



**ΑΤΕΙ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΕΝΤΡΑ ΑΡΜΙΣΑ (ΑΜ. 4404)**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΡΟΜΠΟΓΙΑΝΝΑΚΗΣ ΓΙΑΝΝΗΣ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2018**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί να σχηματίσει ολοκληρωμένη εικόνα για το κατά πόσο οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφενός αποτελούν εργαλείο στην υπηρεσία του Έλληνα πολίτη και αφετέρου αν έχουν βελτιώσει τα τελευταία έτη τον τρόπο λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα. Σημαντικό ρόλο για την επιλογή του θέματος αποτέλεσε το γεγονός ότι οι δυσχερείς οικονομικές συνθήκες της Ελλάδας επιτάσσουν τη χρήση των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ποικίλους τομείς, προκειμένου ο Δημόσιος Τομέας να διαμορφώσει τις κατάλληλες πολιτικές για την εύρυθμη λειτουργία του, την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του και τη βέλτιστη. Θεωρείται, λοιπόν, ότι η μελέτη του εν λόγω ερευνητικού ζητήματος είναι αναγκαία, κυρίως τη σημερινή εποχή. Μελετώνται ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών δημόσιων υπηρεσιών, όπως οι απόψεις τους σχετικά με τα νέα δεδομένα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η νέα σχέση πολίτη – κράτους, τα οφέλη που οι ίδιοι αντιλαμβάνονται κα.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν σχετίζονται με το α) αν οι πολίτες γνωρίζουν την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εν γένει, β) αν οι πολίτες γνωρίζουν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και σε ποιο βαθμό τις χρησιμοποιούν, β) πώς χαρακτηρίζουν την ύπαρξη και την χρήση των εφαρμογών και γ) ποια θεωρούν τα γενικότερα πλεονεκτήματα και ποιες επιφυλάξεις έχουν, από τη χρήση τους δ) σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι έχουν βελτιώσει το Δημόσιο Τομέα.

## **ABSTRACT**

E-Government refers to the use of IT and telecommunications technologies in public administration combined with organizational changes and new skills of staff to improve public service, empower democracy and support public policies. The present study aims to provide a complete picture of whether e-government applications are a tool for Greek citizens and, on the other hand, whether they have improved public sector performance in recent years.

An important role for the selection of the issue was the fact that the difficult economic conditions in Greece require the use of e-Government tools in a variety of sectors so that the Public Sector can formulate the appropriate policies for its smooth operation and the quality of the provided services and the best.

It is therefore considered that the study of this research issue is necessary, especially in the present era. Issues that arising from the use of electronic public service applications, such as their views on new e-services, the new citizen-state relationship, benefits they perceive themselves, are being studied.

The research questions raised relate to a) whether citizens are aware of the concept of e-Government in general, b) whether citizens are aware of e-Government applications in Greece and to what extent they use it, b) how they characterize the existence and use of e- of the applications and c) what do they consider the more general advantages and what reservations they have from their use? d) to what extent they believe that the Public Sector has improved.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>6</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ .....</b>	<b>8</b>
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....</b>	<b>8</b>
1.1 Έννοια και ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	8
1.2 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.3 Οφέλη από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	16
1.4 Παράγοντες αποτελεσματικής ανάπτυξης & υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	17
1.5 Αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	20
1.6 Εμπόδια στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση .....	22
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ .....</b>	<b>24</b>
<b>Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</b>	<b>24</b>
2.1 Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα στην Ελλάδα .....	24
2.2 Βελτίωση της Διοίκησης του Δημόσιου Τομέα .....	25
2.3 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα .....	27
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....</b>	<b>31</b>
<b>ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</b>	<b>31</b>
3.1 Δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	31
3.1.1 Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» .....	31
3.1.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» .....	31
3.1.3 Επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία .....	32
3.2 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	32

3.3 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	36
3.3.1 Κυβερνητική πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ERMIS».....	36
3.3.2 Opengov.gr.....	37
3.3.3. ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	38
3.3.4 Taxisnet.....	40
3.3.5 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων.....	41
3.3.6 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση.....	43
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ.....</b>	<b>46</b>
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>46</b>
4.1 Σκοπός έρευνας.....	46
4.2 Μέθοδος έρευνας.....	46
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ.....</b>	<b>48</b>
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>48</b>
5.1 Περιγραφή δείγματος.....	48
5.2 Απόψεις των χρηστών για τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης.....	50
5.3 Αντιλαμβανόμενη ποιότητα και ικανοποίηση χρηστών.....	55
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ.....</b>	<b>58</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>58</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>61</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>66</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος αυτής της παρούσας μελέτης είναι να εξετάσει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εφαρμογή της στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και το πώς έχει επιδράσει τα τελευταία έτη στη μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως κύριο στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, προκειμένου να επιτύχει τη βέλτιστη σύνδεση μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και βασικό σκοπό να εξασφαλίσει την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Στην παρούσα εργασία προσδιορίζεται αρχικά σε θεωρητικό επίπεδο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι εφαρμογές της στην Ελλάδα, καθώς και τα οφέλη που έχει παράγει σε επίπεδο διοικητικής μεταρρύθμισης και βελτίωσης του Δημόσιου Τομέα και στη συνέχεια σε ερευνητικό επίπεδο το πώς αυτό γίνεται αντιληπτό από τους ίδιους τους πολίτες οι οποίοι τις χρησιμοποιούν. Συγκεκριμένα, διερευνώνται οι αντιλήψεις πολιτών του Δήμου Ηρακλείου, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα που διεξήχθη μέσω ενός ερωτηματολογίου που συμπλήρωσαν στο πλαίσιο μιας ποσοτικής μελέτης, προκειμένου να καθορίσουν οι ίδιοι πώς αντιλαμβάνονται τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δημόσιο Τομέα και κατά πόσο έχουν αλλάξει το προφίλ του, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους.

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί να σχηματίσει ολοκληρωμένη εικόνα για το κατά πόσο οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφενός αποτελούν εργαλείο στην υπηρεσία του Έλληνα πολίτη και αφετέρου αν έχουν βελτιώσει τα τελευταία έτη τον τρόπο λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα. Σημαντικό ρόλο για την επιλογή του θέματος αποτέλεσε το γεγονός ότι οι δυσχερείς οικονομικές συνθήκες της Ελλάδας επιτάσσουν τη χρήση των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ποικίλους τομείς, προκειμένου ο Δημόσιος Τομέας να διαμορφώσει τις κατάλληλες πολιτικές για την εύρυθμη λειτουργία του, την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του και τη βέλτιστη. Θεωρείται, λοιπόν, ότι η μελέτη του εν λόγω ερευνητικού ζητήματος είναι αναγκαία, κυρίως τη σημερινή εποχή. Μελετώνται ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών δημόσιων υπηρεσιών, όπως οι απόψεις τους σχετικά με τα νέα δεδομένα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η νέα σχέση πολίτη – κράτους, τα οφέλη που οι ίδιοι αντιλαμβάνονται κα.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν σχετίζονται με το α) αν οι πολίτες γνωρίζουν την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εν γένει, β) αν οι πολίτες γνωρίζουν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και σε ποιο βαθμό τις χρησιμοποιούν, β) πώς χαρακτηρίζουν την ύπαρξη και την χρήση των εφαρμογών και γ) ποια θεωρούν τα γενικότερα πλεονεκτήματα και ποιες επιφυλάξεις έχουν, από τη χρήση τους δ) σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι έχουν βελτιώσει το Δημόσιο Τομέα.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### 1.1 Έννοια και ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι νέες τεχνολογίες έχουν διεισδύσει στην καθημερινότητα των πολιτών των ανεπτυγμένων χωρών και έχουν γίνει αναπόσπαστο μέρος αυτών. Σημαντικό ρόλο και ιδιαίτερα θέση καταλαμβάνει το διαδίκτυο στις καθημερινές συναλλαγές των ατόμων. Στις αρχές του αιώνα που διανύουμε λοιπόν, η Δημόσια Διοίκηση και οι φορείς / οργανώσεις / υπηρεσίες της έχουν αντιληφθεί την ανάγκη εισαγωγής του διαδικτύου και των τεχνολογιών αιχμής πληροφορικής και επικοινωνίας στις δημόσιες υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και την πιο εύκολη και γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με καινοτόμες μεθόδους. (Αποστολάκης και συν., 2008).

Έτσι, δημιουργήθηκε ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government). Σύμφωνα με την έρευνα του Gartner (2000), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η συνεχής βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών, συμμετοχής στην εκλογική περιφέρεια και διακυβέρνησης με τη μετατροπή εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων σε εξωτερικές σχέσεις μέσω της χρήσης της τεχνολογίας, του Διαδικτύου και των νέων μέσων. Αυτό περιλαμβάνει τέσσερις τύπους:

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G): Είναι ο πυρήνας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αναφέρεται στο αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων οργανισμών.
- Κυβέρνηση προς πολίτη (G2C): Χρησιμοποιείται για να περιγράψει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης με τους πολίτες
- Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B): Περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις
- Κυβέρνηση προς υπαλλήλους (G2E): Αναφέρεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης με τους δημόσιους υπαλλήλους.

Το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πλέον ένα παγκόσμιο φαινόμενο και αποτελεί πραγματικότητα για πολλές χώρες του κόσμου. Σε τοπικό, αλλά και σε



διεθνές επίπεδο λοιπόν, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί διαχειριστή όλων των επιπέδων των δημόσιων υπηρεσιών. Ουσιαστικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία προσπάθεια εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών, προκειμένου να μπορεί ο κάθε πολίτης και η κάθε επιχείρηση να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις της προς τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα με τη χρήση του διαδικτύου, εξοικονομώντας χρόνο και αποφεύγοντας τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται «ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους» (Αποστολάκης και συν., 2004). Η Ευρωπαϊκή Ένωση (2003) έδωσε τον επίσημο ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο οποίος είναι ο εξής:

*«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».*

Η Παγκόσμια Τράπεζα, προσπαθώντας να διευρύνει την έννοια του e-government, την ορίζει ως εξής (Mahaman et al., 2005):

*«Η κυβέρνηση κατέχει ή χειρίζεται συστήματα ΤΠΕ που μετατρέπουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τον ιδιωτικό τομέα και/ή άλλους κρατικούς οργανισμούς, ώστε να προωθηθεί η χειραφέτηση των πολιτών, η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η ενίσχυση της λογοδοσίας, η αύξηση της διαφάνειας και η βελτίωση της κυβέρνησης».*

Πολλά είναι τα πληροφοριακά συστήματα από πολλούς δημόσιους οργανισμούς που έχουν ξεκινήσει σε όλο τον κόσμο. Οι δημόσιοι οργανισμοί αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εύκολους και γρήγορους τρόπους πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εκτός από τις προαναφερθέντες βασικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καλύπτει ένα μεγάλο εύρος λειτουργιών, όπως η ηλεκτρονική εκπαίδευση, η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, η ηλεκτρονική ψηφοφορία κ.ά.

Όσον αφορά έναν άλλο ορισμό που δόθηκε από την επιτροπή εμπειρογνομόνων των Ηνωμένων Εθνών (2006), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδυάζει δύο πτυχές:

α) ετοιμότητα (*e-readiness*), η οποία είναι η γενική ικανότητα ή η ικανότητα του δημόσιου τομέα να χρησιμοποιεί πληροφορίες και τεχνολογία πληροφορικές και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την ενσωμάτωση σε δημόσιες υπηρεσίες και ανάπτυξη της δημόσιας πληροφόρησης υψηλής ποιότητας (σαφής γνώση) και αποτελεσματικά εργαλεία επικοινωνίας που υποστηρίζουν την ανθρώπινη ανάπτυξη και

β) Ηλεκτρονική συμμετοχή (*e-participation*), η οποία αναφέρεται στην προθυμία της κυβέρνησης να χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ για να παρέχει υψηλής ποιότητας πληροφορίες (σαφείς γνώσεις) και αποτελεσματικά εργαλεία επικοινωνίας με σκοπό την ενδυνάμωση / ενθάρρυνση των ατόμων να συμμετέχουν στις διαβουλεύσεις και τη λήψη αποφάσεων, τόσο υπό την ιδιότητά τους ως καταναλωτές δημοσίων υπηρεσιών όσο και ως πολίτες

## **1.2 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Υπάρχουν τρεις κύριες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ή τρία αναπόσπαστα μέρη αυτού του ενιαίου συστήματος, τα οποία περιγράφονται στη συνέχεια, με βάση την ανάλυση που παρέχεται από τον Mergel (2013). Η πρώτη διάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ηλεκτρονική Συμμετοχή (*e-Participation*), η οποία αναφέρεται στη συμμετοχή των πολιτών στις δημόσιες υποθέσεις, στην εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις κυβερνήσεις και στην ικανοποίηση εκ μέρους των πολιτών από τις κυβερνητικές διαδικασίες (π.χ. περιπτώσεις διαφθοράς). Η συμμετοχή, η εμπιστοσύνη και το επίπεδο ικανοποίησης έχουν μειωθεί τα τελευταία χρόνια σε διάφορες χώρες, με τάση περαιτέρω μείωσης.

Το φαινόμενο του «troll» πολλών κυβερνητικών αρχών και προσώπων στα διάφορα κοινωνικά δίκτυα είναι ένα εξέχον παράδειγμα αυτής της τάσης. Τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως για παράδειγμα τα κοινωνικά δίκτυα, τα συνεργατικά γραφειακά εργαλεία και τα φόρουμ, μπορούν να αποτελέσουν εναλλακτικό μηχανισμό για την αύξηση της εμπιστοσύνης και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες της ανοικτής κυβέρνησης (π.χ. επίλυση προβλημάτων με βάση την τοποθεσία, στις συζητήσεις σχετικά με τις εθνοτικές υποθέσεις), και την αύξηση των επικοινωνιών των πολιτών με τα διάφορα όργανα της κυβέρνησης (π.χ. θέτοντας ερωτήσεις, προσδιορίζοντας τις ανάγκες).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα στη χώρα μας είναι η διαβούλευση σχετικά με την πλειονότητα των νόμων στην Ελλάδα όπου, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «οpengon», στον ιστότοπο του Ελληνικού Κοινοβουλίου, οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν τις παρατηρήσεις τους, να προτείνουν αλλαγές, τροποποιήσεις και βελτιώσεις στο ψήφισμα για οποιαδήποτε νόμος. Ένα άλλο παράδειγμα είναι το πρωτοποριακό σύστημα άμεσης ενημέρωσης σε περίπτωση βλάβης των φανών στο Δήμο Χανίων στην Κρήτη, χρησιμοποιώντας κινητή τηλεφωνία.

Ωστόσο, η παροχή πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω πλατφορμών που βασίζονται στο διαδίκτυο και άλλων εργαλείων μέσω διαδικτύου δεν είναι η μόνη λειτουργία της ηλεκτρονικής συμμετοχής (Mergel, 2013).

Μια άλλη λειτουργία είναι η παροχή συμβουλών με τον ευρύτερο ορισμό αυτού του όρου, δηλαδή την επικοινωνία μεταξύ πολιτών και την κυβέρνηση για την ανταλλαγή σχολίων και καταγγελιών για τοπικά θέματα. Το Love Lewisham ([www.lovelewisham.org](http://www.lovelewisham.org)) είναι ένα παράδειγμα όπου κάτοικοι της συγκεκριμένης περιοχής του Λονδίνου μπορούν να στείλουν φωτογραφίες στο Δήμο για περιβαλλοντικά ζητήματα. Επιπλέον, η εφαρμογή Citizens Connect iPhone είναι μια πύλη που επιτρέπει στους κατοίκους της Βοστώνης να αναφέρουν προβλήματα στο Δήμο τους.

Η ενσωμάτωση είναι μια ακόμα λειτουργία που επιτρέπει σε κάθε ενδιαφερόμενο να συμμετέχει στη δημιουργία περιεχομένου. Ένα παράδειγμα είναι η εφαρμογή Wikiplanning στο Σαν Χοσέ στην Καλιφόρνια ([www.wikiplanning.org](http://www.wikiplanning.org)), η οποία χρησιμοποιεί ένα wiki για τη διεξαγωγή ενός εικονικού Charrette για τη συλλογή πληροφοριών από πολίτες, σχεδιαστές, προμηθευτές και άλλους ενδιαφερόμενους εταίρους.

Μια άλλη λειτουργία, σύμφωνα με το Mergel (2013), είναι η συνεργασία, η οποία αναφέρεται στη δημιουργία εταιρικών σχέσεων μεταξύ πολιτών και κυβερνητικών κομμάτων. Ένα παράδειγμα είναι τα Virtual Ward Panels, τα οποία δημιουργήθηκαν από το Δημοτικό Συμβούλιο του Westminster, με στόχο την παροχή πληροφοριών από την ομάδα πολιτών που δημιουργήθηκε για τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την ασφάλεια και την εγκληματικότητα στην περιοχή. Η τελευταία λειτουργία είναι η ενδυνάμωση των πολιτών να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ένα

παράδειγμα είναι το Forum Idea της Βιρτζίνια ([www.ideas.virginia.gov](http://www.ideas.virginia.gov)), όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν σε αυτή την πλατφόρμα τις προτάσεις τους σχετικά με τις βελτιώσεις που προτείνουν στην πολιτεία της Βιρτζίνια.

Η δεύτερη διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική συνεργασία (e-Cooperation) ή η διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφόρων τμημάτων ενός κυβερνητικού οργανισμού ή διαφόρων τμημάτων διαφόρων κυβερνητικών οργανώσεων και φορέων. Αυτή η διάσταση αντιμετωπίζει τα προβλήματα που υπάρχουν στο γραφειοκρατικό μοντέλο του δημόσιου τομέα. Συγκεκριμένα, διευκολύνει το συντονισμό μεταξύ των διαφόρων κυβερνητικών λειτουργιών και διαδικασιών, διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών.

Σε ένα σενάριο διαλειτουργικότητας, ο συνεργαζόμενος οργανισμός μπορεί να είναι οργανισμοί της κεντρικής κυβέρνησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες), τοπικές αρχές, βαθμοί Α και Β, ευρύτερος δημόσιος τομέας ως ασφαλιστικοί οργανισμοί (ΟΓΑ, ΕΦΚΑ κτλ), μεσάζοντες και οργανισμούς (π.χ. χρηματοπιστωτικά ιδρύματα).

Μερικά παραδείγματα ηλεκτρονικής συνεργασίας είναι η ηλεκτρονική αίτηση και η ηλεκτρονική παραλαβή του πιστοποιητικού ποινικού μητρώου πολιτών για επίσημη χρήση, η επικαιροποίηση των ασφαλιστικών ταμείων και των φορολογικών αρχών σχετικά με αλλαγές στην προσωπική κατάσταση των πολιτών μέσω της σύνδεσης με το μητρώο πολιτών .

Η τελευταία διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική διαφάνεια (e-Transparency), η οποία αναφέρεται στη βελτίωση της διαφάνειας όσον αφορά τις κυβερνητικές διαδικασίες. Ένα παράδειγμα του Transparency 2.0 είναι το DataGovn στις Η.Π.Α. και το OpenGovn στην Ελλάδα, όπου υπάρχουν πληροφορίες για κυβερνητικά κονδύλια, προμήθειες και προμήθειες.

Εκτός από τα παραπάνω, υπάρχουν και διαφορετικά αναπτυξιακά στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προτείνει τα ακόλουθα βήματα αξιολόγησης του αναπτυξιακού σταδίου των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Information Society Report, 2013 - Έκθεση για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2013):

1. Πρώτο επίπεδο - Πληροφορίες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν μόνο ενημερωτικό υλικό σχετικά με τον τρόπο επεξεργασίας τους. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους εμπλεκόμενους φορείς, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνονται στην υπηρεσία,

2. Δεύτερο επίπεδο – Μονόδρομη Αλληλεπίδραση (One-Way Interaction): Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο επεξεργάζονται, καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα εφαρμογών, βεβαιώσεις κ.λπ.) που οι χρήστες μπορούν να μεταφορτώσουν, να εκτυπώσουν και να χρησιμοποιήσουν

3. Τρίτο επίπεδο - αμφίδρομη αλληλεπίδραση (Two-way Interaction): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εκτός από τις πληροφορίες προσφέρουν ηλεκτρονικές φόρμες για τη συμπλήρωση και την αποστολή στο διαδίκτυο. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική υποβολή πληροφοριών από το χρήστη, απαιτούν μηχανισμό για τον εντοπισμό, τον εντοπισμό και την προστασία των δεδομένων που αποστέλλονται από το χρήστη της υπηρεσίας,

4. Τέταρτο επίπεδο - Συναλλαγή: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες, εκτός από τα έντυπα αποστολής, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία. Η λειτουργία αυτού του επιπέδου συνεπάγεται τη δυνατότητα πλήρους αντικατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας,

5. Πέμπτο επίπεδο - Εξατομίκευση: Σε περίπτωση στοχοθετημένης παροχής υπηρεσιών, ο πάροχος - φορέας λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την προώθηση της ποιότητας της υπηρεσίας και του βαθμού φιλικότητας προς τον χρήστη, ενώ εκτελεί ορισμένες υπηρεσίες αυτόματα, εξαιρώντας τον πολίτη ή την επιχείρηση. Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει την "αυτόματη" παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπου ο δημόσιος φορέας ενεργεί ενεργά για να αυξήσει την ποιότητα των υπηρεσιών και τη φιλικότητα προς τον χρήστη ή σε πολλές περιπτώσεις ολοκληρώνει αυτόματα την υπηρεσία χωρίς να χρειάζεται να μεσολαβεί στον πολίτη ή την επιχείρηση.

Σύμφωνα με τους Καλογήρου και Παναγιωτόπουλο (2016) προείνονται τα ακόλουθα επίπεδα ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

1) Υπηρεσίες πληροφόρησης: Το επίπεδο των υπηρεσιών πληροφόρησης είναι το πρώτο στάδιο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω της οποίας οι δημόσιοι οργανισμοί - οργανισμοί επικοινωνούν μέσω των δικών τους επίσημων ιστοσελίδων. Το κύριο χαρακτηριστικό αυτού του επιπέδου είναι η παροχή πληροφοριών στους πολίτες / επιχειρήσεις μέσω του Διαδικτύου. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν στοιχεία που σχετίζονται με τον ίδιο τον οργανισμό, όπως το όραμα της ηγεσίας και της στρατηγικής του, το προσωπικό και τα στοιχεία επικοινωνίας του, τη δομή και οργάνωση του (οργανόγραμμα κ.λπ.), τις δραστηριότητές του και τη δημοσίευση των διοικητικών αποφάσεων και των οικονομικών του Αποτελέσματα. Επιπλέον, σε αυτό το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο οργανισμός μεταφορτώνει πληροφορίες στον ιστότοπό του, οι οποίες αναφέρονται στις επίσημες υπηρεσίες που παρέχει κατά παραδοσιακό τρόπο στους πολίτες / επιχειρήσεις, όπως το χρονοδιάγραμμα, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και αιτήσεις, οι διευθύνσεις / οι σχετικές υπηρεσίες, η σειρά των απαιτούμενων συναλλαγών και ενδεχομένως η σχετική νομοθεσία σχετικά με την παροχή κάθε υπηρεσίας. Σημειώνεται ότι η ανάγκη για συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση αυτών των πληροφοριών είναι προφανής. Το σημαντικότερο όφελος αυτού του επιπέδου είναι η έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών / επιχειρήσεων σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης μιας υπηρεσίας χωρίς να χρειάζεται να ενημερώνεται απευθείας (τηλεφωνικά ή με φυσική παρουσία) από έναν υπάλληλο της οργάνωσης, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου για τους χρήστες υπηρεσιών και τους πόρους για τον οργανισμό.

2) Διαδραστικές Υπηρεσίες: Το δεύτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σηματοδοτεί τη μετάβαση των δημόσιων οργανισμών-οργανισμών από μια στατική σε μια πιο δυναμική σχέση και αλληλεπίδραση με τους πολίτες / επιχειρήσεις, στους οποίους δίνεται η ευκαιρία να έχουν πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες και μια ποικιλία μέσω του Διαδικτύου. Το επίπεδο αυτό συνεπάγεται αλλαγή τόσο στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι διοικητικές υπηρεσίες στην ευθύνη ενός δημόσιου φορέα όσο και στον τρόπο συμμετοχής των πολιτών. Ειδικότερα, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα για διάφορες μορφές υπηρεσιών που παρέχονται από έναν οργανισμό. Η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων μπορεί επίσης να συνοδεύεται από ηλεκτρονική αποστολή μέρους ή όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών. Με αυτόν τον τρόπο, ο πολίτης /

επιχείρηση εξοικονομεί σημαντικό χρόνο. Ταυτόχρονα, αποφεύγεται ο συνωστισμός των πολιτών και η συσσώρευση εγγράφων στα γραφεία ενός οργανισμού, γεγονός που συμβάλλει στην πιο παραγωγική λειτουργία και εξοικονόμηση πόρων. Επιπλέον, σε αυτό το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναβαθμίζεται η ικανότητα των πολιτών να παρεμβαίνουν και να συμμετέχουν σε δημόσιες υποθέσεις και στο σχεδιασμό και την εφαρμογή πολιτικών. Για παράδειγμα, στους πολίτες δίνεται η ευκαιρία να υποβάλλουν καταγγελίες και προτάσεις ηλεκτρονικά σε διάφορα καθημερινά θέματα σε τοπικό επίπεδο. Επιπλέον, η δημοτική αρχή έχει την ευκαιρία να διερευνήσει τις απόψεις των πολιτών για διάφορα θέματα μέσω ηλεκτρονικών φόρουμ, ερωτηματολογίων και δημοσκοπήσεων. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται ο ενεργός ρόλος των πολιτών, ενώ παράλληλα ενισχύεται η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα της ίδιας της οργάνωσης, καθώς διαθέτει καλύτερη πληροφόρηση και γνώση σχετικά με τα καθημερινά προβλήματα που αφορούν τους πολίτες.

3) Υπηρεσίες εμπορίας: Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει την πλήρη εξυπηρέτηση πολιτών / επιχειρήσεων μέσω Διαδικτύου. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να πραγματοποιούν πληρωμές (π.χ. φόροι, τοπικές χρεώσεις, κλήσεις, πρόστιμα) ηλεκτρονικά μέσω eBanking ή πιστωτικής κάρτας. Επιπλέον, ο πολίτης μπορεί να υποβάλει αίτηση και να λάβει άμεσα ή βραχυπρόθεσμα μέσω του Διαδικτύου υπογεγραμμένα κυβερνητικά έγγραφα που τον αφορούν (π.χ. πιστοποιητικά, ανανέωση διαβατηρίου). Ένα προχωρημένο στάδιο αυτού του επιπέδου περιλαμβάνει επίσης την ενεργό παροχή υπηρεσιών (π.χ. έγκαιρη προειδοποίηση του πολίτη / εταιρείας σε περίπτωση που χρειάζεται να αναλάβει δράση). Επιπλέον, σε αυτό το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο δημόσιος φορέας έχει ηλεκτρονικοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία προμηθειών. Το επίπεδο των (ηλεκτρονικών) συναλλακτικών υπηρεσιών συνεπάγεται ακόμη μεγαλύτερη βελτίωση στην εξυπηρέτηση των πολιτών / επιχειρήσεων, καθώς πολλές από τις υπηρεσίες που παρέχονται από έναν οργανισμό μπορούν να υποστούν πλήρη επεξεργασία μέσω του Διαδικτύου. Ως εκ τούτου, οι χρήστες δεν αναγκάζονται να πάνε στον ίδιο τον οργανισμό σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας παροχής μιας τέτοιας υπηρεσίας, εξοικονομώντας έτσι σημαντικό χρόνο και κόστος. Επιπλέον, η αύξηση του βαθμού αυτοματοποίησης της παροχής υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε ακόμη μεγαλύτερη αύξηση της παραγωγικότητας και της οικονομίας του οργανισμού από τα δύο πρώτα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4) Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες: Το επίπεδο αυτό διαφέρει από τις προηγούμενες τρεις, καθώς αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τη συμμετοχή περισσότερων του ενός δημόσιων φορέων. Έτσι, οι δημόσιοι οργανισμοί επιτυγχάνουν ένα τέτοιο βαθμό διασύνδεσης, επικοινωνίας, συνεργασίας και συντονισμού που τους επιτρέπει αποτελεσματικά να ανταλλάσσουν δεδομένα και πληροφορίες και να οργανώνουν τις διαδικασίες τους έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν ολοκληρωμένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το κράτος ανταποκρίνεται πλήρως σε μια συγκεκριμένη ανάγκη του χρήστη, βελτιώνοντας αποτελεσματικά τις υπηρεσίες του και δημιουργώντας επίσης ένα σημαντικό συνολικό όφελος από την παραγωγικότητα. Η ενσωμάτωση των σχέσεων των διαφόρων οντοτήτων του κράτους είναι κάθετη (αφορά διαφορετικά κυβερνητικά επίπεδα, όπως δήμοι, περιφέρειες, κεντρικό κράτος) και οριζόντια (αφορά διάφορες λειτουργίες του κράτους, όπως υγεία, εκπαίδευση, ασφάλιση, φορολογικοί μηχανισμοί). Επιπλέον, ένα προχωρημένο στάδιο αυτού του επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο συντονισμός και η συνεργασία μεταξύ δημόσιων οργανισμών διαφορετικών χωρών (π.χ. χωρών της ΕΕ) για την παροχή ενοποιημένων υπηρεσιών σε πολίτη χώρας που ζει και εργάζεται σε άλλη χώρα.

### **1.3 Οφέλη από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια σημαντική διαδικασία με την οποία οι υπηρεσίες που παρέχονται από τους κυβερνητικούς φορείς στο ευρύ κοινό, τις επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς συνεχώς ανανεώνονται και ενημερώνονται, καθιστώντας ευκολότερη τη διάδοση των πληροφοριών, αποτελεσματικότερες διαδικασίες και, ως εκ τούτου μεγαλύτερη ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και την ποιότητα τους (Pollitt & Dan, 2011). Οι Bonson et al. (2012) αναφέρουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οδηγήσει στη δημιουργία ενός Δημόσιου Τομέα ο οποίος θα προσθέτει αξία στις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και όλους τους ενδιαφερόμενους και θα χαρακτηρίζεται από αυξημένα επίπεδα διαφάνειας, λογοδοσίας και χαμηλότερα επίπεδα διαφθοράς. Ως αποτέλεσμα, η εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στις διαδικασίες του δημόσιου τομέα ενισχύονται συνεχώς (Bonsón et al., 2012), γεγονός που με τη σειρά του μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και ενδιαφερομένων μερών, ιδιαίτερα πολιτών, και αυξημένης



συμμετοχής στη διαδικασία λήψης κεντρικών αποφάσεων (Bertot, et al., 2010, Mergel, 2013).

Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τη δυνατότητα να συμβάλει στην οικοδόμηση καλύτερων σχέσεων μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, καθιστώντας την αλληλεπίδραση με τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη πιο ομαλή, ευκολότερη και αποτελεσματικότερη. Στην πραγματικότητα, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση των βασικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και στην ταχύτερη, άμεση και φθηνότερη μετάδοση πληροφοριών σε διάφορες ομάδες (Layne & Lee, 2001).

Εκτός από τα παραπάνω, η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να είναι ένα οικονομικά αποδοτικό εργαλείο, καθώς δύναται να διευκολύνει το έργο των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται από τους Layne & Lee (2001) και τους Osborne et al. (2013) ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους εργαζομένους να εκτελούν τα καθήκοντά τους ευκολότερα και με λιγότερους χρόνους και κόστος και ταυτόχρονα μειώνει τον όγκο των πληροφοριών που ανταλλάσσονται. Το ίδιο αναφέρεται και από τους Agrawal et al. (2015), οι οποίοι προσθέτουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και δίνει στους πολίτες τη δυνατότητα να ασκούν τον έλεγχο των διαδικασιών του δημόσιου τομέα.

Ένα άλλο σημαντικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το γεγονός ότι οι πολίτες έχουν εύκολη πρόσβαση σε πηγές και πληροφορίες του διαδικτύου, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση τους, οποιονδήποτε χρονικό περιορισμό και προβλήματα πρόσβασης (π.χ. πολίτες με αναπηρίες ή πολίτες που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές) (gov2014). Ως αποτέλεσμα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ενισχύσει την ποιότητα ζωής των ανθρώπων και να βελτιώσει το βιοτικό τους επίπεδο, όπως υποστηρίζουν οι Bertot et al., (2010)

#### **1.4 Παράγοντες αποτελεσματικής ανάπτυξης & υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύχθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο σε τοπικό επίπεδο. Οι τοπικές αρχές είναι βασικοί παράγοντες στην ανάπτυξη και εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένας πολύ σημαντικός αριθμός τοπικών αρχών ανταποκρίθηκαν στα εθνικά στρατηγικά σχέδια που ανέπτυξε η κεντρική κυβέρνηση, με αποτέλεσμα την επιτυχή ηλεκτρονική

διακυβέρνηση (Kuk, 2003). Ως εκ τούτου, ένας σημαντικός παράγοντας που συνδέεται με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις τοπικές αρχές είναι η δημιουργία ενός εθνικού στρατηγικού σχεδίου, καθώς και η προθυμία, η ικανότητα και η ετοιμότητα των τοπικών αρχών να εφαρμόσουν δράσεις που βασίζονται σε αυτό το στρατηγικό σχέδιο σε τοπικό επίπεδο.

Εκτός από το Ηνωμένο Βασίλειο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιείται επίσης σε μεγάλο βαθμό στη χώρα του Μεξικού. (Picazo-Vela κ.ά., 2012). Από τις αρχές του 21ου αιώνα, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες στη χώρα του Μεξικού χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο. Πιο συγκεκριμένα, κάθε δημόσια υπηρεσία είχε τη δική της σελίδα που περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας καθώς και μερικές σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές της. Σε εθνικό επίπεδο, η ισχυρή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η χρήση του Διαδικτύου στις δημόσιες υπηρεσίες επιτεύχθηκε μέσω των εθνικών στρατηγικών προγραμμάτων Good Government and Agenda e-Mexico. Η πρώτη στρατηγική αποσκοπούσε στη βελτίωση της υποδομής των διαθέσιμων τεχνολογιών στις κυβερνητικές υπηρεσίες και της δεύτερης στρατηγικής με στόχο την πρόσβαση των χρηστών στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Τόσο η Καλή Κυβέρνηση όσο και η Ατζέντα e-Mεξικό ήταν πολύ αποτελεσματικές και είχαν πολύ θετικό αντίκτυπο στην πρόσβαση στο Διαδίκτυο εκ μέρους των πολιτών (Picazo-Vela et al., 2012). Είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες στο Μεξικό βρίσκονται ακόμη σε πολύ πρώιμο στάδιο όσον αφορά τα διαθέσιμα εργαλεία τεχνολογίας της πληροφορίας στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ότι δεν υπάρχει το ίδιο επίπεδο χρήσης των εργαλείων πληροφορικής από όλα (Sandoval-Almazán et al., 2011). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη διαφάνεια και επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των κρατικών υπηρεσιών.

Επιπλέον, οι Picazo-Vela et al. (2012) διεξήγαγαν έρευνα σε δείγμα πολιτών του Μεξικού για να εξετάσουν εάν οι πολίτες πιστεύουν ότι η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή εάν υπάρχουν κίνδυνοι. Η έρευνα διαπίστωσε ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι η χρήση των κοινωνικών δικτύων έχει σημαντικά οφέλη, αφενός, και ότι συνδέεται με διάφορους κινδύνους, αφετέρου. Συνήθως, σημειώθηκε ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι με τη χρήση της εμπιστοσύνης

των πολιτών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς το κράτος και τις υπηρεσίες του αυξάνεται, ενώ συγχρόνως βελτιώνεται η εικόνα της κυβέρνησης. Ωστόσο, υπάρχει κίνδυνος διαρροής πληροφοριών που αυξάνει τη δυσπιστία του κοινού στην ίδια την κυβέρνηση και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, οι πολίτες πιστεύουν ότι μέσω της χρήσης κοινωνικών δικτύων, οι πολίτες θα βελτιώσουν τη συχνότητα και την ποιότητα της επικοινωνίας, αλλά ταυτόχρονα δεν εμπιστεύονται τις δημόσιες υπηρεσίες και τις εφαρμογές στις οποίες θα επενδύσουν. Ως εκ τούτου, η εμπιστοσύνη των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα που καθορίζει τη χρήση της σε τοπικό επίπεδο, παρόλο που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα της εικόνας και των υπηρεσιών της κυβέρνησης.

Οι Sobacı και Karkin (2013) διενήργησαν έρευνα στην Τουρκία για να βρουν τα πρότυπα χρήσης του Twitter ως εργαλείο στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξ ονόματος των δημάρχων, προκειμένου να παρέχουν στους πολίτες καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και πιο συγκεκριμένα να παρέχουν διαφανείς, συμμετοχικές, υπηρεσίες προσανατολισμένες στον πολίτη. Η πλειοψηφία των δημάρχων, τόσο σε επαρχιακούς όσο και σε μητροπολιτικούς δήμους, χρησιμοποίησε το λογαριασμό Twitter για να παρέχει πληροφορίες και ειδήσεις στους πολίτες. Οι δήμαρχοι σε μητροπολιτικούς δήμους χρησιμοποιούν επίσης αυτήν την πλατφόρμα για να βελτιώσουν τις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες. Η χρήση αυτού του εργαλείου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε να φέρει τους δημάρχους πλησιέστερα στο κοινό και να λάβει δημόσια σχόλια σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά δεν χρησιμοποιήθηκε για να επιτύχει αυτά τα οφέλη. Κατά συνέπεια, αν και το Twitter έχει τη δυνατότητα να οδηγήσει σε βελτιώσεις στις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και στην παροχή διαφανών και συμμετοχικών δημόσιων υπηρεσιών, στην Τουρκία οι δήμαρχοι δεν το χρησιμοποιούν για το σκοπό αυτό. Με βάση τα παραπάνω, η περιοχή στην οποία λειτουργεί μια δημόσια υπηρεσία, καθώς και η γνώση και η προθυμία εκ μέρους της ηγεσίας αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Εκτός από τα παραπάνω, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που σχετίζονται με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξ ονόματος των πολιτών και των εργαζομένων του δημόσιου τομέα. Για παράδειγμα, η μελέτη του Hatmaker (2014) έδειξε τον παράγοντα της οργανωτικής κοινωνικοποίησης, ο οποίος αναφέρεται στη

διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα μαθαίνουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να είναι μέρος του οργανισμού. Οι ηγεσίες είναι ένας ακόμη παράγοντας που υποδεικνύεται από τους Cotterill & King (2007). Οι συγγραφείς υποστηρίζουν ότι η ηγεσία ενός οργανισμού συμβάλλει στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της άσκησης της κατάλληλης επιρροής έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να υιοθετήσουν τη νέα τεχνολογία και μέσω της δημιουργίας του κατάλληλου περιβάλλοντος. Κατά συνέπεια, η δέσμευση ηγεσίας διαδραματίζει καίριο ρόλο προς αυτή την κατεύθυνση. Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται ότι η συνεργασία με άλλες δημόσιες υπηρεσίες με τη συμμετοχή σε ευρύτερα δίκτυα για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τη χρήση κοινωνικών δικτύων, με την ανταλλαγή ορθών πρακτικών, την υιοθέτηση νέων ιδεών και την ανταλλαγή πληροφοριών που θα προωθήσουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Cotterill & King, 2007).

Οι Cotterill και King (2007) ανέφεραν ότι ο οριστικός παράγοντας της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις δημόσιες υπηρεσίες είναι το μέγεθός τους. Οι μικρές δημόσιες υπηρεσίες έχουν αναπτύξει συνεργασία μεταξύ τους, διότι πιστεύουν ότι έχουν οφέλη από τις οικονομίες κλίμακας και την ανταλλαγή πληροφοριών που απορρέουν από εταιρικές σχέσεις και δικτύωση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι Huang και Benyoucef (2014) δηλώνουν ότι για να αυξηθεί η αλληλεπίδραση των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη παράγοντες όπως η έλλειψη σφάλματος, η ακρίβεια των πληροφοριών, η ικανότητα επικοινωνίας, η διαφάνεια, . Η έλλειψη υποδομής, η έλλειψη έμπειρου και μορφωμένου προσωπικού και η αντίσταση εκ μέρους των εργαζομένων αποτελούν παράγοντες που παρεμποδίζουν την αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βάσει των αποτελεσμάτων της έκθεσης του ΟΟΣΑ (2011)

### **1.5 Αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Υπάρχουν επτά βασικές αρχές της ηλεκτρονικής κυβέρνησης που έχουν ενσωματωθεί στην Ευρωπαϊκή Νομοθεσία και συγκεκριμένα στο Σχέδιο Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2016-2020 και υποστηρίζονται τόσο από την Ευρώπη όσο και από την Ελλάδα.

Σε γενικές γραμμές, οι κύριες αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνοψίζονται ως εξής:

1. Ψηφιακά ως προεπιλογή Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες από προεπιλογή, ως αποκλειστική επιλογή και αποκλείονται μόνο οι περιπτώσεις αναπόφευκτης αποσύνδεσης. Επιπλέον, οι πολίτες πρέπει να συνδέονται με το σημείο εκκίνησης της δημόσιας υπηρεσίας και να λαμβάνουν το αποτέλεσμα από το ίδιο σημείο χωρίς να συμμετέχουν σε ενδιάμεσα στάδια υπηρεσίας (One Stop Shop).
2. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά στην πρώτη τους επαφή με τις δημόσιες αρχές. Στη συνέχεια, οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν κατά συνέπεια να επαναχρησιμοποιήσουν αυτά τα δεδομένα, λαμβάνοντας υπόψη το νόμο περί προστασίας δεδομένων, ώστε να μην επιβαρύνονται επιπλέον οι πολίτες και οι επιχειρήσεις με πρόσθετες πληροφορίες
3. Περιεκτικότητα και προσβασιμότητα: Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν ψηφιακό κοινό υπηρεσιών ως επιλογή χωρίς αποκλεισμούς και συγχρόνως να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες όπως αυτές των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρίες.
4. Διαφάνεια: οι Δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να μοιράζονται πληροφορίες και δεδομένα μεταξύ τους και να επιτρέπουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να έχουν έλεγχο και να διορθώσουν τα στοιχεία / δεδομένα τους και να παρακολουθούν τις διοικητικές διαδικασίες που τους εμπλέκουν.
5. Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να διαμορφώνουν το σχετικό ψηφιακό κοινό διασυνοριακών υπηρεσιών και να διευκολύνουν την κινητικότητα εντός της ενιαίας αγοράς.
6. Διαλειτουργικότητα: οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να λειτουργούν άψογα σε ολόκληρη την ενιαία αγορά, στηρίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
7. Αξιοπιστία και Ασφάλεια: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν πρέπει να συμμορφώνεται μόνο με το νομικό πλαίσιο όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, και για την ασφάλεια

των πληροφοριών, αλλά να προχωρά περαιτέρω σε ένα πιο πολύπλοκο πλαίσιο. Αυτή είναι σημαντική προϋπόθεση για αύξηση της εμπιστοσύνης στις ψηφιακές υπηρεσίες. Ζητήματα που πρέπει να διευθετούνται αφορούν την εμπιστευτικότητα, την εξακρίβωση της γνησιότητας και την προστασία από τις επιθέσεις στο φυσικό περιβάλλον ή από ιούς λογισμικού, κακόβουλους κώδικες και απόπειρες πειρατείας. Επιπλέον, τα συστήματα θα πρέπει να προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις που ορίζονται στο γενικό Κανονισμό περί προστασίας δεδομένων (GDPR) (ΕΕ) 2016/679.

### **1.6 Εμπόδια στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Οι Alshehri & Drew (2010) συνοψίζουν τις προκλήσεις και τις δυσκολίες για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως εξής:

- **Αδυναμία – Έλλειψη υποδομών πληροφορικής και ΤΠΕ**  
Η υποδομή των υφιστάμενων ΤΠΕ αποτελεί μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τη μετάβαση στην ηλεκτρονική κυβέρνηση, πρέπει να υπάρξει τεχνική και επιχειρησιακή αρχιτεκτονική, μια μακροπρόθεσμη στρατηγική αρχών, μοντέλων και προτύπων. Επιπλέον, η προηγμένη τεχνολογία πρέπει να ενημερώνεται συνεχώς και αυτό κοστίζει. Οι οργανισμοί δεν πρέπει μόνο να παρέχουν ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες, αλλά και να διασφαλίζουν ότι όλες οι συσκευές και οι τεχνολογίες διατηρούνται και ενημερώνονται για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.
- **Ηλεκτρονική ετοιμότητα και αλφαριθμητισμός ΤΠΕ**, στοιχεία τα οποία περιλαμβάνουν τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας και εργαλεία επικοινωνίας, πρόσβαση στο δίκτυο και διαχείριση πληροφοριών για τη λειτουργία μια κοινωνία γνώσης και είναι απαραίτητα για να μπορούν οι άνθρωποι να χρησιμοποιούν και να επωφελούνται από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, εξακολουθεί να υπάρχει ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού χωρίς τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες ή χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας της ΕΕ που παρέχονται από τον Ψηφιακό πίνακα αποτελεσμάτων της ΕΚ (2017), σχεδόν το 13% των πολιτών στην ΕΕ δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, ενώ στην Ελλάδα το ποσοστό είναι υψηλότερο, και φθάνει στο ~28%.

- Έλλειψη πολιτικής οργάνωσης της ηλεκτρονικής χρήσης, των προτύπων και των συμβατών υποδομών μεταξύ των τμημάτων και των οργανισμών
- Έλλειψη υποστήριξης κεντρικής διαχείρισης - Όπως σε κάθε εφαρμογή καινοτομίας, όπου η ηγεσία είναι ένας από τους κύριους παράγοντες παρακίνησης, έτσι και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθίσταται απαραίτητη η υποστήριξη από υψηλού επιπέδου ηγεσία.
- Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής και των ευαίσθητων πληροφοριών - Η ιδιωτικότητα και η ασφάλεια των πληροφοριών είναι κρίσιμα εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Έλλειψη οικονομικών πόρων - Απαιτούνται συγκεκριμένες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σημαντικές επενδύσεις στις εθνικές υποδομές ΤΠΕ, προκειμένου η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να είναι αποτελεσματική
- Αντοχή στην αλλαγή - Οι εργαζόμενοι μπορούν να δουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως απειλή για τις θέσεις τους
- Κοινωνικά εμπόδια - Αυτό είναι το ψηφιακό χάσμα, που σημαίνει "χάσμα ευκαιρίας" μεταξύ όσων έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκείνων που δεν έχουν. Επίσης, πολιτισμικές διαφορές και τα ατομικά πρότυπα συμπεριφοράς διαδραματίζουν ρόλο στην αποδοχή και χρήση νέων τεχνολογιών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

#### 2.1 Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα στην Ελλάδα

Εν μέσω μιας ιδιαίτερα έντονης οικονομικής ύφεσης, ο Δημόσιος Τομέας αντιμετωπίζει την πρόκληση του μετασχηματισμού οργανισμών, επιχειρήσεων και διαδικασίες με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη καινοτομίας, προκειμένου να διασφαλιστεί αυξημένη παραγωγικότητα και ενισχυμένη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη (2006), η μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα συνίσταται σε σκόπιμες αλλαγές στις δομές και τις διαδικασίες των οργανώσεων του με στόχο την καλύτερη λειτουργία τους. Οι διαρθρωτικές αλλαγές ενδέχεται να περιλαμβάνουν συγχώνευση ή η διάσπαση οργανώσεων του δημόσιου τομέα, ενώ η αλλαγή της διαδικασίας μπορεί να περιλαμβάνει συστήματα επανασχεδιασμού, καθορίζοντας νέα πρότυπα ποιότητας και εστιάζοντας στην ανάπτυξη ικανοτήτων.

Σήμερα η αναμόρφωση / μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα περιλαμβάνεται στη βασική ατζέντα κάθε κυβέρνησης παγκοσμίως. Έμφαση δίδεται προκειμένου οι κυβερνήσεις να ξεπεράσουν τα παλιά – παραδοσιακά πλαίσια πολιτικής και τα συστήματα εργασίας και να δημιουργήσουν ευφείς δομές μέσω της ψηφιοποίησης και του εμπλουτισμού των δημόσιων υπηρεσιών, ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων και όλα αυτά υπό την πίεση οικονομικών περικοπών και περιορισμών.

Όπως επισημαίνουν οι Pollitt & Bouckaert (2011), η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θεωρείται συνήθως ως ένα μέσο για επίτευξη πολλαπλών σκοπών. Αυτοί περιλαμβάνουν τη μείωση των δημόσιων δαπανών, τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, την αλλαγή των λειτουργιών της κυβέρνησης σε περισσότερο αποτελεσματικές και οααγωγικές. Στο δρόμο για την επίτευξη αυτών των στόχων, η μεταρρύθμιση της δημόσιας διαχείρισης μπορεί επίσης να εξυπηρετήσει ορισμένους ενδιάμεσους στόχους, όπως η ενίσχυση του ελέγχου των πολιτικών στη γραφειοκρατία, η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τους δημόσιους υπαλλήλους κα.



Παράλληλα, η εφαρμογή της μεταρρύθμισης του Δημόσιου Τομέα συνεπάγεται βελτίωση της κινητικότητας των εργαζομένων, αναδιάρθρωση, δημιουργία ενός κυβερνητικού εργατικού δυναμικού με το σωστό μέγεθος, τον κατάλληλο συνδυασμό δεξιοτήτων και το σωστό κίνητρο.

## **2.2 Βελτίωση της Διοίκησης του Δημόσιου Τομέα**

Σύμφωνα με τον Osborne (2006), η Δημόσια Διοίκηση έχει μεταβληθεί τα τελευταία χρόνια δημιουργώντας τρεις διαφορετικούς ρόλους - μοντέλα: τη Δημόσια Διοίκηση (Public Administration - PA) από τα τέλη του 19ου αιώνα μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1970 / αρχές της δεκαετίας του 1980, τη νέα δημόσια διοίκηση (New Public Management - NPM) από τις αρχές της δεκαετίας του '80 μέχρι την αρχή του εικοστού πρώτου αιώνα και μετά σε Νέα Δημόσια Διακυβέρνηση (New Public Governance - NPG).

Η Δημόσια Διοίκηση «ασχολείται κεντρικά με την οργάνωση της κυβέρνησης τις πολιτικές και τα προγράμματα, καθώς και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων που είναι επίσημα υπεύθυνοι για τις δραστηριότητές και τη συμπεριφορά (UN Economic and Social Council, 2006).

Όπως επισημαίνει ο Pfiffner (2004), η παραδοσιακή θεωρία της γραφειοκρατικής δημόσιας διοίκησης οφείλει την ύπαρξή της στον Max Weber (1946). Ο Weber είχε τονίσει την αναγκαιότητα του ελέγχου από πάνω προς τα κάτω σε μια μορφή μονοκρατικής ιεραρχίας, όπου η πολιτική βρίσκεται στην κορυφή και πραγματοποιείται μέσω μιας σειράς γραφείων. Κάθε διευθυντής και υπάλληλος αναφέρεται σε έναν ανώτερο του και λογοδοτεί σε αυτόν. Το γραφειοκρατικό σύστημα βασίζεται σε ένα σύνολο κανόνων και κανονισμών που βασίζονται στο δημόσιο δίκαιο. Το σύστημα ελέγχου στην περίπτωση αυτή θεωρείται ως νόμιμο και ορθολογικό. Ο ρόλος του γραφειοκράτη εξαρτάται αυστηρά από τον πολιτικό ανώτερο του. Τα βασικά στοιχεία της (γραφειοκρατικής) Δημόσιας Διοίκησης είναι η κυριαρχία του νόμου, των κανόνων και των κατευθυντήριων γραμμών, ο κεντρικός ρόλος της γραφειοκρατίας, ο αυστηρός ιεραρχικός έλεγχος από την κορυφή προς τα κάτω και η λογοδοσία.

Στη συνέχεια, στα τέλη του 20ού αιώνα, το κλασικό μοντέλο της εν λόγω Δημόσιας Διοίκησης αμφισβητήθηκε και μεταλλάχθηκε σε αυτό που μπορεί να ονομαστεί Νέα

Δημόσια Διοίκηση (NPM). Ο όρος Νέα Δημόσια Διοίκηση εμφανίστηκε ως αποτέλεσμα της συνεχούς σύγκρισης με τα μοντέλα του ιδιωτικού τομέα. Αρχικά εφαρμόστηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο αλλά τα τελευταία ~20 χρόνια εξαπλώθηκε παγκοσμίως στην Αυστραλία, στη Νέα Ζηλανδία και στις σκανδιναβικές χώρες. Σύμφωνα με τον Hood (1991), η Νέα Δημόσια Διοίκηση έχει τα εξής βασικά χαρακτηριστικά / στοιχεία:

- i. Συρρίκνωση των δαπανών και συντηρητική διαχείριση των πόρων
- ii. Εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης μοντέλων του ιδιωτικού τομέα στη λήψη αποφάσεων του δημόσιου τομέα, ώστε οι διαχειριστές να γίνουν περισσότερο αποτελεσματικοί.
- iii. Χρήση των μηχανισμών της αγοράς του ανταγωνισμού και σύναψη συμβάσεων για αγαθά και υπηρεσίες στον δημόσιο τομέα
- iv. Αποσύνθεση και αποκέντρωση των υπηρεσιών, ώστε οι μονάδες να καταστούν περισσότερο διαχειρίσιμες και να αυξήσουν τον ανταγωνισμό μεταξύ τους
- v. Μέτρηση αποτελεσμάτων και όχι διαδικασιών παρακολούθησης / λογοδοσίας
- vi. Προσοχή στους στόχους
- vii. Εφαρμογή πρακτικών επαγγελματικής διαχείρισης και σαφής ανάθεση ευθυνών
- viii. Ανάπτυξη τεχνολογιών πληροφορικής και διεθνούς ατζέντας διακυβερνητικής συνεργασίας

Σύμφωνα με τους Osborne & Gaebler (1993), η νέα δημόσια διοίκηση καλεί την κυβέρνηση να επικεντρωθεί στην επίτευξη αποτελεσμάτων και όχι στη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και στην υιοθέτηση παρόμοιων πρακτικών με την αγορά του ανταγωνισμού, τις καινοτομίες και τις επιχειρηματικές στρατηγικές.

Η στροφή προς δικτυωμένες μορφές διακυβέρνησης οδήγησε στο σύστημα που περιγράφει ο Osborne (2006) ως Νέα Δημόσια Διοίκηση (NPG), η οποία επικεντρώνεται στη συνεργασία μεταξύ ατόμων και οργανισμών.

Σύμφωνα με την ορολογία που δόθηκε από την Επιτροπή Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση στο Οικονομικού και Κοινωνικού Συμβουλίου των Ηνωμένων Εθνών (2006), η διακυβέρνηση του δημόσιου τομέα αφορά καθεστώτα νόμων,

κανόνων, δικαστικών και διοικητικών αποφάσεων, πρακτικές που περιορίζουν την παροχή αγαθών και υπηρεσιών που υποστηρίζονται από το κράτος. Στον ορισμό αυτό, τα διοικητικά ιδρύματα συνδέονται με την πραγματικότητα της χάραξης πολιτικής και της δημόσιας διοίκησης.

Η νέα δημόσια διοίκηση αφορά στο μετασχηματισμό του κράτους όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο κυβερνάται η κοινωνία, από ένα έντονα συγκεντρωτικό και ένα ενιαίο σύστημα ελέγχου σε μια αποκεντρωμένη οντότητα (Rhodes, 2007).

Πηγαίνοντας ένα ακόμη βήμα, η Rhodes (2017) ενέκρινε τον όρο "Διακυβέρνηση Δικτύου" που αναφέρεται σε μια μορφή πολυεθνικής διακυβέρνησης, βασισμένη σε ένα πολυκεντρικό σύστημα δικτύων που χαρακτηρίζεται από αλληλεξάρτηση, ανταλλαγή πόρων και σημαντική αυτονομία από το κράτος, που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους για να παράγουν αποτελέσματα. Όσον αφορά τη λήψη αποφάσεων, τα δίκτυα διακυβέρνησης βασίζονται στον ορθολογισμό των διαπραγματεύσεων αντί στην ουσιαστική ορθολογικότητα της παραδοσιακής Δημόσιας Διοίκησης.

### **2.3 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα**

Είναι γεγονός ότι δεν υπάρχει απλή φόρμουλα για την αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών της. Κάθε χώρα και οι αρχές πολιτικής διοίκησης της πρέπει να βρουν την πιο σωστή λύση που ταιριάζει στις δικές της δομές και συστήματα, καθώς και στο νομικό πλαίσιο και τα δικά της φορολογικά, κοινωνικά και άλλα δεδομένα, αλλά και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζει. Είναι αλήθεια ότι δεν υπάρχει μαγικός τύπος για της καθοδήγηση της πολιτικής με σκοπό την ενίσχυση της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης.

Σύμφωνα με τους Dunleavy et al. (2005) η Δημόσια Διοίκηση πλέον οδεύει προς μια ψηφιακή εποχή (Digital – Era) Διακυβέρνηση με διακριτικά χαρακτηριστικά της τρέχουσας ανάπτυξης του δημόσιου τομέα την οργάνωση και το μετασχηματισμός της διαχείρισης να επικεντρώνονται κυρίως γύρω από τις αλλαγές στα συστήματα Πληροφορικής (IT).

Υπήρξαν πολλά συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) τα οποία ήταν σημαντικά στις μεταρρυθμίσεις του δημόσιου τομέα εδώ και πολλές δεκαετίες. Παρ 'όλα αυτά, τα πρώτα χρόνια η εξέλιξη της τεχνολογίας της

πληροφορικής περιελάμβανε μόνο την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που είχαν ως συνέπεια να εξαλείφονται πολλές θέσεις εργασίας, επιτυγχάνοντας σταθερές αποταμιεύσεις καθώς και αλλαγές στους τρόπους άσκησης εξουσίας και λήψης διοικητικών αποφάσεων (Margetts, 1998). Ωστόσο, τα πρώτα κύματα μηχανοργάνωσης που σημειώθηκαν πριν από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 είχαν πολύ περιορισμένα μετασχηματιστικά αποτελέσματα.

Η αυτοματοποίηση του back-office ενσωματώθηκε στην οργανωτική κουλτούρα που υπήρχε ήδη στους δημόσιους οργανισμούς. Ωστόσο, από τη στιγμή που οι αυτοματισμοί περιστράφηκαν και θεωρήθηκαν δεδομένοι, οι οργανωτικές κουλτούρες τείνουν να υποβαθμίζουν τη σημασία τους για εκτελεστικές επιδόσεις.

Οι δημόσιες αρχές εξαρτώνται σημαντικά από τις μηχανογραφικές διαδικασίες τους, ωστόσο αυτή η αλλαγή δεν διείσδυσε στην οργανωτική τους κουλτούρα όσο αναμενόταν. Παρατηρήθηκε ότι τα συστήματα πληροφορικής δεν συνδέονται με τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, έτσι ώστε να εξελίσσονται σταδιακά, αλλά χρησιμοποιήθηκαν ως εργαλείο για την εφαρμογή μιας μεγάλης αλλαγής μετά τη λήψη αποφάσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα περίοδο, η ανάπτυξη της χρήσης του διαδικτύου ήταν γρήγορη. Σήμερα, τα συστήματα πληροφορικής έχουν περάσει από το να επηρεάζουν μόνο τις διαδικασίες back-office στον προσδιορισμό των σχέσεων μεταξύ των πολιτικών οργανώσεων και του κοινού / πολιτών. Το Διαδίκτυο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ιστοσελίδες γίνονται όλο και περισσότερο σημαντικός τρόπος για τους πολίτες να αποκτούν τις απαραίτητες πληροφορίες / λεπτομέρειες που επιθυμούν και να επικοινωνούν με τις κεντρικές αρχές διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με τους Dunleavy et al. (2005), αντιμετωπίζουμε την πρόκληση της Διακυβέρνησης σε Ψηφιακή Εποχή (Digital-Era Governance - DEG), που σημαίνει ένα πλήρες σύνολο αλλαγών, οι οποίες έχουν ως πυρήνα την πληροφορική και τη διαχείριση των πληροφοριών, επηρεάζοντας παράλληλα πολλές διαστάσεις της διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους παραπάνω ερευνητές προχωράμε σε νέους δρόμους ευρύτερης αναμόρφωσης των δημόσιων υπηρεσιών, η οποία μπορεί να οδηγήσει στον νέο ορίζοντα πλήρους ψηφιοποίησης λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών.

Η έλευση της ψηφιακής εποχής είναι πλέον ο πιο καθοριστικός, ευρύτατος, σαρωτικός παράγοντας στις μεταρρυθμίσεις του δημόσιου τομέα σε προχωρημένες βιομηχανικές χώρες. Οι αλλαγές της ψηφιακής εποχής λειτουργούν μέσα από αλλαγές οργανωτικής κουλτούρας του δημόσιου τομέα και ταυτόχρονα επιφέρουν σημαντικές λειτουργικές μεταβολές όπως:

- Εσωτερικές και εξωτερικές επικοινωνίες που πρέπει να πραγματοποιούνται κυρίως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Εξέχουσα θέση ιστοσελίδων σε οργανωτικά δίκτυα πληροφόρησης
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής προμήθειας
- Μετάβαση από χαρτί σε ηλεκτρονική αρχειοθέτηση

Ένα κρίσιμο σημείο καμπής στη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα που συνδέεται με την ψηφιακή ανάπτυξη είναι όταν μετακινείται από τα παραδοσιακά αρχεία και τα έγγραφα που φέρουν τις πρωτότυπες υπογραφές στην αποκλειστικά ηλεκτρονική έγκυρη έκδοση και χρήση τυπωμένων αντιγράφων μόνο όταν είναι απαραίτητο. Η χρήση ηλεκτρονικών και όχι έντυπων εγγράφων δημιουργεί ένα μη γραφειοκρατικό περιβάλλον που περιορίζει τη χρήση εγγράφων σε χαρτί στο ελάχιστο. Στο περιβάλλον αυτό, ο έλεγχος έκδοσης είναι σημαντικός δεδομένου ότι προβλέπει μοναδικό προσδιορισμό των εγγράφων και ενισχύει την ευθύνη.

Γενικά, η μεταρρύθμιση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα είναι η τέχνη της κατασκευής μηχανημάτων του δημόσιου τομέα τα οποία λειτουργούν καλύτερα. Δεν πρόκειται μόνο για την αλλαγή δομών και πρακτικών, αλλά και για την αλλαγή της κουλτούρας και της άτυπης συμπεριφοράς, οι οποίες τελικά καθορίζουν τις δομές (Παγκόσμια Τράπεζα, 2011).

Από μια ευρεία οπτική, σύμφωνα με τον Franda (2002) η ανοχή του διαδικτύου στην ποικιλομορφία, η ευελιξία του, και η δυνατότητα του επέκτασης σε παγκόσμια βάση, ήταν τα στοιχεία που το «επέβαλλαν» σχεδόν αυθόρμητα, στη δεκαετία του '90. Με αυτόν τον τρόπο το διαδίκτυο είχε αναπόφευκτα σημαντικές επιπτώσεις στις πολιτικές και διοικητικές αλλαγές σε διάφορους τομείς στις χώρες προηγμένης τεχνολογίας, ακόμη και στα μικρότερα κράτη και συχνά συνδέθηκε με την κυριαρχία του ατόμου (Franda 2002).

Λόγω της φύσης του Διαδικτύου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση λειτουργεί ως καταλύτης για τον συντονισμό των προσπαθειών και των πόρων εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του δημόσιου τομέα.

Επιπλέον, ο καταλυτικός ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αισθητός σε τομείς όπως ο φορολογικός, ο οικονομικός, ο τομέας της δικαιοσύνης, με επιπτώσεις σε ποικίλα ζητήματα διακυβέρνησης ως ευκαιρίες αποτελεσματικής αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Για παράδειγμα στον φορολογικό τομέα είναι απαραίτητο σήμερα πλέον να εφαρμοστούν προηγμένες τεχνολογίες στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, αλλά επίσης για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων και των ενδιαφερομένων.

Η χρήση του πλήρους δυναμικού των ανθρώπινων και υλικών πόρων αποτελεί βασική προϋπόθεση βελτίωση της διαχείρισης του Δημόσιου Τομέα, μέσα από την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικά με τον εντοπισμό των δυσλειτουργιών, της διαχείρισης του κόστους και της βελτίωσης του περιεχομένου, της ποιότητας και της ταχύτητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

#### 3.1 Δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

##### 3.1.1 Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ ήταν ενταγμένο στο Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) 1994-1999. Το πρόγραμμα αυτό εκτός από τα παραπάνω έργα για τη δημόσια διοίκηση, περιελάμβανε έργα που αφορούν το διοικητικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και εισαγωγής της πληροφορικής στο δημόσιο τομέα καθώς και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Σε αυτό το πρόγραμμα εντάχθηκαν αρχικά τα εξής:

- Το έργο ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων, Εργοδοτών και Συνταξιούχων) για την απόδοση του Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης καθώς και Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης για κάθε ασφαλισμένο και συνταξιούχο
- Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης" (Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο.
- Η υπηρεσία TAXISnet η οποία αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ)
- Το ολοκληρωμένο μηχανογραφικό σύστημα του Χρηματιστηρίου
- Το ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης του ΙΚΑ και το αντίστοιχο της ΕΣΥΕ (Στατιστική Υπηρεσία)

##### 3.1.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ) είχε ενταχθεί στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Το ΕΠΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς

της οικονομικής και της κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να λειτουργήσουν καταλυτικά στην ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχοι του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι βλέψεις που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Φείρα της Πορτογαλίας τον Ιούνιο του 2000.

### **3.1.3 Επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία**

Σύμφωνα με τον Ν. 2880/2001, το Επιχειρησιακό Σχέδιο «Πολιτεία» συντάχθηκε για την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης και προσδιορίζεται από τις εξής προτεραιότητες:

- Επέκταση και Διασύνδεση των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλο το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών Διοίκησης στα επίπεδα της Κεντρικής, Περιφερειακής Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με στόχο την ανάπτυξη και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Ανασχεδιασμός των διαδικασιών και δομών, εστιασμένων στον ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό της λειτουργίας των Δημόσιων Υπηρεσιών, στη μείωση του διοικητικού φόρτου και τη δημιουργία ευνοϊκού επιχειρηματικού κλίματος.
- Θεσμικές παρεμβάσεις για τη διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας, τη διαλειτουργικότητα, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας του Ανθρώπινου Δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης με την ανάπτυξη δεξιοτήτων για το σχεδιασμό και την εφαρμογή των δημοσίων πολιτικών, την εισαγωγή νέων μεθόδων και αντιλήψεων, την ανάπτυξη νέων διοικητικών προϊόντων και την επικοινωνία – εξυπηρέτηση των πολιτών.

### **3.2 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή στρατηγική, η εθνική στρατηγική της Ελλάδας έχει επανασχεδιαστεί υιοθετώντας δράσεις για το σχεδιασμό και την εφαρμογή νέων φιλόδοξων και κρίσιμων στόχων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπογραμμίζεται ως θέμα μείζονος σημασίας για την Ελλάδα. Η



πολιτική ηγεσία δεσμεύεται να προωθήσει τη ριζική αναδιάρθρωση των ψηφιακών υπηρεσιών και προς το σκοπό αυτό έχει ήδη αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλιών.

Στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι συντονιστικές Αρχές της Ελληνικής Κυβέρνησης είναι:

- Το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, το οποίο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή εθνικής πολιτικής για την πληροφόρηση, τις τηλεπικοινωνίες, τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (πρώην Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), η οποία είναι η ορισθείσα αρχή για το συντονισμό της εφαρμογής των κρατικών δεσμεύσεων.
- Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., η οποία είναι το κύριο κυβερνητικό ίδρυμα για την υλοποίηση έργων πληροφόρησης και επικοινωνίας, ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διοικητική μεταρρύθμιση.

Η στρατηγική της χώρας μας για την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση αντικατοπτρίζεται την "Στρατηγική EGOV 2014-2020" (διατίθεται στη διεύθυνση [www.minadmin.gr](http://www.minadmin.gr)), καθορίζοντας τις βασικές αρχές και κατευθυντήριους στόχους της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020. Οι βασικές αρχές σύμφωνα με την ελληνική "στρατηγική EGOV 2014-2020" είναι οι εξής:

1. Διαλειτουργικότητα
2. Συμμόρφωση - τεκμηρίωση
3. Ενσωμάτωση
4. Διατήρηση
5. Ενιαία εισαγωγή δεδομένων
6. Σκοπιμότητα
7. Διαφάνεια - Ανάκτηση βιωσιμότητας

8. Ηλεκτρονική προσβασιμότητα
9. Ασφάλεια-Προστασία προσωπικών δεδομένων
10. Συμμετοχή των πολιτών

Οι στόχοι της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- Απλούστευση Διαδικασιών με Χρήση ΤΠΕ
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων – Ψηφιοποίηση Διεργασιών
- Ενιαία Διαχείριση Πόρων Δημόσιας Διοίκησης
- Ενιαία Διαχείριση Σχέσεων Κράτους – Πολιτών – Επιχειρήσεων
- Δημιουργία Ενιαίου Σημείου Πρόσβασης στις Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα
- Αυθεντικοποίηση Πολιτών
- Συμμετοχική Δημοκρατία
- Ψηφιακή Ένταξη και Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός
- Διασύνδεση Βασικών Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης
- Ανοιχτή Διάθεση Δημόσιας Πληροφορίας
- Ενέργειες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Κάθετους Τομείς

Το ελληνικό νομικό πλαίσιο για την υλοποίηση και προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεσπίστηκε με το Ν.3979 / 2011 (ΦΕΚ 138 / Α / 16 Ιουνίου 2011), «Περί Ε.Κ. και άλλες διατάξεις », η οποία τροποποιήθηκε με το άρθρο 10 για την "Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση" και το άρθρο 12 για τα «Ηλεκτρονικά Πιστοποιητικά» του Ν. 4325/2015 (ΦΕΚ 47 / Α / 11 Μαΐου 2015). Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθορίζει τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή ενός πλαισίου για την αλληλεπίδραση μεταξύ ηλεκτρονικών υπηρεσιών της κυβέρνησης (G), των επιχειρήσεων (B), και τους πολίτες (C) (G2G, G2B και G2C). Ο νόμος εισάγει και οργανώνει το πλαίσιο για το ζήτημα των διοικητικών πράξεων και όλων των ειδών των εγγράφων, καθώς και της διαβίβασης και διαβίβασης - κοινοποίηση των εν λόγω εγγράφων στο δημόσιο τομέα ή μεταξύ των οργανισμών του δημόσιου τομέα και φυσικών προσώπων ή φορέων ιδιωτικού δικαίου με τη χρήση των ΤΠΕ. Με βάση το "ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την πανευρωπαϊκή πρωτοβουλία e-

Government services” (European Commission, 2004a), το άρθρο 5 του 3979/2011 ανέφερε ότι κάθε οργανισμός του δημόσιου τομέα υποχρεούται να διαθέτει έναν ιστότοπο, ο οποίος να παρέχει βασική παρουσία στο διαδίκτυο υποχρεωτική για όλες τις κρατικές υπηρεσίες.

Οι πηγές χρηματοδότησης του Ελληνικού Σχεδίου Δράσης είναι:

- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ψηφιακή Σύγκλιση", ΕΣΠΑ 2007-2013
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», ΕΣΠΑ 2007-2013
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα", ΕΣΠΑ 2014-2020
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία", ΕΣΠΑ 2014-2020
- Πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων
- Κρατικός προϋπολογισμός

Όσον αφορά την εφαρμογή των πολιτικών διοικητικής μεταρρύθμισης στην Ελλάδα, μια τεχνική συνδρομή της γαλλικής υπηρεσίας διεθνούς τεχνικής συνεργασίας (Expertise France) συνεργάστηκε με την Ελλάδα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των ελληνικών διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων. Στην πραγματικότητα, κατά την κοινή συνέντευξη Τύπου στις 27 Ιουνίου 2018 που πραγματοποιήθηκε από την Υπουργό Διοικητικής Ανασυγκρότησης και τον Γάλλο Πρέσβη στην Ελλάδα, ο Έλληνας Υπουργός τόνισε την εποικοδομητική Ελληνογαλλική συνεργασία.

Περαιτέρω, μέσω των δράσεων που υλοποιήθηκαν, όπως αναφέρθηκε στις 26/6/2018 στο Φόρουμ Ελληνικής Καινοτομίας και Στρατηγικής με θέμα "Μια Στρατηγική για τη Διακυβέρνηση του 21ου αιώνα. Αναζητώντας την καινοτομία. Από την Ελλάδα στην Εσθονία ", αναγνωρίζεται ότι η Ελλάδα κινείται προς την κατεύθυνση της διεθνούς και απαιτητικής συνεργασίας και ανταλλαγής τεχνογνωσίας, προκειμένου να υιοθετήσει ορθές πρακτικές, αλλά και να εκμεταλλευτεί όλες τις δυνατότητες που αναδύονται στο πλαίσιο του προγράμματος της νέας ψηφιακής εποχής.

Τον Οκτώβριο του 2017, στο Ταλίν, η Ελλάδα συνυπέγραψε την ευρωπαϊκή διακήρυξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία αποσκοπεί στην επέκταση

των διμερών εταιρικών σχέσεων σε πολλά διαφορετικά επίπεδα και στην ενσωμάτωση των πολιτικών και των δράσεων για τη μετάβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Ελλάδα έχει υπογράψει διμερή συμφωνία συνεργασίας με την Κορέα σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανταλλαγής τεχνογνωσίας, καθώς και με τη Νορβηγία και άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Η Υπουργός Διοικητικής Ανασυγκρότησης της Ελλάδας, κα Όλγα Γεροβασίλη, παραδέχεται "Για να ακολουθήσουμε τον παγκόσμιο ρυθμό, έπρεπε να καλύψουμε τον χαμένο χρόνο", δηλαδή η ελληνική κυβέρνηση έπρεπε πρώτα να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες της και στην συνέχεια να εισαγάγει νέα ψηφιακά εργαλεία στο πλαίσιο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Από αυτή την άποψη, ο Ελληνικός Δημόσιος Τομέας έχει μπει σε μια νέα ψηφιακή σελίδα.

Η Ελλάδα έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες και κατά συνέπεια μετράει ένα αξιοσημείωτο αριθμό δράσεων μεταρρύθμισης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **3.3 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

#### **3.3.1 Κυβερνητική πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ERMIS»**

Η πύλη ermis , αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ermis αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

Παροχή Πληροφοριών: η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό

Παροχή Διαλειτουργικότητα: Ο ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να παραλάβουν στην ηλεκτρονική θυρίδα τους τη σχετική βεβαίωση/ πιστοποιητικό.

Ασφάλεια συναλλαγών: Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων.

### **3.3.2 Opengov.gr**

Το σύστημα Opengov έχει τόσο πολιτικά όσο και τεχνολογικά χαρακτηριστικά. Η διαφάνεια, η διαβούλευση, η λογοδοσία και η αποκέντρωση είναι οι βασικές αρχές της πλατφόρμας. Το Opengov χρησιμοποιεί εφαρμογές και εργαλεία ανοιχτού κώδικα. Στόχος είναι να δημιουργηθούν καλές πρακτικές που θα καθιερωθούν ως τρόπος διακυβέρνησης. Η βασική αρχή του Opengov είναι να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών για πληροφορίες, αξιοκρατία και συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση όπως διεξάγεται μέσω του OpenGov είναι ένας κύκλος ζωής που αποτελείται από τέσσερις διαδοχικές φάσεις.

1. Προετοιμασία: Η Μονάδα Καινοτομίας του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ), σε συνεργασία με τους αρμόδιους εταίρους του αντίστοιχου Υπουργείου, προετοιμάζει την ιστοσελίδα και τα υλικά της διαβούλευσης και παίρνει τη γενική έγκριση του περιεχομένου από το γραφείο του πρωθυπουργού.

2. Δημόσια παρατήρηση: εάν εγκριθεί η διαβούλευση, δημοσιεύεται και μπορεί να σχολιασθεί. Τα νομικά κείμενα υποβάλλονται on-line χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του opengov.gr. Οι πολίτες και οι οργανώσεις μπορούν να δημοσιεύουν τις παρατηρήσεις τους, τις προτάσεις και τις επικρίσεις τους. Το σχετικό προσωπικό κάθε υπουργείου διαβάζει και εγκρίνει τη δημοσίευση των εισερχόμενων σχολίων (μετριοπάθεια). Είναι σημαντικό για την επιτυχή

διεξαγωγή της διαβούλευσης να συμμετέχουν ενεργά οι αρμόδιοι εταίροι του υπουργείου, σε συνεργασία με την Μονάδα Καινοτομίας του ΕΚΔΔΑ, απαντώντας στα εμπορικά σήματα σε όποια σχόλια χρειάζονται και δημοσιεύοντας γνώμες και υλικό που αποσκοπούν στην παροχή δημιουργικής ανατροφοδότησης στη διαβούλευση.

3. Επεξεργασία συμπερασμάτων: Όταν λήξει η προθεσμία για τη διαβούλευση, το υπουργείο στέλνει ένα ευγνώμονο κείμενο που περιλαμβάνει τα πρώτα συμπεράσματα. Ταυτόχρονα, επεξεργάζεται τις παρατηρήσεις των πολιτών με τη σύνταξη έκθεσης σχετικά με τη δημόσια διαβούλευση που προβλέπεται στο άρθρο 85, παράγραφος 3 του Κανονισμού του Κοινοβουλίου.

4. Ολοκλήρωση: Η διαβούλευση θεωρείται πλήρης, όταν δημοσιεύεται ο εγκεκριμένος νόμος

### **3.3.3. ΔΙΑΥΓΕΙΑ**

Το Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ (Νόμος 3861/2010) στοχεύει στη μεγιστοποίηση της δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και τη λογοδοσία εκ μέρους των δημοσίων αρχών. Από τον Οκτώβριο του 2010, όλες οι αποφάσεις κυβερνητικών και διοικητικών πράξεων δημοσιεύθηκαν ηλεκτρονικά, με ιδιαίτερη μέριμνα για την εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Μέχρι σήμερα, 3.660 οργανισμοί ευρείας και δημόσιας διοίκησης και τοπικές αρχές βαθμού Α και Β ενσωματώνονται στο πρόγραμμα και υπάρχουν περισσότερες από 11.500.000 πράξεις. Με την υιοθέτηση του Ν. 4210/2013 (άρθρο 23) οι δημοσιευμένες πράξεις ενισχύονται θεσμικά με τους εξής τρόπους:

- Οποιαδήποτε πράξη, εκτός εκείνων που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ισχύει μόνο με την απόσπαση στην Εκκαθάριση. Με την ολοκλήρωση της απόσπασης, κάθε συναλλαγή υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα και αποκτά έναν μοναδικό αριθμό αναστολής online (ΑΔΑ). Η ΑΔΑ είναι η ταυτότητα κάθε δημοσιευμένης πράξης, την πιστοποιεί και την ακολουθεί στη συνέχεια.
- Το δημοσιευμένο έγγραφο, εκτός εκείνων που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, επικρατεί έναντι όλων των άλλων κειμένων της πράξης. Ο πολίτης μπορεί να επικαλεστεί τα έγγραφα που έχουν αναρτηθεί στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτεί την επικύρωσή τους. Αρκεί να επικαλεσθεί η

αρμόδια για τους διορισμούς αρχή της πράξης για τη δική της έρευνα από τις δημόσιες αρχές

- Οι δημόσιες διοικήσεις πραγματοποιούν υποθέσεις χωρίς χειρισμό των εγγράφων που έχουν αναρτηθεί. Αρκεί η αρμόδια για τους διορισμούς αρχή να επικαλεσθεί πράξεις επικοινωνίας μεταξύ των οργάνων

Η ΔΙΑΥΓΕΙΑ προσφέρει τα εξής:

1. Ένα φιλικότερο περιβάλλον για καλύτερη οργάνωση πληροφοριών, απλή δομή και γλώσσα
2. Εφαρμογή προσβάσιμη από άτομα με ειδικές ανάγκες σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
3. Βελτιωμένη μηχανή αναζήτησης με καλύτερα και περισσότερο κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων
4. Πληρότητα και ποιότητα των πληροφοριών με αυστηρότερους ελέγχους ορθότητας και πληρότητας όταν λαμβάνονται αποφάσεις από φορείς εκμετάλλευσης και ενισχύουν τη δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης δεδομένων από συστήματα τρίτων
6. Ασφάλεια και ισχύς
7. Βέλτιστη παροχή ανοιχτών δεδομένων: ανάπτυξη εφαρμογών με μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία
8. Διασύνδεση με άλλα κυβερνητικά συστήματα: μέσω άμεσης ανταλλαγής πληροφοριών και εγγράφων με άλλα κυβερνητικά συστήματα
9. Μητρώο Δημόσιων Φορέων - Οργανόγραμμα Οργανισμών με καταγραφή και απεικόνιση του αναλυτικού οργανωτικού χάρτη κάθε ιδρύματος που θα προσφέρεται για χρήση από οποιοδήποτε άλλο σύστημα εντός / εκτός του δημόσιου τομέα
10. Χώρος αποθήκευσης των εντύπων κάθε οντότητας με τυποποιημένα έντυπα και έντυπα αίτησης που συμπληρώνονται από πολίτες, επιχειρήσεις ή δημόσιους υπαλλήλους.

### 3.3.4 Taxisnet

Η φορολογική διοίκηση λειτουργεί σε όλο και πιο δυναμικό οικονομικό και οικονομικό περιβάλλον, κυρίως λόγω των επιπτώσεων της παγκοσμιοποίησης που έχουν οδηγήσει σε αυξημένες απαιτήσεις από το κοινό και σε πολύ πιο μορφωμένο και ενημερωμένο φορολογούμενο. Οι άνθρωποι λόγω της τεχνολογικής έκθεσης είναι πιο ενημερωμένοι από ό, τι παλαιότερα και είναι πιο απαιτητικοί για την αναζήτηση προηγμένων φορολογικών υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις τους. Παρατηρούν μια σχέση μεταξύ των φόρων που πληρώνουν και των κυβερνητικών υπηρεσιών που τους παρέχονται και θα μπορούσαν να καταβάλλουν "οικειοθελώς" τους φόρους τους εάν εμπιστεύονται την κυβέρνησή τους να παραδώσουν τις υπηρεσίες που έχει υποσχεθεί (Karlanoglou & Rapanos, 2012). Μία σημαντική κριτική του φορολογικού συστήματος ήταν η πολυπλοκότητα της διοίκησής του και η δυσκολία για τους φορολογούμενους να κατανοήσουν και να συμμορφωθούν με τους φορολογικούς κώδικες. Ο φορολογικός νόμος είναι πολύπλοκος και μερικές φορές η διοίκησή του είναι διφορούμενη λόγω ασαφούς ρύθμισης (Κακούρης & Μέλιου Ε., 2010).

Υπάρχει μια γενική άποψη στο κοινό ότι η φορολογική διοίκηση είναι αναποτελεσματική, μη παραγωγική, ανεύθυνη, ανίκανη και διεφθαρμένη. Οι πολίτες αμφισβητούν την ακεραιότητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της φορολογικής διοίκησης, η οποία επηρεάζει άμεσα την προθυμία τους να πληρώνουν φόρους και επηρεάζει τη συμμόρφωση των πολιτών με τους φορολογικούς νόμους μιας χώρας.

Προς το παρόν, η ελληνική δημόσια διοίκηση προσπαθεί να δρομολογήσει μια λιγότερο γραφειοκρατική, αποτελεσματικότερη και οικονομικά αποδοτικότερη οργάνωση και να γίνει πιο φιλική προς το χρήστη, περισσότερο βασισμένη στις ανάγκες και πιο ελκυστική για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το Σύστημα Φορολογικής Πληροφόρησης (TAXIS) είναι η εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον ελληνικό δημόσιο χρηματοπιστωτικό τομέα. Το TAXIS παρέχει υποστήριξη στις ΤΠΕ στις κεντρικές φορολογικές αρχές καθώς και στους τοπικούς φορολογικούς οργανισμούς για τη διεκπεραίωση φορολογικών καταθέσεων, υπολογισμού και πληρωμών με πολίτες και επιχειρήσεις. Η εφαρμογή αυτών των ΤΠΕ στις φορολογικές αρχές διαμεσολαβείται σε δύο επίπεδα: χρησιμοποιούνται εσωτερικά για την αναδιοργάνωση και



εξορθολογισμό των δημόσιων διαδικασιών και αναπτύσσονται έτσι ώστε να βελτιωθεί η παροχή δημόσιων υπηρεσιών, να διευκολυνθούν οι αλληλεπιδράσεις των πολιτών με την κυβέρνηση, να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των πολιτών σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα της κυβέρνησης και την επίτευξη προσβασιμότητας, λογοδοσίας και διαφάνειας (Πετρακάκη, 2008).

Το πρώτο βήμα προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής φορολογίας πραγματοποιήθηκε το 1995 με σκοπό την παροχή υποστήριξης πληροφορικής σε όλα τα Τοπικά Φορολογικά Γραφεία μέσω ενός Ολοκληρωμένου Υπολογιστικού Συστήματος, το TAXIS (Φορολογικό Πληροφοριακό Σύστημα), για να καταστεί το Εθνικό Φορολογικό Σύστημα πιο αποτελεσματικό, πλήρως μηχανογραφημένο, φοροδιαφυγής και να παρέχει τη βέλτιστη υπηρεσία στους πολίτες. Το έργο αποσκοπούσε στην υποστήριξη και ένταξη των Κεντρικών Φορολογικών Αρχών καθώς και των Γραφείων Τοπικής Φορολογίας (DOY) που είναι εγκατεστημένα σε όλη την Ελλάδα προκειμένου να διεξάγουν ηλεκτρονικές πληρωμές φόρου, να πραγματοποιούν ταχύτερες συναλλαγές πληρωμών με πολίτες και επιχειρήσεις και να διευκολύνουν την καθημερινή εργασία των υπαλλήλων της DOY. Εφαρμόστηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κλεισθένης" και χρηματοδοτήθηκε με κονδύλια του 2ου ΚΠΣ, ενώ η προσαρμογή των αιτήσεων σε ευρώ υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας", χρηματοδοτούμενη με κεφάλαια του 3ου ΚΠΣ.

### **3.3.5 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων**

Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που αναπτύσσεται στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ΓΓΕΠΚ) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και μέσω αυτού πραγματοποιείται ηλεκτρονικά η διαγωνιστική διαδικασία για την ανάθεση μίας δημόσιας σύμβασης.

Το ΕΣΗΔΗΣ αποτελεί τον κεντρικό ηλεκτρονικό κόμβο - σημείο αναφοράς - για τις δημόσιες συμβάσεις στην Ελλάδα με πρόσβαση που προσφέρεται ελεύθερα μέσα από τη διαδικτυακή πύλη (portal) [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) που λειτουργεί με την ελληνική ονομασία «ΠΡΟΜΗΘΕΥΣ» και με λατινικούς χαρακτήρες «PROMITHEUS». Στόχος του είναι ο εκσυγχρονισμός και η απλοποίηση των διαδικασιών ανάθεσης, καθώς και

η υποστήριξη των ενδιαφερομένων (πολίτες, Αναθέτουσες Αρχές, Οικονομικοί Φορείς, εποπτικές αρχές).

Το σύστημα «ΠΡΟΜΗΘΕΥΕΣ» του ΕΣΗΔΗΣ ξεκίνησε να λειτουργεί από τον Ιούλιο του έτους 2013 αρχικά για τη ΓΓΕΠΚ ως Κεντρική Αρχή Προμηθειών και σταδιακά για κάποιες Αναθέτουσες Αρχές, ενώ πλέον είναι υποχρεωτικό για όλους τους φορείς του Δημοσίου Τομέα. Για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) η καταληκτική ημερομηνία για την έναρξη εφαρμογής του ΕΣΗΔΗΣ ήταν τον Οκτώβριο του έτους 2014 (Δ' τρίμηνο 2014).

Επισημαίνεται ότι οι ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί που πραγματοποιούνται στο παρόν στάδιο αφορούν μόνο σε προμήθειες αγαθών και παροχή υπηρεσιών (υποχρεωτικά για προϋπολογισμό 60.000 ευρώ και άνω άνευ ΦΠΑ). Η ηλεκτρονική υπαγωγή των δημοσίων συμβάσεων που αφορούν στην εκτέλεση έργων και στην εκπόνηση μελετών και παροχή συναφών υπηρεσιών έχει προβλεφθεί να γίνει από τις 30 Απριλίου 2017 για το σύνολο του Δημοσίου Τομέα.

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ υποστηρίζει λειτουργίες που αφορούν στην κατάρτιση και δημοσίευση της διακήρυξης ενός διαγωνισμού, στην υποβολή των προσφορών από τους υποψήφιους αναδόχους, στην αξιολόγησή τους και στην κατακύρωση της σύμβασης. Επιπρόσθετα, το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα στους φορείς του Δημοσίου να εφαρμόσουν νέες τεχνικές στις διαδικασίες ανάθεσης συμβάσεων, όπως είναι ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός, τα δυναμικά συστήματα αγορών, ο ανταγωνιστικός διάλογος και η συμφωνία - πλαίσιο.

Παράλληλα, θα διατίθενται επιπλέον λειτουργίες όπως η εκτέλεση και παρακολούθηση της σχετικής σύμβασης, η ηλεκτρονική παραγγελία, η ηλεκτρονική τιμολόγηση και η ηλεκτρονική πληρωμή. Στην αντίστοιχη διαδικτυακή πύλη (portal) παρέχονται όλες οι σχετικές πληροφορίες και αναρτώνται οι νόμοι, οι εγκύκλιοι, οι οδηγίες και οι λοιπές ανακοινώσεις. Επιπλέον, μέσα από την ηλεκτρονική πλατφόρμα δίνεται η δυνατότητα (Ιστοσελίδα ΕΑΑΔΗΣΥ α, 2016):

- Εγγραφής στο ΕΣΗΔΗΣ, απόκτησης κωδικών πρόσβασης και ένταξης στα προγράμματα επιμόρφωσης, τα οποία διενεργούνται μέσω της ΓΓΕΠΚ σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ. Όλα απαιτούν τη συμπλήρωση σχετικών αρχείων και αποστολή τους στα αντίστοιχα e-mail επικοινωνίας της ΓΓΕΠΚ.

- Πρόσβασης στα εγχειρίδια του ΕΣΗΔΗΣ και την πλατφόρμα της ηλεκτρονικής μάθησης του συστήματος (e-learning).
- Αναζήτησης ηλεκτρονικών διαγωνισμών που έχουν διεξαχθεί μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, επιλέγοντας το σύνδεσμο "Ηλεκτρονικοί Διαγωνισμοί" από το κεντρικό μενού της διαδικτυακής πύλης.
- Επικοινωνίας με τη ΓΓΕΠΚ μέσα από τα διαθέσιμα τηλέφωνα και e-mail που υπάρχουν ανάλογα με τη φύση ή το αντικείμενο του ερωτήματος, επιλέγοντας το σύνδεσμο "Επικοινωνία". Η πολυάριθμη Ομάδα Υποστήριξης (Helpdesk) λειτουργεί για τη συνεχή υποστήριξη και άμεση ανταπόκριση σε όλα τα πιθανά ερωτήματα/προβλήματα που υποβάλλονται από τους χρήστες του ΕΣΗΔΗΣ όσον αφορά σε τεχνικά, διαδικαστικά και οργανωτικά θέματα.

### 3.3.6 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση

Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση τέθηκε σε ισχύ με το νόμο **3892/2010 «Ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων»** το 2010. Ο σκοπός του νόμου είναι διπλός: αφενός σκοπεύει στον εκσυγχρονισμό και τη διαφάνεια των παρεχόμενων ιατρικών υπηρεσιών και αφετέρου προσβλέπει στην μείωση των φαρμακευτικών δαπανών (Μαραγγέλης κ.ά., 2011). Η Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Καταχώρισης και Εκτέλεσης Συνταγών Φαρμάκων, όπως είναι ο τίτλος του έργου έχει ως φορέα ανάθεσης την Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων και ως ωφελομένους τους ασφαλισμένους, τους ιατρούς και τους φαρμακοποιούς ('idika.gr', χ.χ.).

Ο βασικός άξονας της πρακτικής εφαρμογής είναι η δημιουργία μίας διαδικτυακής βάσης δεδομένων όπου καταχωρίζεται η δημιουργία των ηλεκτρονικών παραπεμπτικών και συνταγών από τους ιατρούς, η εκτέλεσή τους από τους φαρμακοποιούς και τις μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας καθώς και η αποζημίωσή τους από τον Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Μαραγγέλης κ.ά., 2011).

Ηλεκτρονικές συνταγές εκτελούνται για τα παρακάτω ασφαλιστικά ταμεία προς το παρόν (ΦΣΑ, 2017):

**ΕΟΠΥΥ** (ταμεία που έχουν ενταχθεί στον ΕΟΠΥΥ : ΙΚΑ – ΟΓΑ – ΟΠΑΔ - ΤΕΑΠΑΣΑ ΕΤΥΑΠ - ΤΥΔΚΥ- ΟΑΕΕ - Οίκος Ναύτου - ΔΕΗ – ΟΤΕ - ΗΣΑΠ – ΗΛΠΑΠ - ΟΤΕ – ΕΤΑΑ ΤΣΑΥ – ΕΤΑΑ ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ ΑΘΗΝΩΝ - ΕΤΑΑ ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ ΕΠΑΡΧΙΩΝ – ΕΤΑΑ ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΕΤΑΑ

ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ ΠΕΙΡΑΙΩΣ – ΕΤΑΑ ΤΣΜΕΔΕ – ΕΤΑΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΓΡΑΦΟΙ - ΕΤΒΑ – ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ - ΤΑΠΑΕ ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ – ΕΤΑΠ ΜΜΕ (Δ' Διεύθυνση Ασφάλισης, Παροχών – Εφημεριδοπώλες, ΕΤΑΠ ΜΜΕ Γ' Διεύθυνση Ασφάλισης Παροχών – Εργάτες Τύπου ΤΑΤΤΑ, ΕΤΑΠ ΜΜΕ Β' Διεύθυνση Ασφάλισης Παροχών – ΤΑΥΣΙΤ & , ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΙ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΤΕ και ασφαλισμένοι του Ταμείου Υγείας Προσωπικού τ.Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδας (Τ.Υ.Π.Α.Τ.Ε)), **ALPHA BANK** (Κατόπιν συγχωνεύσεως των Τραπεζών ΠΙΣΤΕΩΣ-ΙΟΝΙΚΗΣ), **ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, AMERIKAN EXPRESS** (δε λειτουργεί πλέον στην Ελλάδα), **E.F.G. EUROBANK ERGASIAS** (Κατόπιν συγχωνεύσεως των Τραπεζών EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΚΡΗΤΗΣ-ΑΘΗΝΩΝ ή ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΕΩΣ-ΙΝΕΡΒΑΝΚ-ΕΥΡΩΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ- ΤΕΛΕΣΙΣ), **ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ** (κατόπιν συγχωνεύσεως των Τραπεζών ΠΕΙΡΑΙΩΣ-ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΘΡΑΚΗΣ –ΧΙΟΣ BANK-ΑΓΡΟΤΙΚΗ), **MARFIN – EGNATIA** (Κατόπιν συγχωνεύσεως των Τραπεζών ΛΑΪΚΗ, MARFIN-ΕΓΝΑΤΙΑΣ-ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ), **ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, PROBANK, ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, PROTON BANK** (Κατόπιν συγχωνεύσεως των Τραπεζών ΩΜΕΓΑ-PROTON BANK), **ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ, ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ, ΕΣΤΕ** (ΕΝΩΣΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ) Η ΕΣΤΕ περιλαμβάνει τις ακόλουθες 16 συνεταιριστικές Τράπεζες: ΑΧΑΪΚΗ –ΔΡΑΜΑΣ –ΔΥΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ (πρώην ΚΟΖΑΝΗΣ) – ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ – ΕΒΡΟΥ – ΕΥΒΟΙΑΣ – ΗΠΕΙΡΟΥ (πρώην ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ) – ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ (πρώην ΤΡΙΚΑΛΩΝ) – ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ – ΛΑΜΙΑΣ – ΛΕΣΒΟΥ & ΛΗΜΝΟΥ – ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ – ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ (πρώην ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ) — ΠΙΕΡΙΑΣ – ΣΕΡΡΩΝ – ΧΑΝΙΩΝ), **ΕΥΔΑΠ**

Ο φορέας διαχείρισης της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ ΑΕ) και η πρόσβαση στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας [www.e-prescription.gr](http://www.e-prescription.gr). Πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα έχουν μόνο οι ιατροί και οι φαρμακοποιοί (Papanikolaou, 2014). Η Η.Δ.Ι.Κ.Α. Α.Ε. είναι ανώνυμη εταιρεία, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με σκοπό την πληροφορική εξυπηρέτηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης και υγείας (Πάγκαλος, 2011).

Ο ασθενής επισκέπτεται τον ιατρό ο οποίος συνταγογραφεί ηλεκτρονικά πλέον. Η συνταγή αποθηκεύεται κεντρικά και εν συνεχεία ο ασθενής μεταβαίνει στο φαρμακείο. Ο φαρμακοποιός ανακαλεί την συνταγή και αφού την εκτελέσει ενημερώνει για την εκτέλεση της συνταγής. Ο ασφαλιστικός φορέας ενημερώνεται άμεσα και ο ελεγκτικός μηχανισμός ελέγχει & συνδυάζει τα στοιχεία για εντοπισμό παραβάσεων.

Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση είναι επί της ουσίας ένας τρόπος αποφυγής των υπαρχουσών δύσκαμπτων γραφειοκρατικών διαδικασιών με στόχο την απρόσκοπτη και ομαλή ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των ιατρών που συνταγογραφούν, των ελεγκτών των Φορέων Κοινωνικών Ασφαλίσεων που θα εγκρίνουν και καλύψουν την δαπάνη και των φαρμακοποιών που θα εκτελέσουν την συνταγή ('idika.gr', χ.χ.). Οι κυριότεροι σκοποί-στόχοι της εισαγωγής της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης στην Ελλάδα ήταν Α. ο αποτελεσματικός έλεγχος και ο ορθολογισμός των εξόδων, Β. η πολιτική και ο σχεδιασμός στον τομέα την πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, Γ. η αναβάθμιση της ασφάλειας των ασθενών και της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας και Δ. η επιστημονική υποστήριξη των παρόχων της φροντίδας υγείας (Papanikolaou, 2014).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 4.1 Σκοπός έρευνας

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί να σχηματίσει ολοκληρωμένη εικόνα για το κατά πόσο οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφενός αποτελούν εργαλείο στην υπηρεσία του Έλληνα πολίτη και αφετέρου αν έχουν βελτιώσει τα τελευταία έτη τον τρόπο λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα.

Σημαντικό ρόλο για την επιλογή του θέματος αποτέλεσε το γεγονός ότι οι δυσχερείς οικονομικές συνθήκες της Ελλάδας επιτάσσουν τη χρήση των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ποικίλους τομείς, προκειμένου ο Δημόσιος Τομέας να διαμορφώσει τις κατάλληλες πολιτικές για την εύρυθμη λειτουργία του, την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του και τη βέλτιστη.

Θεωρείται, λοιπόν, ότι η μελέτη του εν λόγω ερευνητικού ζητήματος είναι αναγκαία, κυρίως τη σημερινή εποχή. Μελετώνται ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών δημόσιων υπηρεσιών, όπως οι απόψεις τους σχετικά με τα νέα δεδομένα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η νέα σχέση πολίτη – κράτους, τα οφέλη που οι ίδιοι αντιλαμβάνονται κτλ.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν σχετίζονται με το α) αν οι πολίτες γνωρίζουν την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εν γένει, β) αν οι πολίτες γνωρίζουν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και σε ποιο βαθμό τις χρησιμοποιούν, γ) πώς χαρακτηρίζουν την ύπαρξη και την χρήση των εφαρμογών και δ) ποια θεωρούν τα γενικότερα πλεονεκτήματα και ποιες επιφυλάξεις έχουν, από τη χρήση τους ε) σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι έχουν βελτιώσει το Δημόσιο Τομέα.

#### 4.2 Μέθοδος έρευνας

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας μελέτης ήταν ποσοτική με τη χρήση ερωτηματολογίου, κλειστών ερωτήσεων, το οποίο διανεμήθηκε σε 90 άτομα που χρησιμοποιούσαν έστω και μια από τις ηλεκτρονικές

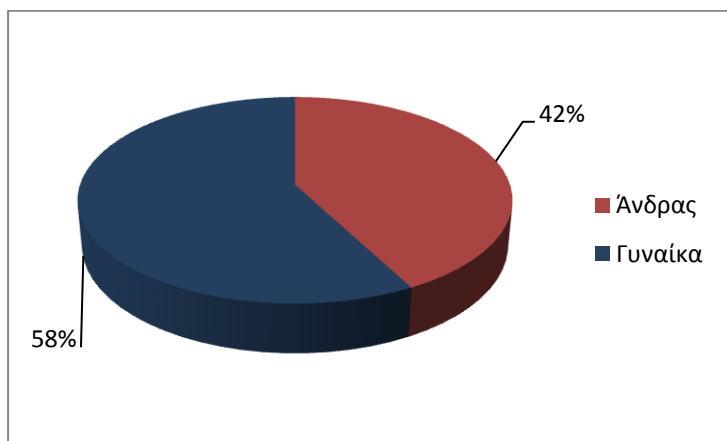
εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης. Το δείγμα που επιλέχθηκε ήταν δείγμα ευκολίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

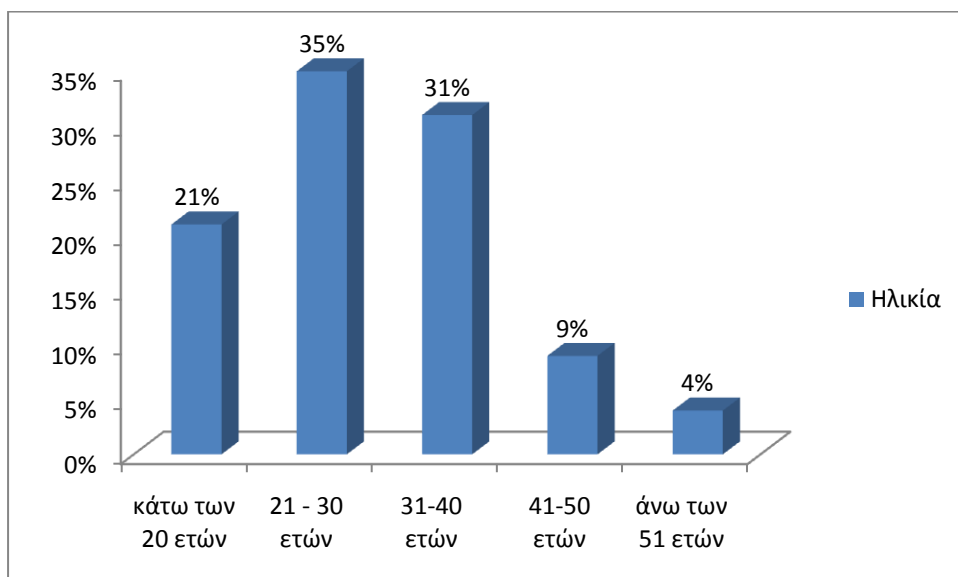
### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 5.1 Περιγραφή δείγματος

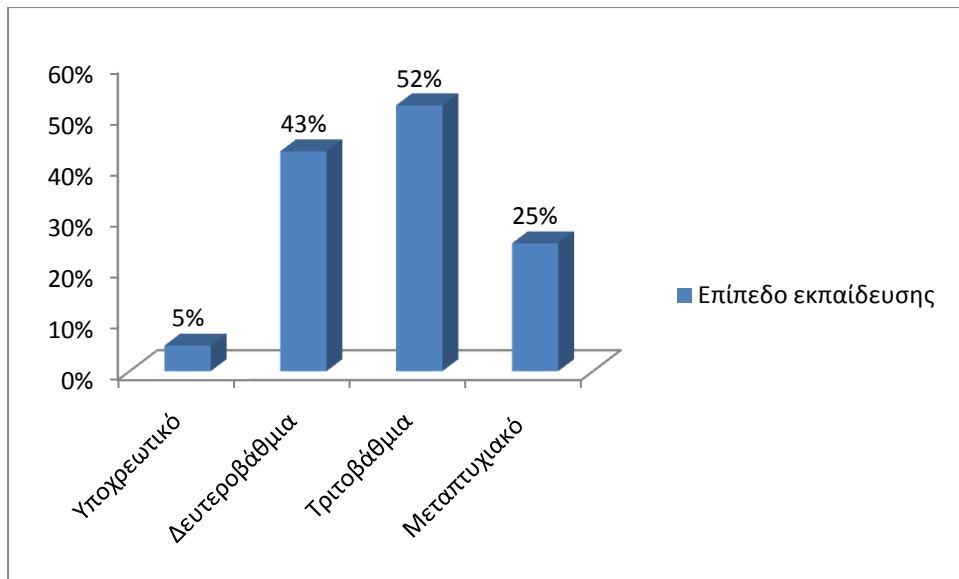
Στη συγκεκριμένη έρευνα συμμετείχαν 90 άτομα, εκ των οποίων το 58% ήταν γυναίκες και το 42% άνδρες.



Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ~66% ήταν μεταξύ 21 – 40 ετών, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό της τάξης του 21% ήταν κάτω των 20 ετών. Το 9% των συμμετεχόντων ήταν 41 – 50 ετών, ενώ μόλις το 4% ήταν άνω των 51 ετών.

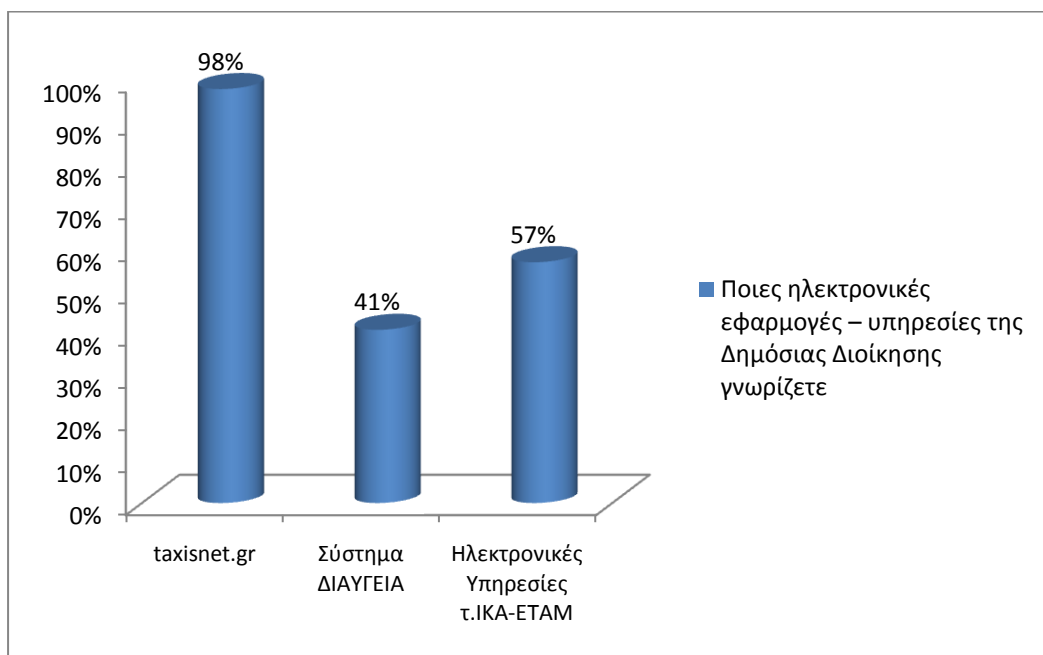




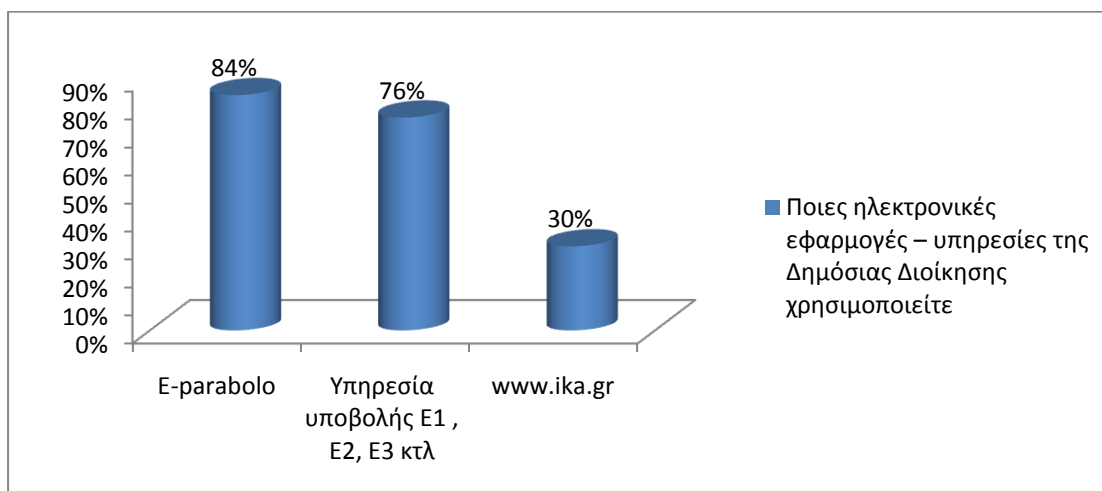


Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του προηγούμενου γραφήματος, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είχε υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης καθώς το 52% ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 25% είχαν μεταπτυχιακό. Ένα μικρότερο ποσοστό της τάξης του 43% είχαν τελειώσει Γυμνάσιο/Λύκειο, ενώ μόλις το 5% είχαν ολοκληρώσει υποχρεωτική εκπαίδευση.

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος γνωρίζει τις εφαρμογές του taxisnet και το 41% το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Το 57% του δείγματος γνώριζε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ασφαλιστικών οργανισμών.

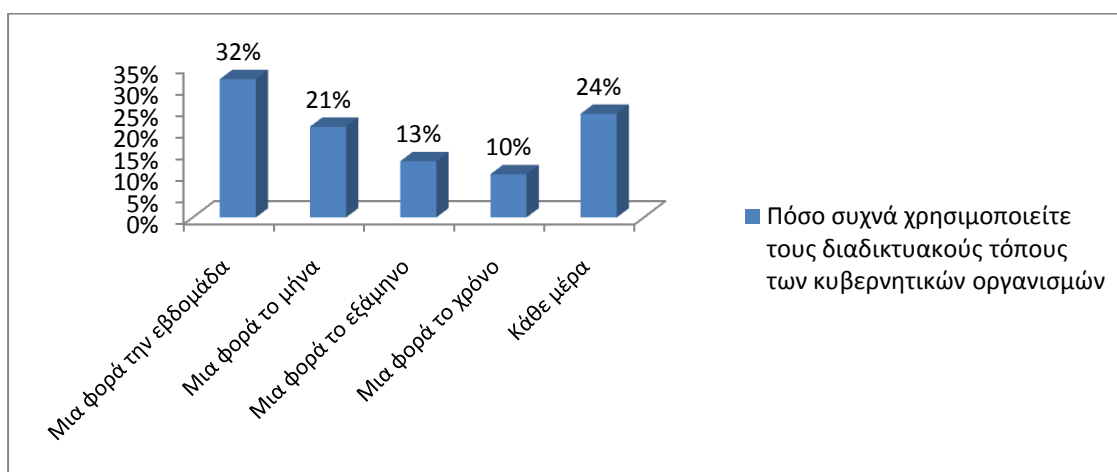


Όσον αφορά το ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν, το 84% του δείγματος χρησιμοποιεί την υπηρεσία e-parabolo, το 76% τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων φορολογίας, ακίνητης περιουσίας κτλ, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 30% χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική ιστοσελίδα του ΙΚΑ.



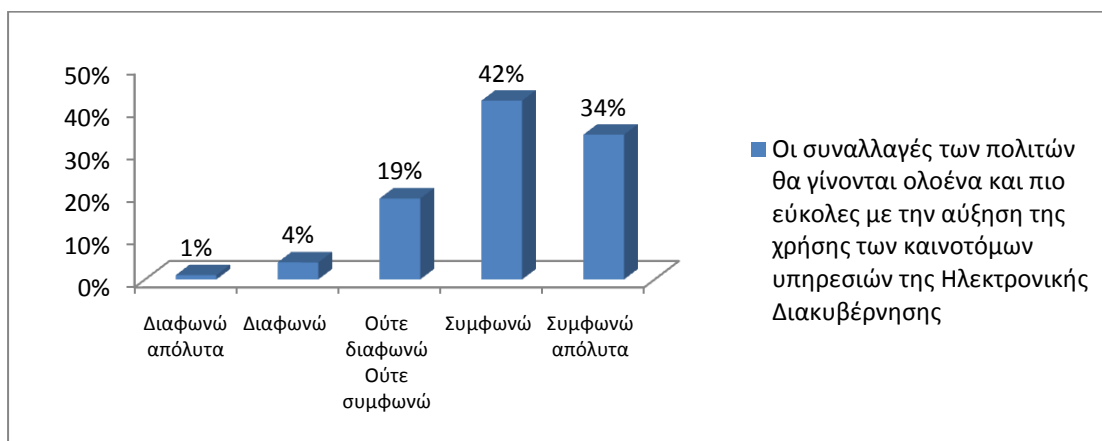
## 5.2 Απόψεις των χρηστών για τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες, σε ποσοστό της τάξης του 32% χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, ενώ το 24% τις χρησιμοποιεί κάθε μέρα. Το 21% του δείγματος χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημόσιο Τομέα μια φορά το μήνα, το 13% μια φορά στους έξι μήνες και το 10% μια φορά το χρόνο.

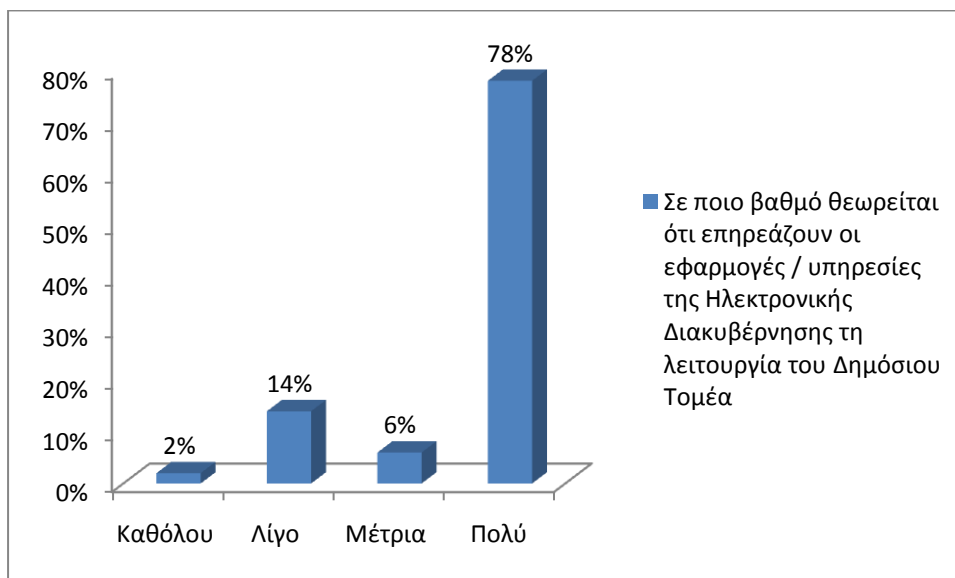


Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, το ~76% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι οι συναλλαγές των πολιτών θα γίνονται ολοένα και πιο εύκολες με την αύξηση της χρήσης των εφαρμογών / υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

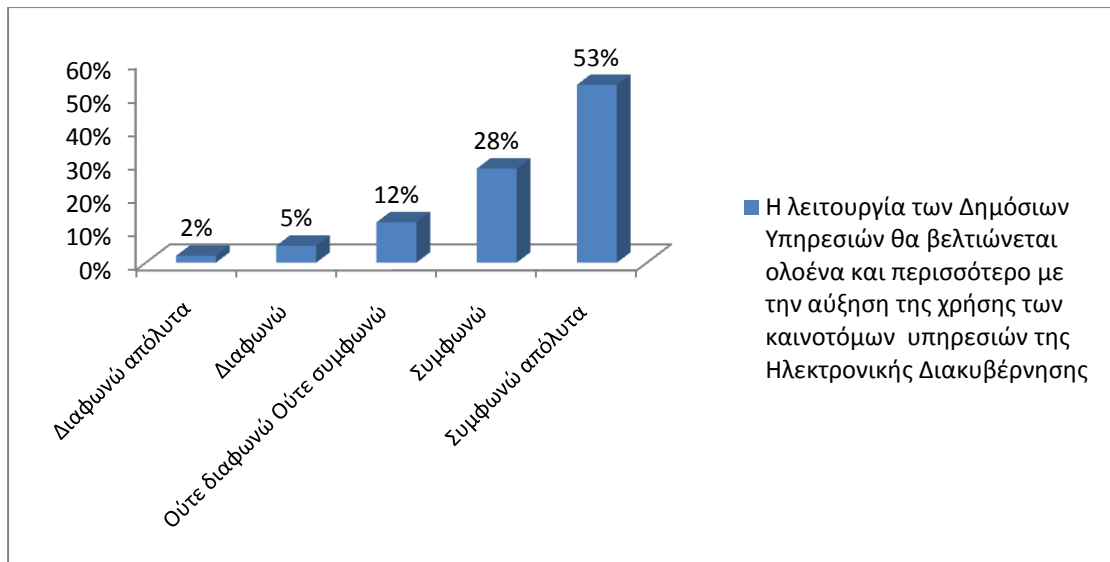
Το 19% είναι ουδέτερο ως προς αυτή τη δήλωση, ενώ μόλις ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 5% διαφωνεί ως προς τη διευκόλυνση των συναλλαγών των πολιτών εξαιτίας της σταδιακής αύξησης της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



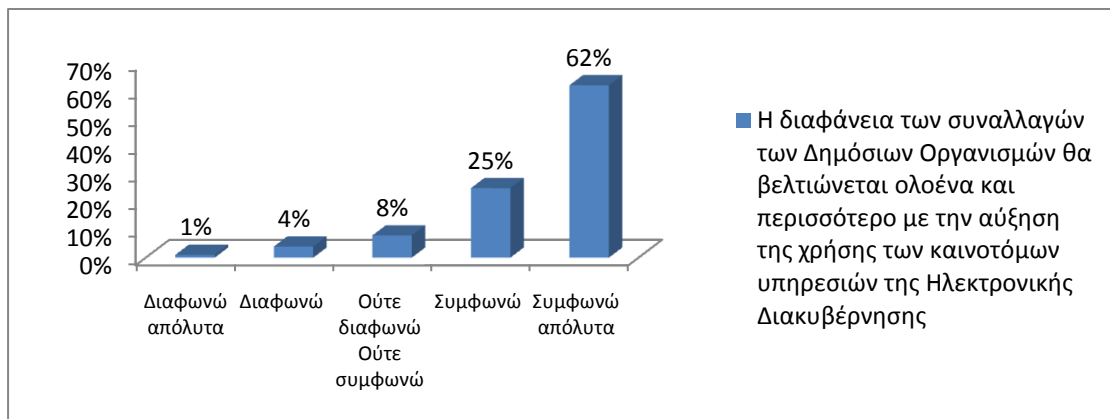
Το 78% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι οι εφαρμογές / υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επηρεάζουν πολύ τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό δηλαδή το 22% του δείγματος θεωρούν ότι επηρεάζεται από καθόλου έως μέτρια.



Το ~81% των συμμετεχόντων συμφωνούν (28%) και συμφωνούν απόλυτα (53%) στο ότι η λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών θα βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ το 12% μένει ουδέτερο ως προς τη συγκεκριμένη δήλωση.



Επιπλέον, το 87% του δείγματος συμφωνεί (25%) και συμφωνεί απόλυτα (62%) ότι η διαφάνεια των συναλλαγών των Δημόσιων Οργανισμών θα βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του επόμενου πίνακα, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ~69% έχει ενθάρρυνση και υποστήριξη προκειμένου να χρησιμοποιεί της ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα, ενώ το 65% δηλώνει ότι χρησιμοποιεί τις εν λόγω εφαρμογές – υπηρεσίες γιατί οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εκείνους, πιστεύουν ότι πρέπει να τις χρησιμοποιούν.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 34% των συμμετεχόντων, μένει ουδέτερο ως προς τη δήλωση ότι οι γνωστοί τους που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τις χρησιμοποιούν.

Η πλειοψηφία του δείγματος και συγκεκριμένα ποσοστό της τάξης του 74% προτίθεται να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές εφαρμογές στο άμεσο μέλλον, ενώ το 68% προβλέπει ότι θα τις χρησιμοποιεί. Σημειώνεται ότι το 68% του δείγματος έχει εύκολη πρόσβαση στο Διαδίκτυο προκειμένου να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές εφαρμογές – υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.

<b>Η άποψή σας για τις ηλεκτρονικές εφαρμογές – υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα</b> <b>A) Λόγοι χρήσης</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση των δημόσιων φορέων, για να τις χρησιμοποιώ.	2 (2%)	5 (6%)	21 (23%)	45 (50%)	17 (19%)
Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τις χρησιμοποιώ.	1 (1%)	12 (13%)	19 (21%)	42 (47%)	16 (18%)
Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τις χρησιμοποιούν.	1 (1%)	26 (29%)	34 (38%)	16 (18%)	13 (14%)
Προτίθεμαι να τις χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1 (1%)	4 (4%)	18 (20%)	29 (32%)	38 (42%)
Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	0 (0%)	8 (9%)	21 (23%)	29 (32%)	32 (36%)
Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1 (1%)	3 (3%)	24 (27%)	40 (44%)	22 (24%)

Όπως παρουσιάζεται στον επόμενο πίνακα το 80% συμφωνεί ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών τους δίνουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, ενώ τα 70% των συμμετεχόντων, θεωρεί τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση τους.

Ένα μικρότερο ποσοστό της τάξης του 63% θεωρεί ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών είναι εύκολη στη χρήση.

Το 39% των συμμετεχόντων δεν παίρνει θέση αν προτιμά να έρχεται σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους, ενώ το 31% συμφωνεί στην παραπάνω δήλωση.

Το 58% του δείγματος θεωρεί ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία, ενώ στο 22% δεν αρέσει να πραγματοποιεί ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες του με τους δημόσιους οργανισμούς.

Το 76% του δείγματος χρησιμοποιεί τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνει πληροφορίες και υπηρεσίες, ενώ το 81% θα κάνει χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.

<b>Η άποψή σας για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών</b>	<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>Διαφωνώ</b>	<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>Συμφωνώ</b>	<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>
Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.	0 (0%)	3 (3%)	15 (17%)	32 (36%)	40 (44%)
Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1 (1%)	4 (4%)	22 (24%)	37 (41%)	26 (29%)
Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1 (1%)	8 (9%)	24 (27%)	35 (39%)	22 (24%)
Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	8 (9%)	19 (21%)	35 (39%)	15 (17%)	13 (14%)
Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1 (1%)	9 (10%)	28 (31%)	32 (36%)	20 (22%)
Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς.	15 (17%)	23 (26%)	32 (36%)	13 (14%)	7 (8%)
Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	0 (0%)	12 (13%)	10 (11%)	36 (40%)	32 (36%)
Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.	1 (1%)	4 (4%)	12 (13%)	24 (27%)	49 (54%)

### 5.3 Αντιλαμβανόμενη ποιότητα και ικανοποίηση χρηστών

Όσον αφορά την ποιότητα εξυπηρέτησης από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών το 54% του δείγματος διαφωνεί στο ότι πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι συναλλαγές με το Δημόσιο διεκπεραιώνονταν χωρίς λάθη, το οποίο σημαίνει ότι οι περισσότεροι θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει μειώσει το ποσοστό λαθών κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος και συγκεκριμένα το 62% θεωρεί ότι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών / εφαρμογών του Δημοσίου οι συναλλαγές τους διεκπεραιώνονται χωρίς λάθη.

Το 63% του δείγματος θεωρεί ότι πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δε μπορούσε να εξυπηρετηθώ με επιτυχία από την πρώτη φορά που θα πήγαινε σε έναν δημόσιο οργανισμό, ενώ περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες και συγκεκριμένα το 56% του δείγματος διαφωνεί στο ότι Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπιστευόταν περισσότερο τους δημόσιους οργανισμούς, συγκριτικά με σήμερα.

<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι συναλλαγές μου με το Δημόσιο διεκπεραιώνονταν χωρίς λάθη	30 (32%)	20 (22%)	12 (13%)	12 (13%)	16 (18%)
Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών / εφαρμογών του Δημοσίου οι συναλλαγές μου διεκπεραιώνονται χωρίς λάθη	10 (11%)	7 (8%)	18 (20%)	32 (36%)	23 (26%)
Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δε μπορούσα να εξυπηρετηθώ με επιτυχία από την πρώτη φορά που θα πήγαινα σε έναν δημόσιο οργανισμό	10 (11%)	13 (14%)	10 (11%)	29 (32%)	28 (31%)
Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπιστευόμουν περισσότερο τους δημόσιους οργανισμούς, συγκριτικά με σήμερα	35 (39%)	15 (17%)	7 (8%)	19 (21%)	14 (16%)

Το 46% του δείγματος δηλώνει ότι το προσωπικό των δημόσιων οργανισμών σήμερα τους εμπνέει περισσότερη εμπιστοσύνη, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ το 36% μένει ουδέτερο ως προς τη συγκεκριμένη δήλωση. Σχεδόν όμοιο ποσοστό και συγκεκριμένα το 45% των συμμετεχόντων νιώθει μεγαλύτερη ασφάλεια με τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές, με το Δημόσιο, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ και εδώ το 1/3 των συμμετεχόντων μένει ουδέτερο.

Αρκετά μικρότερο είναι το ποσοστό εκείνων που θεωρούν ότι το Δημόσιο διαχειρίζεται τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών με μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, το 42% συμφωνεί ως προς αυτή τη δήλωση, το 39 μένει ουδέτερο και το 19% διαφωνεί. Αντίστοιχο, δηλαδή 42% είναι και το ποσοστό εκείνων που θεωρούν ότι μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, νιώθει μεγαλύτερη ασφάλεια για τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο, ενώ το 22% διαφωνεί ως προς τη συγκεκριμένη δήλωση. Σε κάθε περίπτωση, το 65% θεωρεί ότι μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι συναλλαγές με το Δημόσιο είναι πιο εύκολες.

<b>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Το προσωπικό των δημόσιων οργανισμών σήμερα μου εμπνέει περισσότερη εμπιστοσύνη, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	5 (6%)	11 (12%)	32 (36%)	22 (24%)	20 (22%)
Σήμερα, νιώθω μεγαλύτερη ασφάλεια με τις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές, με το Δημόσιο, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	4 (4%)	18 (20%)	27 (30%)	19 (21%)	22 (24%)
Σήμερα, το Δημόσιο διαχειρίζεται τα προσωπικά μου δεδομένα με μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	2 (2%)	15 (17%)	35 (39%)	9 (10%)	29 (32%)
Μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, νιώθω μεγαλύτερη ασφάλεια για τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο	4 (4%)	16 (18%)	32 (36%)	27 (30%)	11 (12%)



Μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι συναλλαγές μου με το Δημόσιο είναι πιο εύκολες	2 (2%)	6 (7%)	24 (27%)	32 (36%)	26 (29%)
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-------------	-------------	-------------

Όσον αφορά την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το 57% του δείγματος δεν είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες, σε αντίθεση με το 23%.

Το 72% δηλώνει ότι δεν είναι περισσότερο ικανοποιημένο από την ταχύτητα εξυπηρέτησης σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες, ενώ το 63% δεν είναι περισσότερο ικανοποιημένο από τα τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ήμουν περισσότερο ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες	19 (21%)	32 (36%)	18 (20%)	11 (12%)	10 (11%)
Ήμουν περισσότερο ικανοποιημένος από την ταχύτητα εξυπηρέτησης σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες	28 (31%)	37 (41%)	11 (12%)	14 (16%)	0 (0%)
Ήμουν περισσότερο ικανοποιημένος από τα τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	22 (24%)	35 (39%)	17 (19%)	15 (17%)	1 (1%)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα είχε ως στόχο να αποδώσει ολοκληρωμένη εικόνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφενός ως εργαλείο για την καλύτερη εξυπηρέτηση του Έλληνα πολίτη και αφετέρου ως μέθοδος βελτίωσης της λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα. Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν σχετίζονται με το α) αν οι πολίτες γνωρίζουν την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εν γένει, β) αν οι πολίτες γνωρίζουν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και σε ποιο βαθμό τις χρησιμοποιούν, β) πώς χαρακτηρίζουν την ύπαρξη και την χρήση των εφαρμογών και γ) ποια θεωρούν τα γενικότερα πλεονεκτήματα και ποιες επιφυλάξεις έχουν, από τη χρήση τους δ) σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι έχουν βελτιώσει το Δημόσιο Τομέα.

Σύμφωνα με την έρευνα, οι Έλληνες πολίτες χρησιμοποιούν κυρίως υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, όπως το e-parabolo, και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων φορολογίας, ακίνητης περιουσίας κτλ. Σύμφωνα με την έρευνα, οι περισσότεροι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα. Φαίνεται ότι ένα θετικό στοιχείο για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών τους δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, ενώ παράλληλα θεωρούνται εύκολη στη χρήση τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει προκειμένου οι συναλλαγές των πολιτών να γίνονται ολοένα και πιο εύκολες και γρήγορες με την αύξηση της χρήσης των εφαρμογών / υπηρεσιών της, ενώ η πλειοψηφία του δείγματος συμφωνεί ότι οι εφαρμογές / υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επηρεάζουν πολύ τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα. Επιπλέον, σύμφωνα με την έρευνα, φαίνεται ότι η λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παράλληλα βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο η διαφάνεια των συναλλαγών στους Δημόσιους Οργανισμούς.

Περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία, ενώ τους χρησιμοποιεί κυρίως για να λαμβάνει πληροφορίες και υπηρεσίες. Φαίνεται ότι οι υπηρεσίες / εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσον αφορά την ποιότητα και την επιτυχημένη εξυπηρέτηση και κάνουν τις συναλλαγές πιο εύκολες. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά την ποιότητα εξυπηρέτησης από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει μειώσει το ποσοστό λαθών στις συναλλαγές με το Δημόσιο, οι οποίες διεκπεραιώνονται χωρίς λάθη. Επιπλέον, όπως φαίνεται στην παρούσα έρευνα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στους δημόσιους οργανισμούς και το απασχολούμενο προσωπικό, ενώ είναι πιθανότερο να εξυπηρετηθούν σε μια Δημόσια Υπηρεσία από την πρώτη τους επίσκεψη. Επιπροσθέτως, οι περισσότεροι νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια με τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές, με το Δημόσιο, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πολλές έρευνες έχουν αναγνωρίσει τα οφέλη από τη χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. εξοικονόμηση χρόνου, βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, διαφάνεια), καθώς και για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις (π.χ. βελτιωμένες σχέσεις, μειωμένη διαφθορά, αυξημένη διαφάνεια, ακριβείς και ενημερωμένες ηλεκτρονικές πληροφορίες) (πχ Layne & Lee, 2001; Pollitt & Dan, 2011; Bertot, et al. 2010; OECD, 2011; Bonsón et al., 2012; Osborne et al., 2013; Mergel, 2013).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι πολίτες προτίθενται να χρησιμοποιούν τις εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης στο μέλλον.

Ένα ίσως «θολό» σημείο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση φαίνεται να είναι η διαχείριση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται το Δημόσιο, καθώς ναι μεν θεωρούν ότι το Δημόσιο διαχειρίζεται τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών με μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά όχι σε τόσο μεγάλο βαθμό, όπως παρουσιάζονται τα υπόλοιπα σημεία των εφαρμογών.

Άλλοι παράγοντες, σύμφωνα με παλαιότερες έρευνες που δυσχεραίνουν τη χρήση των υπηρεσιών / εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ανεπαρκής υποδομή εξοπλισμού, η έλλειψη γνώσης, η περιορισμένη διαλειτουργικότητα με ευρύτερες εφαρμογές του δημόσιου τομέα, η περιορισμένη υποστήριξη για τη χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών, ο φόβος αντιμετώπισης των αλλαγών, ελάχιστη αξιοπιστία και λειτουργικότητα εφαρμογών πληροφορικής, καθώς και αντίσταση εκ μέρους των πολιτών στις αλλαγές που απαιτούνται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (OECD, 2011; Picazo-Vela et al., 2012; Hatmaker, 2014).

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι οι περισσότεροι είναι πιο ευχαριστημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, συγκριτικά με τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης των Δημόσιων Υπηρεσιών, ενώ είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης και από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα εν γένει.

Συμπεραίνεται λοιπόν ότι ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι καταλυτικός στις διαδικασίες στον ανασχεδιασμό και τη διοικητική μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα ενώ έχει θετικό αντίκτυπο σε βελτιωμένες, ευέλικτες και προσαρμόσιμες υπηρεσίες. Οι πολίτες δείχνουν ενδιαφέρον για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των παραδοσιακών υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα και πιστεύουν ότι η ποιότητα τους ενισχύεται, η ταχύτητα εξυπηρέτησης αυξάνεται, οι συναλλαγές γίνονται πιο εύκολες, ασφαλείς και αξιόπιστες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση φαίνεται να μπορεί να ανακτήσει τη χαμένη εμπιστοσύνη των πολιτών στο Δημόσιο και να αναβαθμίσει την εικόνα της δημόσιας υπηρεσίας, μέσω της προώθησης μιας νέας ψηφιακής κουλτούρας στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ένας παράγοντας που δύναται να συμβάλλει καθοριστικά στον ανασχεδιασμό του Δημοσίου Τομέα και τη μεταρρύθμιση του, σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων, αλλά και όλων των ενδιαφερόμενων μερών, είναι η ανατροφοδότηση που μπορούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές των Δημόσιων Οργανισμών να παρέχουν. Πιο συγκεκριμένα, η ανατροφοδότηση μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών με τον εντοπισμό περιοχών ανησυχίας του πολίτη και να διασφαλίσει την καλύτερη εξυπηρέτηση του.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Agrawal, S., Sethi, P., & Mittal, M. (2015). EGovernment: An Analysis of Citizens' Perception. *IUP Journal of Information Technology*, 11(3), 34-46.

Asgarkhani, M. (2005). The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study. *The Electronic Journal of e- Government*, 3(4), 157-166

Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Implementation of e-government: advantages and challenges. In *International Association for Scientific Knowledge (IASK)*.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78-91.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27(3), 264-271.

Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, 123-132.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Methodology of educational research*. Athens: Metaihmio.

Computer Development Service (2012), Purpose of the e-government framework. Accessed 20/11/2018 at <http://yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/e-gif-scope-menu.html>

Cotterill, S., & King, S. (2007). Public Sector Partnerships to Deliver Local E-Government: A Social Network Study. In: M.A. Wimmer, H.J. Scholl, & A. Rönlund (Eds.), *EGOV 2007, LNCS 4656* (pp. 240-251). Berlin: Springer-Verlag.

Council of Europe (2018). Available at: <https://www.coe.int/en/web/conventions/> Treaty Office on <http://conventions.coe.int>

Creswell, J.W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches*. London: Sage

Dawson, C. (2009). *Introduction to Research Methods: A Practical Guide for Anyone Undertaking a Research Project*. Oxford: How to Books.

Delice, A. (2010). The Sampling Issues in Quantitative Research. *KuramveUygulamadaEğitimBilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice*, 10(4), 2001-2018.

European Commission (2004a). EUROPEAN INTEROPERABILITY FRAMEWORK FOR PAN-EUROPEAN eGOVERNMENT SERVICES, v.1.0, Available at: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>

Hahamis P Iles J and Healy M (2005) “e-Government in Greece: Bridging the gap Between Need and Reality” *The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 4*, pp 185-192, available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)

Hatmaker, D.M. (2014). Bringing Networks In: A model of organizational socialization in the public sector. *Public Management Review*,17(8), 1146-1164

Huang, Z., &Benyoucef, M. (2014). Usability and credibility of e-government websites. *Government Information Quarterly*, 31, 584–595

ICT Applications and Cybersecurity Division (2008). Electronic Government for Developing Countries. Accessed 12/12/2018 at: [https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov\\_for\\_dev\\_countries-report.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf)

Information Society Report (2013). Evolution of the 20 core eGovernment services in Greece. Accessed 7/12/18 at: [http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20\\_vasikes\\_yphresies.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf)

Javeau, C. (2000). *Research with questionnaire, the manual of a good researcher*. Athens: Tipothito- Dardanos

Jensen, J.B and Markland R.E. (1996). Improving the application of quality conformance tools in service firms, *Journal of Services Marketing*, 10 (1), p.p.25-55.

Jonker, J. and Pennink, B.W. (2010). *The Essence of Research Methodology. A concise*

*Guide for Master and PhD Students in Management Science*, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2010

Kalogirou, G., &Panagiotopoulos, P. (2016). *Electronic Governance*. [Booklet Chapter]. In: Kalogirou, G., Panagiotopoulos, P., Tsakanikas, A., Siokas, E., Karounos, Th., Maglaris, V., Troulos, Kalogeras, &Merekulia, B. (Eds.), *Information Society and the Knowledge Economy*. [elect. book] Athens: Association of Greek Academic Libraries. Chapter 5. Accessed 7/12/18 at: <http://hdl.handle.net/11419/6210>

Kavussanos, M., Giamouridis, D., (2005). *Advanced Quantitative methods for Managers*. Patras: HOU.

Kuk, G. (2003). The digital divide and the quality of electronic service delivery in local government in the United Kingdom. *GovernmentInformationQuarterly*, 20(4), 353–363.

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

Lee, G., Kwak, Y.H. (2012). An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29, 492-503

Maarse, N. and Janssen, M. (2012).The Need to Adjust Lean to the Public Sector, H.J. Scholl et al. (Eds.): *EGOV 2012*, LNCS 7443, pp. 54–65, International Federation for Information Processing 2012.

Margetts H. and Naumann A. (2016). *Government as a platform: What can Estonia show the world?*, Oxford Internet Institute, University of Oxford, European Social Fund and the Estonian Government.

Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123-130

Nkwe, N. (2012). E-Government: Challenges and Opportunities in Botswana. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(17), 39-48

OECD (2002). E-GOVERNMENT. Accessed 10/12/2018 at: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752>

OECD (2003a). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”. OECD JOURNAL ON BUDGETING, 3(1). Accessed 10/12/2018: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>

OECD (2011). Modernising the Public Administration. The Case of E-Government in the Palestinian Authority. Accessed 10/12/2018 at: <https://www.oecd.org/mena/governance/50402812.pdf>

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.

Picazo-Vela, S., Gultierrez-Martinez, I., Luna Reyes, L.F. (2012). Understanding risks, benefits, and strategic alternatives of social media applications in the public sector. *Government Information Quarterly*, 29, 504–511

Pollitt, C., & Dan, S. (2011). The impacts of the New Public Management in Europe: A meta-analysis, 6-11

Rhodes, R. A. W. (2007) *Understanding Governance: Ten Years On*, *Organisation Studies*, 28: 1243-1264.

Rhodes, R. A. W. (2017). *Understanding governance: Twenty years on*, *Organisation Studies*.

Sandoval-Almazán, R., Gil-Garcia, J. R., Luna-Reyes, L. F., Luna-Reyes, D., & Díaz-Murillo, G. (2011). The use of Web 2.0 on Mexican state websites: A three-year assessment. *Electronic Journal of e-Government*, 9, 107–121

Sobaci, M.Z., & Karkin, N. (2013). The use of twitter by mayors in Turkey: Tweets for better public services?. *Government Information Quarterly*, 30, 417-425.



Spinellis, D., Vassilakis, N., Pouloudi, N., Tsouma, N., Dianeosis (2018). E-Government in Greece, Success, Problems and the Road to Digital Transformation, March 2018 UN E-Government Survey (2014). E-Government for the future we want. Accessed at: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov\\_complete\\_survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf)

UN E-Government Survey (2016). United Nations E-Government Survey 2016. Accessed at: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

United Nations Public Administration Network (2010). A General Framework for E-Government: Definition - Maturity Challenges, Opportunities, and Success. Accessed at: <http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/20840/Default.aspx>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<b>1.1</b> Τι από τα παρακάτω εκφράζει καλύτερα το επίπεδο εμπειρίας σας στο ιντερνέτ; <input type="checkbox"/> Ανύπαρκτο <input type="checkbox"/> Αρχάριο <input type="checkbox"/> Μεσαίο <input type="checkbox"/> Προχωρημένο <input type="checkbox"/> Πολύ προχωρημένο
<b>1.2</b> Ποιες ηλεκτρονικές εφαρμογές – υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης γνωρίζετε (παρακαλώ σημειώστε)
<b>1.3</b> Ποιες ηλεκτρονικές εφαρμογές – υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης χρησιμοποιείτε (παρακαλώ σημειώστε)

2.	Η άποψή σας για τις ηλεκτρονικές εφαρμογές – υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα – Α) Λόγοι χρήσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ ούτε λίγο ούτε πολύ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση των δημόσιων φορέων, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο prestίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Προτίθεμαι να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
3.	Η άποψή σας για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ ούτε λίγο ούτε πολύ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.	1	2	3	4	5
	Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1	2	3	4	5
	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
	Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1	2	3	4	5

Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς.	1	2	3	4	5
Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.	1	2	3	4	5

**4) Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τους διαδικτυακούς τόπους των κυβερνητικών οργανισμών**

- α) Μια φορά την εβδομάδα
- β) Μια φορά το μήνα
- γ) Μια φορά το εξάμηνο
- δ) Μια φορά το χρόνο
- ε) Κάθε μέρα

**5) Οι συναλλαγές των πολιτών θα γίνονται ολοένα και πιο εύκολες με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

- α) Διαφωνώ απόλυτα
- β) Διαφωνώ
- γ) Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ
- δ) Συμφωνώ
- ε) Συμφωνώ απόλυτα

<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
6) Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι συναλλαγές μου με το Δημόσιο διεκπεραιώνονταν χωρίς λάθη					
7) Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών / εφαρμογών του Δημοσίου οι συναλλαγές μου διεκπεραιώνονται χωρίς λάθη					
8) Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μπορούσα να εξυπηρετηθώ με επιτυχία από την πρώτη φορά που θα πήγαινα σε έναν δημόσιο οργανισμό					
9) Πριν την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπιστευόμουν περισσότερο					

τους δημόσιους οργανισμούς, συγκριτικά με σήμερα					
-----------------------------------------------------	--	--	--	--	--

<b>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
10) Το προσωπικό των δημόσιων οργανισμών σήμερα μου εμπνέει περισσότερη εμπιστοσύνη, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					
11) Σήμερα, νιώθω μεγαλύτερη ασφάλεια με τις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές, με το Δημόσιο, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					
12) Σήμερα, το Δημόσιο διαχειρίζεται τα προσωπικά μου δεδομένα με μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					
13) Μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, νιώθω μεγαλύτερη ασφάλεια για τις συναλλαγές μου με το Δημόσιο					
14) Μετά την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι συναλλαγές μου με το Δημόσιο είναι πιο εύκολες					

<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
15) Ήμουν περισσότερο ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες					
16) Ήμουν					

περισσότερο ικανοποιημένος από την ταχύτητα εξυπηρέτησης σε φυσικά σημεία δημόσιων οργανισμών, συγκριτικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές / υπηρεσίες					
17) Ήμουν περισσότερο ικανοποιημένος από τα τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, συγκριτικά με την περίοδο πριν την έναρξη χρήσης υπηρεσιών / εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					

**18) Σε ποιο βαθμό θεωρείται ότι επηρεάζουν οι εφαρμογές / υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα**

- α) Καθόλου
- β) Λίγο
- γ) Μέτρια
- δ) Πολύ

**19) Η λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών θα βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

- α) Διαφωνώ απόλυτα
- β) Διαφωνώ
- γ) Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ
- δ) Συμφωνώ
- ε) Συμφωνώ απόλυτα

**20) Η διαφάνεια των συναλλαγών των Δημόσιων Οργανισμών θα βελτιώνεται ολοένα και περισσότερο με την αύξηση της χρήσης των καινοτόμων υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

- α) Διαφωνώ απόλυτα
- β) Διαφωνώ
- γ) Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ
- δ) Συμφωνώ

ε) Συμφωνώ απόλυτα

**21. Δημογραφικά Στοιχεία: Παρακαλώ βάλτε ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι.**

Φύλο: <input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
Ηλικία: <input type="checkbox"/> κάτω των 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> πάνω από 50
Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας; <input type="checkbox"/> Υποχρεωτικό <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια <input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό