χρήση καθόλου, γεγονός που υποδηλώνει την ύπαρξη ενός περιθωριοποιημένου πληθυσμιακού τμήματος που μένει εκτός της ψηφιακής σφαίρας του κράτους.

Ανάλογες διαφοροποιήσεις καταγράφονται και ως προς τον βαθμό ψηφιακής αυτονομίας. Όπως φαίνεται στο ίδιο γράφημα (Γράφημα 2), το 28,5% των πολιτών διαχειρίζεται τις ψηφιακές υπηρεσίες χωρίς εξωτερική βοήθεια, ενώ ίσο ποσοστό (28,5%) απευθύνεται σε τρίτους επί πληρωμή, συχνά επαγγελματίες. Το 22,1% λαμβάνει βοήθεια από το οικογενειακό ή φιλικό περιβάλλον χωρίς αμοιβή, ενώ το 19,2% αναθέτει εξ ολοκλήρου σε άλλους τις ψηφιακές του υποθέσεις. Μόνο το 1,3% προσφεύγει σε δημόσιους φορείς υποστήριξης, όπως τα ΚΕΠ. Συνολικά, περίπου το 71,2% των πολιτών δηλώνει ότι εξαρτάται –με διαφορετικούς τρόπους– από τρίτους για την αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών, υποδεικνύοντας την ανάγκη για πολιτικές ενίσχυσης της ψηφιακής αυτονομίας και της ισότιμης πρόσβασης.



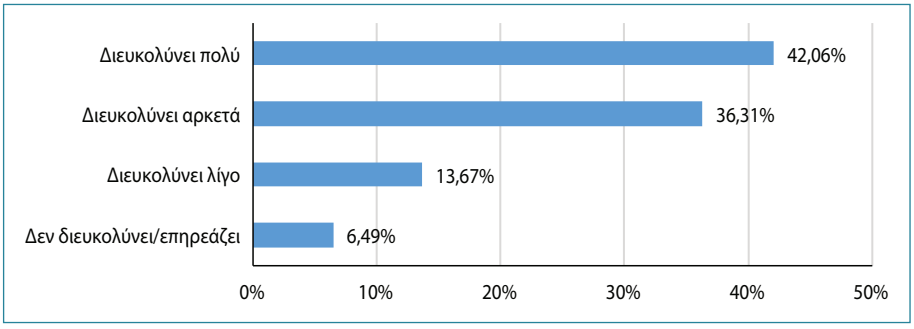
Γράφημα 2. Μοτίβα χρήσης και στάσης απέναντι στις ψηφιακές υπηρεσίες (%)
Πηγή: Ερωτήσεις 4.7, 4.11, 4.12.

Το φαινόμενο της αλληλοϋποστήριξης μεταξύ πολιτών καταγράφεται στο Γράφημα 3, το οποίο αναδεικνύει τόσο τη λειτουργία άτυπων δικτύων βοήθειας όσο και τα κενά στο σύστημα επίσημης υποστήριξης. Το 35,15% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχει βοηθήσει κάποιον άλλον στην επίλυση ψηφιακών ζητημάτων, ενώ ένα σχεδόν ισόποσο ποσοστό (31,5%) εξέφρασε την πρόθεση να βοηθήσει χωρίς τελικά να το καταφέρει. Το 31,72% ανέφερε ότι δεν χρειάστηκε να προσφέρει βοήθεια. Από την άλλη πλευρά, το 60,46% δήλωσε ότι έλαβε βοήθεια για χρήση τεχνολογίας, το 36,39% δεν χρειάστηκε υποστήριξη, ενώ το 2,75% δήλωσε ότι τη χρειαζόταν αλλά δεν κατάφερε να την αποκτήσει. Τα δεδομένα αυτά καταδεικνύουν ότι, αν και η κοινωνική αλληλεγγύη λειτουργεί υποστηρικτικά, δεν είναι επαρκής για να καλύψει καθολικά τις ανάγκες του πληθυσμού. Η θεσμοθέτηση ενδιάμεσων μηχανισμών υποστήριξης καθίσταται αναγκαία.



Γράφημα 3. Αλληλοϋποστήριξη στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών
Πηγή: Ερωτήσεις 4.8 και 4.9.

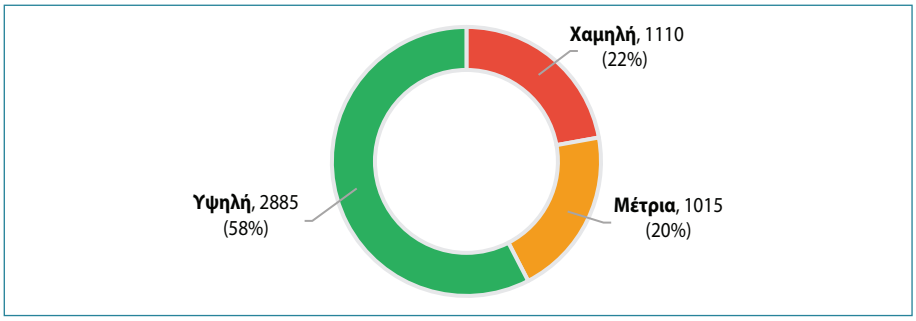
Τέλος, η συνολική αξιολόγηση της επίδρασης των ψηφιακών υπηρεσιών στην καθημερινή σχέση του πολίτη με το κράτος, όπως παρουσιάζεται στο Γράφημα 4, είναι θετική. Το 42,06% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες διευκολύνουν «πολύ» τις συναλλαγές με το κράτος, ενώ το 36,31% απαντά ότι «διευκολύνουν αρκετά». Αντίθετα, το 13,67% τις αξιολογεί ως «λίγο διευκολυντικές», ενώ μόλις 6,49% θεωρεί ότι «δεν διευκολύνουν καθόλου». Η σαφώς πλειοψηφική θετική αποτίμηση (78% συνολικά) υποδεικνύει τη διαμόρφωση ενός γενικού κλίματος αποδοχής του ψηφιακού κράτους, παρά τις υφιστάμενες ανισότητες στη χρήση και την προσβασιμότητα.



Γράφημα 4. Αντιληπτή διευκόλυνση από την ψηφιακή επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες
Πηγή: Ερώτηση 4.10.

Αποτίμηση της ψηφιακής ικανότητας του πληθυσμού

Ο σύνθετος Δείκτης Ψηφιακής Ικανότητας (εύρος 0-1, τριμερής κατηγοριοποίηση) συνοψίζει πολλαπλές πτυχές της σχέσης με την τεχνολογία. Όπως καταγράφεται στο Γράφημα 5, η πλειονότητα των πολιτών (58%) τοποθετείται στην υψηλή κατηγορία ψηφιακής ικανότητας, ενώ το 20% ανήκει στη μέτρια και το 22% στη χαμηλή. Παρά την ενθαρρυντική κατανομή, σχεδόν ένας στους πέντε πολίτες παρουσιάζει περιορισμένη ικανότητα πρόσβασης ή αξιοποίησης των ψηφιακών υπηρεσιών, στοιχείο που αναδεικνύει μορφές υποβόσκοντος ψηφιακού αποκλεισμού, ακόμα και εντός πληθυσμιακά ψηφιοποιημένων κοινωνικών ομάδων.



Γράφημα 5. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας στον πληθυσμό

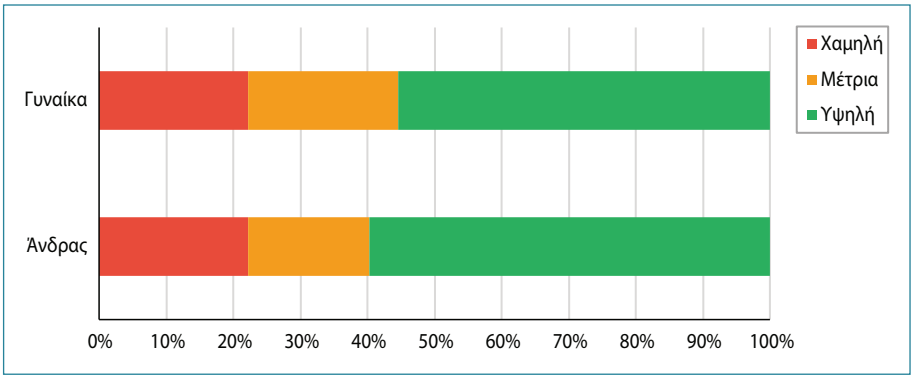
Πηγή: Ερωτήσεις 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Η κατανομή του δείκτη ανά φύλο (Πίνακας 1, Γράφημα 6) αποκαλύπτει ήπιες αλλά συστηματικές διαφορές: το 59,8% των ανδρών κατατάσσεται στην υψηλή κατηγορία, έναντι του 55,4% των γυναικών. Αντίθετα, μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών εμφανίζεται στις κατηγορίες μέτριας (22,4%) και χαμηλής (22,2%) ικανότητας, σε σύγκριση με τους άνδρες (18,1% και 22,1% αντίστοιχα). Η επαναλαμβανόμενη αυτή διαφοροποίηση ενδεχομένως αντανακλά έμφυλες ανισότητες που σχετίζονται με την επαγγελματική χρήση της τεχνολογίας ή την άνιση πρόσβαση σε ευκαιρίες δια βίου μάθησης.

Πίνακας 1. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά φύλο

Φύλο	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Γυναίκα	2.549	566 (22,4%)	570 (22,4%)	1.413 (55,4%)
Άνδρας	2.461	544 (22,1%)	445 (18,1%)	1.472 (59,8%)

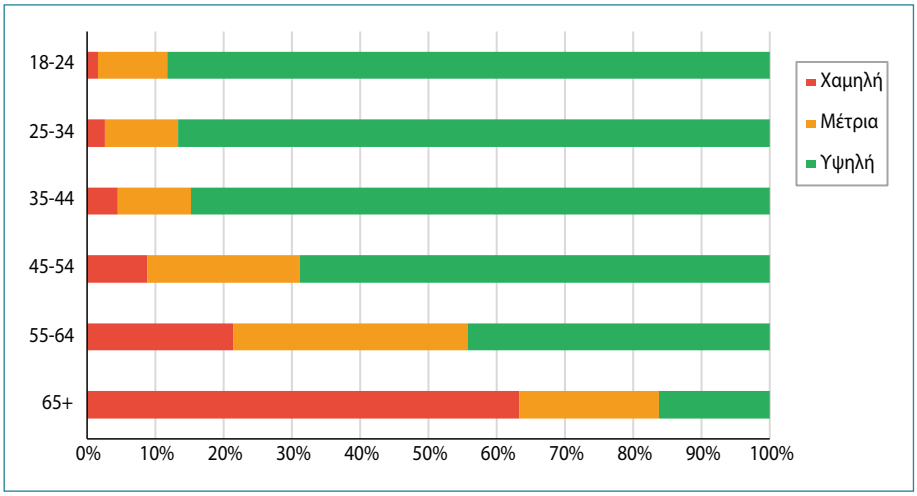
Πηγή: Ερωτήσεις 1.4, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).



Γράφημα 6. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά φύλο (%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.4, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Η ηλικία αναδεικνύεται ως ο ισχυρότερος κοινωνικός προσδιοριστής της ψηφιακής ικανότητας. Όπως καταγράφεται στο Γράφημα 7 και στον Πίνακα 2, το 88,4% των νέων ηλικίας 18-24 ετών παρουσιάζει υψηλή ψηφιακή ικανότητα, έναντι μόλις του 16,3% για την ηλικιακή ομάδα 65+. Το χάσμα αυτό υπογραμμίζεται περαιτέρω από το γεγονός ότι σχεδόν τα δύο τρίτα των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω (63,3%) κατατάσσονται στη χαμηλή κατηγορία. Αυτές οι αποκλίσεις εγείρουν σημαντικά ζητήματα διαγενεακής ισότητας και πρόσβασης στη νέα ψηφιακή δημόσια σφαίρα.



Γράφημα 7. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά ηλικιακή ομάδα (%)

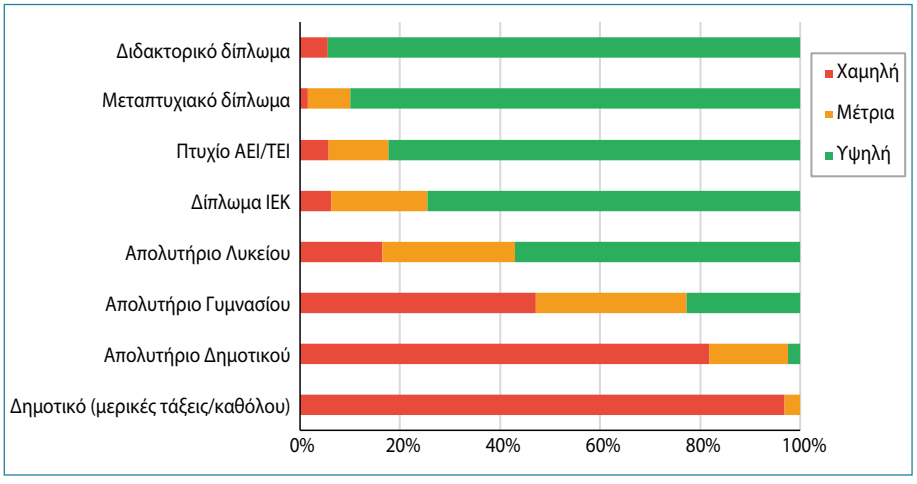
Πηγή: Ερωτήσεις 1.5, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Πίνακας 2. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά ηλικιακή ομάδαά

Ηλικιακή ομάδα	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
18-24	267	4 (1,5%)	27 (10,1%)	236 (88,4%)
25-34	593	15 (2,5%)	64 (10,8%)	514 (86,7%)
35-44	914	40 (4,4%)	98 (10,7%)	776 (84,9%)
45-54	1021	90 (8,8%)	227 (22,2%)	704 (69,0%)
55-64	1054	226 (21,4%)	362 (34,4%)	466 (44,2%)
65+	1161	735 (63,3%)	237 (20,4%)	189 (16,3%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.5, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Η συσχέτιση μεταξύ ψηφιακής ικανότητας και μορφωτικού επιπέδου είναι επίσης ιδιαίτερα έντονη (Γράφημα 8, Πίνακας 3). Στις κατώτερες μορφωτικές βαθμίδες –όσοι δεν έχουν ολοκληρώσει το δημοτικό ή έχουν μόνο απολυτήριο πρωτοβάθμιας– το ποσοστό χαμηλής ψηφιακής ικανότητας φτάνει το 97% και το 82% αντίστοιχα, ενώ η παρουσία στην υψηλή κατηγορία είναι μηδενική ή εξαιρετικά περιορισμένη. Αντιστρόφως, οι απόφοιτοι Λυκείου εμφανίζουν σημαντική βελτίωση (57% υψηλή ικανότητα), με το ποσοστό αυτό να ενισχύεται σε 82% για πτυχιούχους ΑΕΙ/ΤΕΙ και να αγγίζει το 94% για κατόχους διδακτορικού τίτλου. Η εκπαίδευση αναδεικνύεται, συνεπώς, ως βασικός διαμεσολαβητικός παράγοντας στην απόκτηση και στην ενεργοποίηση ψηφιακών δεξιοτήτων.



Γράφημα 8. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά εκπαιδευτικό επίπεδο (%)

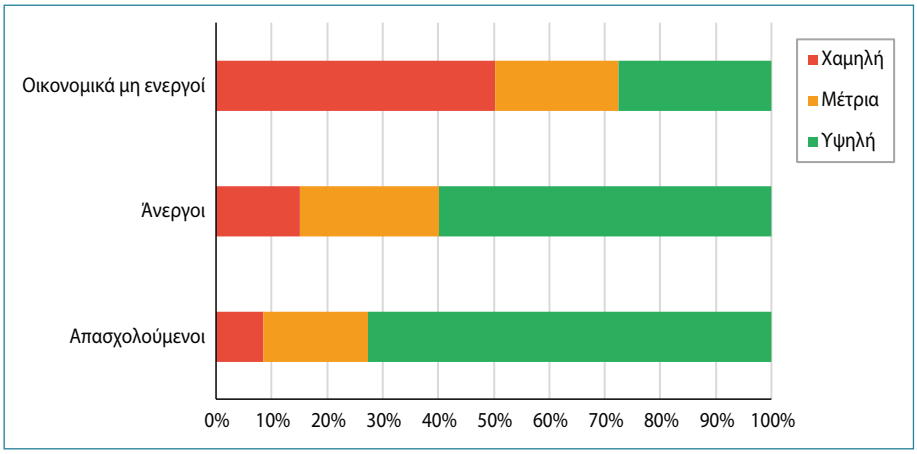
Πηγή: Ερωτήσεις 1.8, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Πίνακας 3. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά εκπαιδευτικό επίπεδο

Εκπαιδευτικό επίπεδο	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Διδακτορικό δίπλωμα	18	1 (5,6%)	0 (0,0%)	17 (94,4%)
Μεταπτυχιακό δίπλωμα	256	4 (1,6%)	22 (8,6%)	230 (89,8%)
Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	1192	69 (5,8%)	141 (11,8%)	982 (82,4%)
Δίπλωμα ΙΕΚ	561	35 (6,2%)	108 (19,3%)	418 (74,5%)
Απολυτήριο Λυκείου	1946	321 (16,5%)	516 (26,5%)	1109 (57,0%)
Απολυτήριο Γυμνασίου	508	240 (47,2%)	153 (30,1%)	115 (22,6%)
Απολυτήριο Δημοτικού	456	373 (81,8%)	72 (15,8%)	11 (2,4%)
Δημοτικό (μερικές τάξεις/ καθόλου)	66	64 (97,0%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.8, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Η εργασιακή κατάσταση συνδέεται επίσης σημαντικά με το επίπεδο ψηφιακής ικανότητας (Γράφημα 9, Πίνακας 4). Οι απασχολούμενοι εμφανίζουν το υψηλότερο ποσοστό υψηλής ψηφιακής ικανότητας (72,7%), γεγονός που πιθανότατα απορρέει από τη συστηματική χρήση ψηφιακών εργαλείων στην εργασία. Οι άνεργοι καταγράφουν μικρότερο ποσοστό (59,8%) και υψηλότερη διασπορά στις χαμηλές κατηγορίες. Αντίθετα, η κατηγορία των οικονομικά μη ενεργών παρουσιάζει τις πιο περιορισμένες επιδόσεις: μόλις 27,5% ανήκει στην υψηλή κατηγορία, ενώ πάνω από τους μισούς (50,2%) στη χαμηλή, γεγονός που υποδεικνύει την ανάγκη για ειδικά στοχευμένες παρεμβάσεις στήριξης σε αυτό το τμήμα του πληθυσμού.



Γράφημα 9. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά εργασιακή κατάσταση (%)

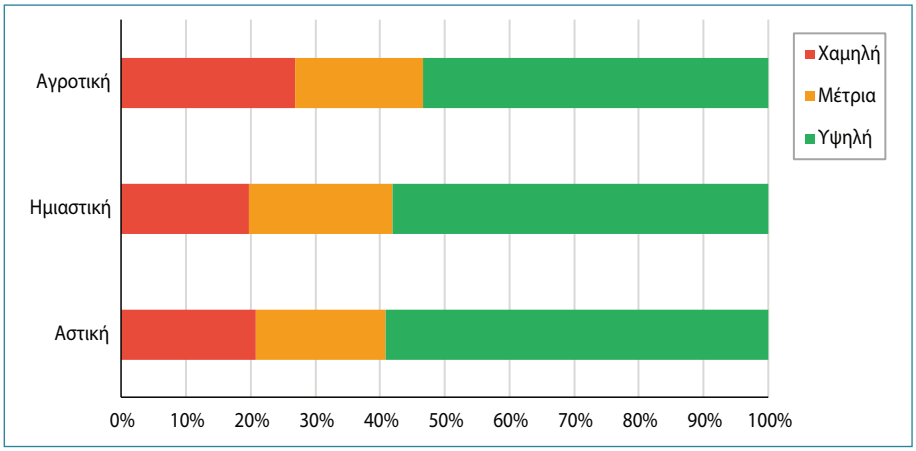
Πηγή: Ερωτήσεις 1.9, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Πίνακας 4. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά εργασιακή κατάσταση

Εργασιακή κατάσταση	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Οικονομικά μη ενεργοί	1592	799 (50,2%)	356 (22,4%)	437 (27,5%)
Άνεργοι	259	39 (15,1%)	65 (25,1%)	155 (59,8%)
Απασχολούμενοι	3152	270 (8,6%)	591 (18,8%)	2291 (72,7%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.9, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Η γεωγραφική ανάλυση των δεδομένων αποκαλύπτει σαφείς ασυμμετρίες μεταξύ διαφορετικών τύπων περιοχών κατοικίας (Γράφημα 10, Πίνακας 5). Οι κάτοικοι αστικών περιοχών καταγράφουν την υψηλότερη ψηφιακή ικανότητα (59,1%), ενώ σε αγροτικές περιοχές το αντίστοιχο ποσοστό μειώνεται στο 53,3% και η χαμηλή ψηφιακή ικανότητα αυξάνεται στο 26,9%. Η χωρική κατανομή δεν ακολουθεί αυστηρά το αστικό/αγροτικό δίπολο, αλλά υποδεικνύει την ύπαρξη δομικών ανισοτήτων στην πρόσβαση σε υποδομές, κατάρτιση και τεχνική υποστήριξη.



Γράφημα 10. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά τύπο περιοχής (%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.2, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Πίνακας 5. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά τύπο περιοχής κατοικίας

Τύπος περιοχής κατοικίας	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Αγροτική	1211	326 (26,92%)	239 (19,74%)	646 (53,34%)
Ημιαστική	658	130 (19,76%)	146 (22,19%)	382 (58,05%)
Αστική	3141	654 (20,82%)	630 (20,06%)	1857 (59,12%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.2, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

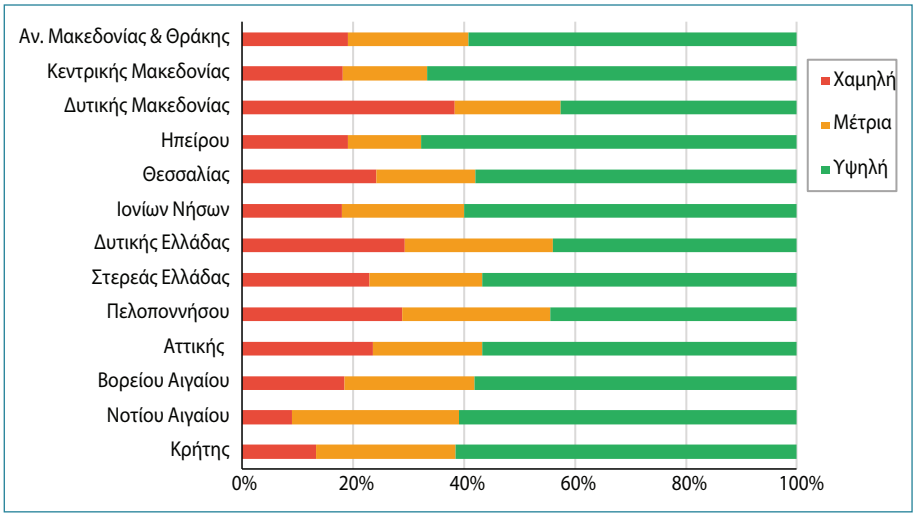
Η αποτύπωση των διαφορών σε περιφερειακό επίπεδο επιβεβαιώνει τη σύνθετη γεωγραφία του ψηφιακού αποκλεισμού (Πίνακας 6, Γράφημα 11). Η Κρήτη (61,5%), η Ήπειρος (67,8%), το Νότιο Αιγαίο και η Κεντρική Μακεδονία καταγράφουν υψηλά ποσοστά ψηφιακής ικανότητας, ενώ η Δυτική Μακεδονία παρουσιάζει τη χαμηλότερη επίδοση, με μόλις 42,6% στην υψηλή κατηγορία και 38,3% στη χαμηλή. Ενδιαφέρον προκαλεί το γεγονός ότι η Αττική, αν και εμφανίζει ικανοποιητική συνολική επίδοση (56,7%), διατηρεί υψηλό ποσοστό χαμηλής ψηφιακής ικανότητας (23,6%), υποδηλώνοντας εσωτερική κοινωνική ετερογένεια εντός των μητροπολιτικών κέντρων.

Συνολικά, τα παραπάνω ευρήματα τεκμηριώνουν τη βαθιά κοινωνική και γεωγραφική στρωμάτωση της ψηφιακής ικανότητας, αναδεικνύοντας τον σύνθετο χαρακτήρα του ψηφιακού αποκλεισμού ως κοινωνικού φαινομένου. Η διαμόρφωση συνεκτικών πολιτικών ψηφιακής ενδυνάμωσης προϋποθέτει την αναγνώριση αυτών των διαφοροποιήσεων και την ανάπτυξη στοχευμένων, κοινωνικά ευαίσθητων παρεμβάσεων.

Πίνακας 6. Κατανομή ψηφιακής ικανότητας ανά περιφέρεια

Περιφέρεια	N	Ψηφιακή ικανότητα (πλήθος & ποσοστό)		
		Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Αν. Μακεδονίας και Θράκης	282	54 (19,15%)	61 (21,63%)	167 (59,22%)
Κεντρικής Μακεδονίας	870	158 (18,16%)	132 (15,17%)	580 (66,67%)
Δυτικής Μακεδονίας	141	54 (38,30%)	27 (19,15%)	60 (42,55%)
Ηπείρου	152	29 (19,08%)	20 (13,16%)	103 (67,76%)
Θεσσαλίας	331	80 (24,17%)	59 (17,82%)	192 (58,01%)
Ιονίων Νήσων	100	18 (18,00%)	22 (22,00%)	60 (60,00%)
Δυτικής Ελλάδας	323	95 (29,41%)	86 (26,63%)	142 (43,96%)
Στερεάς Ελλάδας	252	58 (23,02%)	51 (20,24%)	143 (56,75%)
Πελοποννήσου	270	78 (28,89%)	72 (26,67%)	120 (44,44%)
Αττικής	1774	419 (23,62%)	350 (19,73%)	1005 (56,65%)
Βορείου Αιγαίου	81	15 (18,52%)	19 (23,46%)	47 (58,02%)
Νοτίου Αιγαίου	143	13 (9,09%)	43 (30,07%)	87 (60,84%)
Κρήτης	291	39 (13,40%)	73 (25,09%)	179 (61,51%)

Πηγή: Ερωτήσεις 1.1, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).



Γράφημα 11. Κατανομή επιπέδων ψηφιακής ικανότητας ανά περιφέρεια (%)
Πηγή: Ερωτήσεις 1.1, 4.2 έως 4.6 (σύνθετος δείκτης).

Συμπεράσματα

Η ανάλυση τεκμηριώνει ότι η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών έχει προχωρήσει ουσιαστικά, χωρίς όμως να αίρει τα εμπόδια πρόσβασης και χρήσης για ένα σημαντικό τμήμα του πληθυσμού. Η πολυπλοκότητα/δυσχρηστία των ίδιων των υπηρεσιών, το κόστος διαμεσολάβησης και η έλλειψη καθοδήγησης αναδεικνύονται ως οι συχνότερες πηγές δυσκολίας, δίπλα σε υλικοτεχνικούς περιορισμούς (εξοπλισμός, σύνδεση). Το εύρημα ότι περίπου επτά στους δέκα πολίτες χρειάζονται –σε κάποιον βαθμό– βοήθεια για να ολοκληρώσουν ψηφιακές συναλλαγές υποδηλώνει ένα διαρκές έλλειμμα ψηφιακής αυτονομίας, το οποίο σήμερα καλύπτεται κυρίως από άτυπα δίκτυα υποστήριξης.

Παρά τα παραπάνω, οι πολίτες αξιολογούν σε μεγάλη πλειοψηφία τις ψηφιακές υπηρεσίες ως διευκολυντικές για τη σχέση τους με το κράτος. Η ταυτόχρονη παρουσία υψηλής αποδοχής και υψηλής εξάρτησης από τρίτους δείχνει ότι το πρόβλημα δεν είναι μόνο αν οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες, αλλά πώς τις χρησιμοποιούν: με πόση ευχέρεια, με τι κόστος και με ποια υποστήριξη.

Ο Δείκτης Ψηφιακής Ικανότητας αναδεικνύει έναν πληθυσμό με σχετικά ισχυρό πυρήνα υψηλής ικανότητας, αλλά και έναν μη αμελητέο περιφερειακό πληθυσμό χαμηλής ικανότητας. Η διαστρωμάτωση είναι συνεπής: η ηλι-

κία αναδεικνύεται ο ισχυρότερος προσδιοριστής, με πολύ υψηλές επιδόσεις στους νεότερους και εκτεταμένη χαμηλή ικανότητα στους 65+. Η εκπαίδευση λειτουργεί αθροιστικά (απότομη βελτίωση από το Λύκειο και πάνω), η εργασιακή ένταξη συνδέεται με υψηλότερη ικανότητα (ιδίως στους απασχολούμενους), ενώ ο τόπος κατοικίας και οι περιφερειακές ανισότητες σκιαγραφούν σαφείς χωρικές συγκεντρώσεις ψηφιακού αποκλεισμού, ιδίως σε αγροτικές και ορισμένες περιφερειακές ενότητες.

Σε όρους πολιτικής, τα ευρήματα προκρίνουν μια διπλή κατεύθυνση: (α) μετασχηματισμό «εκ των έσω» των υπηρεσιών – απλούστευση ροών, σαφέστερες οδηγίες, καθολικός σχεδιασμός [universal design], μείωση των σημείων όπου απαιτείται εξειδικευμένος εξοπλισμός ή επαγγελματική διαμεσολάβηση· και (β) ενίσχυση «εκ των έξω» της ικανότητας των πολιτών – δομές ενδιάμεσης υποστήριξης και εξατομικευμένης βοήθειας, προγράμματα κατάρτισης προτεραιότητας για μεγαλύτερες ηλικίες, χαμηλά μορφωτικά επίπεδα και οικονομικά μη ενεργούς, καθώς και στοχευμένες παρεμβάσεις σε αγροτικές/περιφερειακές περιοχές.

Τέλος, η διατήρηση υβριδικών καναλιών εξυπηρέτησης (ψηφιακών και δια ζώσης) δεν αποτελεί απλώς γέφυρα για τους λιγότερο εξοικειωμένους, είναι προϋπόθεση συμπερίληψης έως ότου μειωθεί το έλλειμμα ψηφιακής αυτονομίας. Καθ' όλη την ανάλυση, τα ευρήματα είναι περιγραφικά και δεν τεκμηριώνουν αιτιότητα· ωστόσο, το συνεκτικό μοτίβο κοινωνικής και χωρικής στρωμάτωσης δείχνει καθαρά πού οφείλουν να στοχεύσουν οι πολιτικές ενός ψηφιακού μετασχηματισμού χωρίς αποκλεισμούς.

Βιβλιογραφία

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. Available at: https://doi.org/10.1177/14 61444816634676

Nussbaum, M.C. (2011). *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. Harvard University Press.

Παπαδούδης, Γ., Δεμερτζής, Ν., Αβράμη, Λ., Γεωργιάδης, Θ., Θεοφίλη, Α., Καπέλλα, Α., Κονδύλη, Δ., Λιναρδής, Α., Στάικος, Χ., και Χατζηγιάννη, Α. (2025). *Η Πράσινη και Ψηφιακή Μετάβαση στην Ελλάδα: Έκθεση Ερευνητικών Αποτελεσμάτων*. Αθήνα: εκδόσεις Παπαζήση.

Sen, A. (2014 [1999]). "Development as Freedom", in J. Timmons Roberts, A. Bellone Hite & N. Chorev (eds), *The Globalization and Development Reader: Perspectives on Development and Global Change*, Wiley.

van Dijk, J.A. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. Available at: https://doi.org/10.4135/9781452229812.