



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εισηγητής: Δήμητρα Φρουδαράκη, ΑΜ 356
Μιχαέλα Καραγιάννη, ΑΜ 414

Επιβλέπων: Νικόλαος Αστρουλάκης, Επιστημονικός Συνεργάτης

©

2019



TECHNOLOGICAL EDUCATION INSTITUTE OF CRETE
SCHOOL OF MANAGEMENT AND ECONOMICS
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION (AGIOS
NIKOLAOS)

E-GOVERNMENT AND ITS EFFECTS IN
GREEK ECONOMY

DIPLOMA THESIS

Students: Dimitra Froudarakis, AM 356
Michaela Karagianni, AM 414

Supervisor: Nikolaos Astroulakis, Scientific Associate

©

2019

Υπεύθυνη Δήλωση: Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Εμπορίας και Διαφήμισης του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ:

Στην παρούσα εργασία αναλύεται ένα πολύ σημαντικό θέμα, αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που τα τελευταία χρόνια έχει γίνει συνήθεια και έχει μπει στην καθημερινή ζωή των πολιτών τόσο της Ελλάδας όσο και της Ευρώπης.

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρέχουν πρόσβαση στις επιχειρήσεις και όλους τους πολίτες που τις χρησιμοποιούν, ώστε να πραγματοποιούν συναλλαγές και να φέρνουν σε πέρας τις υποθέσεις τους με το δημόσιο, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο.

Η εργασία αυτή απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και δίνονται οι βασικοί ορισμοί που διατυπώθηκαν τα τελευταία χρόνια από μελετητές και επίσημους οργανισμούς.

Στην συνέχεια, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα στάδια και τα επίπεδα εφαρμογής της. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στην έννοια της Διαλειτουργικότητας, στην ασφάλεια των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενώ περιγράφονται και τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση της καθώς επίσης και οι δυσκολίες εφαρμογής της.

Το δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και αναλύονται οι στρατηγικές και τα προγράμματα δράσης που υιοθετήθηκαν για την ανάπτυξής της.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι ψηφιακοί δείκτες στην οικονομία το 2018 καθώς και η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Τέλος, στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η έρευνα - ερωτηματολόγιο που έγινε για τις ανάγκες της εργασίας. Επίσης παρατίθενται τα συμπεράσματα – προτάσεις που προκύπτουν από την παραπάνω ανάλυση.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ψηφιακή ατζέντα, στρατηγική i2010

ABSTRACT:

In this paper we analyze a very important issue, that of e-Government, which in recent years has become a habit and has entered into the everyday life of the citizens of both Greece and Europe.

E-Government services enable all citizens and businesses that use them to trade and process their affairs with the public via the internet.

This work consists of four chapters. The first chapter presents the concept of e-Government and gives the basic definitions formulated in recent years by scholars and official organizations.

Below are the basic principles governing e-Government, its stages and its implementation levels. In addition, reference is made to the concept of Interoperability, the security of e-Government systems, and the benefits resulting from its use, as well as its implementation difficulties.

The second chapter of the thesis deals with the implementation of e-Government in Europe and analyzes the strategies and action plans adopted for its development.

The third chapter presents the evolution of e-Government in Greece.

The fourth chapter presents the digital indicators in the economy in 2018, as well as the course of e- Government in Greece.

Finally, the fifth chapter presents the conclusions - proposals resulting from the above analysis, and an interrogatory which was needed for the research.

Key Words: E-Government, Digital Calendar, i2010 Strategy

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ:	4
ABSTRACT:	5
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ:	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	12
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	12
1.2 ΕΝΝΟΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ	12
1.3 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	15
1.4 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	16
1.5 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	18
1.5.1 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα	18
1.5.2 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη	19
1.5.3 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ιδιωτικό τομέα	19
1.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	21
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	21
2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ	22
2.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ e-Europe	24
2.3.1 E-Europe 2002	26
2.3.2 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης «e Europe 2002»	26
2.3.3 e Europe 2005	27
2.3.4 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e- Europe 2005”	28
2.4 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i-2010	29
2.4.1 Η στρατηγική i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	29
2.4.2 Αξιολόγηση στρατηγικής i2010	30
2.5 ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΤΖΕΝΤΑ 2020	31
2.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	32
3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	32
3.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»	33
3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	36
3.4 ΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ-ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»	37
3.5 ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ “Ermis”	38

3.6 ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	39
3.6 ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ.....	40
3.6.1 Φόρος Εισοδήματος(www.gsis.gr).....	41
3.6.2 Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας (www.oaed.gr)	41
3.6.3 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (www.kep.gov.gr)	42
3.6.4 Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ika.gr)	42
3.6.5 Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr)	43
3.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	45
4.1 ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ 2018 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	45
4.2 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	52
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	62

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ:

Αρχικά θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε το καθηγητή μας κύριο Νίκο Αστρουλάκη για την εμπιστοσύνη και το χρόνο που μας έδωσε για να ολοκληρωθεί επιτυχώς αυτή η πτυχιακή εργασία.

Στη συνέχεια θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις επιχειρήσεις που μας φιλοξένησαν το χρονικό διάστημα που έπρεπε για να επιτευχθεί η βάμνη πρακτική μας άσκηση, όπως επίσης και τη γραμματεία της σχολής μας αλλά και όλους τους υπόλοιπους καθηγητές μας που ήταν εκεί για οποιαδήποτε απορία και διευκρίνηση χρειαζόμασταν.

Τέλος θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις οικογένειες μας αλλά και τους φίλους μας για την αγάπη, στήριξη και την κατανόηση που έδειξαν όλο αυτό το διάστημα. Σας ευχαριστούμε πολύ όλους!

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να αναλύσει εκτενώς τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πως εφαρμόζεται στην πράξη, ποιοι είναι οι στόχοι της, σε ποιους απευθύνεται και πως μπορούν να ωφεληθούν από τις υπηρεσίες της. Επιπλέον σκοπεύει να παρουσιάσει την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην Ελλάδα καθώς και την κατάσταση που επικρατεί σήμερα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα πολύ επίκαιρο και ενδιαφέρον θέμα ανάπτυξης, γιατί είναι ένας τομέας ταχύτατα εξελισσόμενος παγκοσμίως που τα τελευταία χρόνια έχει κάνει τεράστια πρόοδο στην Ελλάδα και παίζει σπουδαίο ρόλο στην εξέλιξη, ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Επιπλέον, με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει επιτευχθεί η λύση πολλών ζητημάτων, ενισχύεται η Δημοκρατία μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στην Δημόσια Διοίκηση, η μείωση της γραφειοκρατίας, η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και των σχέσεων τους με τους δημόσιους φορείς, αυξάνεται η παραγωγικότητα, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα.

Παρά τη σημαντική πρόοδο της Ελλάδας τα τελευταία χρόνια στο τομέα αυτό και τις πολύτιμες προσπάθειες που έχει καταβάλλει, δεν έχει καταφέρει ακόμα να φτάσει το επίπεδο των άλλων χωρών της Ευρώπης. Σε σχέση με το ευρωπαϊκό μέσο όρο οι επιδόσεις της Ελλάδας στις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες βρίσκονται κάτω από αυτό. Γι' αυτό το λόγο οι προσπάθειες θα πρέπει να αυξηθούν, έτσι ώστε να καλυφθεί το κενό των παρελθόντων ετών.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ:

Βασικός σκοπός της παρούσης πτυχιακής εργασίας είναι να αποδώσει όσο το δυνατόν καλύτερα το περιεχόμενο του όρου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» και να καταγράψει την παρούσα κατάσταση στον ευρωπαϊκό και ελληνικό χώρο στον τομέα της πρωτοβουλίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η δομή της συγκεκριμένης μελέτης απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια , στα όποια παρουσιάζονται τα αντίστοιχα θέματα που αναφέρθηκαν στον σκοπό της συγγραφής της.

Στο πρώτο κεφάλαιο της μελέτης αναλύουμε σε βάθος την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Παρουσιάζεται μια συνοπτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας όπου αναφέρεται το e-Government και καταγράφονται οι κυριότεροι ορισμοί που διατυπώθηκαν τα τελευταία χρονιά από μελετητές και επισήμους οργανισμούς. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται οι βασικές μορφές που λαμβάνει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα βασικά μοντέλα που έχουν προταθεί, τα οφέλη από την εφαρμογή e-Government και οι μελλοντικές προκλήσεις.

Το δεύτερο κεφάλαιο ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θεωρήθηκε ως ένα βασικό εγχείρημα από την θέσπιση της στρατηγικής της Λισσαβόνας το 2000.

Από το 2006 και μέχρι το 2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση όρισε την στρατηγική του i2010, η οποία αποτέλεσε τη συνέχεια των προηγούμενων πρωτοβουλιών και βασικός στόχος της είναι η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή του πολίτη. Η μελέτη παρουσιάζει με αριθμούς την πορεία της εφαρμογής της πρωτοβουλίας e-Government, μέσω των δεικτών που θέσπισε η ίδια η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζει την υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Η Ελλάδα , αν και υστερεί σε αυτόν τον τομέα, καταβάλλει υπεράριθμες προσπάθειες για να αναπτύξει σημαντικές πρωτοβουλίες που θα διευκολύνουν την αλληλεπίδραση του πολίτη με το κράτος. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι το επιχειρείν πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το έργο «Σύζευξης» για την σύνδεση όλων των δημοσίων φορέων, και η εθνική δικτυακή πύλη «Ερμής».

Στο τέταρτο κεφάλαιο , δίνεται η εικόνα του e-Government στην Ελλάδα με αριθμούς και δείκτες που θέσπισε η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο εμφανίζει αληθή αποτελέσματα και δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της εργασίας.

Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη είναι τα παρακάτω:

- Δεν υπάρχει ενιαίο και συγκροτημένο βιβλιογραφικό πλαίσιο, όσο αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες επιτυχίας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Σημαντικά θέματα που έχει να αντιμετωπίσει η προσπάθεια εφαρμογής e-Government είναι η ασφάλεια των συναλλαγών , η εμπιστοσύνη των πολιτών και η μείωση του ψηφιακού χάσματος.
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί πολύ σημαντική την εφαρμογή e-Government και αυτό είναι εμφανές σε κάθε επίσημη στρατηγική που ορίζει.
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί διεθνικές δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και υποχρεώνει τα μέλη της να αναπτύξουν αντίστοιχα προγράμματα.
- Η χώρα μας βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο κάνει βήματα βελτιώσεις στο θέμα αυτό.

Όλη η συγγραφή της παρούσας πτυχιακής εργασίας βασίζεται σε δευτερογενής ερεύνα, και κύρια πηγή της εργασίας μας αποτέλεσε η ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία , όπως και απόψεις από μεγάλα διεθνή συνέδρια που έχουν πραγματοποιηθεί σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης πάνω στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση¹ είναι ο πλέον σύγχρονος και αποδοτικός τρόπος παροχής υπηρεσιών στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις διάφορες κρατικές υπηρεσίες που ως εργαλείο έχει τις ποικίλες τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Το διαδίκτυο αποτελεί τον δίαυλο επικοινωνίας πάνω στον οποίο βασίζεται η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Creswell & Prado [2001], Dawes Prado & Creswell [2004], Gil-Garcia & Prado [2005]) σε όλες τις εκφάνσεις της. Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχονται διάφορες υπηρεσίες που αποσκοπούν στην γρήγορη και ποιοτική ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς επίσης και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων τους.

Έτσι μπορούμε εύκολα και λογικά να συμπεράνουμε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο πλέον ουσιαστικός τρόπος επίλυσης προβλημάτων γραφειοκρατίας ενός κράτους

1.2 ΕΝΝΟΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ

Η ραγδαία εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών και των δικτύων υπολογιστών των τελευταίων χρόνων δημιούργησε μια ανεξάντλητη πηγή πληροφοριών.

Αυτή η αλματώδης τεχνολογική εξέλιξη, αποτέλεσε μεγάλη παρακίνηση καθώς δέχτηκε συνεχής πίεση από το δημόσιο τομέα για την υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών. Έτσι, η Δημόσια Διοίκηση άρχισε να χρησιμοποιεί τις Τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ²) (Information and Communication Technologies –ICTs), όχι, μόνο για την εκτέλεση των εσωτερικών λειτουργιών της, αλλά και για την καλυτέρευση της επικοινωνίας και των συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μάλιστα τα τελευταία χρόνια στρέφονται όλο και περισσότερο προς αυτήν την κατεύθυνση.

¹ Μανουσέλης, Ε., Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα. Διπλωματική Εργασία, Επιβλέπων Καθηγητής: Θ. Παπαθεοδώρου, Πάτρα, 2012

² <https://www.tovima.gr/files/1/2012/03/20/Epitroph%20Pihroforikhs.pdf>

“Η συνεχώς διευρυνόμενη, αυτή χρήση των ΤΠΕ απαιτεί τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και οργανωτικών δομών της Δημόσιας Διοίκησης (Αποστολάκης et al.,2008) και οδηγεί στην ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε μια γενικότερη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίον λειτουργεί.”

“Η χρήση των ΤΠΕ (Gant, J.P.,2002) αποτελεί το κύριο εργαλείο στα χέρια της Δημόσιας Διοίκησης για την αντικατάσταση του υπάρχοντος μοντέλου λειτουργίας από νέα λειτουργικά μοντέλα τα οποία είναι περισσότερο αποτελεσματικά τόσο στην προσέγγιση όσο και στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών.”

Με τον όρο λοιπόν « ηλεκτρονική διακυβέρνηση³» ή «e-Government» *“ονομάζεται η διαδικασία μετασχηματισμού των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα και της κρατικής γραφειοκρατίας από στατική σε δυναμική, μέσω της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, των υπολογιστών και των δικτύων και τις νέες διοικητικές πρακτικές, οι οποίες στοχεύουν στο να οργανώσουν με ηλεκτρονικό τρόπο την παράγωγη, τη διανομή των υπηρεσιών και τη γενικότερη λειτουργία και οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.”*

Μέσω του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και σαν αποτέλεσμα αυτού, να υπάρχει η δυνατότητα ένας απλός πολίτης μέσω της αυτοματοποιημένης διαδικασίας των επικοινωνιών με τους δημόσιους φορείς να φέρνει εις πέρας τις υποχρεώσεις του, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο, επί 24ώρου βάσεως και 7 ημέρες την εβδομάδα με αποτέλεσμα να εξοικονομεί χρόνο και να διασφαλίζει μείωση της γραφειοκρατίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά (Λαζακίδου ,[2004] Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, σελ 7)⁴ για ένα σύγχρονο και αποτελεσματικό κράτος με θετικές επιδράσεις στην οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου.

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανάλογα με την οπτική γωνία με την οποία αντιμετωπίζεται το θέμα.

Ο OECD⁵ (Halchin, [2004]) ομαδοποιεί τους ορισμούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ακόλουθες ομάδες:

- *« η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών μέσω του Internet και άλλων δραστηριοτήτων που βασίζονται ή σχετίζονται με το Internet, όπως είναι οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ».*

³ EUR-LEX ,”Πρόσβαση στο Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης “: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISUM:124226b>

⁴Λαζακίδου Αθήνα,2016

«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, σελ 7»

⁵ <http://www.worldbank.org/en/topic>

- *«η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στην Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης των ΤΠΕ είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης».*
- *«η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ ή ακόμη ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ. Η διάσταση αυτή συνήθως συνδέεται με τη χρήση του Internet».*

Ο οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως « τη χρήση των ΤΠΕ για την πιο αποτελεσματική και αποδοτική παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις».

Ενώ η Παγκόσμια Τράπεζα(World Bank, Defecation of E- Government , 2003)⁶(2001) ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση⁷(Gant, J. P., & Gant, D. B. [2002], January) ως

« τη χρήση των συστημάτων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας από την κυβέρνηση τα οποία μετασχηματίζουν τη σχέση με τους πολίτες, τον ιδιωτικό τομέα και τις δημόσιες υπηρεσίες, έτσι ώστε να προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών, να βελτιώνουν την παροχή των υπηρεσιών, να ενισχύουν την ατομική ευθύνη στο δημόσιο, να αυξάνουν τη διαφάνεια ή να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης».

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι υπάρχει μεγάλη δυσκολία στην ακριβή και πλήρη έννοια του ορισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτό για το λόγο ότι πρόκειται για μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία περιέχει πολλές αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες. Το κυριότερο σημείο το οποίο πρέπει να γίνει μια διασάφηση είναι ότι η χρήση των ΤΠΕ δεν είναι απλώς ένας διάυλος για την αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης αλλά αποτελεί εργαλείο για τη αναδιαμόρφωση της οργάνωσης και των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών.

⁶ World Bank, Defecation of E- Government , 2003

⁷ Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002, January)

1.3 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τις εξής τέσσερις βασικές διαστάσεις⁸(UN&ASOA,[2002],Brown and Burney [2001]):

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)
- Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)
- Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)

1) *Ηλεκτρονικές υπηρεσίες*⁹ (e-services)

Η διάσταση της παροχής υπηρεσιών δίνει έμφαση στον βαθμό που οι κρατικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις, όπως η λειτουργικότητα, η ποιότητα, η φιλικότητα προς τον χρήστη και η ασφάλεια.

2) *Ηλεκτρονική διαχείριση* (e-management)

Ηλεκτρονική διαχείριση αναφέρεται στα πληροφορικά συστήματα των δημοσίων οργανισμών που χρησιμοποιούνται για να εκτελέσουν τις λειτουργίες τους.

3) *Ηλεκτρονική Δημοκρατία*¹⁰ (e-democracy)

Η διάσταση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας αποσκοπεί στη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ως εργαλείο για την υποστήριξη των δημοκρατικών θεσμών και δράσεων μέσα από την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και πολιτικού συστήματος.

4) *Ηλεκτρονικό εμπόριο* (e-commerce)

Η διάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου¹¹ συνδέεται με την «εμπορική» συναλλαγή πολιτών και επιχειρήσεων με την Δημόσια Διοίκηση(Means and Schneider[2000]). Τέτοιες συναλλαγές είναι η υποβολή φορολογικής δήλωσης, η πληρωμή ή επιστροφή φόρου εισοδήματος.

⁸ Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002, January). *Web portal functionality and State government E-service*. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on (pp. 1627-1636). IEEE

⁹ <https://en.wikipedia.org/wiki/E-participation>

¹⁰ Χρήστος Λάλας(2002). *Το Μικτό Λεξικό του Internet*. Αθήνα: Διάυλος, σελ 26

¹¹ <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:E-inclusion>

1.4 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει υπηρεσίες σε όσους εντός των αρμοδιοτήτων της συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με τη δημόσια διοίκηση.

Οι υπηρεσίες αυτές διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Υπάρχουν 4 βασικές εφαρμογές¹² της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των οποίων ο διαχωρισμός (Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002)¹³ εξαρτάται από το ποιος είναι αυτός ο οποίος προσφέρει την υπηρεσία και ποιος είναι αυτό ο οποίος την δέχεται.

Οι εφαρμογές αυτές είναι οι εξής:

- *Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government –to –citizen G2C)*
- *Κυβέρνηση προς επιχείρηση (Government –to-business G2B)*
- *Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (Government –to-government G2G)*
- *Κυβέρνηση προς εργαζόμενους (Government –to-employee G2E)¹⁴*

➤ ***Κυβέρνηση προς πολίτες (Government –to –citizen G2C)***

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των πολιτών και είναι ο κύριος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αυτός που οι εφαρμογές της φέρνουν τα πιο ορατά και άμεσα αποτελέσματα. Στόχος είναι η διάθεση στον πολίτη απλοποιημένων υπηρεσιών που να διευκολύνουν τη συναλλαγή του με τις κρατικές δομές, οι οποίες θα είναι υπηρεσιακά ανεξάρτητες και δεν θα αντικατοπτρίζουν το οργανόγραμμα της κρατικής δομής, ενώ ταυτόχρονα θα μειώνουν τον χρόνο διεκπεραίωσης και θα ενισχύουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Σ αυτό περιλαμβάνεται ένα πλήθος αλληλεπιδράσεων του κράτους με τον πολίτη όπως είναι η πληροφόρηση του πολίτη και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών¹⁵.

➤ ***Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (Government –to-business G2B)***

¹² Διοικητική Ενημέρωση. Ειδική Εκδοτική. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2012.

¹³ Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002)

¹⁴ Συλλογικό Έργο, 2010, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010», εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ 297

¹⁵ Συλλογικό Έργο, 2010, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010», εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ 297

Η G2B είναι η δεύτερη μεγάλη κατηγορία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Περιλαμβάνει δυο αμφίδρομες αλληλεπιδράσεις και συναλλαγές (Ruby, B., (2009), *Electronic Collaboration and Organizational Synergy*)¹⁶: από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις και από τις επιχειρήσεις στην κυβέρνηση (B2G) και μπορεί να φέρει σημαντική βελτίωση της αποτελεσματικότητας τόσο στις κυβερνήσεις όσο και στις επιχειρήσεις. Υπάρχουν δυο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτήν την κατηγορία, από την μια μεριά είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που αφορά την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες, και από την άλλη υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος επιφέροντας αύξηση της παραγωγικότητας.

➤ ***Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (Government –to-government G2G)***

Αποτελεί τη σημαντικότερη¹⁷ λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναγείρεται στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση και ένδο-υπηρεσιακής συνεργασία, για το περιορισμό της γραφειοκρατίας και την ευέλικτη λειτουργία του κράτους που είναι και το σημείο αναφοράς και ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει όλα τα στάδια που είναι απαραίτητα για τη βελτίωση και την αναβάθμιση των υπηρεσιών της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

➤ ***Κυβέρνηση προς εργαζόμενους (Government –to-employee G2E)***

Αποτελεί τον τελευταίο τομέα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μερικοί ερευνητές¹⁸ την θεωρούν ως ένα εσωτερικό τμήμα του τομέα G2G και άλλοι ασχολούνται με αυτό ως ένα ξεχωριστό τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και τους υπάλληλους της. Δίνεται η δυνατότητα αμεσότερης επικοινωνίας μεταξύ δημόσιου υπαλλήλου με την κεντρικής εξουσίας, και επιταχύνονται οι εσωτερικές διοικητικές διαδικασίες.

¹⁶ Ruby, B., (2009), *Electronic Collaboration and Organizational Synergy*

¹⁷ Λαζακίδου Αθήνα, 2016 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, σελ 86»

¹⁸ https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/

1.5 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναμένεται να βελτιώσει τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Από την εφαρμογή της ωφελήθηκαν τόσο ο δημόσιος τομέας όσο οι επιχειρήσεις και οι πολίτες.

Τα οφέλη¹⁹ που παρέχονται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι:

- *Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών.*
- *Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.*
- *Η αναδιοργάνωση και ο ορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.*
- *Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.*
- *Η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.*
- *Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών²⁰ (24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς). Η προώθηση της δημοκρατίας η ελάττωση της διαφθοράς.*
- *Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.*
- *Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ωφέλησε και κάποιες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, π.χ. άτομα με αναπηρίες καθώς οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων απλουστεύτηκαν.*

1.5.1 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα

Η ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government) επιτρέπει την αποδοτικότερη αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών.

Με τον τρόπο αυτό μπορούν να βελτιωθούν και να απλοποιηθούν σημαντικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες του κράτους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Επίσης, με την εξασφάλιση των κατάλληλων υποδομών (Grant and Chua, [2005]) παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, γεγονός που έχει θετικές επιδράσεις στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες

¹⁹ <http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>

²⁰ Λαζακίδου Αθήνα, 2016 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, σελ 15»

1.5.2 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη

Το κυριότερο όφελος²¹ για τον πολίτη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ποιοτικότερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος και τις επιχειρήσεις.

Τα οφέλη όμως για τον πολίτη είναι η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες 24 ώρες καθημερινά²².

Η χρήση προ-συμπληρωμένων φορμών²³ μειώνει τόσο το χρόνο συναλλαγής όσο και το χρόνο που πρέπει να διαθέσουν για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του, η μείωση του κόστους συναλλαγής καθώς δεν απαιτείται φυσική παρουσία, καλύτερη, γρηγορότερη και πιο πλήρη εξυπηρέτηση.

1.5.3 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ιδιωτικό τομέα

Οι επιχειρήσεις²⁴ εξοικονομούν χρόνο και μειώνουν το κόστος λειτουργίας τους χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την διεκπεραίωση των περισσότερων συναλλαγών τους με το δημόσιο.

Όπως εγγραφές σε διάφορους δημόσιους τομείς (έναρξη και λήξη εργασιών), λήψη διάφορων πιστοποιητικών από δημόσιους φορείς(ασφαλιστική- φορολογική ενημερότητα), υποβολή δηλώσεων (Φ.Π.Α., Α.Π.Δ.) αλλά και πληρωμές.

Έτσι επιτυγχάνεται η μείωση του λειτουργικού τους κόστους, απαραίτητο για τη βιωσιμότητα τους αλλά και τη μείωση της γραφειοκρατίας.

²¹ Rowley, J. (2006) An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 16 (3), 339-359

²² <https://www.aftodioikisi.gr/dimosio/oi-13-allages-pou-erxontai-sto-dimosio-ti-nea-simfonia/>

²³ <https://www.euractiv.com/section/digital/linksdossier/eeurope-an-information-society-for-all/>

²⁴ <http://www.europarl.europa.eu/portal/el>

1.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Στο κεφάλαιο αυτό δόθηκε μια γενική εικόνα για το τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στην αρχή αναπτύχθηκε η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έγινε αναφορά στους διάφορους ορισμούς που επικρατούν. Στην συνέχεια, αναλύθηκαν οι βασικές αρχές που πρέπει να τηρούνται και τα στάδια για την εισαγωγή της στη δημόσια διοίκηση. Μετά, αναπτύχθηκαν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και οι δυσκολίες που πρέπει να αντιμετωπιστούν κατά την εφαρμογή της.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναπτυχτεί η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα τελευταία 15 χρόνια, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας έχουν αναδείξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δημοφιλές και αποδοτικό μέσο εκσυγχρονισμού της οικονομίας και των σχέσεων των κυβερνήσεων με πολίτες, επιχειρήσεις, και άλλες κυβερνήσεις. Στην προσπάθεια της λοιπόν, να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης, τα κράτη μέλη της έχουν ξεκινήσει τις απαραίτητες ενέργειες για την διαβίβαση των κυβερνητικών δράσεων στο διαδίκτυο, με απώτερο σκοπό την πλήρη παροχή των δημόσιων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και η διεύρυνση της διαφάνειας και του έλεγχου του κυβερνητικού τους έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η αποτελεσματικότητα²⁵ και ευχρηστία των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελούν βασικά στοιχεία για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό της δημόσιας διακυβέρνησης και των ευρωπαϊκών πολιτικών που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες. Πιο συγκεκριμένα με την αυξανόμενη κινητικότητα των πολιτών στα πλαίσια της ευρωπαϊκής ένωσης οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Τέτοιες υπηρεσίες είναι για παράδειγμα η υγεία, η δημόσια ασφάλεια, η πρόνοια, η ασφάλιση, οι συντάξεις, η εκπαίδευση, η ηλεκτρονική φορολόγηση κτλ.

Γι' αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Van Deurne & Peterson [2006]) υποστηρίζει ενεργά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέτοντας τον Αντιπρόεδρο για τις Διοικητικές Υποθέσεις υπεύθυνο για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Επιτροπή μέσω μιας μεγάλης κλίμακας από δραστηριότητες που υλοποιούν την στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Κοινωνία της Πληροφορίας και η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής υλοποιούν αυτήν τη στρατηγική εφαρμόζοντας διάφορα προγράμματα και συναφείς δραστηριότητες. Δύο από τα πιο γνωστά τέτοια προγράμματα είναι το IDABC, και ο διάδοχος του, ISA.

- Το **IDABC** είναι ένα πρόγραμμα για την λειτουργική παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις

²⁵ <https://www.euractiv.com/section/digital/linksdossier/eeurope-an-information-society-for-all/>

επιχειρήσεις και τους πολίτες, το οποίο εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες που προσφέρουν οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας για:

- ✓ Να ενθαρρύνει και να υποστηρίξει την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη,
- ✓ Να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα και η συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και,
- ✓ Να συμβάλει στο να καταστεί η Ευρώπη ένας ελκυστικός τόπος για να ζει κανείς, να εργάζεται και να επενδύει.

Αντίστοιχα το πρόγραμμα **ISA** χρησιμοποιεί περισσότερες από 40 δράσεις για να επιτύχει την ηλεκτρονική συνεργασία (Daft & Engel [1984].[1986])μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων και τις διασυνοριακές συναλλαγές.

Παρακάτω αναλύονται ορισμένες από τις στρατηγικές και τα σχέδια δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την πορεία της για την πλήρη υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ

Στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβόνας²⁶ το Μάρτιο του 2000, οι ηγέτες των κρατών-μελών και κυβερνήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης επέβαλαν μια στρατηγική, την λεγόμενη «στρατηγική της Λισσαβόνας», με στόχο να αναδείξουν την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) την πιο ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή έως το 2010. Η στρατηγική αυτή²⁷(Andersen, K. and Hendrickson, H. [2006]), η οποία αναπτύχθηκε στο πλαίσιο πολλών Ευρωπαϊκών Συμβουλίων που διεξήχθησαν μετά το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, προέκυψε από τη βούληση να δοθεί μια νέα ώθηση στις κοινοτικές πολιτικές, σε μια περίοδο κατά την οποία η οικονομική συγκυρία ήταν η πλέον ευόωνη στα κράτη μέλη Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η στρατηγική²⁸ της Λισσαβόνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία των πληροφοριών, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαθρωπτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα

²⁶ <https://www.espa.gr/el/Pages/Default.aspx>

²⁷ Andersen, K. and Hendrickson, H. (2006)

²⁸ Andersen, K. and Hendrickson, H. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. Government information Quarterly, 23(2), pp.232-248.

μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά.

Η δράση αυτή σκόπευε στο να δημιουργηθεί ένας ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος ο οποίος θα ενισχύει την ανεμπόδιστη άσκηση της οικονομικής δραστηριότητας και θα ενθαρρύνει την επιχειρηματικότητα, τις καινοτόμες ιδέες και την έρευνα, στοιχεία απαραίτητα για την εξέλιξη σε βάθος χρόνου. Οι περισσότεροι στόχοι της Στρατηγικής της Λισσαβόνας είναι μακροπρόθεσμοί και γι' αυτό έχει μεγάλη σημασία όχι μόνο η ανάπτυξη αλλά και η βιωσιμότητάς της.

Στη Στρατηγική της Λισσαβόνας διατυπώθηκαν δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες θεωρούνται καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Ορισμένες από αυτές κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

- Πρώτος στόχος είναι η στροφή προς μια ψηφιακή οικονομία βασιζόμενη στη γνώση και χαρακτηριζόμενη από νέα αγαθά και υπηρεσίες η οποία θα αποτελέσει ισχυρή κινητήρια δύναμη για την οικονομική αύξηση, την ανταγωνιστικότητα και την δημιουργία θέσεων απασχόλησης και θα είναι ικανή να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και το περιβάλλον
- Να δημιουργηθεί ένας ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος γνώσεων ο οποίος θα παρέχει σε όλους τους πολίτες και στις επιχειρήσεις πρόσβαση σε φθηνή, παγκόσμιας κλάσης υποδομή επικοινωνιών και σε ευρύ φάσμα υπηρεσιών.
- Να δοθεί έμφαση στα ευρωπαϊκά συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης ώστε να προσαρμοστούν τόσο στις απαιτήσεις της κοινωνίας της γνώσης όσο και στην ανάγκη για καλύτερο επίπεδο και ποιότητα απασχόλησης. Τα συστήματα αυτά πρέπει να προσφέρουν ευκαιρίες μάθησης και κατάρτισης προσαρμοσμένες σε συγκεκριμένες ομάδες στις διάφορες φάσεις της ζωής τους: νέοι, άνεργοι, ενήλικες και απασχολούμενοι των οποίων τα επαγγελματικά προσόντα και οι δεξιότητες απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών.

Ως απαραίτητες ενέργειες²⁹ κρίνονται:

- Η ουσιαστική ετήσια αύξηση των κατά κεφαλήν επενδύσεων σε ανθρώπινο δυναμικό, η μείωση στο 50% μέχρι το 2010 του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18 έως 24 ετών.
- Όλα τα σχολεία και τα κέντρα κατάρτισης θα πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο και να μετατραπούν σε πολύπλευρα τοπικά κέντρα μάθησης, προσιτά σε όλους, με τη χρήση των καταλληλότερων μεθόδων για την κάλυψη ευρέος φάσματος ομάδων –στόχων.

²⁹ Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (2014). Οι νέες τεχνολογίες στην καθημερινή ζωή των πολιτών.

- Ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο το οποίο να καθορίζει τις νέες βασικές δεξιότητες που πρέπει να παρέχει η διά βίου μάθηση: δεξιότητες πληροφορικής, ξένες γλώσσες, τεχνολογική αντίληψη και κοινωνικές δεξιότητες.
- Να εκσυγχρονιστούν τα συστήματα κοινωνικής πολιτικής.
- Να ενισχυθεί η κοινωνική συνοχή και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού μέσα από μια προσπάθεια να μειωθεί η φτώχεια και η ανεργία, να αναβαθμιστούν οι δεξιότητες, οι γνώσεις και ευκαιρίες στην αγορά εργασίας να είναι προσβάσιμες σε όλους.

Στην ουσία, η Στρατηγική της Λισσαβόνας αποτέλεσε το πλαίσιο ανάπτυξης πρωτοβουλιών και προγραμμάτων για την εισαγωγή των πολιτών της Ευρώπης στην ψηφιακή εποχή και για την ανάπτυξη των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με την Στρατηγική της Λισσαβόνας επιβάλλεται να συντονιστούν όχι μόνο δράσεις μεταξύ της Ευρώπης και των κρατών -μελών αλλά και μεταξύ των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών κατευθύνσεων.

Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι η επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, η μείωση των εμποδίων στις διεθνείς αγορές και υπηρεσίες, η διαθεσιμότητα ανά την Ευρώπη, η αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών πολιτικών και η περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη.

2.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ e-Europe

Με σκοπό τη μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία της γνώσης, η οποία αποτελεί ισχυρό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας και απασχόλησης και συντελεί στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και του περιβάλλοντος, δρομολογήθηκαν τα τελευταία χρόνια πρωτοβουλίες στην Ευρώπη, οι οποίες αποσκοπούσαν στην πλήρη εκμετάλλευση των εξελίξεων που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Για τη δημιουργία αυτής της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους» η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε τον Νοέμβριο του 1999 την πρωτοβουλία e Europe, που στοχεύει στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εξάπλωση των ΤΠΕ και στο να εξασφαλίσει ότι όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα αποκομίσουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Συγκεκριμένα, πρόκειται για δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η υγεία, ο πολιτισμός και η διασκέδαση.

Οι πρωταρχικοί στόχοι της πρωτοβουλίας e Europe³⁰ ήταν:

- ❖ *Να επιτευχθεί σταδιακά η εισαγωγή όλων των πολιτών, των επιχειρήσεων, των σχολείων στον ψηφιακό κόσμο και στην ηλεκτρονική επικοινωνία.*
- ❖ *Να δημιουργηθεί μια ηλεκτρονικά εγγράμματη Ευρώπη πρωτοπόρα στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού.*

- ❖ *Να εισαχθούν με κάθε τρόπο το internet και τα πολυμεσικά εργαλεία στα εκπαιδευτικά ιδρύματα και γενικώς όλο το εκπαιδευτικό σύστημα να προσαρμοστεί στην ψηφιακή εποχή.*
- ❖ *Να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλίσει ότι ολόκληρη η διαδικασία αυτή καλύπτει και την κοινωνική διάσπαση, εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτή και συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.*

Με στόχο την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε δέκα δράσεις προτεραιότητας, στις οποίες θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Οι δράσεις αυτές ήταν:

1. *Η είσοδος των νέων στην ψηφιακή εποχή με την εισαγωγή των υπολογιστών και των πολυμέσων στα σχολεία ως το τέλος του 2001.*
2. *Πιο προσιτή και συμφέρουσα οικονομικά πρόσβαση στο διαδίκτυο.*
3. *Η επιτάχυνση της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.*
4. *Η εξασφάλιση γρήγορης πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές και για όλους όσους σχετίζονται με την παιδεία και την έρευνα.*
5. *Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες όπως υπηρεσίες υγείας, ηλεκτρονικές πληρωμές κ.α.*
6. *Η δημιουργία μιας πανευρωπαϊκής αγοράς στις επενδύσεις επιχειρηματικών κεφαλαίων για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.*
7. *Η συμμετοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.*
8. *Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα. Όλοι οι πολίτες θα έπρεπε να έχουν τη δυνατότητα να κατέχουν μια ηλεκτρονική κάρτα υγειονομικής περίθαλψης.*
9. *Οι προηγμένες μεταφορές. Να χρησιμοποιηθούν οι ψηφιακές τεχνολογίες με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνουν ασφαλέστερες οι μεταφορές και να βελτιωθεί η ποιότητα των δημόσιων μεταφορών.*

³⁰ European Commission, (2015). Future- proofing government for a Digital Single Market. Prepared by Cap Gemini, Surety, IDC, Polytechnic Milano for the Directorate General for Communications Networks, Content and Technology

10. Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων. Με το διαδίκτυο, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση στη διοικητική πληροφόρηση.

Τα βασικά σημεία της πρωτοβουλίας e Europe αποφασίστηκαν τον Νοέμβριο του 1999. Κατόπιν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε δυο προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζονται αναλυτικά οι απαραίτητες πολιτικές που πρέπει να ακολουθηθούν. Τα προγράμματα αυτά ήταν το e Europe 2002 που εγκρίθηκε από τους ηγέτες της ΕΕ στην Πορτογαλία τον Ιούνιο του 2000 και το το e Europe 2005 που εγκρίθηκε στη Σεβίλλη τον Ιούνιο του 2002.

2.3.1. E-Europe 2002

Το e Europe 2002³¹ είναι το πρώτο σχέδιο δράσης και εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης είναι να υιοθετήσει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι οι στόχοι που τέθηκαν στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας τον Μάρτιο του 2000, δηλαδή να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία γνώσης μέχρι το 2010.

Όταν σχεδιάστηκε αυτή η πρωτοβουλία υπήρχαν εμπόδια στη χρήση του διαδικτύου στην Ευρώπη γιατί η πρόσβαση στο διαδίκτυο ήταν ακριβή, αργή και δεν υπήρχαν τα κατάλληλα πρωτόκολλα ασφαλείας. Έτσι, με το σχέδιο δράσης e Europe 2002, αναγνωρίστηκε το διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και επιδιώχθηκε η επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη.

Πιο συγκεκριμένα, επιδιώχθηκε η επίτευξη τριών βασικών στόχων που ήταν:

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο
2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
3. Τόνωση της χρήσης του διαδικτύου

Για την επίτευξη των στόχων του e Europe 2002 προτάθηκαν οι εξής μέθοδοι:

- Ταχύτερες διαδικασίες εγκατάστασης του κατάλληλου νομικού πλαισίου.
- Υποστήριξη των νέων υποδομών και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα.
- Υλοποίηση της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης.

2.3.2 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης «e Europe 2002»

³¹ Layne, K. and Lee, J. (2001). Developing fully functional E- government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), pp.122-136

Από τον απολογισμό του e Europe 2002 συμπεραίνεται ότι οι βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης επιτεύχθηκαν, αφού 2 χρόνια μετά την έναρξη του, αυξήθηκαν οι συνδέσεις των πολιτών και επιχειρήσεων στο διαδίκτυο και θεσπίστηκε το νομικό πλαίσιο που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης.

Η πρόοδος³² του e Europe 2002 αποτυπώνεται ως εξής:

- ✓ Διπλασιάστηκε σχεδόν η χρήση του Ιντερνέτ στα ευρωπαϊκά νοικοκυριά, από το 18% τον Μάρτιο του 2000 σε 38% τον Δεκέμβριο του 2001.
- ✓ Εγκαταστάθηκε το νέο κανονιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- ✓ Μειώθηκε το κόστος σύνδεσης στο Ιντερνέτ χάρη στην ενθάρρυνση του ανταγωνισμού.
- ✓ Σύνδεση στο διαδίκτυο σχεδόν όλων των σχολείων και των επιχειρήσεων με ποσοστό άνω του 90%
- ✓ Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο σε όλο τον κόσμο, παρέχοντας την ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη.
- ✓ Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και συνιστούν κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό.

Παρότι, το σχέδιο δράσης e Europe 2002 εκπλήρωσε τους βασικούς του στόχους και αποτέλεσε επιτυχές βραχυπρόθεσμο εργαλείο για την ταχεία επίτευξη της ηλεκτρονικά συνδεδεμένης Ευρώπης, δεν είναι αρκετή μόνο η σύνδεση για την επίτευξη του στόχου της Λισσαβόνας.

2.3.3 e Europe 2005

Το σχέδιο δράσης “e Europe 2005”, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, διαδέχεται το σχέδιο δράσης “e Europe 2002”, το οποίο ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης έχει στόχο να εκφραστούν οι παραπάνω δυνατότητες πρακτικά, μέσα από μια προσπάθεια να γίνουν οι οικονομικές δραστηριότητες πιο παραγωγικές και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ωφελώντας όλους τους πολίτες της Ευρώπης.

Το “e Europe 2005”, βασίζεται σε δύο άξονες δράσεων που αλληλοενισχύονται. Από τη μια μεριά, αποσκοπεί στην τόνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Με βάση τους παραπάνω άξονες, οι βασικοί στόχοι τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του “e Europe 2005”, είναι

³² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>

- Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες(e-government, e-learning, e-health)
- Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.
- Ασφαλής υποδομή πληροφοριών.
- Μαζική διάθεση ευζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές.

Η παρακολούθηση του “e Europe 2005”, θα γινόταν από μία σειρά συμπληρωματικών δράσεων³³ που είναι οι εξής:

Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)

- Εξασφάλιση ευζωνικής σύνδεσης με όλες δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- Ως τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων.
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά για όλους τους πολίτες.

Για την Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

- Ευζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλα τα σχολεία.
- Διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια.

Για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας. (e-Health)

- Καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας
- Παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας

Για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν(e-business)

- Ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας με τη διοργάνωση διάσκεψης για το ηλεκτρονικό επιχειρείν το 2003
- Ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές.

2.3.4 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e- Europe 2005”,

Από τον απολογισμό του σχεδίου δράσης e Europe 2002 συμπεραίνεται ότι η στρατηγική του ήταν χρήσιμη και συναφής. Τα αποτελέσματα³⁴(Millard, J. (2003): του προγράμματος δράσης είναι ενθαρρυντικά σε πολυάριθμους τομείς, ιδιαίτερα όσον αφορά τη σύνδεση σε υψηλές ταχύτητες και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το ποσοστό των βασικών διοικητικών υπηρεσιών που διατίθενται πλήρως στο διαδίκτυο αυξήθηκε στην πραγματικότητα από το 17% στο 43% από τον Οκτώβριο του 2001

³³ Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας και Ομάδα INFOSTRAG - Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας / Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, (2011). Έρευνα πεδίου: Πόροι και Ικανότητες για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους ελληνικούς δήμους (ICT).

³⁴ Millard, J. (2003): public services in Europe: Past, Present and Future

μέχρι τον Οκτώβριο του 2003. Επιπλέον ο αριθμός των συνδέσεων υψηλής ταχύτητας στην ΕΕ σχεδόν διπλασιάστηκε μεταξύ 2002 και 2003.

2.4 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i-2010

Σε συνέχεια του προγράμματος “e Europe 2005”, τον Ιούνιο του 2005 , εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο η στρατηγική(Heels, R. (2005)) i2010. Το i2010³⁵ είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της το Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί συνέχεια των γενικών κατευθύνσεων της Λισσαβόνας.

Η επιτροπή προτείνει τρεις στόχους προτεραιότητας που πρέπει να επιτευχθούν πριν από το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης:

- *Ολοκλήρωση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών*
- *Ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα για τις τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών(ΤΠΕ)*
- *Ολοκλήρωση της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης με βάση την κοινωνική ένταξη.*

Ο πρώτος στόχος του i2010 είναι να δημιουργηθεί ένας μοναδικός χώρος πληροφοριών στην Ευρώπη. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος προβλέπονται τα εξής:

- *Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον ορισμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής διαχείρισης.*
- *Δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας.*
- *Παροχή συνεχούς στήριξης στη δημιουργία και διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου , όπως με τα προγράμματα “e-learning & e-Content plus”*

2.4.1 Η στρατηγική i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

³⁵ Heels, R. (2005) . Implementing and Managing e Government. London: Sage Publications

Στόχος της στρατηγικής i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι να καταστήσει πιο αποτελεσματικές τις δημόσιες υπηρεσίες, να τις εκσυγχρονίσει και να ικανοποιεί καλύτερα τις ανάγκες του πληθυσμού. Για να το επιτύχει αυτό, προτείνει μια σειρά προτεραιοτήτων:

- *Να επωφεληθούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις από συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.*
- *Να εξασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο δεν δημιουργεί νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά.*
- *Να επεκταθούν τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της ΕΕ επιτρέποντας οικονομίες κλίμακας.*

Για να πετύχει τους στόχους³⁶ του το σχέδιο καθορίζει πέντε τομείς προτεραιότητας:

- *Πρόσβαση για όλους*
- *Αυξημένη αποτελεσματικότητα*
- *Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο*
- *Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών*
- *Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων*

2.4.2 Αξιολόγηση στρατηγικής i2010

Από τον απολογισμό του σχεδίου δράσης i2010 κατά τη διάρκεια της τετραετίας 2005-2009, συμπεραίνεται ότι η Ευρώπη εκσυγχρονίστηκε τόσο οικονομικά όσο και κοινωνικά, μέσα από την εφαρμογή των δράσεων για τις ΤΠΕ με τις οποίες πέτυχε τα εξής αποτελέσματα:

- *Ο αριθμός των Ευρωπαίων που διαθέτουν επιγραμμένη σύνδεση αυξήθηκε σημαντικά, ιδιαίτερα όσον αφορά τις μειονεκτούσες ομάδες.*
- *Η Ευρώπη κατέχει πλέον ηγετική θέση στο ευρυζωνικό διαδίκτυο.*
- *Η Ευρώπη είναι πρωτοπόρος όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία.*
- *Σημειώθηκαν επιτυχίες στον τομέα των ΤΠΕ*
- *Οι πολιτικές για τις ΤΠΕ εντάχθηκαν σταδιακά στις λοιπές πολιτικές.*

³⁶ <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

2.5 ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΤΖΕΝΤΑ 2020

Η ψηφιακή ατζέντα 2020 αποτελεί έναν εκ των επτά πυλώνων που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Στρατηγικής Europe 2020, η οποία καθορίζει τους στόχους για την ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης(ΕΕ) μέχρι το 2020 και υιοθετήθηκε το Μάιο του 2020.

Η Ψηφιακή Ατζέντα(Hiller &Belanger, [2001]) 2020 θέτει ως προτεραιότητα την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δράσεων, τα οποία εμποδίζουν την επίτευξη του βασικού της στόχου που είναι η δημιουργία ενιαίας ψηφιακής αγοράς που θα οδηγήσει την Ευρώπη σε μια έξυπνη και βιώσιμη ανάπτυξη.

Τα εμπόδια(Silberstein, N. [2006])³⁷ αυτά είναι:

- *Οι κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές*
- *Η έλλειψη Διαλειτουργικότητας*
- *Η αύξηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος και η απειλή για την αξιοπιστία των δικτύων*
- *Η έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα*
- *Οι ανεπαρκείς προσπάθειες έρευνας και καινοτομίας*
- *Η έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων*

Είναι επιτακτική ανάγκη να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις αυτές που εμποδίζουν τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ, ώστε να μπορέσει να κινητοποιηθεί η τεράστια δυναμική των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών μέσω ενός εύρυθμου ενάρετου κύκλου δραστηριοτήτων και να τονωθεί η οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στο τι συμβαίνει στην Ευρώπη γύρω από τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και αναλύονται όλα τα προγράμματα δράσης που εφαρμόστηκαν στην Ευρώπη μέχρι σήμερα για την υλοποίηση και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

³⁷ Silberstein, N. (2006). Service -oriented architecture compass. Upper Saddle River, New Jersey: IBM Press.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα βρίσκεται σε συνεχή αναδιάρθρωση και εκσυγχρονισμό, προκειμένου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής. Η αναδιοργάνωση αυτή, στοχεύει στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων με καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο. Ο εκσυγχρονισμός βασίζεται σε δυο πυλώνες παρεμβάσεων.

Πρώτα, ξεκίνησε με την υλοποίηση έργων πληροφορικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έπειτα με μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού και έχει σαν στόχο την εξοικείωση των πολιτών με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες³⁸ για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν η χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης. Αξιοποιώντας τη χρηματοδότηση αυτή, στα πλαίσια της συνολικής προσπάθειας στη χώρα μας, για την ανάπτυξη και για την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα.

Η αρχή έγινε το 1994 με την εφαρμογή του προγράμματος «Κλεισθένης», το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000.

Έτσι, σε μια προσπάθεια ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και του Δημοσίου Τομέα, προγραμματίστηκε η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και κατά το διάστημα 1994-1999 οι δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογισμικά και εγκαταστάθηκαν δικτυακές υποδομές. Στη συνέχεια, το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινωνία υπηρεσιών ΤΠΕ σε βασικούς κλάδους της δημόσιας διοίκησης όπως η Υγεία και η Παιδεία, αλλά και

³⁸ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) — Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Θεματολόγιο

γενικότερα όλο το εύρος των συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ακολουθεί το πρόγραμμα «Πολιτεία» το οποίο περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα και το πρόγραμμα «Σύζευξης» που αφορά τη μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και σκοπεύει στη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Κατόπιν , εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Αριάδνη» που στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας είναι ύψιστης σημασίας γι' αυτό ορίστηκε το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ³⁹) να είναι το αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Παρακάτω, αναλύονται ορισμένα από τα προγράμματα δράσης που εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα, στην πορεία της για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

Στις αρχές του 21^{ου} αιώνα , η Κοινωνία της Πληροφορίας⁴⁰ (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη , ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ένα σημαντικό βοήθημα όχι μόνο για την επίτευξη μιας διακυβέρνησης ανοικτής και αποτελεσματικής αλλά και για να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα στις επιχειρήσεις.

³⁹ : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/>

⁴⁰ Μπουνιάς, G et all,2004

Ο όρος(Μπουνιάς, G et al,[2004]) «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση , επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ζωής των πολιτών.

Για να προωθηθεί η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα συνεκτικά και ολοκληρωμένα, υιοθετήθηκε το 2000 από το 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ)⁴¹. Το ΕΠΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι⁴² του ΕΠΚτΠ για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο:

➤ **Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής.**

Αφορά τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση , η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στην γρήγορη βελτίωση παροχών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στην Δημόσια Διοίκηση.

➤ **Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό.**

Αφορά στη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Προκειμένου να πετύχει τους γενικούς του στόχους, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας(Satie, A. & Eliophotou- Menno, M. (2009)θέτει μια σειρά από ειδικούς στόχους⁴³ ή άξονες προτεραιότητας, όπου οι επιμέρους στόχοι κάθε άξονα εξειδικεύονται μέσα από έναν αριθμό μέτρων.

Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τους εξής άξονες⁴⁴:

⁴¹ <http://www.3kps.gr/>

⁴² Satie, A. & Eliophotou- Menno, M. (2009) Educational decision making in a centralized system: the case of Greece. *International Journal of Educational Management*. 23 (6), 446–455)

⁴³ Zhang, H., Xu, X. & Xiao, J. (2014) Diffusion of e-government: A literature review and directions for future directions. *Government Information*. 31, 631–636.

⁴⁴ Κατσαρός, Ι. (2008) Οργάνωση και διοίκηση της εκπαίδευσης. Αθήνα, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.

1. Παιδεία και πολιτισμός

- *Εξοπλισμός όλων των σχολείων με τον απαραίτητο υπολογιστικό δικτυακό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό.*
- *«Γρήγορο» Internet για ερευνητές και σπουδαστές*
- *Δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για νέους*
- *Ανάπτυξη ή προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και εκπαιδευτικού λογισμικού*
- *Ψηφιοποίηση και διαχειριστική και επιστημονική τεκμηρίωση της πολιτισμικής κληρονομιάς*

2. Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής

- *Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.*
- *Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών Ταμείων.*
- *Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων.*
- *Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες.*

3. Ανάπτυξη και απασχόληση στη ψηφιακή οικονομία.

- *Βελτίωση του βαθμού ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και των τριών τομέων της οικονομίας.*
- *Ενδυνάμωση της απαραίτητης υποδομής για την λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων.*
- *Εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών πρόσκλησης και υποβολής προσφορών.*
- *Ανάπτυξη της βιομηχανίας περιεχομένου, με την παραγωγή και διανομή προϊόντων πολυμέσων.*
- *Ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής για το ευρύτερο πληθυσμό μέσω ευέλικτων διαδικασιών.*

4. Επικοινωνίες

- *Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης στην τηλεπικοινωνιακή αγορά*
- *Ανάπτυξη υποδομής τοπικών δικτύων πρόσβασης με βάση τις τοπικές ανάγκες.*
- *Ευρυζωνικές υπηρεσίες για το δημόσιο τομέα, ειδικές δράσεις για ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες.*

- *Εξασφάλιση πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας στους κατοίκους των λιγότερων ανεπτυγμένων περιοχών.*

3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το 2000 τέθηκε σε εφαρμογή το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα(Cohen, L.,Manion, L. & Karetzos, K. (2008) «Πολιτεία⁴⁵» το οποίο εκπονείται κάθε τρία χρόνια και ως εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην επανίδρυση και στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το πρόγραμμα «Πολιτεία» λειτουργεί συμπληρωματικά και σε σύνδεση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και έχει τους ακόλουθους στρατηγικούς σκοπούς:

- ✓ Διαφάνεια στις δράσεις της Δημόσιας Διοίκησης
- ✓ Συμμετοχικότητα
- ✓ Εμπιστοσύνη του πολίτη προς τους θεσμούς
- ✓ Αξιοκρατία και παροχή ίσων ευκαιριών για όλους
- ✓ Έμφαση στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλο το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών διοίκησης στα επίπεδα της Κεντρικής Περιφερειακής Διοίκησης.

Για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων το πρόγραμμα «Πολιτεία» διαρθρώνεται στα εξής υποπρογράμματα(Hung, S. Y., Chang, C. M. & Yu, T. J. (2006))⁴⁶:

- ✓ Υποπρόγραμμα, για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ✓ Υποπρόγραμμα, για την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών.
- ✓ Υποπρόγραμμα, για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω θεσμικών και οριζόντιών επιχειρησιακών επεμβάσεων που λειτουργούν συμπληρωματικά με τα μεγάλα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- ✓ Υποπρόγραμμα, για την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού το οποίο στοχεύει στην υποστήριξη δράσεων.
- ✓ Υποπρόγραμμα, για τη διαφάνεια και τις αξίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- ✓ Υποπρόγραμμα, για την παροχή τεχνικής βοήθειας το οποίο περιλαμβάνει την εξασφάλιση κάθε αναγκαίας υποστήριξης, για την εύρυθμη εφαρμογή του συνόλου των στρατηγικών επιδιώξεων του προγράμματος.

⁴⁵ Cohen, L., Manion, L. & Karetzos, K. (2008) Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας (Σ. Κουανικής, Μ. Μαυράκι, Χ. Ζησοπούλου, Π. Πιθαρά, Μ. Φιλοπούλου, Αθήνα, Μεταίχμιο.

⁴⁶ Hung, S. Y., Chang, C. M. & Yu, T. J. (2006) Determinants of user acceptance of the e Government services: The case of online tax filing and payment system. Government Information Quarterly, 23, 97–122.

3.4 ΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ-ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Cohen, L., Minion, L. & Morrison, K. (2008))(ΥΔΜΗΔ)⁴⁷ και σχεδιάστηκε για να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα.

Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, με το οποίο προσφέρεται ότι είναι απαραίτητο, προκειμένου οι φορείς να έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους, με όλους τους δυνατούς τρόπους οι οποίοι δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις, αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Οι φορείς αυτοί είναι:

- ✓ Όλοι οι φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ: υπουργεία, γενικές γραμματείες, περιφέρειες, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης.
- ✓ Όλοι οι φορείς του τομέα της υγείας.
- ✓ Όλες οι διαχειριστικές αρχές του υπουργείου Οικονομικών.
- ✓ Όλα τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» εκτελείται στο πλαίσιο του επιχειρηματικού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα.

Από 1/1/2006 προσφέρει τις εξής υψηλές υπηρεσίες:

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων
- Ευρυζωνική και ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα μόνο μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους των εν λόγω φορέων.
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης.
- Υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης

⁴⁷ Cohen, L., Minion, L. & Morrison, K. (2008) Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας (Σ. Κουανικής, Μ. Μαυράκι, Χ. Ζησοπούλου, Π. Μπίζαρα, Μ. Φιλοπούλου Αθήνα, Μεταίχμιο

Στόχος του έργου είναι να βελτιωθεί η λειτουργία(Cohen, L., Minion, L. & Morrison, K. (2008)) των υπηρεσιών του δημοσίου, αναβαθμίζοντας την επικοινωνία ανάμεσα τους με την παροχή εξελιγμένων υπηρεσιών τηλεματικής χαμηλού κόστους και η εξυπηρέτηση του πολίτη χρησιμοποιώντας αυτοματοποιημένα και εύκολα στη χρήση συστήματα για την πληροφόρηση.

Στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ⁴⁸ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί(Aoudad, A.,Michael, K., Chen, X. & Al-Deben, M. M [2014]) σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που ονομάζονται Νησίδες.

- ❖ Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες κ.α
- ❖ Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ -2): Η περιφέρεια Αττικής , οι φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ.
- ❖ Νησίδα 3 (Ν.ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ):Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.
- ❖ Νησίδα 4(ΚΡΗΤΗ): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.
- ❖ Νησίδα 5 (Β.ΕΛΛΑΔΟΣ): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας, Βορείου Αιγαίου , Θεσσαλίας, και Στερεάς Ελλάδας.
- ❖ Νησίδα 6 (Ν.ΕΛΛΑΔΟΣ): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Νοτίου Αιγαίου.

3.5 ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ “Ermis”

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης “Ermis”(www.ermis.gov.gr) αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία παρέχει πληροφορίες για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς και ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την χρήση κλιμακωμένων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ο «ERMIS» στοχεύει, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η εθνική πύλη(Aoudad, A., Michael, K., Chen, X. & Al-Deben, M. M. (2014)) παρέχει από ένα κεντρικό σημείο, ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση.

⁴⁸ Aoudad, A., Michael, K., Chen, X. & Al-Deben, M. M. (2014) Social acceptance of location based mobile government services for emergency management. Telemetric and Informatics. 31, 153–171

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη «ermis» αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης, σκοπός του οποίου είναι να συγκεντρωθούν όλες οι υπηρεσίες σε ένα κοινό σημείο επαφής (one-stop-shop) και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν

- Στην ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της λειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Στην ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Στους εγγεγραμμένους χρήστες της πύλης «ermis» προσφέρεται ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που χωρίζονται στις εξής δυο κατηγορίες:

- Σ' αυτές που το ηλεκτρονικό αποτέλεσμα το παραλαμβάνει ο χρήστης είτε στην ηλεκτρονική του θυρίδα, είτε από το ΚΕΠ της επιλογής του. Παράδειγμα τέτοιων υπηρεσιών είναι η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.
- Σ' αυτές που το ηλεκτρονικό αποτέλεσμα το παραλαμβάνει ο χρήστης μόνο στην ηλεκτρονική του θυρίδα. Όπως είναι για παράδειγμα, το απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ.

Το έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20 % από Εθνικούς Πόρους.

3.6 ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Πρόκειται για ένα σύνολο 20 βασικών υπηρεσιών⁴⁹ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις οποίες οι 12 αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις και παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

⁴⁹ http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf

	A/A	Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες
Υπηρεσίες προς Πολίτες	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	5	Καταχώρηση οχήματος
	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	16	Έναρξη επιχείρησης
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	18	Δηλώσεις στα τελωνεία
	19	Περιβαλλοντικές άδειες
	20	Δημόσιες Προμήθειες

3.6 ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένες από τις σημαντικότερες ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

3.6.1 Φόρος Εισοδήματος(www.gsis.gr)

Πρόκειται για την υπηρεσία TAXISnet⁵⁰ που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης. Αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ενώ έχει διακριθεί και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποσπώντας δυο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Για πρώτη φορά η υπηρεσία διατέθηκε το 2001, ενώ από τότε έχει βελτιωθεί σημαντικά, παρέχοντας ολοένα και περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διαπεραίωσης στους χρήστες.

Ενδεικτικά οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες :

- Υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ
- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- Ηλεκτρονικά έντυπα.

3.6.2 Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας (www.oaed.gr)

Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες , η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας.

Η διαδικτυακή πύλη του ΟΑΕΔ, παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία στους αναζητούντες εργασία για την εύρεση καταλλήλων θέσεων εργασίας που παρέχονται από εργοδότες.

⁵⁰ www.gsis.gr

3.6.3 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (www.kep.gov.gr)

Τα κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι κρατικά καταστήματα που συστάθηκαν με πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το πρόγραμμα Κοινωνία της πληροφορίας την άνοιξη του 2002.

Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ www.kep.gov.gr η οποία δημιουργήθηκε στην πορεία, δίνει πληροφορίες για τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τα ΚΕΠ, ενώ επίσης διεκπεραιώνει πιστοποιημένες διαδικασίες ηλεκτρονικά και ταυτόχρονα παραπέμπει με συνδέσμους (links) στην κυβερνητική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ δίνεται η δυνατότητα μεταξύ άλλων:

- Να «κατεβάσουμε» στον υπολογιστή μας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμούμε.
- Να πληροφορηθούμε για όλες τις διαδικασίες που χρειαζόμαστε.
- Να ενημερωθούμε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας.
- Να συμμετάσχουμε σε δημόσιες συζητήσεις (forum).

Συγκεκριμένα , με την online εξυπηρέτηση:

- Αυξήθηκε κατά 41,3% ο αριθμός των πολιτών (υποθέσεις) που εξυπηρετήθηκαν.
- Μειώθηκαν κατά 43,5% οι ανθρωπόωρες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση.
- Αυξήθηκε κατά 150% η παραγωγικότητα (απόδοση ανθρωποωρών υπαλλήλων ΚΕΠ) .

3.6.4 Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ika.gr)

Μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο προς τους ασφαλισμένους/συνταξιούχους όσο και προς τους εργοδότες.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς ασφαλισμένους/συνταξιούχους:

- ❖ *Απογραφή και απόδοση ασφαλιστικής ικανότητας*
- ❖ *Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ασφάλισης*
- ❖ *Ασφαλιστική ικανότητα*
- ❖ *Ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων*
- ❖ *Πληροφόρηση συνταξιούχων για ΑΜΚΑ-ΑΦΜ*

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς Εργοδότες

- ❖ *Ηλεκτρονική υποβολή Α.Π.Δ*
- ❖ *Μαζική ταυτοποίηση ασφαλισμένων*
- ❖ *Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας*
- ❖ *Αίτηση ρύθμισης οφειλών*

3.6.5 Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr)

Ο συνήγορος του Πολίτη⁵¹ είναι μια ανεξάρτητη διοικητική αρχή που καθιερώθηκε με τον ιδρυτικό νόμο 2477 του 1997 και παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν. Έχει ως δηλωμένο σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και της Διοίκησης, δηλαδή των δημοσίων υπηρεσιών, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων.

Οι περιπτώσεις στις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη δεν είναι αρμόδιος είναι οι εξής:

51

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%AE%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%BF%CF%82_%CE%84%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7

- *Εαν έχουν περάσει περισσότεροι από 6 μήνες από τότε που ο πολίτης πληροφορήθηκε την παράνομη πράξη.*
- *Να εκπροσωπεί τους πολίτες στα δικαστήρια*
- *Για υποθέσεις που αφορούν την εθνική άμυνα*
- *Για υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιων των δικαστηρίων*
- *Για πράξεις υπουργών και υφυπουργών.*

3.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται το τι συμβαίνει στην Ελλάδα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην αρχή γίνεται μια αναφορά στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναλύονται ορισμένα από τα πιο σημαντικά προγράμματα δράσης που υλοποιήθηκαν στην πορεία της ανάπτυξης και εφαρμογής της. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι 20 σημαντικότερες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και οι κυριότερες ηλεκτρονικές ιστοσελίδες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ 2018 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

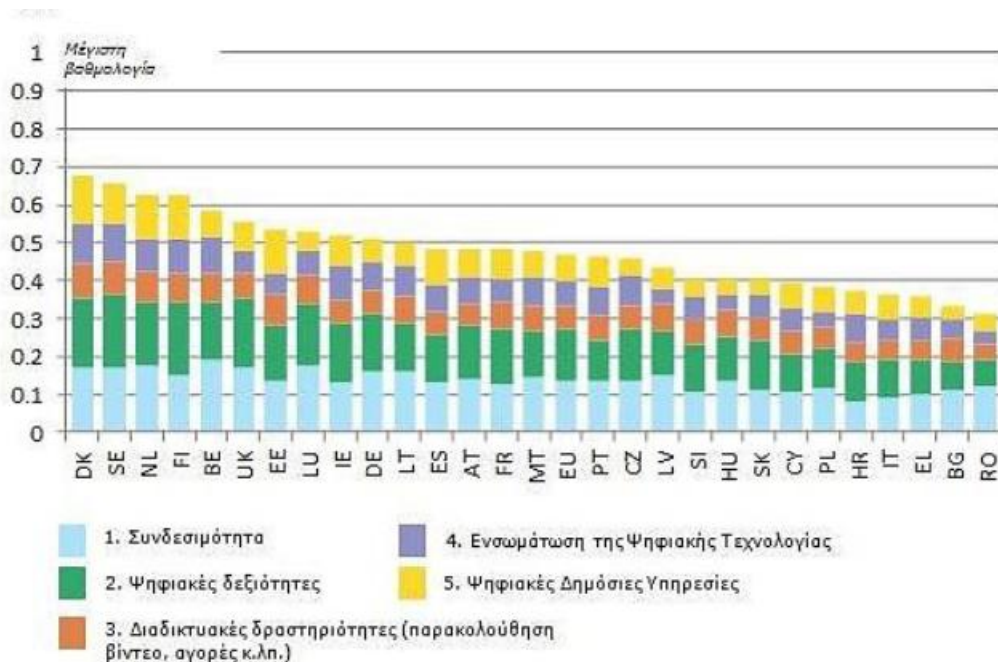
Ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) είναι ένας σύνθετος δείκτης που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να αξιολογεί την πρόοδο των χωρών της ΕΕ προς μια ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Ο δείκτης αυτός συναθροίζει μια σειρά σχετικών δεικτών διαρθρωμένων γύρω από 5 παραμέτρους: συνδεσιμότητα, ανθρώπινο κεφάλαιο, χρήση του διαδικτύου, ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Ο δείκτης DESI 2018 αφορά κατά κύριο λόγο το ημερολογιακό έτος 2017.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύτηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Aoudad, A., Michael, K., Chen, X. & Al-Deben, M. M. (2014)⁵² η Ρουμανία και η Βουλγαρία είναι τα μόνα δύο κράτη – μέλη της ΕΕ που κατάφερε να ξεπεράσει η Ελλάδα στην κατάταξη με βάση τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2017. Η Ελλάδα έχει συνολική βαθμολογία 0,36 (με άριστα 1) και βρίσκεται στην 26^η θέση, την ίδια με το 2014 και το 2015 με βαθμολογία 0,31, μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Οι επιδόσεις της εξακολουθούν να είναι χαμηλότερες του ευρωπαϊκού μέσου όρου που είναι στο 0,44, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι στην κορυφή της λίστας είναι η Δανία με 0,68.

	Ελλάδα		Ομάδα	ΕΕ
	κατά	βαθμο	βαθμολο	βαθμολο
	ταξη	λογία	γία	γία
DESI 2015	26	0,36	0,38	0,47
DESI 2014	26	0,31	0,34	0,44

Το γράφημα που ακολουθεί δείχνει τη θέση στην οποία βρίσκονται όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ σύμφωνα με τον δείκτη DESI 2017.

⁵² Aoudad, A., Michael, K., Chen, X. & Al-Deben, M. M. (2014)

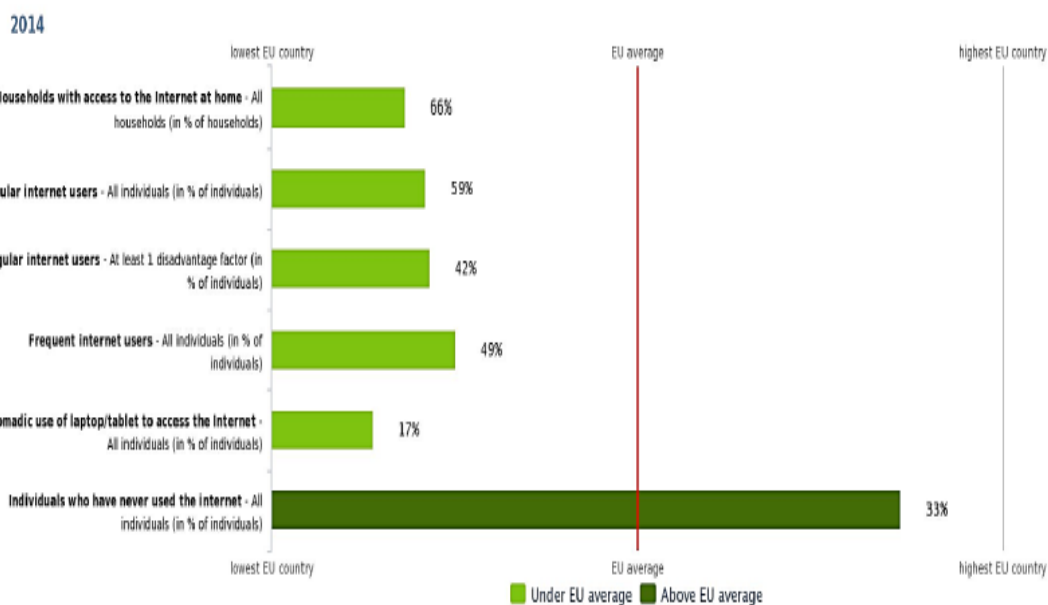


Ένας από τους βασικούς λόγους(Ruby, B., (2009), Electronic Collaboration and Organizational Synergy)⁵³ για το γεγονός ότι η Ελλάδα είναι στις τελευταίες θέσεις είναι η πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Παρά το γεγονός ότι το 100% των ελληνικών νοικοκυριών έχουν πρόσβαση σε σταθερές ευρυζωνικές υπηρεσίες, το 37% δεν έχει ακόμη συνδρομή σε αυτές. Επιπλέον , η «πρόσβαση νέας γενιάς» που μπορεί να παρέχει διαδικτυακή σύνδεση υψηλής ταχύτητας (ταχύτητα λήψης δεδομένων τουλάχιστον 30 Mbps) είναι διαθέσιμη στο 27% μόνο των κατοικιών, πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 62%.

Όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου, η Ελλάδα βαθμολογείται με 0,33(έναντι 0,30, το προηγούμενο έτος) και βρίσκεται στην 26^η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Έχει ένα από τα χαμηλότερα επίπεδα τακτικών χρηστών του διαδικτύου στην ΕΕ(59%), ενώ το 33% του ελληνικού πληθυσμού δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο (ο μέσος όρος για την ΕΕ είναι 18%). Αυτό σημαίνει ότι το ένα τρίτο του πληθυσμού δεν μπορεί να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο ούτε να συμβάλει στην ψηφιακή οικονομία.

⁵³ Ruby, B., (2009), Electronic Collaboration and Organizational Synergy

Country profile for Greece, Internet usage indicators



Επίσης, η Ελλάδα πρέπει να αντιμετωπίσει το σοβαρό χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων γιατί είναι αναγκαίες για το σύνολο του εργατικού δυναμικού, και το γεγονός ότι μόνο το 45% των Ελλήνων διαθέτουν τουλάχιστον ένα βασικό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εμπόδιο. Τέλος, η Ελλάδα έχει το δεύτερο χαμηλότερο ποσοστό ειδικών σε ΤΠΕ στο σύνολο του εργατικού δυναμικού της μεταξύ όλων των χωρών της ΕΕ(1,4%)

Όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι η παράμετρος στην οποία η Ελλάδα έχει σημειώσει τη μεγαλύτερη βελτίωση σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Με βαθμολογία 0,35 η Ελλάδα ανέβηκε από την 27^η θέση πέρυσι στην 21^η φέτος. Ωστόσο, οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά τους περισσότερους δείκτες ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα βαθμολογία	ΕΕ βαθμολογία
	κατά ταξη	βαθμολογία		
DESI 2015	21	0,35	0,34	0,47
DESI 2014	27	0,27	0,33	0,45

Η παροχή σύγχρονων δημόσιων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου με αποτελεσματικό τρόπο αποτελεί μέσο αύξησης της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων, των πολιτών

και της δημόσιας διοίκησης. Η Ελλάδα αντιμετωπίζει μια σημαντική πρόκληση όσον αφορά τις διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες.

Η βαθμολογία της στους σχετικούς δείκτες την κατατάσσει μεταξύ των τελευταίων στην ΕΕ όσον αφορά το ποσοστό των χρηστών που υπέβαλλαν προ συμπληρωμένα έντυπα και δείχνει την ανάγκη περαιτέρω εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών της.

Παρά το γεγονός αυτό, η βαθμολογία της Ελλάδας είναι υψηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που έχουν υποβάλει συμπληρωμένα έντυπα στη δημόσια διοίκηση (38%).

Η αποτελεσματικότητα και το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχουν τα συστήματα υγείας μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά μέσω της ψηφιοποίησης. Οι επιδόσεις της Ελλάδας στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας μπορούν να βελτιωθούν, κυρίως με την ενθάρρυνση της μεγαλύτερης ανταλλαγής ιατρικών δεδομένων (μόνο το 17% των Ελλήνων γενικών ιατρών ανταλλάσσουν ιατρικά δεδομένα με ηλεκτρονικά μέσα, έναντι 36% στην ΕΕ). Επιπλέον, η Ελλάδα πρέπει να αυξήσει τις επιδόσεις της σε σχέση με την ηλεκτρονική συνταγογράφηση, καθώς μόνο το 18% των γενικών ιατρών διαβιβάζουν ηλεκτρονικά συνταγές στους φαρμακοποιούς.

	Ελλάδα				ΕΕ
	DESI 2015 τιμή	κατάταξη	DESI 2014 τιμή	κατάταξη	DESI 2015 τιμή
5a 1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης % απόμων μεταξύ των χρηστών του διαδικτύου (ηλικίας 16-74 ετών) που υπέβαλαν συμπληρωμένα έντυπα, κατά το τελευταίο έτος	38 % (2014) ↑	11	32 % (2013)	12	33 % (2014)
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα Βαθμολογία (0 έως 100)	7,3 (2014) ↑	26	4,2 (2013)	27	45 (2014)
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών Βαθμολογία (0 έως 100)	48 (2014) ↑	26	46 (2013)	26	75 (2014)
5a4 Ανοικτά δεδομένα Βαθμολογία (0 έως 700)	500 (2014)	6	μ.δ.	-	380 (2014)
5b1 Ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων % γενικών ιατρών	17% (2013)	19	17% (2013)	19	36% (2013)
5b2 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση % γενικών ιατρών	18% (2013)	11	18% (2013)	11	27% (2013)

4.2 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), το οποίο είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, διαμόρφωσε τις γενικές αρχές και στόχους της στρατηγικής για την

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020 καθώς και το επταετές σχέδιο δράσης που θα ακολουθηθεί για την υλοποίηση της.

Η στρατηγική αυτή⁵⁴ (European Commission, (2015). Future- proofing government for a Digital Single Market. Prepared by Cap-Gemini, Surety, IDC, Polytechnic di Milano for the Directorate General for Communications Networks, Content and Technology), αποτελεί απόρροια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2013 στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης(ΕΚΔΔΑ) λαμβάνοντας υπόψη προγενέστερα κείμενα στρατηγικής και ενσωματώνοντας τις αποτιμήσεις της διοίκησης.

Η επίτευξη των στόχων αυτών είναι ένα δύσκολο εγχείρημα για την Δημόσια Διοίκηση με σύνθετες προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Οι δυσκολίες αυτές προκύπτουν κυρίως εξαιτίας του γεγονότος ότι οι βασικότεροι παράγοντες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι τεχνολογίες και οι πολίτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες , αλλάζουν διαρκώς κατά τη διάρκεια του χρόνου.

Προκειμένου η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αντιμετωπίσει με αποτελεσματικό τρόπο τις προκλήσεις που παρουσιάζονται, όπως το να εκπληρωθούν άμεσα οι διεθνείς δεσμεύσεις για τις μεταρρυθμίσεις, η ελληνική κυβέρνηση θα επικεντρωθεί σε έξι βασικούς πυλώνες διοικητικής μεταρρύθμισης που θα παρέχουν σταθερά και μακροχρόνια θεμέλια για το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.

Πιο συγκεκριμένα η στρατηγική 2014-2020 περιλαμβάνει 3 κατευθύνσεις⁵⁵(Layne, K. & Lee, J. (2001)) . με 10 στόχους συνολικά. Η πρώτη κατεύθυνση είναι ο εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης μέσω α) της απλούστευσης των διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ, β) της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων- διεργασιών και γ)της ενιαίας διαχείρισης πόρων Δημόσιας Διοίκησης.

Η δεύτερη κατεύθυνση είναι η επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη Δημόσια Διοίκηση μέσω:

- ✓ της ενιαίας διαχείρισης των σχέσεων κράτους – πολιτών - επιχειρήσεων,
- ✓ της δημιουργίας ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα,
- ✓ της αυθεντικοποίησης των πολιτών.

⁵⁴ Europe Commission,(2015). Future- proofing government for a Digital Single Market. Prepared by Cap-Gemini, Surety, IDC, Polytechnic Milano for the Directorate General for Communications Networks, Content and Technology

⁵⁵ Layne, K. and Lee, J. (2001).

Η Τρίτη κατεύθυνση είναι ο συντονισμός οριζόντων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση μέσω:

- ✓ της διασύνδεσης των βασικών μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης και
- ✓ της ανοικτής διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας.

Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ

Η απλούστευση των διαδικασιών θα επιφέρει αύξηση αποδοτικότητας, μείωση κόστους Δημόσιας Διοίκησης και βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Για να επιτευχθεί αυτό πρέπει να γίνουν περισσότερα βήματα από την Δημόσια Διοίκηση στον τομέα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων – διεργασιών

Με την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων θα ελαχιστοποιηθεί το κόστος και ο χρόνος αποστολής και λήψης εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου, θα ενισχυθεί η διαφάνεια και θα καταστεί δυνατή η αυτοματοποίηση διαδικασιών που σχετίζονται με το έγγραφο. Επομένως, είναι αναγκαίο να εγκατασταθεί ένα αποκλειστικά ηλεκτρονικό περιβάλλον διακίνησης.

Ενιαία διαχείριση πόρων Δημόσιας Διοίκησης

Το σημαντικότερο όφελος που θα προκύψει από την ενιαία διαχείριση πόρων είναι η εξοικονόμηση των ανθρωπίνων, η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και η βελτίωση λειτουργιών τεχνολογικών υποδομών. Για να γίνει αυτό πρέπει να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα προμηθειών.

Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους – πολιτών – επιχειρήσεων.

Η ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασης του, θα συμβάλει σημαντικά στην αύξηση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, στη μείωση του κόστους παροχής της δημόσιας υπηρεσίας και στην πληρέστερη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης.

Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες

Η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη (ΕΡΜΗΣ) δεν παρέχει τον βέλτιστο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επομένως, θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα μοναδικό σημείο από το οποίο ο πολίτης θα επικοινωνεί με το δημόσιο και θα έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες. Επιπλέον, θα πρέπει να διευρυνθούν οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες με τον ταχύτερο δυνατό τρόπο.

Αυθεντικοποίηση πολιτών

Προκειμένου να επιτευχθεί πιο εύκολη και ταχεία πρόσβαση με εξατομικευμένες διαδικτυακές υπηρεσίες πρέπει να εγκατασταθούν οι κατάλληλες υποδομές αυθεντικοποίησης , να διασυνδεθούν οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης πολιτών (ΑΦΜ,ΑΜΚΑ,ΑΔΤ κτλ) και να γίνει αναθεώρηση του νομοθετικού πλαισίου.

Συμμετοχική Δημοκρατία

Ένας άλλος στόχος της στρατηγικής 2014-2020 είναι η ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας μέσω της εφαρμογής συστημάτων που προάγουν τις διαφανείς διαδικασίες στην Δημόσια Διοίκηση, της δημιουργίας πλατφορμών προώθησης της ψηφιακής έκφρασης και της συμμετοχής των πολιτών στα κέντρα λήψης κυβερνητικών αποφάσεων.

Διασύνδεσης βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης

Τα βασικά Μητρώα(όπως το Μητρώο Φορολογούμενων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Δημοτολόγιο) πρέπει να διασυνδεθούν , βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και να διαλειτουργούν μεταξύ τους έτσι ώστε να μην χρειάζεται οι πολίτες να υποβάλλουν ξανά πληροφορίες που ήδη υπάρχουν σε δημόσιες υπηρεσίες.

Ανοιχτής διάθεση δημόσιας πληροφορίας

Η Δημόσια Διοίκηση διαχειρίζεται έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών και δεδομένων που αν αξιοποιηθεί πλήρως μέσω της μετάβασης από ένα σύστημα ανταλλαγής εγγράφων σε ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφορίας θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα στη ζωή των πολιτών και θα συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και τη διαφάνεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Με αφορμή την ανάλυση του e – Government σε Ευρωπαϊκό και εγχώριο επίπεδο, διεξάχθηκε η παρακάτω έρευνα, που ως σκοπό έχει να αποτυπώσει την οπτική γωνία με την οποία βλέπουν οι πολίτες την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τη χρησιμότητα της.

Το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε στα social media, δημόσια, και απαντήθηκε από 87 άτομα. Όλες οι απαντήσεις που εμφανίζονται είναι αληθείς.

Τα ερωτήματα στα οποία απαντάει είναι κατά πόσο διαδεδομένη είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

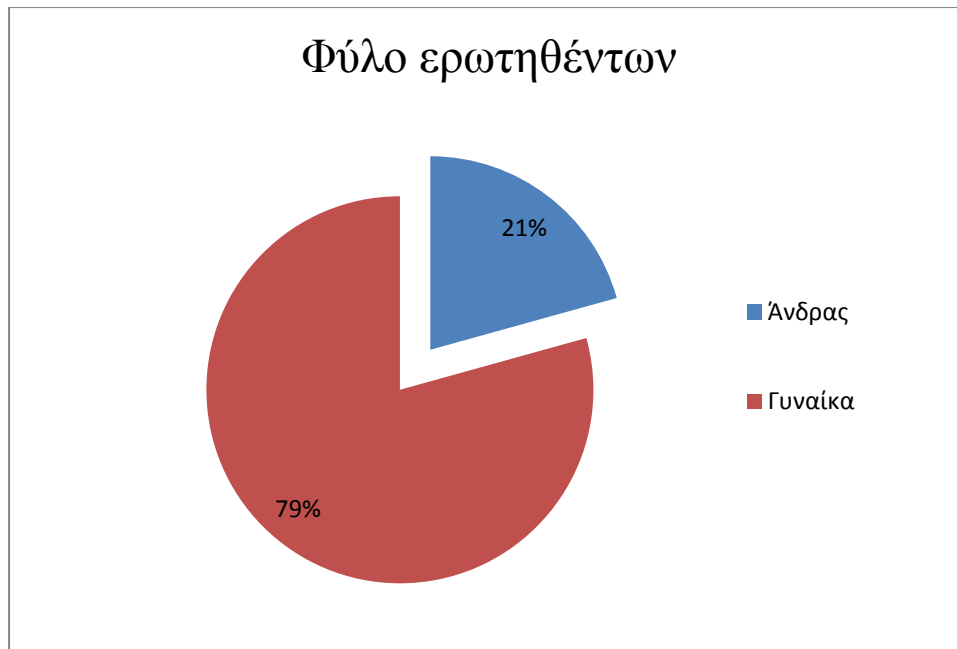
Τα ερωτήματα που έχουν τεθεί στο ερωτηματολόγιο είναι τα εξής;

Ερώτηση 1^η

Ποιο είναι το φύλο σας; *

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο...

Φύλο ερωτηθέντων	
Άνδρας	18
Γυναίκα	69
Σύνολο	87



Στα περισσότερα ερωτηματολόγια ζητούνται κάποια δημογραφικά στοιχεία, όπως είναι το φύλο.

Στο παρόν σχήμα απεικονίζεται το ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, με ποσοστό 79% για τις γυναίκες και 21% για τους άνδρες.

Ερώτηση 2^η

Ποια είναι η ηλικία σας;

*

- 18 - 25
- 26 - 40
- 41 - 55
- 56 - άνω

Ηλικία ερωτηθέντων	
18-25	70
26-40	12
41-55	3
56-άνω	2
Σύνολο	87



Το δεύτερο δημογραφικό στοιχείο που εμφανίζεται στο παρόν ερωτηματολόγιο, είναι η ηλικία.

Η ηλικία των ερωτηθέντων απεικονίζεται στο παραπάνω σχήμα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (81%) είναι μεταξύ των 18-25, αφού αυτή η ηλικία μπορούμε να πούμε ότι είναι η γενιά της τεχνολογίας.

Το αμέσως επόμενο ποσοστό είναι (14%) ηλικίες 26-40, το (3%) αντιπροσωπεύει τις ηλικίες μεταξύ 45-55 και τέλος, το ποσοστό του (2%) αφορά εκείνους που απάντησαν και είναι 56-άνω.

Ερώτηση 3^η

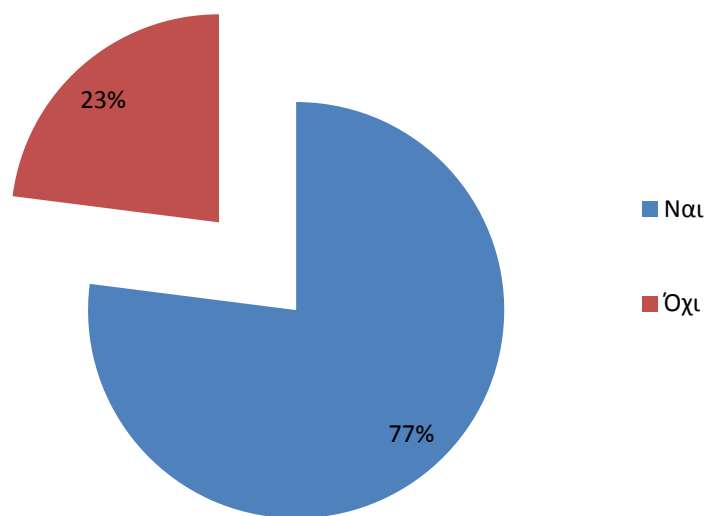
Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. *

Ναι

Όχι

Χρήση υπηρεσιών ηλ.διακυβέρνησης			
Ναι		67	77%
Όχι		20	23%
Σύνολο		87	100%

Χρήση υπηρεσιών ηλ.διακυβέρνησης



Στον παρόν ερώτημα, θέλουμε να παρουσιάσουμε αν οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλ. Διακυβέρνησης.

Το ποσοστό των 77% απάντησαν ότι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές και το 23% απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

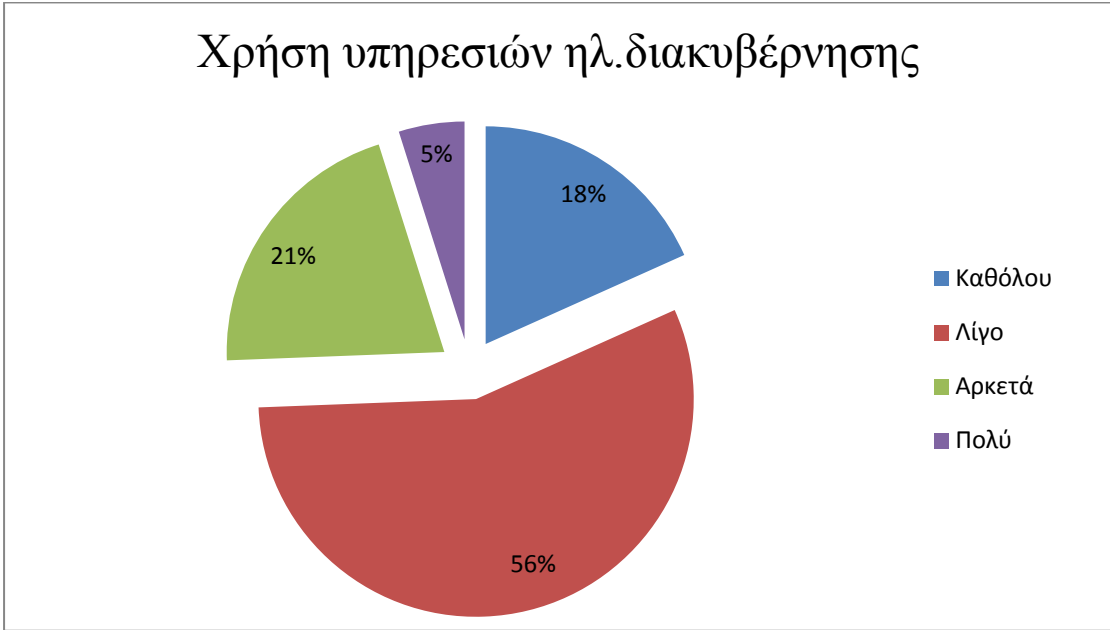
Ερώτηση 4^η

Αν ναι, τι χρήση κάνετε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ

Χρήση υπηρεσιών ηλ.διακυβέρνησης			
Καθόλου	15	18%	
Λίγο	46	56%	
Αρκετά	17	21%	
Πολύ	4	5%	

Σύνολο	82	100%	
--------	----	------	--



Η συγκεκριμένη ερώτηση αποσκοπεί στην εύρεση του ποσοστού, για το πόσο συχνά χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

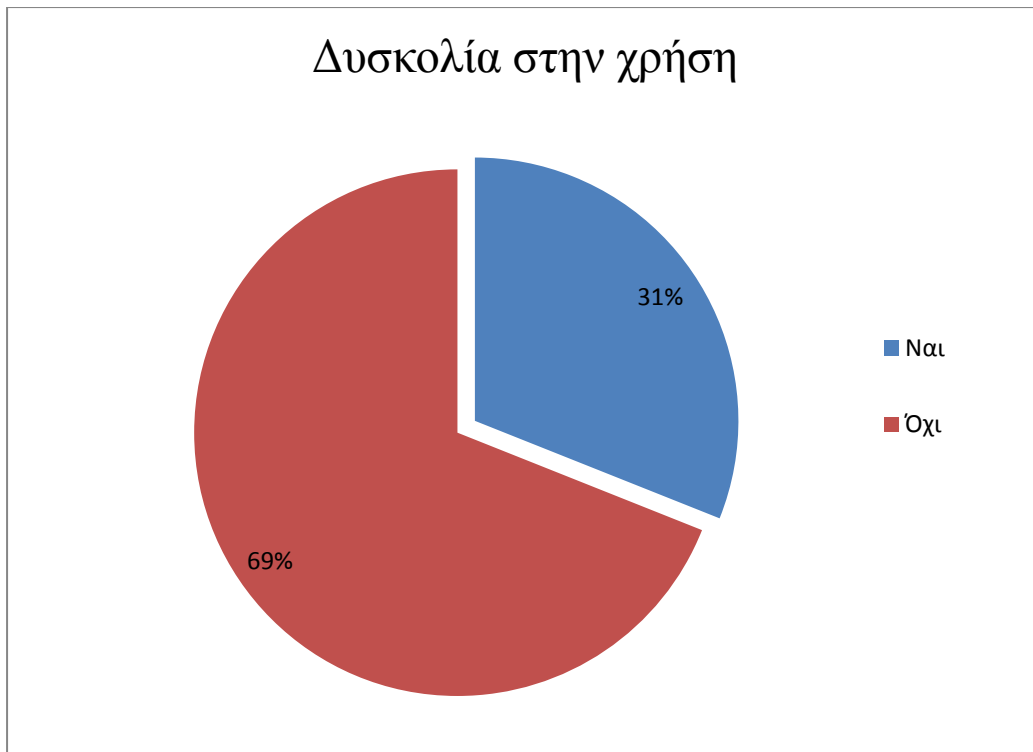
Στη συγκεκριμένη ερώτηση , το 18% απάντησε ότι δεν κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 56% κάνει ελάχιστη χρήση, το 21% αρκετή και μόνο το 5% κάνει πολύ χρήση.

Ερώτηση 5^η

Υπάρχει δυσκολία στην χρήση τους; *

- Ναι
- Όχι

Δυσκολία στην χρήση		
Ναι	27	31%
Όχι	60	69%
Σύνολο	87	100%



Το ερώτημα αυτό, εμφανίζει το ποσοστό δυσκολίας της χρήσης των υπηρεσιών αυτών.

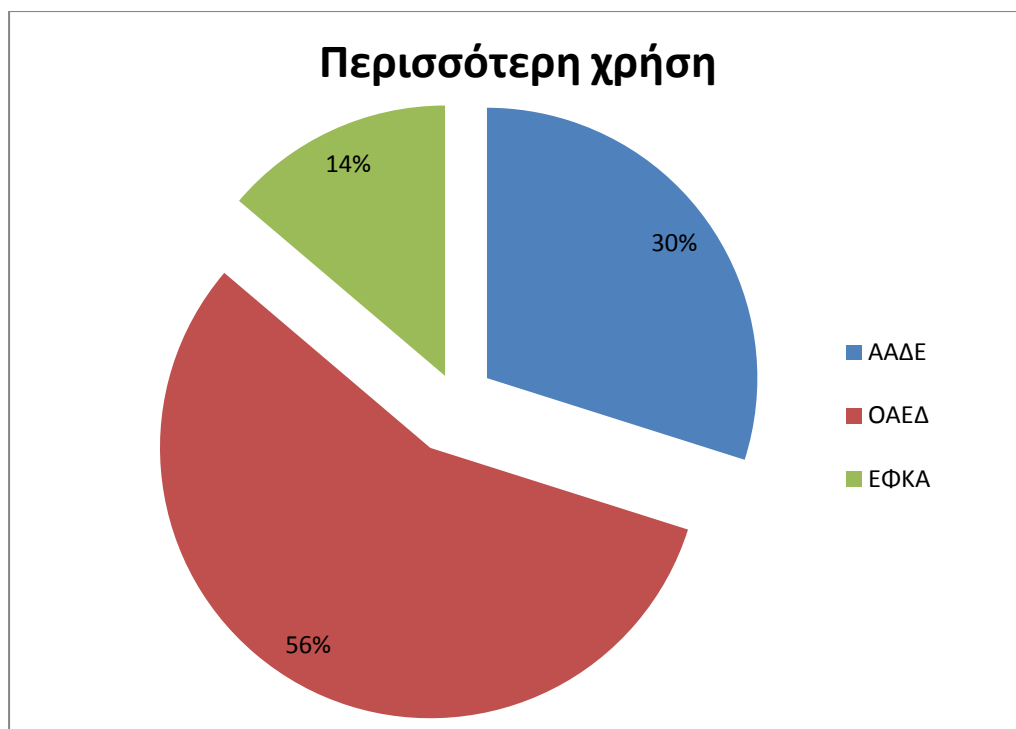
Στο παραπάνω σχήμα, φαίνεται ότι, το 69% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν αντιμετωπίζουν κάποια δυσκολία, ενώ το 31% δυσκολεύεται στη χρήση.

Ερώτηση 6^η

Ποια ηλεκτρονική υπηρεσία χρησιμοποιείτε περισσότερο; *

- ΑΑΔΕ
- ΟΑΕΔ
- ΕΦΚΑ

Περισσότερη χρήση		
ΑΑΔΕ	26	30%
ΟΑΕΔ	49	56%
ΕΦΚΑ	12	14%
Σύνολο	87	100%



Η ερώτηση αυτή, παρουσιάζει τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν περισσότερο οι πολίτες.

Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο είναι :

ΑΑΔΕ 30%, ΟΑΕΔ 56% και ΕΦΚΑ 14%

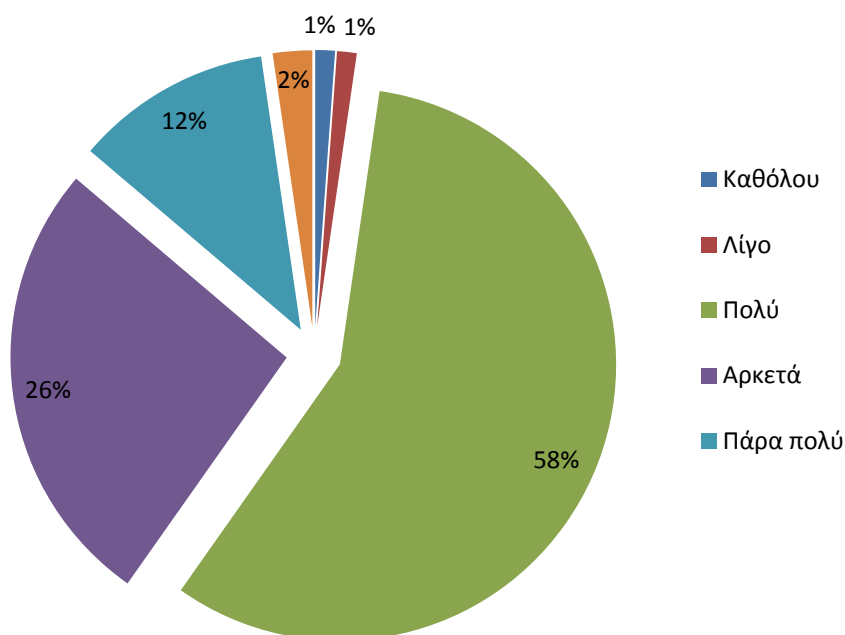
Ερώτηση 7^η

Κατά πόσο σημαντικό θεωρείτε το γεγονός ότι έχουν αναπτυχθεί οι *

Κείμενο σύντομης απάντησης

Σημαντικότητα ηλ.διακυβέρνησης		
Καθόλου	1	1%
Λίγο	1	1%
Πολύ	50	57%
Αρκετά	23	26%
Πάρα πολύ	10	11%
Δεν απάντησαν	2	2%
Σύνολο	87	100%

Σημαντικότητα ηλ.διακυβέρνησης



Ο σκοπός της συγκεκριμένης ερώτησης, είναι να δοθούν κάποιες απαντήσεις, για το πόσο σημαντικό θεωρούν οι πολίτες την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Στο συγκεκριμένο σχήμα απεικονίζεται το ποσοστό της σημαντικότητας της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το 1% θεωρεί ότι δεν είναι σημαντική η ανάπτυξη της, επίσης το 1% θεωρεί ότι είναι λίγο σημαντική ανάπτυξη της. Το 26% των πολιτών, θεωρεί αρκετά σημαντική την ανάπτυξη της, το 58% των πολιτών πολύ και τέλος το 12% πάρα πολύ.

Τα συμπεράσματα που θα μπορούσαμε να διεξάγουμε από την έρευνα, είναι ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα δεν είναι ακόμα διαδεδομένη παρά τις όσες προσπάθειες έχουν γίνει, όμως με το πέρασμα του χρόνου θα φτάσουμε σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο.

Επίσης, θα μπορούσαν οι υπηρεσίες αυτές να απλουστευθούν, ως προς τη χρήση, για να προσεγγίζουν ακόμα περισσότερους πολίτες, οι οποίοι δυσκολευόντουσαν μέχρι σήμερα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο τομέας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσφέρει πολλές και διαφορετικές ευκαιρίες όχι μόνο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση. Παρέχει τη δυνατότητα αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα εφαρμόζοντας μια σειρά από μεταρρυθμίσεις απλοποιώντας τις διαδικασίες και δίνοντας έμφαση στην οριζόντια δια τμηματική επικοινωνία των υπηρεσιών.

Με αυτόν τον τρόπο εξαλείφεται η γραφειοκρατία και η αρνητική εικόνα των κρατικών υπηρεσιών μεταπηδώντας σταδιακά σε μια σύγχρονη, πιο ευέλικτη αποδοτική και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση, ενώ ταυτόχρονα επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση πόρων τόσο με τη μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας των υπηρεσιών όσο και με την καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Επίσης με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) και του διαδικτύου δίνεται η δυνατότητα στο ευρύ κοινό να έχει πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες δημιουργώντας έτσι τις προϋποθέσεις για την αμφίδρομη επικοινωνία κράτους- πολιτών, βελτιώνοντας την εικόνα της διοίκησης και ενισχύοντας το δημόσιο διάλογο με στόχο πάντα την πιο ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και στην ισχυροποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Παράλληλα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιφέρει σημαντική βελτίωση στις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο αφού μέσα από το εύρος των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρονται εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο αλλά και χρήμα κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη τους στη δημόσια διοίκηση καθώς ενισχύεται η διαφάνεια των διαδικασιών και έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν ενεργά στην κατάρτιση πολιτικών που θα επιφέρουν επωφελή αποτελέσματα στην καθημερινότητα τους και θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.

Παρόλα τα θετικά αποτελέσματα που μπορεί να έχει η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη ζωή όλων μας η υλοποίηση της δεν είναι τόσο εύκολη. Παρουσιάζονται αρκετές προκλήσεις και ζητήματα προς επίλυση προκειμένου να μπορέσουμε να επωφεληθούμε από αυτή. Πολλές από τις δυσκολίες που προκύπτουν είναι συχνά οργανωτικής και διοικητικής φύσεως ή συνδέονται με την αδυναμία διαχείρισης του ανθρώπινου κεφαλαίου.

Όπως για παράδειγμα, η πολιτική βούληση των διοικούντων για την προώθηση των απαιτούμενων τομών που θα στηρίζουν την μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η αλλαγή νοοτροπίας αναφορικά με τη χρήση των εφαρμογών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χτίζοντας το κατάλληλο πλαίσιο εμπιστοσύνης και η εκπαίδευση και κατάρτιση των δημόσιων λειτουργών στις νέες συνθήκες εργασίας, η υιοθέτηση ενός ρεαλιστικού νομικού κα θεσμικού πλαισίου και

κυρίως η κοινωνική στήριξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά την εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το ψηφιακό χάσμα και ο αποκλεισμός μιας μερίδας πολιτών. Αυτό συμβαίνει γιατί το διαδίκτυο είναι ένα μέσο που χρησιμοποιείται περισσότερο από ανθρώπους νέους σε ηλικία και λιγότερο από ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας που ίσως δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις υπολογιστών. Επομένως, είναι απαραίτητη η πρόβλεψη για την ένταξη όλων των πολιτών στην νέα ψηφιακή πραγματικότητα και η μείωση του ψηφιακού χάσματος.

Εξίσου σημαντικό ζήτημα είναι και η καταπάτηση των προσωπικών δεδομένων. Οι πολίτες νιώθουν μεγάλη ανασφάλεια κατά τη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών, ειδικά όταν τους ζητείται να δηλώσουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, για το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτά. Γι' αυτό είναι ζήτημα ύψιστης σημασίας στις κατάλληλες υλικοτεχνικές υποδομές που θα διασφαλίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θα προστατεύουν τα διακινηθέντα δεδομένα από κακόβουλες πρακτικές.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί πολύ σημαντική την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την εξασφάλιση της οικονομικής ευημερίας των κρατών – μελών της και τη συνεχή ανάπτυξη της. Γι' αυτό το λόγο υιοθέτησε μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα δράσεις όπως για παράδειγμα τη στρατηγική της Λισαβόνας, τη στρατηγική i2010, τη ψηφιακή ατζέντα 2020 και τα προγράμματα δράσης «e- Europe 2002» και «e- Europe 2005».

Επιπλέον, υποχρέωσε όλα τα κράτη μέλη της να αναπτύξουν αντίστοιχα προγράμματα για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην Ελλάδα βασικός παράγοντας για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτέλεσε η χρηματοδότηση από την ΕΕ μέσω των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης (ΚΠΣ). Ορισμένα από τα προγράμματα δράσης που υλοποιήθηκαν για την εφαρμογή της είναι το πρόγραμμα «Κλεισθένης», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία», «Σύζευξη», «Αριάδνη», και η Εθνική Πύλη Δημόσια Διοίκησης «ERMIS». Παρόλο τις αρκετές μεγάλες προσπάθειες και την πρόοδο που έχει κάνει η χώρα μας για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υστερεί σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες και οι επιδόσεις της στις περισσότερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες είναι χαμηλότερες του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Υπάρχουν ακόμα πολλά ζητήματα που πρέπει να επιλυθούν για την πλήρη ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα ζητήματα αυτά η Ελλάδα θα προσπαθήσει να αντιμετωπίσει μέσα από την εκπλήρωση των στόχων της στρατηγικής 2014-2020.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

1. Alma, I. (2004): E-Government: A global view and a empirical evaluation of some attributes of citizens, *Elsevier*,
2. Bouie's, G., Halers, I. and Kokkinos, A. (2004): Business Plans for the development of e-government in Greece. An appraisal, Athens, *UNTC Occasional Papers Series*, No5, 2004
3. Curtin, G.M., (2003): The world of E-Government, 2nd edition, *the Haworth Political Press*
4. Guacos, D. (2000): From introvert IT Systems to Extrovert e-Services: e-Government as an enabler for e-citizens and e-business. A framework of principles, *Proceedings of the Electronic & business Work 2000 Conference*
5. Heels, R. (2006): Understanding and Measuring e Government: International Benchmarking, *Proceedings of Understanding the Present and Creating the Future*, Budapest, 27-28/07/2006
6. Ntaliani, M., Karetzos, S, H. (2006): Supporting Agricultural e-Governance, *2ο Εθνικό Συνέδριο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Προκλήσεις της Ψηφιακής Εποχής»*, Αθήνα, Μάρτιος 2006.
7. Jenifer, M. and Paschal, J.O. (2004): National Electronic Government, London Rutledge
8. Gant, J., and Gant, D. (2002): Web portal Functionality and State Government E-Service. *Proceedings 35th Hawaii international Conference on System Science 2002*
9. Torres, L., Pine, V. and Roy, S. (2005): E-Government and the transformation of public administration in the EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?, Spanish National R&D Plan through research project, SEJ2004-0791-ECON
10. Harames, P. Iles, J. and Mike Healy, M. (2005): E-Government in Greece: Opportunities for improving the efficiency and effectiveness of local government, *Proceedings 5th European Conference on e-Government (ECEG 2005)*, Antwerp, 16-17 June 2005

11. Effort, M. and Paschal, J.O. (2004): National Electronic Government, London Rutledge
12. Couscous, D. et.al (2000): From introvert IT Systems to Extrovert e-Services: e-Government as an enabler for e-citizens and e-business. A framework of principles, Proceedings of the Electronic & business Work 2000 Conference
13. Millard, J. (2003): public services in Europe: Past, Present and Future
14. Roussos, D. et.al (2001): Planning and Implementation e-Government Service Delivery: Achievements and Learning from On-Line Taxation in Greece. Proceedings 8th Conference on Informatics Nicosia, 08/10/2011
15. Stimulus, D., Roussos, D., Georgiadis, P. and Martakos, D. (2001): Revisiting public information management for effective e-government services. Information Manager and Computer Security,

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

16. Αποστολάκης, Ι., Λουκάς, Ε., Χάλαρης, Ι. (2007): Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, *Εκδόσεις Παπατζής*, Αθήνα
17. Γιαμπούρας, Γ.Μ. (2006): Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, Ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, *Proceedings of the Conference Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της κακοδιαχείρισης και της Διαφθοράς*
18. Κιόσσε, Ε. (2011): Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών, *Διπλωματική Εργασία*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
19. Κόκκινου, Α., Κομνηνός, Σ., Μανιακής, Α., Χάλαρης, Ι. (n d): Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση
20. Υπουργείο Δ.Μ.Η.Δ. (2014): Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Παρατίθενται βιβλιογραφικές παραπομπές που έχουν άμεσα χρησιμοποιηθεί στη μελέτη, μαζί με μια βασική βιβλιογραφία που θα βοηθούσε τον ενδιαφερόμενο αναγνώστη να αποκομίσει καλύτερη γνώση στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Περιλαμβάνονται μελέτες και έρευνες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από ελληνικούς ή ξένους φορείς, δηλώσεις και σύνδεσμοι, καθώς και σχετικές μελέτες σε επιμέρους ζητήματα που ανακύπτουν.

Δημόσια έγγραφα και επίσημες μελέτες

21. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) — Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Θεματολόγιο
<https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/scoreboard/greece>
22. ΚτΠ ΑΕ, 2013. Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.
23. Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων)
24. Οδηγία 2006/213/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Διαθέσιμο στη: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/>
25. Πρωτοβουλία Συνεργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση, 2013. Έκθεση αξιολόγησης προόδου σχεδίου δράσης. Διαθέσιμο στη: <https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/OGP>