



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(ΠΜΣ-ΟΔΔΥΟΕ)**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**«Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ
ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ. ΈΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ
ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ»**

Επιμέλεια: Θεοδώρα Π. Χαγιά

**Επιβλέπων: Τιμόθεος Αγγελίδης,
επίκουρος καθηγητής**

Τρίπολη, 15 Φεβρουαρίου 2014

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον καθηγητή μου Τιμόθεο Αγγελίδη για την βοήθειά του, στην εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Επίσης τον σύζυγό μου για την αμέριστη συμπαράστασή του σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η χρήση με άλλα λόγια Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην οργάνωση και διοίκηση των δημοσίων οργανισμών, στις ημέρες μας όσο ποτέ άλλοτε, έχει αναγνωρισθεί ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των Δημοσίων Υπηρεσιών και κατ' επέκταση της βελτίωσης της ποιότητας της ζωής των πολιτών.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας, είναι η εισαγωγή στον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η καταγραφή της πορείας της Ευρώπης και της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα από την ανάπτυξη προγραμμάτων και πολιτικών. Θα ακολουθήσει η παράθεση των αποτελεσμάτων έρευνας που διεξήχθη αναφορικά με την ανάπτυξη και διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών, καταλήγοντας στα τελικά συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας.

ABSTRACT

Nowadays, e – government, in other words the use of Technologies of Computing and Communications in the organization and the administration of the public corporations has been recognized as one of the most important factors for the increase of Public Services’ effectiveness and efficiency and, consequently, for the improvement of citizens’ quality of life.

The main purpose of this paper is the introduction in the term “e-Government”. The configuration of the course of Europe and Greece as far as e – government and subsequently, there is the citation of the survey results which was conducted concerning to the development and the penetration of the Electronic Services , ending up to the final conclusions of this thesis.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT	iv
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	viii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	ix
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΜΕΡΟΣ Α΄	3
Κεφάλαιο 1 ^ο Θεωρητικές προσεγγίσεις εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρώπη και Ελλάδα	3
1 Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government).....	3
1.1 Ορισμός.....	4
1.2 Τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
1.3 Τύποι αλληλεπίδρασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.4 Τα Στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
1.5 Βασικοί λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
1.6 Τα οφέλη από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
1.6.1 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το δημόσιο τομέα	13
1.6.2 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τον πολίτη.....	43
1.6.3 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις.....	44
1.7 Παράγοντες που οδηγούν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και παράγοντες που δρουν ανασταλτικά.....	45
Κεφάλαιο 2 ^ο Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη	21
2.1 Η στρατηγική της Λισσαβόνας (2000).....	21
2.2 Η πρωτοβουλία e-europe.....	22

2.3 Το σχέδιο δράσης e-europe 2002	23
2.4 Το σχέδιο δράσης e-europe 2005	24
2.5 Η στρατηγική i-2010.....	25
2.6 Η αξιολόγηση της στρατηγικής e-europe και της στρατηγικής i-2010	27
2.7 Το πιο πρόσφατο ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	29
Κεφάλαιο 3 ^ο Η πορεία της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	31
3.1 Εισαγωγή.....	31
3.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	31
3.2.1 Η Λευκή Βίβλος του 1995.....	31
3.2.2 Η Λευκή Βίβλος του 1999.....	32
3.2.3 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας... ..	33
3.2.4 Το Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση.	34
3.3 Δράσεις και Προγράμματα	36
3.3.1 Το πρόγραμμα Κλεισθένης	36
3.3.2 Το πρόγραμμα Αριάδνη.....	37
3.3.3 Το πρόγραμμα Πολιτεία.....	37
3.3.4 Το πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση.....	41
3.3.5 Το πρόγραμμα Διοικητική Μεταρρύθμιση στα πλαίσια του ΕΣΠΑ (2007-2013)...	42
3.3.6 Το Επιχειρησιακό Σχέδιο Ψηφιακή Ελλάδα 2020.....	43
3.4 Βέλτιστες πρακτικές.....	44
3.5 Το Νομικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	48
ΜΕΡΟΣ Β΄	53
Κεφάλαιο 4 ^ο Έρευνα για την ανάπτυξη και διείσδυση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες	53
4.1 Σκοπός της έρευνας.....	53
4.2 Η ταυτότητα της έρευνας.....	54

4.3 Αποτελέσματα της έρευνας	54
4.3.1 Δημογραφικά στοιχεία	54
4.3.2 Χρήση Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο και συχνότητα χρήσης.....	56
4.3.3 Χρήση, συχνότητα και λόγοι χρήσης των ηλεκτρονικά διαθέσιμων υπηρεσιών του Δημοσίου	57
4.3.4 Βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου πλήρης διάθεσης – Γνώση και βαθμός χρήσης.....	60
4.3.5 Επιλεγμένοι Δικτυακοί Τόποι Δημοσίου – Δείκτες επισκεψιμότητας και χρήσης...62	
4.3.6 Δείκτες αξιολόγησης των ηλεκτρονικά διαθέσιμων υπηρεσιών του δημοσίου.....	63
4.3.7 Μη χρήση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων δημόσιων υπηρεσιών – Λόγοι	68
4.3.8 Δημιουργούμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών – γνώση και βαθμός χρήσης	70
4.4. Συνοπτική παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας.....	73
ΜΕΡΟΣ Γ΄.....	76
Κεφάλαιο 5 ^ο Γενικά Συμπεράσματα – Προτάσεις – Ανακεφαλαίωση	76
Γενικά Συμπεράσματα	76
Προτάσεις	77
Ανακεφαλαίωση	79
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	86
Παράρτημα Α΄ Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες	86
Παράρτημα Β΄ Ερωτηματολόγιο.....	87

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Επισκεψιμότητα επιλεγμένων ιστοτόπων του δημοσίου.....	62
Πίνακας 2: Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου	65
Πίνακας 3: Οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	66
Πίνακας 4: Αντιμετώπιση προβλημάτων από τη χρήση υπηρεσιών – Κατάταξη προβλημάτων.....	67
Πίνακας 5: Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου	68
Πίνακας 6: Πρόθεση χρήσης	69
Πίνακας 7: Υπηρεσίες που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών: Αναγνωρισιμότητα, χρήση, ικανοποίηση, πρόθεση χρήσης.....	71

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Βασικά δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων.....	55
Σχήμα 2: Μορφωτικό επίπεδο και απασχόληση ερωτώμενων	56
Σχήμα 3: Χρήση Η/Υ και διαδικτύου	57
Σχήμα 4: Χρήση ηλεκτρονικά διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών.....	58
Σχήμα 5: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών	59
Σχήμα 6: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανά φύλο	59
Σχήμα 7: Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά φύλο	61
Σχήμα 8: Αναγνωρισιμότητα και χρήση ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών	61
Σχήμα 9: Επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου και χρήσης υπηρεσιών...63	
Σχήμα 10: Αξιολόγηση χαρακτηριστικών χρήσης ηλεκτρονικών σελίδων δημοσίου:σκορ.....	64
Σχήμα 11: Επίπεδα ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ..65	
Σχήμα 12: Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	66
Σχήμα 13: Κατάταξη ωφελειών	66
Σχήμα 14α: Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση υπηρεσιών;.....	67
Σχήμα 14β: Κατάταξη προβλημάτων	67
Σχήμα 15: Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών	69
Σχήμα 16: Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών	69
Σχήμα 17: Ικανοποίηση από τη χρήση υπηρεσιών εξυπηρέτησης της καθημερινής ζωής των πολιτών	72
Σχήμα 18: Πρόθεση χρήσης υπηρεσιών	73

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσα σε μια δύσκολη οικονομική κατάσταση που βιώνει η χώρα μας και στα πλαίσια της προσπάθειας που καταβάλλει για την έξοδο της από την κρίση αυτή, η ανάπτυξη και η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο στα χέρια της Δημόσιας Διοίκησης.

Η μείωση των δημοσίων δαπανών, με ταυτόχρονη αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των παρεχομένων δημοσίων υπηρεσιών, που θα οδηγήσει και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, καθιστά επιτακτική πλέον την εκπόνηση, ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών, προγραμμάτων και μέτρων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, και κατ' επέκταση της διοικητικής αναδιοργάνωσης των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών της.

Μέσα στα πλαίσια μιας γενικότερης προσπάθειας των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την κατεύθυνση αυτή, είναι μοναδική η ευκαιρία που δίνεται στην Ελλάδα, να επιλύσει τα σοβαρά προβλήματα που παρουσιάζει σε επίπεδο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησής της.

Η παρούσα διατριβή αποτελεί μία προσπάθεια καταγραφής αυτής της πορείας της Ευρώπης αλλά και της Ελλάδας στο δρόμο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στο κατά πόσο αυτή η πορεία αποδίδει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

- Στο **πρώτο κεφάλαιο** θα γίνει ερμηνεία του όρου ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Θα καταγραφούν τα χαρακτηριστικά, τύποι, στάδια, οι λόγοι ανάπτυξής της, τα πλεονεκτήματα και οι ανασταλτικοί παράγοντες εφαρμογής της.

- Στο **δεύτερο κεφάλαιο** θα αναφερθούμε στην πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

- Στο **τρίτο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε την πορεία της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσα από την αναφορά εφαρμογής προγραμμάτων.

- Στο **τέταρτο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε την έρευνα για την ανάπτυξη και διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και τα αποτελέσματα αυτής.

- Τέλος, στο **πέμπτο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε τα γενικά συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας, καταθέτοντας σχετικές προτάσεις.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Θεωρητικές Προσεγγίσεις Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρώπη και Ελλάδα.

Κεφάλαιο 1^ο

1. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government).

Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί μια σειρά σοβαρών διαρθρωτικών αλλαγών στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, συνέπεια των αντίστοιχων αλλαγών που συντελέστηκαν και συντελούνται στις Δημόσιες Διοικήσεις στο Ευρωπαϊκό και παγκόσμιο στερέωμα. Οι αλλαγές αυτές έδρασαν καταλυτικά, και συνεχίζουν, επηρεάζοντας σημαντικά, το ρόλο, τη λειτουργία και τις καθημερινές πρακτικές της Διοίκησης. Παρά την πολυπλοκότητα των αιτίων που συντέλεσαν στις παραπάνω αλλαγές, θα μπορούσαμε εύκολα, να ξεχωρίσουμε τα σημαντικότερα από αυτά, τα οποία είναι η ταχύτατη εξάπλωση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) καθώς και η καθολική επικράτηση του Internet, ως συνδετικού παγκόσμιου ιστού.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, έθεσε στο σύνολό της, ένα στόχο γνωστό ως, «Η Στρατηγική της Λισσαβόνας», ο οποίος – εκτός των άλλων τα οποία περιλαμβάνει - προσβλέπει στο να δώσει στους ωφελούμενους, την δυνατότητα της ηλεκτρονικής πρόσβασης στη Δημόσια Διοίκηση, «απαιτώντας» από την τελευταία να καταστεί On Line. Έτσι, δημιουργήθηκε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ως στόχος, καθορίζοντας παράλληλα το Ευρωπαϊκό Όραμα για τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση των δημόσιων

διοικήσεων των κρατών μελών, με την χρήση, των Τ.Π.Ε. (Baumgarten & Chui, 2009).

1.1 Ορισμός

Πολλοί ορισμοί έχουν διατυπωθεί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κάποιοι από αυτούς διατυπώνονται ως εξής:

1. «Η χρήση ηλεκτρονικών μέσων για τη διευκόλυνση αποτελεσματικής, ταχείας και διαφανούς διαδικασίας διάχυσης πληροφοριών στους πολίτες και άλλους οργανισμούς και για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της Δημόσιας Διοίκησης» (Misuraca, 2006).

2. «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνιών για το μετασχηματισμό και την υποστήριξη των δομών και των διαδικασιών ενός συστήματος Διακυβέρνησης» (Godse & Garg 2007).

3. «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να νοηθεί ως η απόδοση της Διακυβέρνησης μέσω των ηλεκτρονικών μέσων, προκειμένου να διευκολυνθεί η αποτελεσματική, ταχεία και διαφανής διαδικασία διάδοσης πληροφοριών στο κοινό και άλλες υπηρεσίες, καθώς και για εκτέλεση δραστηριοτήτων της Δημόσιας Διοίκησης» (Unesco 2007α).

4. Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Council of Europe, 2004), 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» (Torres et al., 2005; Ntaliani, M. et al., 2006).

Από μία μικρή αναφορά σε ορισμούς που έχουν δοθεί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, διαπιστώνουμε ότι όλοι οι ορισμοί, αναφέρονται στη χρήση των ΤΠΕ για τη διεύθυνση και τη διοίκηση της κυβέρνησης.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιέχει σε γενικές γραμμές μερικά κοινά στοιχεία (Sarantis, D. and Askounis D, 2010):

- Μια δικτυακή πύλη (portal) με πολλαπλά κανάλια παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και όχι απλώς μια ιστοσελίδα ανά δημόσιο φορέα.

- Την ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης μέσω της διαλειτουργικότητας των συστημάτων.

- Την αυτοεξυπηρέτηση των χρηστών όπου μέσα από ψηφιακές πρακτικές και ηλεκτρονικές διαδικασίες παρέχεται η δυνατότητα να ενεργούν μόνοι προσπερνώντας χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Σύμφωνα με τον ανωτέρω επίσημο ορισμό, δίνονται και οι **στόχοι** της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- 1. Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.**
- 2. Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών.**
- 3. Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.**
- 4. Διαρθρωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης.**

Ένας απλός και παράλληλα κατανοητός ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση την περιγράφει ως, την χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών με σκοπό, την ενίσχυση της πρόσβασης και την παροχή των κάθε είδους κρατικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων, των συν-εταίρων και των εργαζομένων γενικότερα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαθέτει συνεπώς, την ικανότητα να δημιουργήσει ένα νέο τρόπο παροχής των κρατικών υπηρεσιών όπου όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί θα προσφέρουν ένα εκσυγχρονισμένο, ολοκληρωμένο και

απρόσκοπτο μοντέλο παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες τους. Η σχέση αυτή δεν θα είναι πλέον απλώς μια μονόδρομη πρόταση «εμείς, εναντίον τους» αλλά θα βοηθήσει στην δημιουργία μίας εταιρικής – συνεργατικής σχέσης μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών (Silcock, 2001).

1.2. Τα Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Συνοψίζοντας τα **χαρακτηριστικά** της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τον Kettl (2003) είναι:

- **Ηλεκτρονική Διαβούλευση.** Μια δομημένη και αναλυτική διαδικασία, που βασίζεται στην ορθολογική και κριτική αντιπαράθεση όλων των διαφορετικών απόψεων, με στόχο την λήψη αποφάσεων. Η διαβούλευση, ενθαρρύνει τους πολίτες να εξετάσουν προσεκτικά, να ζητήσουν, να αξιολογήσουν εναλλακτικές πολιτικές, να προτείνουν πιο πρόσφορες λύσεις και να αντιπαρατίθενται με τεκμηριωμένα επιχειρήματα. Νέα δεδομένα δημιουργούνται, σύμφωνα με τα οποία οι πολίτες μετέχουν ενεργά στις διαδικασίες παραγωγής και υλοποίησης των δημόσιων πολιτικών.

- **Ηλεκτρονική Ελεγκτική.** Αποτελείται από τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση του κόστους, την απόδοση και τις υπηρεσίες ενός οργανισμού. Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει όλες οι συσκευές πληροφορικής και τεχνολογίας να συνδέονται μεταξύ τους σε ένα σύστημα με τυποποιημένες διασυνδέσεις, ενώ θα πρέπει να σημειωθεί βελτίωση στη σύνθεση του υλικού και στην παραμετροποίηση του λογισμικού (Pearlson & Saunders, 2001).

- **Ηλεκτρονική Συμμετοχή (e-participation).** Η διαδικασία με την οποία ενσωματώνονται οι ανησυχίες του κοινού, οι ανάγκες και οι αξίες του στη διαδικασία λήψης κυβερνητικών και εταιρικών αποφάσεων (Greighton, 2005), επιτρέποντας τους πολίτες να συνδέονται μεταξύ τους, καθώς και με τους

εκλεγμένους αντιπροσώπους και τις κυβερνήσεις με τη χρήση των ΤΠΕ (Tambouris, 2007).

▪ **Διαδικτυακή Κοινωνική Καθοδήγηση.** Με τη χρήση του διαδικτύου κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα άμεσης λήψης πληροφοριών και διατύπωσης απόψεων σχετικές με τη διακυβέρνηση. Για μια πετυχημένη συμμετοχική δημοκρατία, απαιτείται διαβίβαση εξουσίας, όπου κάθε πολίτης θα έχει πρόσβαση στο δίκτυο και ρόλο στην σχεδιάσή της σύμφωνα με τις απαιτήσεις τους.

1.3. Τύποι αλληλεπίδρασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι κυβερνητικοί οργανισμοί αναπτύσσουν σχέσεις με τρίτους, επονομαζόμενοι **τύποι αλληλεπίδρασης, μορφές ή κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** (Νταλιάνη, 2009).

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαχωρίζονται τυπικά και ανάλογα με τους λήπτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών (G2C) ή των επιχειρήσεων (G2B), καθώς και σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής συνεργασίας μεταξύ μιας δημόσιας υπηρεσίας και άλλες δημόσιες υπηρεσίες (G2G) και μεταξύ μιας δημόσιας υπηρεσίας και των υπαλλήλων της (G2E).

Οι περισσότεροι ερευνητές αναφέρονται μόνο στις τρεις πρώτες μορφές αλληλεπίδρασης χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις συναλλαγές μεταξύ κυβέρνησης και εργαζομένων, οι οποίες αποτελούν ένα μεγάλο κομμάτι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που απαιτεί ξεχωριστό και πολύ προσεκτικό χειρισμό. Οι εργαζόμενοι είναι οι «εσωτερικοί πελάτες» της κυβέρνησης και ως εκ τούτου, σε μια πελατοκεντρική πρωτοβουλία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να ληφθούν υπόψη οι απαιτήσεις και αυτής της ομάδας.

Πιο συγκεκριμένα, οι τέσσερις μορφές περιγράφονται ως εξής, σύμφωνα με τα μοντέλα αλληλεπίδρασης της Ndou (2004), των Siau & Long (2005) και των Spremie et al. (2009):

• **Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C-Government to Citizen):** Αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών και την παροχή κοινωνικής πρόνοιας και υγείας ως τις αδειοδοτήσεις (Riley 2001), αλλά και την πρόσβαση των πολιτών σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες (όπως επιδόματα, φόροι, ασφάλεια), άμεσα, εύκολα, από παντού, με τη χρήση πολλαπλών καναλιών (pc, web tv, κινητό τηλέφωνο ή ασύρματες συσκευές). Τέτοιες υπηρεσίες παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ.

• **Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B – Government to Business):** Αφορά την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των ιδιωτικών επιχειρήσεων και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους, σε τομείς όπως π.χ. ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες – συμβάσεις, ανάπτυξη ηλεκτρονικής αγοράς για την κυβέρνηση (Fang 2002). Στόχος η παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, με εξάλειψη περιττών πληροφοριών και μείωση του κόστους συναλλαγών.

• **Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G-Government to Government):** Περιλαμβάνει τις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών σε επίπεδο μιας χώρας ή/και με κυβερνητικούς οργανισμούς άλλων χωρών. Οι κυβερνήσεις εξαρτώνται από τα άλλα επίπεδα της κυβέρνησης για να παρέχουν αποτελεσματικά υπηρεσίες και να αναθέτουν αρμοδιότητες (Riley 2001). Η αλληλεπίδραση αυτή για να πραγματοποιηθεί απαιτεί κοινή βάση δεδομένων, πόρων και δεξιοτήτων, ενοποίηση ανεξάρτητων πληροφοριακών συστημάτων, ενίσχυση της συνεργασίας σε θέματα νομοθεσίας, δημόσιας ασφάλειας, ώστε να ενισχύεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών.

• **Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (G2E-Government to Employee):** η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί τη συμμετοχή των ίδιων των υπαλλήλων, ως χρηστών και εσωτερικών πελατών για την πραγματοποίηση αυτού του τύπου αλληλεπίδρασης. Όχι μόνο ως χρήστες αλλά ως γνώστες λήψης και παροχής της ηλεκτρονικής πληροφορίας. Δίνει στους εργαζόμενους τη δυνατότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους άμεσα και αποτελεσματικότερα, δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες που έχουν σχέση με τα καθήκοντά τους, τις αμοιβές τους, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κτλ. Αφορά ακόμη στους στρατηγικούς και τακτικούς μηχανισμούς που ενθαρρύνουν την υλοποίηση των στόχων και προγραμμάτων της κυβέρνησης, τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, του προϋπολογισμού και της οικονομίας (Riley 2001).

Ανάμεσα στους τέσσερις τομείς ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι σχέσεις G2C και G2E ενέχουν αλληλεπίδραση και συνεργασία μεταξύ κυβέρνησης και ιδιωτών, ενώ οι G2B και G2G ασχολούνται με τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και οργανισμών. Επιπλέον, στις αλληλεπιδράσεις G2C και G2B υπάρχουν εξωτερικές αλληλεπιδράσεις, όπως των πολιτών και των επιχειρήσεων, ενώ οι σχέσεις G2E και G2G αφορούν εσωτερική αλληλεπίδραση και συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων και των υπαλλήλων τους, καθώς και μεταξύ των κυβερνήσεων σε διάφορα επίπεδα και τοποθεσίες.

1.4. Τα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Προκειμένου να μετρηθεί το επίπεδο εξέλιξης των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, υιοθετήθηκε ένα **πλαίσιο** τεσσάρων **σταδίων**, τα οποία εμπλουτίστηκαν και με ένα πέμπτο το 2007:

► **Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.**

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ. Βέβαια για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας.

► **Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων.**

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή.

► **Στάδιο 3 - Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης.**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Βέβαια για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 3 είναι η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.

► **Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή.**

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας. (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος, ΔΕΚΟ, Ειδικών Τελών, Ασφαλιστρών, κ.λπ.).

► **Στάδιο 5 - Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών.**

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα στάδια 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3, 4 και 5, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτόνομο που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3, 4 και 5 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.

1.5. Βασικοί λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι **στρατηγικοί πολιτικοί στόχοι** της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμπεριλαμβάνουν την κοινωνική συνοχή, τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων καθώς και τη διοικητική σύγκλιση δηλαδή την αποδοτικότητα σχετικά με το κόστος των υπηρεσιών.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι **απαραίτητες για διάφορους λόγους**, οι σημαντικότεροι εκ των οποίων είναι οι παρακάτω (Gouscos, D.,2001):

- Η δημόσια διοίκηση παίζει σημαντικό ρόλο στις σύγχρονες οικονομικές και πολιτικές σχέσεις.
- Η γραφειοκρατική πολυπλοκότητα τείνει να αυξάνεται με εντονότατους ρυθμούς.
- Ο χρόνος για τους πολίτες αλλά και για τις επιχειρήσεις είναι πολύτιμος
- Το κοινωνικό σύνολο έχει ανάγκη από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

1.6. Τα οφέλη από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα **οφέλη από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**, ανάλογα με το ποιος είναι ο αποδέκτης, χωρίζονται στις ακόλουθες κατηγορίες (Heeks, R.,2001; Mahaman,B., D. Et al., 2005; Torres et al., 2005, Γιαμπουράς, Γ., 2006;).

1.6.1. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Δημόσιο Τομέα.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως κύριο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα αλλά και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών το οποίο προκύπτει εκτός των άλλων και από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο (Akman,I.,2004). Το κόστος από τις υπηρεσίες που βαραίνει το Δημόσιο Τομέα αναμένεται να μειωθεί σημαντικά καθώς είναι χαρακτηριστικό το χαμηλό κόστος ανά συναλλαγή μέσω internet σε σχέση με τις παραδοσιακές συναλλαγές που γινόταν στις δημόσιες υπηρεσίες ή και μέσω τηλεφώνου.

Μέσα από τη χρήση κοινών πηγών άντλησης πληροφοριών οι φορείς δημόσιας διοίκησης πετυχαίνουν την αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων καθώς η εύρεση των πληροφοριών αλλά και η επεξεργασία τους γίνεται πολύ πιο εύκολη και γρήγορη.

1.6.2. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τον πολίτη.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα για τους πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα τα οφέλη που παρέχονται στον πολίτη είναι:

Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (Torres et al., 2005; Gouscos, D.2001).

Μείωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση των προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών, καθώς και του χρόνου που πρέπει να διαθέσουν για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους.

Γρηγορότερη εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των υποθέσεών τους.

Καλύτερη και πιο πλήρης παροχή υπηρεσιών με βάση ποιοτικά κριτήρια.

Άμεσος έλεγχος από τον ίδιο τον πολίτη της διαδικασίας των συναλλαγών.

Τέλος οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο αφού δεν χρειάζεται να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες σε κάθε δημόσιο οργανισμό ξεχωριστά, αφού υπάρχουν κοινές βάσεις δεδομένων από τις οποίες ο κάθε οργανισμός αντλεί τις πληροφορίες που απαιτούνται.

1.6.3. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις.

Όπως οι πολίτες έτσι και οι επιχειρήσεις επωφελούνται από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ειδικότερα η εξοικονόμηση χρόνου και μείωση του κόστους. Οι επιχειρήσεις σε σχέση με τους πολίτες έχουν να διεκπεραιώσουν πολύ περισσότερες συναλλαγές με το δημόσιο όπως εγγραφές σε διάφορους δημόσιους φορείς (έναρξη και λήξη εργασιών, επέκταση ή αλλαγή δραστηριοτήτων, εγγραφή σε επιμελητήρια κ.ά), λήψη διαφόρων αδειών και πιστοποιήσεων από τους δημόσιους φορείς, υποβολή δηλώσεων (ΦΠΑ, ΑΠΔ κ.ά) αλλά και πληρωμές. Επομένως για τις επιχειρήσεις, η εξοικονόμηση του χρόνου συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες, του χρόνου ολοκλήρωσης των διαδικασιών αλλά και του χρόνου αναμονής μεταφράζεται σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους το οποίο είναι πολύ σημαντικό για τη βιωσιμότητά τους και κατ' επέκταση και της εν γένει οικονομικής ανάπτυξης της χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται.

1.7. Παράγοντες που οδηγούν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και παράγοντες που δρουν ανασταλτικά.

Η ανάγκη για μια πιο αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, έστρεψε τις κυβερνήσεις των χωρών στην εισαγωγή και ευρεία χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), όπου μαζί με άλλους παράγοντες συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Gant, J.P.,2002):

1. Η ανάπτυξη των ΤΠΕ. Αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα που συνέβαλε στην ανάπτυξη των νέων μοντέλων παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση και ιδιαίτερα η ανάπτυξη του internet, καθώς μέσω της εφαρμογής αυτής γίνεται πραγματικότητα η πολύ γρήγορη επικοινωνία των πολιτών μεταξύ τους, με επιχειρήσεις αλλά και με τους δημόσιους οργανισμούς και κυρίως με πολύ χαμηλό κόστος.

2. Η ανάγκη νέων μορφών Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι σημερινές δημόσιες διοικήσεις των κρατών, έχουν να αντιμετωπίσουν ολοένα και περισσότερα κοινωνικά προβλήματα αλλά και θέματα τα οποία προκύπτουν από τους ταχείς ρυθμούς της παγκοσμιοποίησης των οικονομιών (Torres et al.,2005). Ιδιαίτερα στις χώρες που παρατηρείται υψηλό επίπεδο δημοσίων δαπανών διακρίνουμε αναποτελεσματική παροχή δημοσίων υπηρεσιών και αυτό οφείλεται συνήθως στην κακή διοίκηση, σε καθυστερήσεις, στη διαφθορά, σε κακή οργάνωση και σε ελλιπή προσόντα των δημοσίων υπαλλήλων (Gant,J.P.,2002). Η ανάγκη για μείωση των κρατικών δαπανών ώθησε τη Δημόσια Διοίκηση στο μετασχηματισμό των παλιών μοντέλων οργάνωσης Δημόσιας Διοίκησης σε νέα μοντέλα οργάνωσης, όπου με λιγότερους πόρους θα μπορούν να παρέχουν στους πολίτες βελτιωμένες υπηρεσίες.

3. Η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

Η δυσαρέσκεια των πολιτών από τον πολιτικό κόσμο αλλά κυρίως από τον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα, μείωσε τη συμμετοχή τους στη δημοκρατία και στα κοινά. Κατά γενική ορολογία τα σύγχρονα δημοκρατικά μοντέλα θεωρήθηκαν αναποτελεσματικά. Έτσι λοιπόν και με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας, οι φορείς Δημόσιας Διοίκησης προσπάθησαν να βελτιώσουν τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και να αυξήσουν το ενδιαφέρον των πολιτών για τα πολιτικά θέματα μέσω της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy).

4. Η άποψη πως ο Δημόσιος τομέας πρέπει να γίνει το ίδιο αποτελεσματικός με τις ιδιωτικές αγορές (Stamoulis, D. Et al.,2001).

Η αναζωπύρωση των νεοφιλελεύθερων ιδεών, οι οποίες δίνουν έμφαση στην αποδοτικότητα του ανταγωνισμού της αγοράς, θέλει τη Δημόσια Διοίκηση να μοιάζει με εκείνη των επιχειρήσεων. Έτσι λοιπόν γίνεται έντονη η ανάγκη για αλλαγή των μοντέλων οργάνωσης που χαρακτηρίζονται από έντονη γραφειοκρατία (Stamoulis, D. et al., 2001). Τα στοιχεία του νέου μοντέλου οργάνωσης πρέπει να είναι: η διαφάνεια και η ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, η αποδοτικότητα (efficiency), αποτελεσματικότητα (effectiveness), ποιότητα υπηρεσιών (Stamoulis, D. et al., 2001). Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν χαρακτηριστικά των επιτυχημένων δομών οργάνωσης των επιχειρήσεων τα οποία θα πρέπει να ακολουθήσουν οι κρατικοί φορείς στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μέσα στα πλαίσια των μεταρρυθμίσεων του μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας του δημόσιου τομέα αλλάζουν και οι σχέσεις πολιτών – δημόσιου τομέα. Ο πολίτης πλέον θεωρείται «πελάτης» του κράτους και έχει την ανάλογη αντιμετώπιση (Stamoulis, D. et al., 2001).

Οι **ανασταλτικοί παράγοντες** οι οποίοι μπορούν να εμποδίσουν τις διαδικασίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή να τις περιορίσουν διακρίνονται σε **επτά κατηγορίες** οι οποίες αναλύονται παρακάτω. Οι

παράγοντες αυτοί είναι αντικείμενο μελέτης της σχετικής βιβλιογραφίας και της έρευνας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επαυξημένης από μια ανάλυση της εμπειρίας και της γνώσης των σχεδιαστών των project Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμπεριλαμβανομένης μιας ανάδρασης (feedback) των παραγόντων του κλάδου (Moon, M., J., 2002; Norris, F., D., Moon, M., J., 2005).

1. Δυσκολίες στην ηγεσία και διοικητικά προβλήματα.

Η έλλειψη επαρκούς ηγεσίας τόσο στην έναρξη αλλά και κατά τη διάρκεια εφαρμογής και συντήρησης πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί αιτία αργών και αναποτελεσματικών διαδικασιών στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η πρόοδος για μια πιο ευρεία εφαρμογή της μπορεί να περιοριστεί από την έλλειψη ενός στρατηγικού και ολοκληρωμένου οράματος και επαρκούς σχεδιασμού. Συχνά υπάρχει έλλειψη πολιτικής προθυμίας για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από τον πολιτικό κόσμο να αναλάβει ένα απαιτητικό project του οποίου η αποτυχία ή μια αναποτελεσματική λειτουργία θα είχε ως αποτέλεσμα εκτός από οικονομικό ρίσκο και ένα μεγάλο πολιτικό κόστος. Από την πλευρά οι μηχανισμοί marketing των νέων αλλά και των ήδη υπάρχοντων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα ανεπαρκείς στη προσέγγιση και στην παρακίνηση των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων ώστε να χρησιμοποιηθούν.

2. Οικονομικοί παράγοντες.

Σημαντικοί οικονομικοί παράγοντες οι οποίοι εμποδίζουν την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το κόστος ανάπτυξης ή/και συντήρησης των εφαρμογών, τα οποία συχνά ξεπερνούν τα επίπεδα του αρχικού προϋπολογισμού, αλλά και η έλλειψη χρηματοδότησης (Akman, I., 2004) για έρευνα και ανάπτυξη και για καινοτομία. Επίσης υπάρχει μια δυσκολία στην εκτίμηση του κόστους αλλά και προσδιορισμού των ωφελειών που προκύπτουν από την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, με αποτέλεσμα να παρατηρείται μεγάλη δυσκολία ροής επενδύσεων οι οποίες πρόκειται να υποστηρίξουν μελλοντικές καινοτομίες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Drogkaris et al.,

2010), αλλά και οικονομικών κενών στο project. Έτσι συχνά οι διαδικασίες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιορίζονται ή και διακόπτονται. Εκτός από το κόστος κατά την ανάπτυξη των πρωτοβουλιών υπάρχει και το κόστος των κυβερνήσεων να προσαρμόσουν το νομοθετικό πλαίσιο που χρειάζεται για να εφαρμοστεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Συχνά τίθεται το θέμα της ελεύθερης ροής των πληροφοριών καθώς και της προστασίας δεδομένων (Drogkaris et al., 2010).

3. Ψηφιακό χάσμα.

Οι ανισότητες σε δεξιότητες, η πρόσβαση σε ακατάλληλα συστήματα, ο φόβος για την τεχνολογία, η έλλειψη δεξιοτήτων στη χρήση των ΤΠΕ συστημάτων καθώς και η έλλειψη κατανόησης μπορούν να περιορίσουν και να εμποδίσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Mahaman, B., D. et al, 2005). Τα κοινωνικά και οικονομικά χάσματα οριοθετούνται από τον πλούτο, την ηλικία, το γένος, την ανικανότητα, τη γλώσσα, τη νοοτροπία, τη γεωγραφική περιοχή, το μέγεθος των επιχειρήσεων ακόμη και το φύλο (Akman, I., 2004) σε κάποιες περιοχές καθώς και άλλοι παράγοντες που μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν από πολύ διαφορετικές ομάδες πολιτών, επιχειρήσεων ή και οργανισμών. Είναι λοιπόν πολύ δύσκολο να δημιουργηθούν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να εξυπηρετούν τις διαφορετικότητες και τις ανάγκες όλων των παραπάνω ομάδων. Επίσης υπάρχουν δυσκολίες και από τη μεριά των πολιτών να αποκτήσουν πρόσβαση στα συστήματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης είτε λόγω γεωγραφικών περιορισμών είτε λόγω σωματικών – πνευματικών ικανοτήτων. Στην κάλυψη του ψηφιακού χάσματος πρέπει να συμβάλλουν και οι πολίτες προσπαθώντας να αυξήσουν τη συμμετοχή στους Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Hahamis et al, 2005).

4. Φτωχός συντονισμός.

Ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας είναι η έλλειψη συντονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία μπορεί να εμποδίσει την εδραίωση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι διαφορές στους νόμους και κανονισμούς της

ίδιας χώρας ή και διαφορετικών χωρών, οι ασυμφωνίες των διαφόρων δημόσιων οργανισμών στην εφαρμογή κοινών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έλλειψη συνεργασίας σε ένα κεντρικό επίπεδο συντονισμού και τέλος η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι παράγοντες οι οποίοι αναστέλλουν τη ροή των πληροφοριών και των υπηρεσιών προς τους πολίτες/επιχειρήσεις.

5. Έλλειψη δεξιοτήτων, ευελιξίας στο χώρο εργασίας και στην οργάνωση.

Η διοίκηση των δημόσιων οργανισμών αλλά και το προσωπικό δεν έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις για να ανταποκριθούν άμεσα στις νέες ανάγκες που δημιουργεί η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό όπως είναι αντιληπτό, δημιουργεί σημαντικά εμπόδια στη δημιουργία και παροχή παραγωγικών και αποτελεσματικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες πρέπει πάντα να εξυπηρετούν τις ανάγκες του πολίτη και των επιχειρήσεων. Ακόμη και τα ανώτερα στελέχη των υπηρεσιών αυτών δεν έχουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να οργανώσουν τις αλλαγές στις νέες πρακτικές και στις διαδικασίες στη δημόσια διοίκηση. Ως εκ τούτου χρειάζονται εκπαίδευση η οποία συχνά φαίνεται αναποτελεσματική, αφού εξ αρχής εκδηλώνεται τόσο από τη δημόσια διοίκηση όσο και από το ίδιο το προσωπικό, αντίσταση και άρνηση στον ανασχεδιασμό των οργανισμών και των υπηρεσιών που υποστηρίζονται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Κάτι το οποίο ενισχύεται και από την ακαμψία της εργασιακής νομοθεσίας για αλλαγή των πρακτικών διοίκησης και εργασίας του προσωπικού.

6. Έλλειψη εμπιστοσύνης, ασφάλεια δεδομένων.

Από την πλευρά των πολιτών, οι οποίοι είναι και οι χρήστες των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρατηρείται μία ανησυχία για την καταγραφή και τον πιθανό έλεγχο πληροφοριών και προσωπικών δεδομένων εν αγνοία τους. Υπάρχει επίσης ο φόβος για ενδεχόμενες απάτες on line καθώς και άλλων παράνομων και καταχρηστικών πράξεων. Υπάρχει επίσης ανασφάλεια

όταν πρόκειται να δηλωθούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, κωδικοί πρόσβασης σε ηλεκτρονικές φόρμες, και για διάδοση των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συνεπώς και διάδοση μηνυμάτων spam. Το πρόβλημα αυτό μπορεί να γίνει ακόμη πιο έντονο όταν υπάρχει μια γενική δυσπιστία προς το πρόσωπο της κυβέρνησης συνοδευόμενης από την απροθυμία των δημοσίων αρχών για διαφάνεια και προβολή πληροφοριών για τις πράξεις τους. Όλα αυτά υπονομεύουν την εμπιστοσύνη των πολιτών να χρησιμοποιήσουν τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

7. Φτωχός τεχνικός σχεδιασμός.

Τα συστήματα υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συχνά αποτυγχάνουν ή αποδίδουν αναποτελεσματικά λόγω ανεπαρκούς σχεδιασμού. Οι ασυμβατότητες στο hardware, στο software ή στις υποδομές του διαδικτύου μέσα αλλά και μεταξύ των δημοσίων οργανισμών, αποτυχίες στη διεπαφή του χρήστη των συστημάτων, λόγω του ότι πολύ συχνά τα συστήματα αυτά είναι ιδιαίτερα δύσκολα στη χρήση, είναι χαρακτηριστικά, αρκετά κοινά στα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, των ήδη υπαρχόντων αλλά και των νέων. Αυτά τα λειτουργικά προβλήματα μπορούν να σαμποτάρουν και τις πιο πετυχημένες υπηρεσίες και να αποθαρρύνουν αυτούς που προσπαθούν να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που παρέχει η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2. Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

2.1. Η στρατηγική της Λισσαβόνας (2000)

Η στρατηγική της Λισσαβόνας όπως διατυπώθηκε στις 23 και 24 Μαρτίου 2000, από τους Ευρωπαίους ηγέτες, περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες, ώστε να καταστήσουν την Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2010 την «πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης παγκοσμίως, ικανή να δημιουργήσει βιώσιμη ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή» (Υπουργείο Ανάπτυξης, 2005, σελ.3). Κάποιες από αυτές, στοχεύουν στην ανάπτυξη και λειτουργία εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

1. **Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων**, μέσα στον οποίο όλοι αδιακρίτως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλλουν στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα συμβάλλουν στην αστική και στην περιφερειακή ανάπτυξη, με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον. Ως απαραίτητες ενέργειες για την προώθηση του στόχου αυτού κρίνονται οι νομοθετικές ρυθμίσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις τηλεπικοινωνίες, η μείωση του κόστους πρόσβασης στο διαδίκτυο και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. **Η έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση**, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους νέους, στους άνεργους και στους πολίτες, τα επαγγελματικά προσόντα των οποίων απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών.

3. **Ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής**, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητά τους υπό το πρίσμα της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού. Ουσιαστική ενίσχυση προς αυτή την κατεύθυνση μπορεί να παρέχει η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και η βοήθεια από πλευράς Κοινότητας.

4. **Η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού**, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες στην αγορά εργασίας. Υιοθέτηση πολιτικών οι οποίες θα απευθύνονται σε ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρίες.

2.2. Η πρωτοβουλία e-europe

Η Ευρωπαϊκή Ένωση εντείνει τις προσπάθειές της για την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας (2000) για μια Ηλεκτρονική Ευρώπη (e-Europe). Ο γενικότερος στόχος είναι η Ευρώπη να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης ως το 2010.

Η πρωτοβουλία e-europe επιδιώκει να εξασφαλίσει ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες, ιδίως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, έχουν πρόσβαση σε σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους. Οι ευρωπαίοι πολίτες πρέπει να διαθέτουν άμεση και διαλειτουργική δικτυακή (on line) πρόσβαση στη γνώση, την εκπαίδευση, την κατάρτιση, τη δημόσια

διοίκηση, τις υπηρεσίες υγείας, τον πολιτισμό και τη διασκέδαση, τις οικονομικές υπηρεσίες και πολλά άλλα. Στη σημερινή κοινωνία, η πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει καταστεί θεμελιώδες δικαίωμα για όλους τους πολίτες και οι κυβερνήσεις έχουν την υποχρέωση να το παρέχουν.

2.3. Το σχέδιο δράσης e-europe 2002

Το πρώτο σχέδιο δράσης, το e-europe 2002 που εγκρίθηκε το 2000, αναγνώρισε το διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της επικοινωνίας της πληροφορίας και είχε ως **βασικό στόχο την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη**. Πιο συγκεκριμένα, στόχοι του ήταν:

1. Ένα φτηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο.
2. Η επένδυση σε άτομα και δεξιότητες, επικεντρώνοντας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση των νέων και των εργαζομένων.
3. Η τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, κυρίως με την δημιουργία ενός πλαισίου λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου και την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ο γενικότερος στόχος ήταν, φυσικά, η ανάσχεση της αυξανόμενης υστέρησης που εμφανίζει η Ευρώπη στην υιοθέτηση και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών πληροφορικής, σε σύγκριση με τις ΗΠΑ.

Ο απολογισμός του e-europe 2002 ήταν καθ' όλα ενθαρρυντικός, δύο χρόνια μετά την έναρξή του. Ενδεικτικά:

- ✓ Διπλασιάστηκε η διείσδυση του ίντερνετ στα νοικοκυριά της Ευρώπης. Το 40% των νοικοκυριών είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε σχέση με το 18% τον Μάρτιο του 2000.
- ✓ Εγκαταστάθηκε το γενικό πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- ✓ Μειώθηκαν οι τιμές πρόσβασης στο Ίντερνετ.

- ✓ Συνδέθηκαν σε αυτό οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί και εμπορικοί οργανισμοί, αλλά και πολλές επιχειρήσεις.
- ✓ Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο παγκοσμίως.
- ✓ Λειτουργεί το μεγαλύτερο μέρος του νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- ✓ Περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες παρέχονται δικτυακά 55% των βασικών κρατικών υπηρεσιών ήταν διαθέσιμες και ηλεκτρονικά.
- ✓ Έως το 2002, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκής Ένωσης χρησιμοποιούσαν υπολογιστές στην δουλειά τους, και το ποσοστό αυτό έχει αυξηθεί κατά 1/5 από το 2001. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου χρησιμοποιούν υπολογιστές. Ωστόσο, δεν λαμβάνουν όλοι την απαραίτητη εκπαίδευση. Το ένα τρίτο μόνο από αυτούς έχει παρακολουθήσει κάποια εκπαίδευση στην πληροφορική.

2.4. Το σχέδιο δράσης e-europe 2005

Το σχέδιο e-Europe 2002, με τις κοινές προσπάθειες όλων των ενδιαφερομένων, επέφερε μείζονες αλλαγές και αύξησε τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet. Εντούτοις, στα τέλη του 2002, λίγα ήταν τα στοιχεία που έδειχναν ότι η επιτυχία της δικτύωσης της Ευρώπης μεταφραζόταν σε νέες θέσεις εργασίας και υπηρεσίες. Ούτε παρατηρήθηκε αύξηση της παραγωγικότητας, όπως καταγράφηκε αλλού, κυρίως στις ΗΠΑ. Η σύνδεση πραγματοποιήθηκε, αλλά η χρήση βραδυπορούσε.

Ως εκ τούτου, η ενίσχυση της χρήσης και η δημιουργία νέων υπηρεσιών κατέστη κεντρικός στόχος της e-europe 2005, ο οποίος εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2005, όπου χαρακτηρίζεται ως μέσο το οποίο θα καταστήσει τις δημόσιες διοικήσεις της Ευρώπης σε όλα τα

επίπεδα παγκοσμίως πρωτοπόρες, ώστε να συμβάλλουν πλήρως στη στρατηγική της Λισσαβόνας με νέες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι γενικοί σκοποί ήταν, έως τα τέλη του 2005, η Ευρώπη να διαθέτει:

Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Περισσότερο αλληλεπιδραστικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιες συμβάσεις μέσω του διαδικτύου, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο, κ.ά.

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης: ηλεκτρονικά μέσα εκπαίδευσης, εκπαίδευση από απόσταση μέσω διαδικτύου, κ.ά.

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας: ηλεκτρονική κάρτα υγείας, διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας, κ.ά.

Ένα δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν

- Ολοκλήρωση του νομοθετικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ενίσχυση και υποστήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στη νέα οικονομία
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών δεξιοτήτων από το εργατικό δυναμικό
- Εύκολα, αξιόπιστα και ασφαλή συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών.

2.5 Η Στρατηγική i-2010

Σε συνέχεια της πρωτοβουλίας e-Europe εγκρίνεται η **στρατηγική i-2010**, η οποία αποτελεί την αναθεωρημένη έκδοση της Στρατηγικής της Λισσαβόνας. Η στρατηγική αυτή περιστρέφεται γύρω από τρεις βασικούς άξονες: την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το **πρόθεμα i** της νέας στρατηγικής ακολουθούν **τρεις ερμηνείες** οι οποίες αποτελούν και στόχους ταυτόχρονα και τις οποίες μάλιστα πρότεινε η δική μας Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Συγκεκριμένα:

1. **Αγορές.** Σύμφωνα με την πρώτη ερμηνεία-στόχο πρέπει να δημιουργηθεί ένας χώρος (internal market for information services) για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ο οποίος θα είναι κοινός για ευρωπαϊκές χώρες. Στο χώρο αυτό θα είναι διαθέσιμες για όλους τους πολίτες η τεχνολογία και η τεχνογνωσία έτσι ώστε να αξιοποιηθούν όσο το δυνατόν περισσότερο.

2. **Επενδύσεις.** Η δεύτερη ερμηνεία – στόχος αφορά στις επενδύσεις στην καινοτομία των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (investment in ICT innovation for competitiveness). Οι επενδύσεις αυτές πρέπει να γίνουν έτσι ώστε να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο τρόπο οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών με απώτερο σκοπό την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των κρατών – μελών ξεχωριστά αλλά και στο σύνολο της Ε.Ε.

3. **Ποιότητα ζωής.** Τέλος η τρίτη ερμηνεία – στόχος αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής (inclusion and better quality of life) για όλους τους Ευρωπαίους καθώς επίσης και στην εξάλειψη φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού.

Εκτός από τις παραπάνω επιμέρους πολιτικές η **Στρατηγική i-2010 επικεντρώνεται σε πέντε βασικούς στόχους** που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Zissis et al, 2008).

Οι στόχοι είναι οι εξής:

Στόχος 1. Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα είναι περισσότερο προσβάσιμες σε όλους.

Στόχος 2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της απόδοσης του δημόσιου τομέα. Ως το 2010 τα κράτη μέλη αναμένουν τη βελτίωση της απόδοσης και της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα καθώς και της διαφάνειας, μέσα από τη χρήση καινοτόμων χρήσεων των ΤΠΕ.

Στόχος 3. Χρήση σημαντικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τη μείωση του κόστους. Στόχος έως το 2010 αποτελεί η πραγματοποίηση όλων των δημόσιων συμβάσεων ηλεκτρονικά, η ηλεκτρονική τιμολόγηση, η προώθηση υπηρεσιών εκπαίδευσης που αφορούν τη φοίτηση στο εξωτερικό, υπηρεσίες που αφορούν την εύρεση εργασία στον ευρύτερο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και αλλού και τέλος υπηρεσίες που αφορούν στην υγεία, όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική συνταγογράφηση αλλά και υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης.

Στόχος 4. Δημιουργία σημαντικών καταλυτικών παραγόντων. Για παράδειγμα η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας εγγράφων, η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, διαλειτουργικότητα, ηλεκτρονικές υπογραφές.

Στόχος 5. Τόνωση της συμμετοχής των πολιτών αλλά και των διαδικασιών στη λήψη αποφάσεων. Επιδίωξη αποτελεί η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες με απώτερο σκοπό την εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς.

2.6 Η αξιολόγηση της στρατηγικής e-Europe και της στρατηγικής i-2010.

Έρευνες που έχουν γίνει καθ' όλη την πορεία προσπάθειας εδραίωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη έχουν δείξει ότι γενικά τα αποτελέσματα δεν ήταν τόσο ικανοποιητικά ειδικά τα πρώτα χρόνια των εφαρμογών. Συγκεκριμένα σύμφωνα με την έρευνα “User Satisfaction and Usage Survey of e-Government services” η οποία πραγματοποιήθηκε το Σεπτέμβριο του 2004 στη Δανία και αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από

τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έδειξε πως το 2003 και το 2004 ο μέσος όρος ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο ήταν μεταξύ 5 και 10% των συνολικών συναλλαγών. Συνεπώς σ' αυτές τις 17 χώρες που πραγματοποιήθηκε η έρευνα αυτή το 90% των συναλλαγών συνέχισαν και μετά την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις που αφορούν τις δημόσιες υπηρεσίες με τον παραδοσιακό τρόπο και όχι χρησιμοποιώντας τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι ανισότητες ανάμεσα στις χώρες της Ευρώπης στις οποίες έγινε η εν λόγω έρευνα παρουσιάστηκαν σημαντικές διαφορές στα επίπεδα της διείσδυσής τους στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μάλιστα η Ελλάδα και η Γερμανία κατέλαβαν τις τελευταίες θέσεις στην κατάταξη των κρατών μελών για την ικανότητά τους να εφαρμόσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αντίθετα ο μέσος όρος που προαναφέρθηκε δεν αντιπροσωπεύει σε καμία περίπτωση χώρες όπως η Ιρλανδία, η Δανία, η Νορβηγία και η Αγγλία όπου η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγινε ιδιαίτερα αποδεκτή από τους πολίτες. Αυτό φυσικά αποτελεί απόδειξη της καλής οργάνωσης που είχαν οι χώρες αυτές αλλά και την εδραίωση του διαδικτύου.

Παρατηρήθηκε πως οι χώρες που παρουσίασαν ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημοσίας διοίκησης αλλά και μια γενικότερη αποτελεσματικότητα στο δημόσιο τομέα εμφανίζουν καλές οικονομικές επιδόσεις αλλά και μια αυξητική τάση στην ανταγωνιστικότητα των αγορών τους. Προκύπτει λοιπόν πως θα πρέπει να προωθηθεί η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση προκειμένου να αντιμετωπιστούν προβλήματα όπως ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των οικονομιών, η γήρανση του πληθυσμού, η τρομοκρατία, οι κλιματικές αλλαγές, οι ανάγκες των πολιτών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, ασφάλεια και λιγότερη γραφειοκρατία, αλλά και οι ανάγκες για καινοτομία και εκσυγχρονισμό.

2.7 Το πιο πρόσφατο ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 (ICT for Government and Public Services - Action Plan 2011-2015) για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Το σχέδιο δράσης 2011-2015 δημοσιεύθηκε το Δεκέμβριο του 2010 και έχει ως στόχο την μέριμνα για μια νέα γενιά υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το σχέδιο δράσης 2011-2015 ορίζει πολιτικές προτεραιότητες οι οποίες στηρίζονται στη Δήλωση του Malmo «Ministerial Declaration on eGovernment, 2009». Σύμφωνα με το φιλόδοξο αυτό όραμα, μέχρι το 2015, οι ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις θα «αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των Δημοσίων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη Δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης».

Η Δήλωση του Malmo ορίζει τέσσερις (4) πολιτικές προτεραιότητες για όλες τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις κατά την 5ετία που ακολουθούσε:

1. **Ενδυνάμωση του χρήστη** μέσα από υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και βελτίωσης της πρόσβασης σε πληροφορίες του δημοσίου τομέα.

2. **Εσωτερική αγορά.** Κινητικότητα σε τομείς όπως την εργασία, τις σπουδές, την κατοικία και τη συνταξιοδότηση οπουδήποτε στην Ε.Ε.

3. **Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα**, μέσω της μείωσης του διοικητικού φόρτου και του ανασχεδιασμού των διοικητικών διαδικασιών και

4. **Δημιουργία προϋποθέσεων** για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με την θέσπιση των απαραίτητων νομικών και τεχνικών προϋποθέσεων.

Ειδικότερα το παρόν σχέδιο δράσης συμβάλλει στην εκπλήρωση δύο βασικών στόχων του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη, και ειδικότερα: *Μέχρι το 2015 το 50% του πληθυσμού και το 80% των επιχειρήσεων να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες διαδικτύου και οι επιχειρήσεις να έχουν την δυνατότητα χρήσης διασυννοριακών υπηρεσιών για την ίδρυση και διαχείρισή τους καθώς και οι πολίτες να σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν και να συνταξιοδοτούνται οπουδήποτε στην Ε.Ε.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.Η πορεία της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.1. Εισαγωγή

Το πρώτο ουσιαστικό βήμα της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, έγινε με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης το 1994. Ακολούθησαν προγράμματα που στόχευαν στην αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης, επιχειρώντας την πραγματοποίηση μιας αλλαγής στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της, εισάγοντας τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας. Το 1995 δημοσιεύεται το πρώτο κείμενο στρατηγικής της χώρας μας σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ακολούθησε το 1999 η Λευκή Βίβλος με τις προτεινόμενες δράσεις. Το μεγάλο βήμα όμως έγινε με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2000. Από τότε έχουν δρομολογηθεί πολυάριθμα προγράμματα και δράσεις που συνέβαλλαν στην εικόνα που υπάρχει σήμερα. Μόλις το έτος 2011 ψηφίστηκε ο νόμος 3979/ΦΕΚ τ.Α' 138/ 16-06-2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.2. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

3.2.1. Η Λευκή Βίβλος του 1995.

Το 1995 εκδίδεται το πρώτο έγγραφο πολιτικής σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα: η Λευκή Βίβλος "Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, Ανάπτυξη

και Ποιότητα Ζωής », η οποία ενέταξε την κοινωνία της πληροφορίας στην ελληνική πραγματικότητα. Οι **στόχοι της στρατηγικής** για τα επόμενα δέκα με δεκαπέντε χρόνια ήταν οι εξής:

- η αύξηση της χρήσης των προηγμένων τεχνολογιών πληροφοριών, προκειμένου να μειωθεί το ψηφιακό χάσμα ανάμεσα στην Ελλάδα και τους εταίρους της και να φτάσει τα διεθνή πρότυπα.
- η προετοιμασία των επιχειρήσεων για την υιοθέτηση των ΤΠΕ
- η αύξηση της πρόσβασης των πολιτών στις τεχνολογίες της πληροφορίας.
- η ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών

3.2.2. Η Λευκή Βίβλος του 1999.

Η Στρατηγική προσέγγιση της ελληνικής κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διατυπώθηκε στη Λευκή Βίβλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις», (1999) και καθόρισε την ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας. Το κείμενό της παρουσίασε μια ολοκληρωμένη στρατηγική, με καθορισμένες προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, καθώς και τους πόρους και τους μηχανισμούς για επίτευξή τους. Βασικός στόχος της ήταν η ανάπτυξη μιας "ανοικτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης".

Η στρατηγική της Λευκής Βίβλου, η οποία επικαιροποιήθηκε το 2002, στηρίχθηκε σε κάποιες **βασικές αρχές**: ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους, δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την άνθηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, διαφύλαξη ατομικών ελευθεριών και λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών.

3.2.3. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ)

Με στόχο την υλοποίηση της στρατηγικής της Λευκής Βίβλου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), εκδόθηκε το 2000 το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) για την ΚτΠ, το οποίο κάλυπτε την περίοδο 2000 -2006.

Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ ΚτΠ ήταν οι εξής:

1. «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής» μέσω παρεμβάσεων σε τομείς όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον.

2. «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό» με τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης.

Για την παρακολούθηση, διαχείριση και εφαρμογή του ΕΠ ΚτΠ έχουν συσταθεί:

- Η Επιτροπή Παρακολούθησης, αποτελούμενη από εκπρόσωπους των υπουργείων, των εμπλεκόμενων οργανώσεων και των κοινωνικών εταίρων.

- Η Διαχειριστική Αρχή του ΕΠ ΚτΠ στο Υπουργείο Οικονομικών & της Ειδικής Γραμματείας για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

- Η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», (www.ktpae.gr), η οποία λειτουργεί υπό την εποπτεία του υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

- Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (www.observatory.gr), το οποίο συστηματικά ερευνά και καταγράφει, αναλύει και να παρουσιάζει τις εξελίξεις στην κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα και διεθνώς.

3.2.4. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Μέχρι το 2006, η πορεία της Ελλάδας για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών δεν πραγματοποίησε σημαντική πρόοδο. Η πορεία αυτή έπρεπε να αντιστραφεί, και στη λογική αυτή καταρτίστηκε η νέα «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», αποτελούμενη από ένα **σύνολο δράσεων (αλλιώς «νήματα δράσεων»)**, για την πραγματοποίηση μιας σημαντικής προόδου («ψηφιακού άλματος») της χώρας μας, στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Αποτελείται από δύο κύριους στρατηγικούς στόχους:

- **ενίσχυση της επιχειρηματικής παραγωγικότητας με τη χρήση των ΤΠΕ και νέων δεξιοτήτων και**
- **βελτίωση της ποιότητας ζωής μέσω των ΤΠΕ.**

Η πορεία προς το "ψηφιακό άλμα" περιλαμβάνει 65 δράσεις, οι οποίες χωρίστηκαν σε δύο φάσεις υλοποίησης, η πρώτη έως το 2008 και η δεύτερη έως το 2013.

Μέχρι το 2008 προγραμματίστηκε η υλοποίηση δράσεων που μπορούσαν να υλοποιηθούν άμεσα χωρίς χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές. Το 2013 αποτελούσε το καταληκτικό χρονικά σημείο, υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων δράσεων, που προέβλεπαν ειδικότερα τη δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, την αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και την δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Μπαίνοντας στη δεύτερη φάση της εφαρμογής της, η "Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013" ακολουθεί μια διαφορετική, περισσότερο ανθρωποκεντρική αντίληψη, και σύμφωνα με αυτή σχεδιάζονται νέες δράσεις. Τα «νήματα δράσεων», που το κάθε ένα, έχει ένα στόχο που αναφέρεται στην καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων, οι οποίοι δεν

επικαλύπτονται μεταξύ τους, αλλά όλοι μαζί αντιστοιχούν στις καθημερινές δραστηριότητες των πολιτών, ανταποκρινόμενοι στην Ανθρώπινη Διάσταση, που χαρακτηρίζει την «Ψηφιακή Στρατηγική».

Τα «νήματα δράσεων», είναι **εννέα** και αναφέρονται ακολούθως:

- **Ψηφιακή Γνώση:** Περιλαμβάνει δράσεις που ενισχύουν την πρόσβαση στη γνώση, την ψηφιοποίηση, την τεκμηρίωση και τη διάθεσή της από όσους τη διαχειρίζονται και την προσφέρουν.

- **Ψηφιακός καταναλωτής:** ενίσχυση των καταναλωτών, ώστε να μπορούν να αγοράζουν ηλεκτρονικώς φθηνότερα και καλύτερα προϊόντα αλλά και να ενημερώνονται καλύτερα για τις επικρατούσες τιμές.

- **Ψηφιακή προστασία του φυσικού περιβάλλοντος:** ηλεκτρονική παρακολούθηση και πρόληψη καταστροφών στο φυσικό περιβάλλον, δράσεις για την πολιτική προστασία κλπ.

- **Ψηφιακή Ασφάλεια:** περιλαμβάνει δράσεις προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στα νέα ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή ασφάλεια.

- **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εργασίας:** δράσεις για την υποστήριξη της αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας, την αποδοτικότερη πρόσβαση στην εργασία, κλπ.

- **Ψηφιακή Υποστήριξη του «Ευ ζην»:** δράσεις που συμβάλουν στην βελτιώνει την ποιότητα ζωής των πολιτών, εξοικονομεί χρόνο και τους διευκολύνει στις καθημερινές τους ψυχαγωγικές ή άλλες δραστηριότητες.

- **Ψηφιακή Υποστήριξη της κοινωνικής και οικονομική ενσωμάτωσης και της συμμετοχής:** δράσεις για την ενσωμάτωση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων καθώς και ομάδων πολιτών που εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά συμμετοχής στην Ψηφιακή Ελλάδα.

- **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας:** ενίσχυση της επιχειρηματικής εξωστρέφειας (άνοιγμα επιχειρήσεων εκτός των παραδοσιακών

τοπικών αγορών αλλά και εκτός Ελληνικών συνόρων) και παράλληλη ενίσχυση της δικτύωσης και της επικοινωνίας με τους Έλληνες της διασποράς.

- **Ψηφιακή Περιφέρεια:** ανάπτυξη εξειδικευμένων δράσεων, ανάδειξης ή αξιοποίησης χαρακτηριστικών της περιφέρειας που είναι ξεχωριστά και δεν χαρακτηρίζουν άλλες περιοχές, ώστε αυτές να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων.

3.3. Δράσεις και Προγράμματα

3.3.1 Το πρόγραμμα Κλεισθένης

Η ελληνική προσπάθεια για την ανάπτυξη της ΚτΠ, ξεκίνησε με το πρόγραμμα «Κλεισθένης» (1994-2000), το οποίο στόχευε στην αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. **Βασικοί στόχοι του προγράμματος** ήταν:

- Η ενασχόληση με τα διοικητικά, οργανωτικά και λειτουργικά προβλήματα του δημόσιου τομέα.

- Η δημιουργία συνθηκών για τον διαρκή εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

- Η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της κεντρικής διοίκησης στην οικονομία και την κοινωνική ασφάλιση και η υποστήριξη της περιφερειακής οργάνωσης και διοίκησης του κράτους και της αυτοδιοίκησης.

- Η εξασφάλιση διαρκούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης

Τα **σημαντικότερα έργα** που υλοποιήθηκαν στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κλεισθένης», είναι το έργο **TAXIS** (φάση Α) για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας και η πιλοτική φάση του έργου **SYZEYXIS** για τη δημιουργία ενός εθνικού δημόσιου δικτύου διοίκησης που θα διασυνδέει τα κεντρικά και περιφερειακά όργανα διοίκησης.

3.3.2 Το Πρόγραμμα Αριάδνη

Το 2000 υιοθετήθηκε το πρόγραμμα «**Αριάδνη**». Με στόχο την ολοκλήρωσή του στην περίοδο **2000-2006**, το πρόγραμμα εγκρίθηκε με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης παρεχόμενες τόσο από την κεντρική όσο και από τις τοπικές διοικήσεις μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Το πρόγραμμα «Αριάδνη» στοχοθέτησε τη δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μίας στάσης (**one-stop shops**), όπου οι πολίτες θα μπορούν να πραγματοποιούν διοικητικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας το ελάχιστο των πόρων (οικονομικών και χρονικών). Το πρόγραμμα επίσης περιλάμβανε τη δημιουργία ενός φιλόδοξου έργου απλοποίησης διοικητικών διαδικασιών με απώτερο σκοπό τη μείωση του διοικητικού βάρους για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι δράσεις που περιλαμβάνονταν στο πρόγραμμα ήταν ένας διαδικτυακός οδηγός για τους πολίτες, το τηλεφωνικό κέντρο 1564, η ψηφιοποίηση των εντύπων, η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Ωστόσο η κυριότερη δράση του προγράμματος ήταν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα γνωστά **ΚΕΠ**, τα οποία αποτελούν στην πράξη σημείο επαφής πολιτών-κράτους, αφού σε αυτά μπορούν να πραγματοποιηθούν διοικητικές διαδικασίες ενός ευρέος φάσματος χωρίς να απαιτείται η επίσκεψη στις ίδιες τις δημόσιες υπηρεσίες.

3.3.3 Το Πρόγραμμα Πολιτεία

Το Μάιο του 2000, τέθηκε σε εφαρμογή το επιχειρησιακό πρόγραμμα «**Πολιτεία**», το οποίο ήταν το κύριο στοιχείο μιας συντονισμένης προσπάθειας για την προώθηση της μεταρρύθμισης της διάρθρωσης και της δραστηριότητας της δημόσιας διοίκησης, με κύριο στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται στο κοινό.

Οι **κύριοι στόχοι** του ήταν η υιοθέτηση σύγχρονων μοντέλων οικονομικής διαχείρισης, η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, η πρόσληψη καλά εκπαιδευμένων υπαλλήλων, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών και η υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και ελέγχου, καθώς και η εξασφάλιση διαφάνειας και η εξάλειψη της διαφθοράς. Ο **γενικός στόχος** ήταν να μετατραπεί η ελληνική δημόσια διοίκηση σε μια σύγχρονη, εξωστρεφή διοίκηση στοχεύοντας αποκλειστικά στην καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών με την υιοθέτηση καινοτομιών και τεχνολογιών τρίτης γενιάς.

Το Πρόγραμμα Πολιτεία 2000

Το πρόγραμμα «Πολιτεία», με σκοπό την διαρκή προσαρμογή της δημόσιας διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και τη συνεχή βελτίωσή της με την εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, **εκπονείται κάθε τρία χρόνια. Στην πρώτη του εμφάνιση, το 2000, παρουσιάστηκαν τα εξής υποπρογράμματα:**

1. Υποπρόγραμμα για τη **βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών** και των επιχειρήσεων (ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών, άρση διοικητικών εμποδίων, εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών).

2. Υποπρόγραμμα για την **εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών** (καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, εισαγωγή συστημάτων στρατηγικού σχεδιασμού).

3. Υποπρόγραμμα για την **ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** (ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών, ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές, ανάπτυξη δικτυακών τόπων).

4. Υποπρόγραμμα για την **ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού** (προγραμματισμός ανθρωπίνων πόρων, σχεδιασμός θέσεων εργασίας, στοχοθεσία, διαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων).

5. Υποπρόγραμμα για τη **διαφάνεια** και τη **χρηστή διακυβέρνηση** (συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων, ανάπτυξη αποτελεσματικού κανονιστικού πλαισίου για τη διαφάνεια).

6. Υποπρόγραμμα για τη **διαχείριση φυσικών καταστροφών** (καθιέρωση εθνικού συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης, καθιέρωση ενιαίου συστήματος εκπαίδευσης στελεχών πολιτικής προστασίας).

7. Υποπρόγραμμα για την **παροχή τεχνικής βοήθειας** για την εξασφάλιση κάθε αναγκαίας υποστήριξης, ώστε να εξελιχθεί αποτελεσματικά το σύνολο των στρατηγικών επιδιώξεων του προγράμματος (εκπόνηση μελετών, ανάθεση της διαχείρισης έργων ή της αξιολόγησής τους, ενέργειες δημοσιότητας του προγράμματος).

Το Πρόγραμμα Πολιτεία 2005-2007

Η δεύτερη περίοδος εφαρμογής του προγράμματος ήταν το διάστημα **2005-2007** και το όνομα που του δόθηκε ήταν "**Πολιτεία - η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης**". Σε αυτή του τη φάση, το πρόγραμμα παρουσίαζε την εξής δομή:

Υποπρόγραμμα 1 : Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων

Υποπρόγραμμα 2 : Νέα συστήματα οργάνωσης και Διοίκησης Δημοσίων Υπηρεσιών.

Υποπρόγραμμα 3 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Υποπρόγραμμα 4 : Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού

Υποπρόγραμμα 5 : Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης

Υποπρόγραμμα 6 : Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών

Υποπρόγραμμα 7 : Τεχνική Βοήθεια.

Το Πρόγραμμα Πολιτεία 2008-2010

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» για την περίοδο 2008-2010 ενσωμάτωνε τις πολιτικές εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης των προηγούμενων προγραμμάτων ενώ ταυτόχρονα έδωσε **τρεις νέες κατευθύνσεις** στους στόχους που είχαν τεθεί με το πρόγραμμα «Πολιτεία 2005-2007»: την εισαγωγή και ολοκλήρωση νέων δομών διοίκησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την υιοθέτηση νέων μορφών εκσυγχρονισμού των συστημάτων οργάνωσης της διοίκησης και του προσωπικού της και την προώθηση μιας περισσότερο αποτελεσματικής και εξειδικευμένης διαχείρισης κρίσεων και εν γένει θεμάτων πολιτικής προστασίας

Οι στρατηγικοί στόχοι του νέου προγράμματος "Πολιτεία" 2008-2010 διαμορφώνονται ως εξής: Βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, Αξιοποίηση Συστημάτων Οργάνωσης και Διοίκησης Δημόσιων Υπηρεσιών, Ενθάρρυνση δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, Ενθάρρυνση διαφάνειας και προώθηση χρηστής διοίκησης, Ενίσχυση της προστασίας των πολιτών.

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό του νέου προγράμματος «Πολιτεία» 2008-2010, είναι η διατύπωση κατευθύνσεων για την ορθή υλοποίησή του. Οι κατευθύνσεις αυτές είναι τέσσερις, η Σύγχρονη Διακυβέρνηση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Ενδυνάμωση του Ανθρώπινου Δυναμικού και η Διαχείριση της Πολιτικής Προστασίας.

3.3.4. Το Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση

Το Σεπτέμβριο 2007, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε και υπέγραψε το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»**. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει κοινοτική υποστήριξη για τις Ελληνικές περιφέρειες που ήταν επιλέξιμες (Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, Θεσσαλία, Ήπειρος, Δυτική Ελλάδα, Πελοπόννησος, Ιόνια Νησιά, Κρήτη και Βόρειο Αιγαίο) και έχει σκοπό να αναπτύξει τις σωστές κατευθύνσεις και να σχεδιάσει στρατηγική, τα μέσα και τις παρεμβάσεις για την αποδοτικότερη και βιώσιμότερη αξιοποίηση των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Επίσης αποτελεί το χρηματοδοτικό εργαλείο για την υλοποίηση των στόχων της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013».

Ο γενικότερος στόχος του επιχειρησιακού προγράμματος είναι να συμβάλλει στην **ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την υπόλοιπη ΕΕ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ**. Το πρόγραμμα επικεντρώνεται στην εφαρμογή εξατομικευμένης αναπτυξιακής στρατηγικής με ιδιαίτερη έμφαση στους ανταγωνιστικούς τομείς της Ελλάδας όπως ο τουρισμός, η ναυτιλία, ο πολιτισμός και ο αθλητισμός.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα "Ψηφιακή Σύγκλιση" διαρθρώνεται με βάση τους ακόλουθους **άξονες προτεραιότητας**:

Άξονας προτεραιότητας 1: βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της χρήσης των ΤΠΕ

Άξονας προτεραιότητας 2: Βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ

Άξονας προτεραιότητας 3: Τεχνική βοήθεια

3.3.5 Το Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» στα πλαίσια του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς 2007-2013 (ΕΣΠΑ).

Το ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» αποτελεί το σημαντικότερο πρόγραμμα διοικητικής μεταρρύθμισης, τόσο σε εύρος όσο και σε στήριξη, που έχει επιχειρηθεί ποτέ για την αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και αφορά στην αντιμετώπιση των βασικών δυσλειτουργιών όσον αφορά τους βασικούς συντελεστές διοικητικής ικανότητας (ανθρώπινο δυναμικό, κανονιστικό πλαίσιο, δομές και συστήματα) και στο επίπεδο της διαμόρφωσης των δημόσιων πολιτικών και στο επίπεδο της εφαρμογής τους από τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.

Ο **στρατηγικός στόχος** του προγράμματος είναι η βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης μέσω της αύξησης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανώσεων, αλλά και της ενίσχυσης της λογοδοσίας και της επαγγελματικής ηθικής μέσω της διεύρυνσης της κοινωνικής διαβούλευσης και συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων.

Το πρόγραμμα **στοχεύει** με την πραγματοποίηση δράσεων αξιοποίησης και εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού, ανασχεδιασμού του θεσμικού πλαισίου και απλούστευσης διαδικασιών, αλλά και εισαγωγής νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, να ενισχύσει τους τομείς της Επιχειρηματικότητας, της Κοινωνικής Ασφάλισης, της Αγροτικής Πολιτικής, της Υγείας Και της Κοινωνικής Αλληλεγγύης, της Πολιτικής Προστασίας, της Δικαιοσύνης και της Μεταναστευτικής Πολιτικής.

Όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το πρόγραμμα στοχεύει στην υποστήριξη του στόχου της και στην εξασφάλιση θεσμικών και επιχειρησιακών προϋποθέσεων για την πλήρη αξιοποίηση των ΤΠΕ, όσον αφορά την οργάνωση των υπηρεσιών, το ανθρώπινο δυναμικό, και το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο.

Οι στόχοι που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- Η ενίσχυση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης
- Η ενίσχυση της συμμετοχής και της κοινωνικής διαβούλευσης
- Η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών με στόχο τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τις επιχειρήσεις
- Ο σχεδιασμός συστημάτων πληροφορικής σε δημόσιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Ο σχεδιασμός οργανωτικών αλλαγών στις δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες έχουν εγκατασταθεί συστήματα ΤΠΕ, για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων

3.3.6 Το επιχειρησιακό σχέδιο Ψηφιακή Ελλάδα 2020

Τον Ιούλιο του 2010 δημοσιεύτηκε το επιχειρησιακό σχέδιο για τη δημιουργία του φόρουμ "**Ψηφιακή Ελλάδα 2020**". Η "**Ψηφιακή Ελλάδα 2020**" είναι μια **ανοιχτή προσπάθεια** να σκιαγραφηθεί ένας "οδικός χάρτης" μέσω της διαμόρφωσης προτάσεων πολιτικής προς την κυβέρνηση, την τοπική αυτοδιοίκηση, και τους συλλογικούς φορείς αλλά και την ακαδημαϊκή – ερευνητική κοινότητα με τη συμμετοχή ενεργών πολιτών για να διαμορφωθούν οι πρωτοβουλίες που πρέπει αναληφθούν και οι στόχοι που πρέπει να τεθούν ώστε να οδηγηθεί η χώρα μας στην **πραγματοποίηση της ψηφιακής οικονομίας** στην δεκαετία που ήδη διανύουμε.

Αποτελεί έναν χώρο διαβούλευσης και παραγωγής προτάσεων για την αξιοποίηση των ΤΠΕ μέσω των οποίων φιλοδοξείται να διαμορφωθεί μια πολιτική πρόταση εναρμονισμένη με την Ψηφιακή Ατζέντα 2020 της Ευρώπης.

Η "**Ψηφιακή Ελλάδα 2020**" δομείται σε **πέντε στρατηγικούς πυλώνες**: δυναμικό όραμα, ευρωπαϊκό προσανατολισμό, συλλογικότητα και συμμετοχή, μηχανισμό με φυσική και ψηφιακή υπόσταση και την αιγίδα της πολιτείας.

Η επίτευξη των στόχων του εξαρτάται από δύο παράγοντες, οι οποίοι είναι:

- Η ενεργός συμμετοχή των πολιτών με μία συλλογική και συμμετοχική λογική και
- Η θετική συμμετοχή της κυβέρνησης εν όψει του γεγονότος ότι η Ψηφιακή Ελλάδα έχει τεθεί υπό την αιγίδα της Κυβέρνησης.

3.4. Βέλτιστες πρακτικές

► **Η γραμμή 1502.** Τον Φεβρουάριο του 1998, ξεκίνησε ένα καινοτόμο Τηλεφωνικό Κέντρο που επέτρεπε στους πολίτες να υποβάλουν τις αιτήσεις τους για πιστοποιητικά και άλλα διοικητικά έγγραφα, καλώντας ένα πανεθνικό τετραψήφιο αριθμό τηλεφώνου (1502). Τα αιτήματα των πολιτών καταγράφονταν από τους χειριστές του κέντρου, οι οποίοι στη συνέχεια συμπλήρωναν μια τυποποιημένη φόρμα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η φόρμα αυτή στη συνέχεια, διαβιβαζόταν αμέσως online και με φαξ στην αρμόδια αρχή, η οποία εξέδιδε το σχετικό έγγραφο και το απέστειλε τον πολίτη με συστημένη επιστολή στην ταχυδρομική του διεύθυνση.

► **Το δίκτυο Σύζευξις.** Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί ένα πανελλήνιο δίκτυο intranet για τον δημόσιο τομέα, που συνδέει δημόσιους οργανισμούς σε εθνικό επίπεδο, με τεχνική και λειτουργική πληρότητα.

Έχει ως **κύριο στόχο** να αναπτύξει «μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, με σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και τηλεπικοινωνιακές υποδομές για τον ευκολότερο συντονισμό των κρατικών διαδικασιών μέσω της πληροφορικής και της Τηλεδιδάσκησης».

Οι **επιμέρους στόχοι** του είναι: ο εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών, η υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η άμβλυνση του «ψηφιακού χάσματος», η μείωση του επικοινωνιακού κόστους, η

βελτίωση της ταχύτητας και της ασφάλειας των διακινούμενων δεδομένων, η αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται προς τους διοικούμενους, η διευκόλυνση της πρόσβασης του πολίτη σε πληροφορίες που έχουν ως πηγή τους διαφορετικές μεταξύ τους δημόσιες υπηρεσίες, η παροχή υπηρεσιών μίας στάσης προς τον πολίτη (one stop shopping), η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων εκείνων που απέρρευσαν από την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και παράλληλα η διαμόρφωση του κατάλληλου επιχειρηματικού περιβάλλοντος στους τομείς της πληροφορικής και των επικοινωνιών, όπου θα εφαρμόζεται ο κανόνας του υγιούς ανταγωνισμού

► **Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).** Αποτελούν κυβερνητικά σημεία «μίας στάσης» με σκοπό την παροχή πληροφοριών και την έκδοση διοικητικών εγγράφων. Λειτουργούν υπό την εποπτεία των δήμων, και η φιλοσοφία τους είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών από ένα μόνο σημείο με σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών σε περισσότερες από μία δημόσιες υπηρεσίες. Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-kep αποτυπώνονται ηλεκτρονικά οι αιτήσεις των πολιτών και αναφέρονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Οι πολίτες, μπορούν εκτός από τα καταστήματα, να απευθυνθούν και στην 24ωρη τηλεφωνική γραμμή των ΚΕΠ 1564, αλλά και ηλεκτρονικά στη διεύθυνση www.kep.gov.gr.

► **Η κυβερνητική πύλη Ερμής.** Τον Μάιο του 2009 εγκαινιάστηκε η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» (www.ermis.gov.gr). Σκοπός του «Ερμής» είναι η πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και η ασφαλής διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το portal του «Ερμής» αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης και στοχεύει στην εξυπηρέτηση μέσω ενός σημείου, πολιτών και επιχειρήσεων στις φυσικές και ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με το δημόσιο και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πύλης «Ερμής» διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

1. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που Υποβάλλονται από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "Ερμής". Οι υπηρεσίες αυτές υποβάλλονται ηλεκτρονικά από την πύλη «Ερμής» αλλά η αντίστοιχη βεβαίωση/πιστοποιητικό παραλαμβάνεται από το ΚΕΠ της επιλογής του ενδιαφερόμενου.

2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που Διεκπεραιώνονται Πλήρως Ηλεκτρονικά από την πύλη «Ερμής». Οι υπηρεσίες αυτές εκτελούνται από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» και ολοκληρώνονται online. Η αντίστοιχη βεβαίωση/πιστοποιητικό αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του ενδιαφερόμενου για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από όπου και είναι προσβάσιμο.

► **Το πρόγραμμα ανοικτής διακυβέρνησης Opengov.** Το **www.OpenGov.gr (2009)** είναι η Ελληνική Πλατφόρμα Δημόσιας Διαβούλευσης και αποτελεί ένα εικονικό σημείο συνάντησης της κυβέρνησης και των πολιτών.

Το OpenGov.gr προορίζεται για χρήση από:

1. Τα Υπουργεία, τα οποία υποβάλλουν έγγραφα προς συζήτηση συνοδευόμενα από σχετικό πληροφοριακό υλικό, ώστε να παράγεται πολύτιμη ανατροφοδότηση η οποία αναλύεται και βοηθά στην τροποποίηση των τελικών αποφάσεων της κυβέρνησης.

2. Τους πολίτες, οι οποίοι λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με σημαντικές μελλοντικές πολιτικές πρωτοβουλίες, και συμβάλλουν ενεργά στην διαμόρφωσή τους διατυπώνοντας τις δικές τους προτάσεις.

3. Τους διάφορους οργανισμούς και οργανώσεις, οι οποίοι προωθούν τα δικά τους αιτήματα.

4. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα οποία χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ως μια χρήσιμη πηγή πληροφοριών, για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου τους.

Μερικές από τις πρώτες πρωτοβουλίες που περιλαμβάνονται στην πλατφόρμα είναι ανοικτές προσκλήσεις για την πλήρωση κυβερνητικών θέσεων και δημόσια διαβούλευση με τη μορφή σχολίων σε φόρουμ με σκοπό την διαμόρφωση προτεινόμενων νομοσχεδίων.

Μια σημαντική πρωτοβουλία στα πλαίσια του OpenGov.gr είναι το **Labs.OpenGov.gr** και βασίζεται στην υπόθεση ότι στη σύγχρονη εποχή, οι καινοτόμες ιδέες είναι πιο διαδεδομένες από ποτέ στην κοινωνία και την αγορά. Οι πολίτες καλούνται να υποβάλλουν προτάσεις σε ένα ευρύτατο κύκλο τομέων, στοχεύοντας στη βελτίωση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

► **Το πρόγραμμα Δι@ύγεια.** Στα πλαίσια της ανοικτής διακυβέρνησης, εγκρίθηκε με το νόμο 3861/2010 το πρόγραμμα «Διαύγεια», το οποίο **στοχεύει** στην διασφάλιση της διαφάνειας μέσω της δημοσιοποίησης της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας με την βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με το πρόγραμμα «Δι@ύγεια» για πρώτη φορά, γίνεται υποχρεωτική η ανάρτηση όλων των πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση από ένα σημείο, στο σύνολο των νόμων και των αποφάσεων που εκδίδονται από τα κυβερνητικά όργανα, τους φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, τις Ανεξάρτητες Αρχές και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού. Η καινοτομία που εισάγει το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι ότι οι αποφάσεις δεν εκτελούνται αν δεν αναρτηθούν πρώτα στον δικτυακό τόπο **www.et.diavgeia.gov.gr**, το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

► **Διαδικτυακός τόπος geotata.gov.gr.** Αποτελεί την πρώτη προσπάθεια για τη δωρεάν διάθεση γεωχωρικών δεδομένων της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης προς όλους τους πολίτες της χώρας. Ο διαδικτυακός τόπος θα ενημερώνεται διαρκώς με δεδομένα από ολοένα και περισσότερους φορείς της

Δημόσιας Διοίκησης, ενώ θα εμπλουτίζεται και με λειτουργικότητα. Στόχος είναι σε μερικούς μήνες να προσφέρονται όλα τα γεωχωρικά δεδομένα που διαθέτει η Δημόσια Διοίκηση, ώστε οι πολίτες να μπορούν:

- Να ελέγχουν τη δημόσια διοίκηση
- Να συμμετέχουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος
- Να αναπτύξουν νέες, έξυπνες εφαρμογές και υπηρεσίες

3.5. Το νομικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

✓ Ν.3979/2011 ΦΕΚ τ. Α΄ 138/16.06.2011

Στις 24 Μαΐου 2011 ψηφίστηκε στη Βουλή των Ελλήνων ο νόμος **3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**, (όπως ισχύει τροποποιηθείς με τους ν.4018/11, 4025/11, 4038/12, 4071/12, 4081/12, 4150/13, 4170/13 και 4224/13). Ο νόμος αυτός, αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα οργανωθεί και θα απλοποιηθεί η σχέση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τις Νέες Τεχνολογίες και Πληροφορικής.

Πιο συγκεκριμένα ορίζει έννοιες, καταγράφει τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προδιαγράφει τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δίνει δικαιώματα στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και θέματα αυθεντικοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών τους. Ιδιαίτερη σημασία για την επιτυχία του εγχειρήματος είναι η ενεργός συμμετοχή των στελεχών του δημοσίου, οι οποίοι και στην ουσία θα κληθούν να εφαρμόσουν το νέο αυτό πλαίσιο.

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου:

- Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε κάθε δημόσιο φορέα.
- Η πλήρης αξιοποίηση των ΤΠΕ προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
- Η απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων.
- Η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης.
- Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα, με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

Τι αλλάζει για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

- Ηλεκτρονικές Συναλλαγές, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών.
- Ηλεκτρονική Επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου.
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο στο οποίο ο πολίτης θα μπορεί να παρακολουθεί την πορεία της υποθέσεως που τον αφορά και μέσω του διαδικτύου.
- Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές.
- Πρόσβαση σε χρήσιμη και οργανωμένη πληροφορία μέσω των δικτυακών τόπων.
- Θεσμοθετείται η δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής για πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του δημόσιου τομέα.

- Προβλέπεται η νομική και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Ελεύθερη Διάθεση Δημόσιων Δεδομένων.
- Θεσμοθετείται η διαρκής συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

Τι αλλάζει για τους Φορείς του Δημοσίου

- Θεσμικό πλαίσιο να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες
 - Θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων.
 - Οι δικτυακοί τόποι όλων των φορέων του δημοσίου τομέα είναι πλέον οργανικό τμήμα της δομής του φορέα που ενημερώνεται καθημερινά.
 - Διατηρούν μητρώα στα οποία καταγράφουν το σύνολο των υποδομών τους, έχουν τη δυνατότητα να συνεργαστούν με άλλους φορείς για την από κοινού παροχή υπηρεσιών.
 - Διατηρούν ηλεκτρονικά αρχεία.
 - Λαμβάνουν μέτρα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
 - Λειτουργούν καινοτόμες υπηρεσίες (π.χ. πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα βλέπουν την πορεία της αιτήσεως – υποθέσεώς τους)
 - Είναι συμμετέχοντες στο συνολικό σχεδιασμό αξιοποιώντας την εμπειρία τους.
 - Υποστηρίζονται με χρηματοδοτικά εργαλεία για την άμεση απλούστευση των διαδικασιών τους και ανάπτυξη ασφαλών G2G υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πολίτη, αναιρώντας την απαίτηση για παραγωγή έντυπου «πιστοποιητικού».

✓ **Η υπ' αριθμό Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012)**

Υπουργική Απόφαση κύρωσης του «Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες.

Με την ανωτέρω Υπουργική Απόφαση ρυθμίζονται οι αρχές κάτω από τις οποίες θα λειτουργούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, ώστε να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας προς όφελος των φορέων αλλά και να γίνει ευχερέστερη η πρόσβαση του πολίτη σε αυτές.

Στην απόφαση περιλαμβάνονται:

▪ Κανόνες και πρότυπα για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης.

▪ Αρχές για την υλοποίηση και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου.

▪ Κανόνες και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα, σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, και για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημοσίου τομέα.

▪ Κανόνες και πρότυπα για την εγγραφή, ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα.

▪ Διαδικασίες διαχείρισης του Μητρώου Διαλειτουργικότητας, για την καταχώρηση των παρεχομένων υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

✓ Η υπ' αριθμ. 30/31.08.2012 Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου (ΑΔΑ: Β4Θ9ΘΩΠ-ΙΔ6).

Με την ανωτέρω ΠΥΣ, συστήνεται και λειτουργεί η **Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**. Κύριος ρόλος της είναι η χάραξη και η ανάπτυξη της ψηφιακής στρατηγικής, καθώς και οι επιμέρους δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο και η διασφάλιση του συντονισμού μεταξύ των Υπουργείων.

ΜΕΡΟΣ Β΄

Κεφάλαιο 4^ο

Έρευνα για την Ανάπτυξη & Διείσδυση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες

4.1. Σκοπός της έρευνας

Στην παρούσα εργασία θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα μελέτης για την ανάπτυξη και διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες στην Ελλάδα. Μεταξύ άλλων, η έρευνα αποτιμά τα παρακάτω:

- ✓ Το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.
- ✓ Το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (πέραν των αμιγώς δημόσιων υπηρεσιών).
- ✓ Τα επίπεδα ικανοποίησης πολιτών/ επιχειρήσεων από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✓ Την πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον.
- ✓ Τα οφέλη που αποκομίζουν από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✓ Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν ή έχουν αντιμετωπίσει κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

4.2. Η ταυτότητα της έρευνας

Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	Συμπλήρωση ερωτηματολογίου τηλεφωνικά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δια ζώσης
Περίοδος Έρευνας	23 Δεκεμβρίου 2013 – 10 Ιανουαρίου 2014
Μέθοδος δειγματοληψίας	Στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία
Πληθυσμός Στόχος	Έλληνες πολίτες 16-74 ετών
Δείγμα	100 Έλληνες πολίτες επιλεγμένοι αναλογικά ως προς το φύλο, την ηλικία και τον τόπο διαμονής τους (ορεινές, πεδινές περιοχές Νομού Λακωνίας)

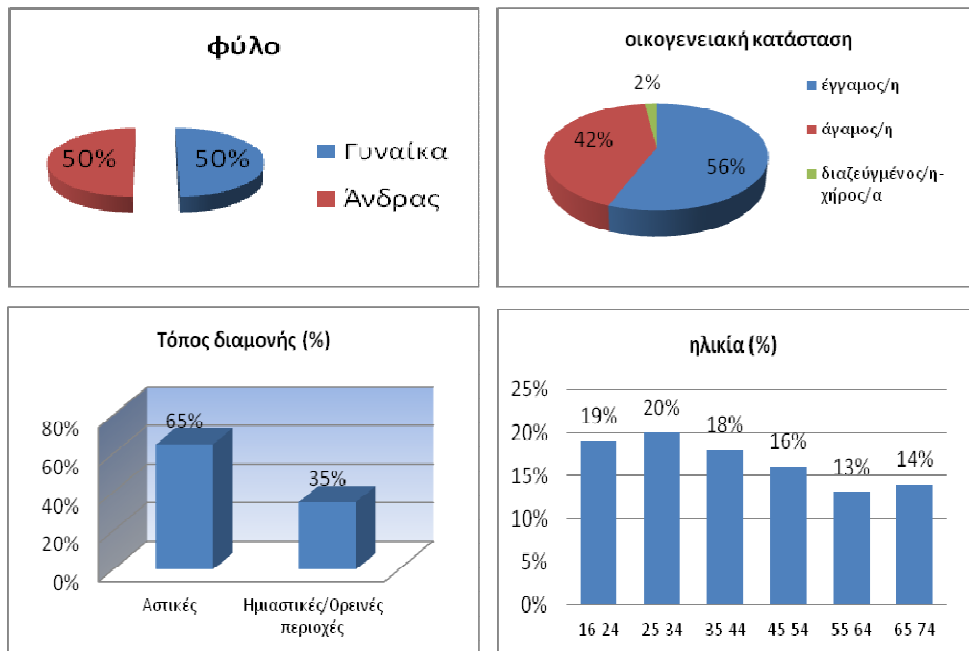
4.3 Αποτελέσματα Έρευνας

4.3.1 Δημογραφικά στοιχεία

Πραγματοποιήθηκε επιλογή στρωματοποιημένου τυχαίου δείγματος **100 Ελλήνων πολιτών** που συγκέντρωσαν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Το σύνολο των ερωτηθέντων είναι σχεδόν εξίσου μοιρασμένο στα 2 φύλα (50% γυναίκες και 50% άνδρες), όπως ισχύει περίπου και στον πληθυσμό της χώρας.
- Το δείγμα κατανέμεται περίπου ομοιόμορφα σε όλες τις ηλικίες.
- Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων, οι περισσότεροι είναι παντρεμένοι (56%), και σχεδόν όλοι οι υπόλοιποι άγαμοι (42%).
- Μεγαλύτερο βαθμό εκπροσώπησης είχαν στην έρευνα κάτοικοι των αστικών περιοχών (περίπου 65%) και ακολούθησαν οι κάτοικοι των ημιαστικών/ορεινών περιοχών (περίπου 35%) του Νομού Λακωνίας.

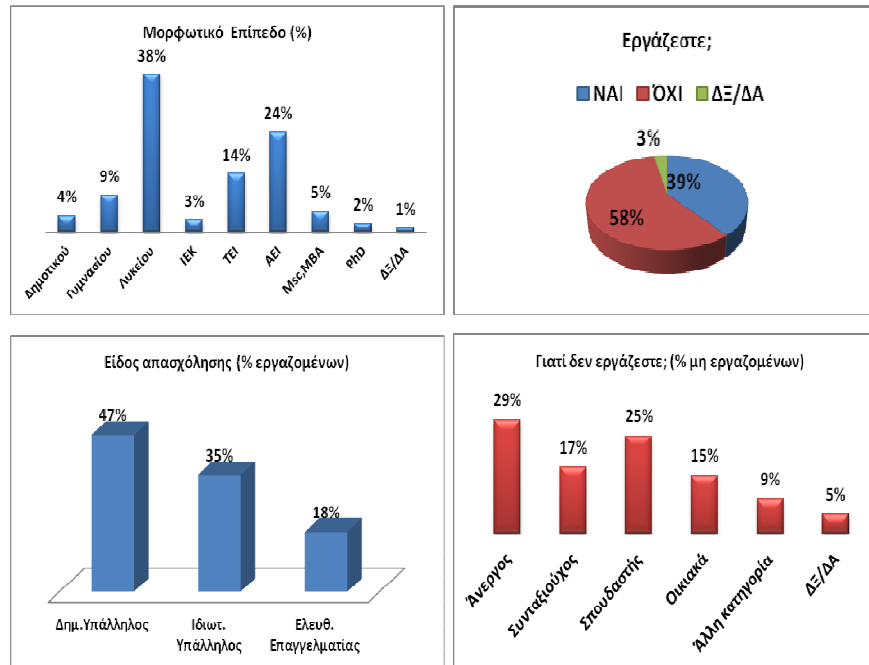
Σχήμα 1: Βασικά Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων



Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης και το είδος απασχόλησης των ερωτηθέντων προέκυψαν τα εξής (βλ. σχήμα 2):

- Η πλειοψηφία δηλώνει ότι δεν εργάζεται (58%), κυρίως λόγω του μεγάλου ποσοστού ανεργίας που υπάρχει (29%) και του ποσοστού μαθητών/φοιτητών/σπουδαστών (25%) που συμμετείχαν στην έρευνα.
- Το ποσοστό των εργαζομένων είναι κατά κύριο λόγο ιδιωτικοί (35%) ή δημόσιοι (47%) υπάλληλοι.
- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι Απολυτήριου Λυκείου (38%) και ακολουθούν οι Πτυχιούχοι ΑΕΙ (24%) και ΤΕΙ (14%).

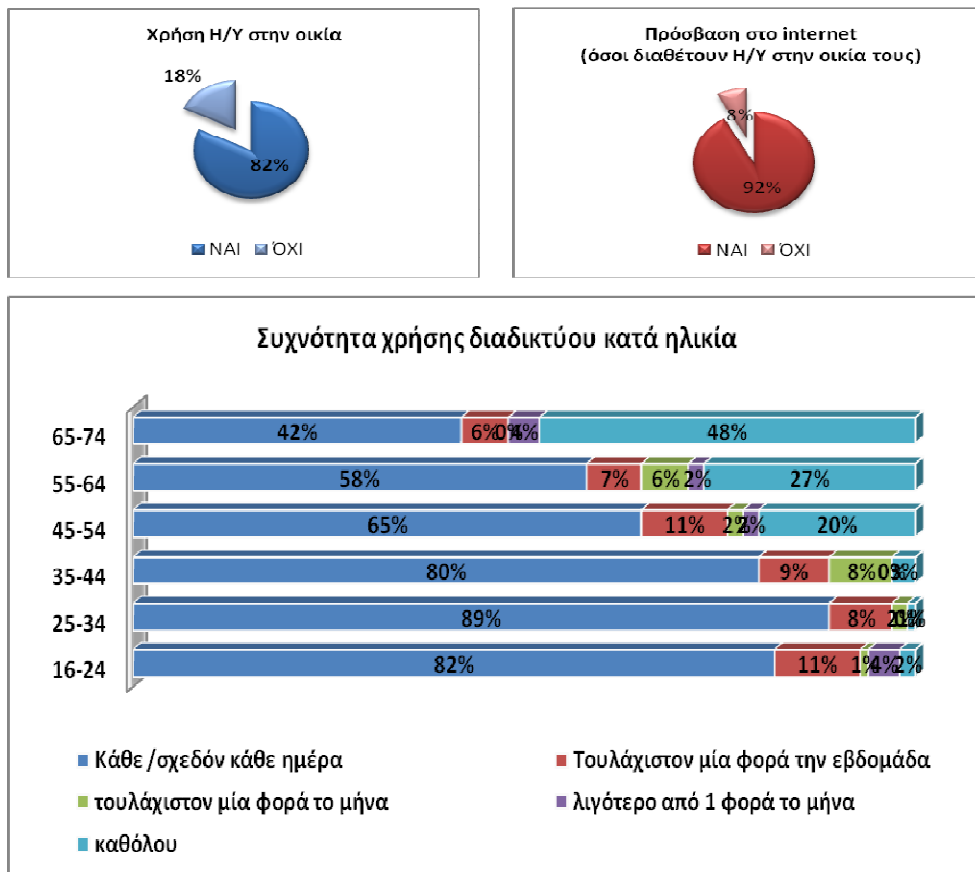
Σχήμα 2: Μορφωτικό επίπεδο & Απασχόληση ερωτώμενων



4.3.2 Χρήση Η/Υ, Πρόσβαση στο Διαδίκτυο & Συχνότητα Χρήσης

Ως προς την εξοικείωση των ερωτώμενων με τις τεχνολογίες πληροφορικής, το 82% απάντησαν ότι διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι τους, ενώ από αυτούς η μεγάλη πλειοψηφία (92%) είναι και χρήστες του διαδικτύου. Ως προς τη συχνότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, διαφοροποιείται ως προς την ηλικία των χρηστών (βλ. σχήμα 3) όπου όσο νεότεροι είναι οι χρήστες τόσο πιο συχνά το χρησιμοποιούν.

Σχήμα 3: Χρήση Η/Υ και διαδικτύου



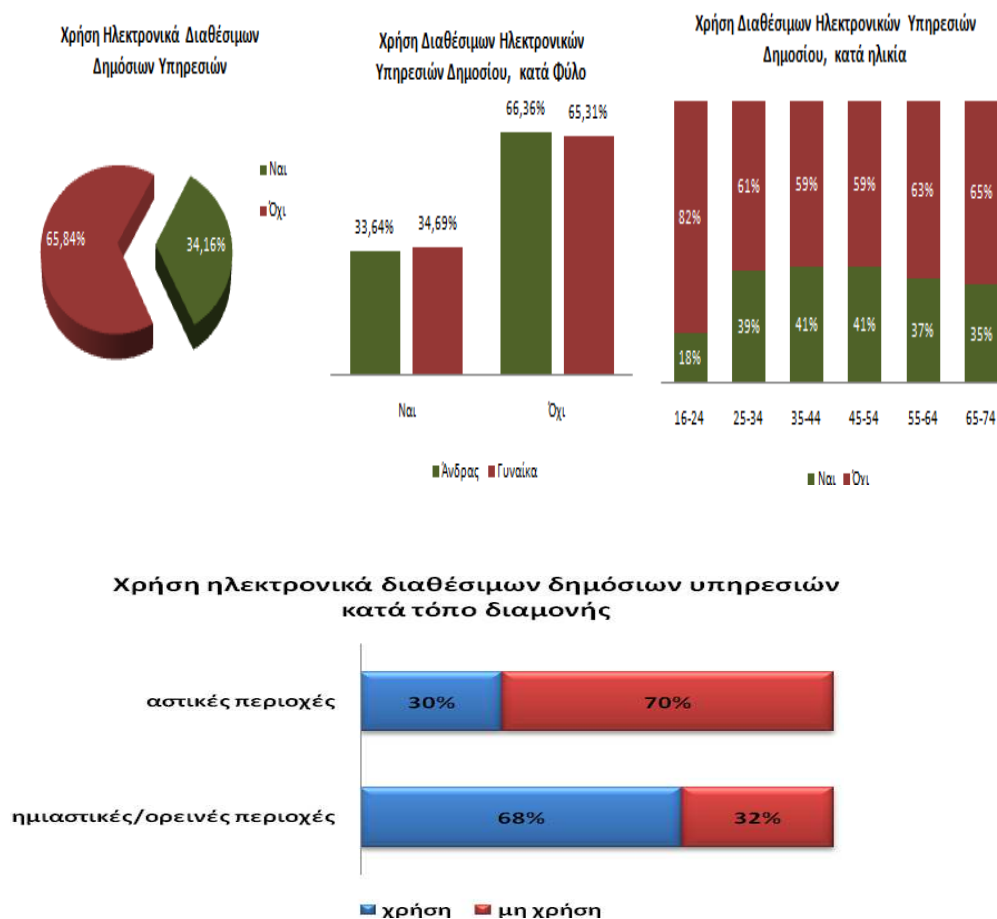
4.3.3 Χρήση, Συχνότητα και Λόγοι Χρήσης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

Σε μια πρώτη διερεύνηση της σχέσης των ερωτώμενων με τις ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες του δημοσίου, προκύπτει ότι το **34,16% των πολιτών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά**. Μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν παρατηρείται διαφοροποίηση στον παραπάνω δείκτη, ενώ στην ανά ηλικία

κατανομή προκύπτει ότι τα άτομα **16-24** ετών χρησιμοποιούν λιγότερο τις υπηρεσίες (**18%**) ενώ τα άτομα **35-54** ετών συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης (**41%**). Τέλος, η ανάλυση ανά τόπο διαμονής καταδεικνύει πως η χαμηλότερη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρατηρείται στις αστικές περιοχές 30%, αφού η δια ζώσης επαφή με αυτές είναι πιο εύκολη λόγω απόστασης, ενώ προηγούνται οι ορεινές με ποσοστό 68%.

Σχήμα 4: Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημόσιων Υπηρεσιών

(Βάση: % ατόμων με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο)



Σχετικά με τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών, οι **γυναίκες** δήλωσαν ότι τις χρησιμοποιούν κυρίως για **πληροφόρηση** ή/και **ενημέρωση**, ενώ οι **άνδρες**

τις χρησιμοποιούν εξίσου για ενημέρωση αλλά και ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων και συναλλαγών (βλ. Σχήμα 5).

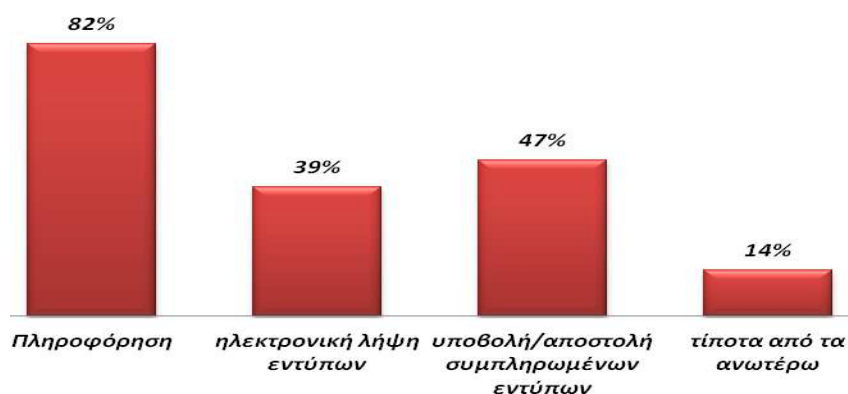
Σχήμα 5: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ανά φύλο



Εξειδικεύοντας αναφορικά με τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών, ως σημαντικότερος προβάλλει η λήψη πληροφόρησης από ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών (82%). Επίσης, το 39% των χρηστών «κατεβάζει» ηλεκτρονικά διαθέσιμες αιτήσεις, φόρμες κλπ, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 47% ολοκληρώνει συναλλαγές μέσω διαδικτύου (π.χ. υποβολή φορολογικής δήλωσης).

Σχήμα 6: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, ανά είδος δραστηριότητας

(Βάση: άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών)



4.3.4 Βασικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου Πλήρως Διαθέσιμες - Γνώση & Βαθμός Χρήσης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει ένα κατάλογο 20 υπηρεσιών (12 για πολίτες, 8 για επιχειρήσεις), που χαρακτηρίζει ως «βασικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης» και τις αξιολογεί για όλα τα κράτη-μέλη ετησίως προκειμένου να καταγράφεται η πρόοδος που επιτελείται σε κάθε χώρα (βλ. Παράρτημα). Κάθε υπηρεσία, ανάλογα με το πόσο ολοκληρωμένη είναι σε ψηφιακό επίπεδο, λαμβάνει κάποιο σκορ. Οι υπηρεσίες που φτάνουν στο μέγιστο σκορ, ικανοποιώντας όλα τα κριτήρια που έχουν τεθεί, χαρακτηρίζονται ως «πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά».

Στόχος της παρούσας ενότητας είναι να διερευνήσει κατά πόσο οι πολίτες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, οι οποίες είναι οι εξής:

⇒ Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας (*Αναζήτηση θέσεων εργασίας, υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης του ΟΑΕΔ*)

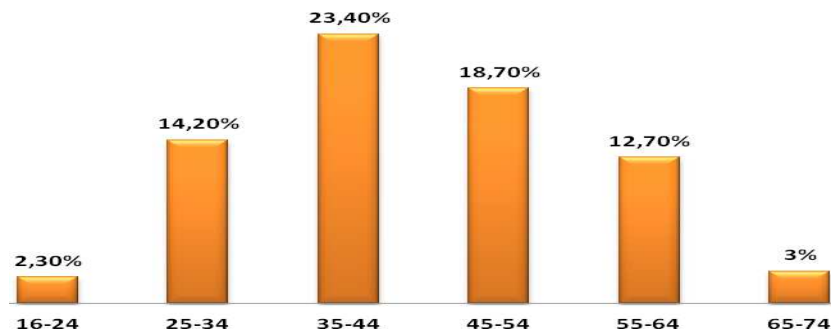
⇒ Ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου (*μέσω της πύλης Taxisnet, εφαρμογή e-Οχήματα*)

⇒ Ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών (*πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, μέσω της ηλεκτρονικής πύλης των ΚΕΠ*)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 16% των χρηστών του διαδικτύου έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν ή χρησιμοποιούν τουλάχιστον 1 από τις παραπάνω υπηρεσίες. Μεταξύ των δύο φύλων δεν παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις, ωστόσο στην ανά ηλικία ανάλυση η ομάδα 35-44 ετών χρησιμοποιεί περισσότερο τις υπηρεσίες από οποιαδήποτε άλλη ομάδα (23,4%, βλέπε Σχήμα 7). Ακολουθούν οι ομάδες 45-54 και 25-34 με 18,7% και 14,2% αντιστοίχως.

Σχήμα 7: Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά ηλικία

(Βάση: χρήστες του διαδικτύου)



Στη συνέχεια, τα ποσοστά χρήσης αναλύονται στις 3 συγκριμένες υπηρεσίες του δημοσίου που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Οι υπηρεσίες «Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών» και «Εύρεσης Εργασίας» ισοβαθμούν στην αναγνωρισιμότητα, ωστόσο διαφοροποιούνται ελαφρώς στα ποσοστά χρήσης (4,98% και 6,11%).

Σχήμα 8: Αναγνωρισιμότητα και χρήση ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών (% στο σύνολο των ατόμων με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο)



4.3.5 Επιλεγμένοι Δικτυακοί Τόποι Δημοσίου – Δείκτες Επισκεψιμότητας & Χρήσης

Πέραν των βασικών διαγνωστικών ερωτήσεων για τη χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών, η έρευνα επιχείρησε να εμβαθύνει, αξιολογώντας την αναγνωρισιμότητα και χρηστικότητα κομβικών ιστοτόπων της δημόσιας διοίκησης που έχουν δημιουργηθεί για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Έτσι, σε όσους απάντησαν ότι κάνουν χρήση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ήτοι το 34,16% του δείγματος, βλ. Σχήμα 4), έγινε μια σειρά εστιασμένων ερωτήσεων, τα αποτελέσματα των οποίων παρουσιάζονται παρακάτω.

Αρχικά επιλέχθηκαν 3 βασικοί ιστοτόποι/ κατηγορίες ιστοτόπων της δημόσιας διοίκησης και ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να δηλώσουν αν τους έχουν επισκεφθεί. Πρόκειται για:

- Την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)
- Το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)
- Την ιστοσελίδα του Δήμου που υπάγεται ο κάθε ερωτώμενος

Πίνακας 1: Επισκεψιμότητα επιλεγμένων ιστοτόπων του δημοσίου

(Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)

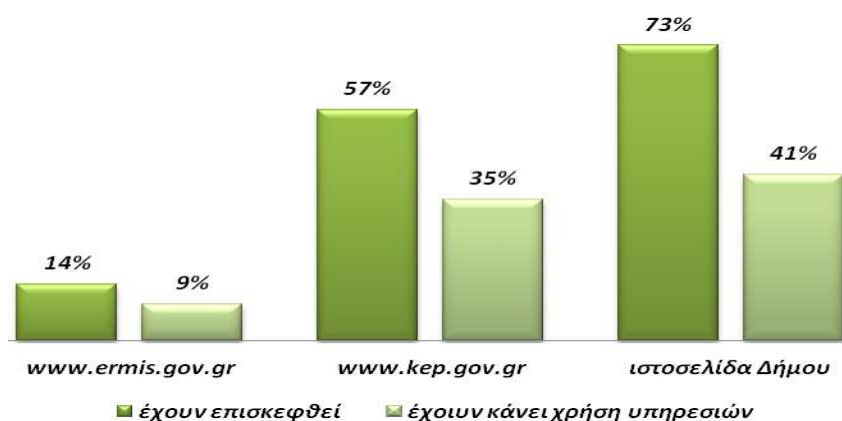
Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι	% επισκεψιμότητας
www.ermis.gov.gr	14%
www.kep.gov.gr	57%
Ιστοσελίδα δήμου	73%

Από τα αποτελέσματα γίνεται φανερό ότι, μεταξύ των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, οι περισσότεροι έχουν επισκεφθεί σελίδες του Δήμου (73%) και το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (57%), αλλά όχι εξίσου και το portal του «ΕΡΜΗ» (14%). Το σχήμα 9 παρουσιάζει τα ποσοστά

επισκεψιμότητας, μαζί και με το ποσοστό αυτών που προβαίνουν τελικά σε χρήση υπηρεσιών.

Σχήμα 9: Επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου και χρήση υπηρεσιών

(Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)

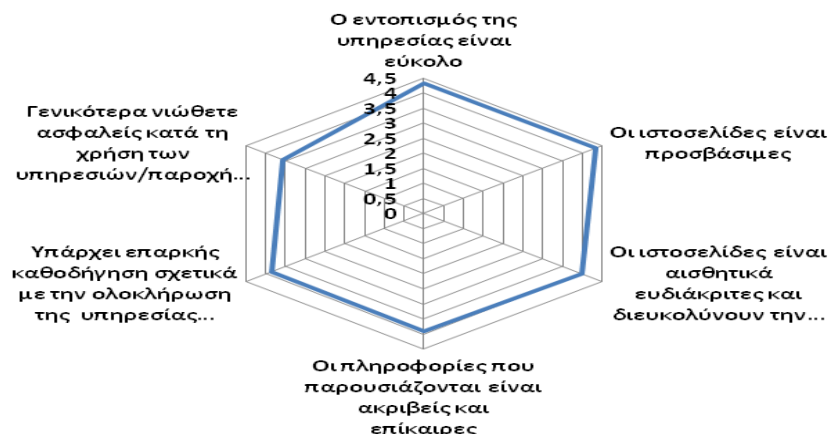


4.3.6 Δείκτες Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

Στη συνέχεια ζητήθηκε από τα άτομα που έχουν κάνει στο παρελθόν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, να αξιολογήσουν μια σειρά χαρακτηριστικών εκφράζοντας τη συμφωνία τους σε μια σειρά προτάσεων χρησιμοποιώντας κλίμακα 1-5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 5= συμφωνώ απόλυτα. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, μαζί με το μέσο «σκορ» που διαμορφώθηκε από τις απαντήσεις των πολιτών (βλ. επίσης Σχήμα 10).

Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολο	4,34
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	4,34
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	3,98
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	3,9
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,86
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;	3,57

Σχήμα 10. Αξιολόγηση χαρακτηριστικών χρήσης ηλεκτρονικών σελίδων δημοσίου: σκορ



Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα, όλες οι προτάσεις βρίσκουν, σε γενικές γραμμές, σύμφωνους τους ερωτώμενους. Αξίζει να αναφερθεί, ωστόσο, πως ένα σημαντικό ποσοστό δηλώνει ότι **δε νιώθει ασφάλεια με την παροχή προσωπικών δεδομένων** μέσω του διαδικτύου κατά τη χρήση των υπηρεσιών. Επίσης, ένα επίσης σημαντικό ποσοστό διατηρεί επιφυλάξεις σχετικά με το κατά

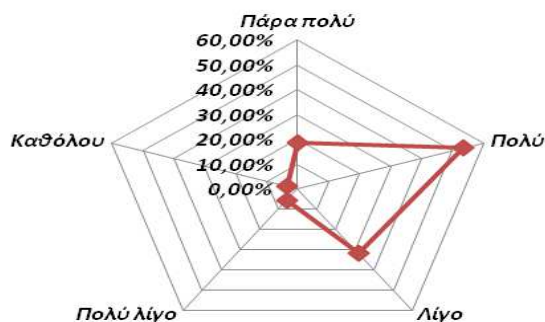
πόσον οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες είναι ακριβείς και επίκαιρες.

Θέλοντας να προσεγγίσουμε τη συνολική εμπειρία των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τους ρωτήσαμε πόσο ικανοποιημένοι είναι από την έως τώρα χρήση τους. Η αιχμή στο «Πολύ» και «Πάρα Πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 72,50% υποδηλώνει χαρακτηριστικά πως όσοι έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες έχουν μείνει ικανοποιημένοι από αυτές. Παρόλα αυτά, το 31,6% που δηλώνει «Λίγο Ικανοποιημένο» δεν είναι καθόλου αμελητέο ποσοστό.

Πίνακας 2. Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου

Κλίμακα ικανοποίησης	Ποσοστά (%)
Πάρα πολύ	18,83%
Πολύ	53,67%
Λίγο	31,6%
Πολύ λίγο	5,7%
Καθόλου	3,4%

Σχήμα 11. Επίπεδα ικανοποίησης από τις προσφερόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες



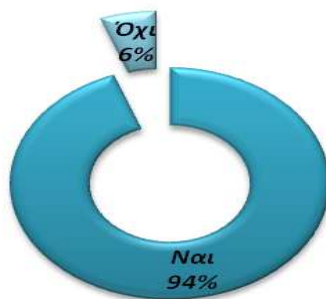
Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση των υπηρεσιών, προφανώς μεταφράζονται σε κάποια μορφή προσλαμβανόμενου οφέλους για τους πολίτες. Πράγματι, το 94,32% του συνόλου των χρηστών αναγνωρίζει την ύπαρξη οφέλους και μάλιστα ως σημαντικότερα αναδεικνύονται η εξοικονόμηση χρόνου

και η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών (βλ. Πίνακα 3, Σχήμα 12 & 13).

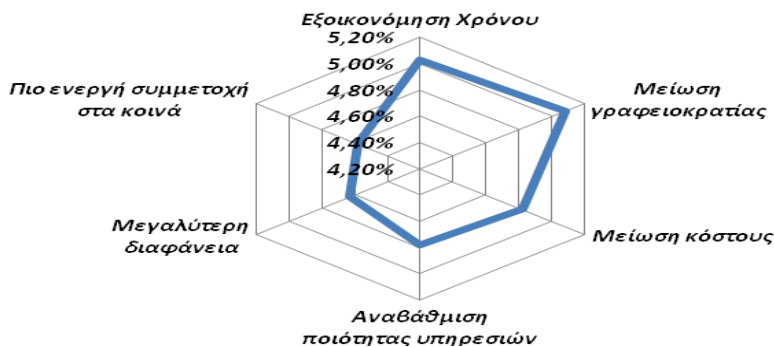
Πίνακας 3. Οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

<i>Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;</i>	<i>% χρηστών διαδικτύου</i>
<i>Ναι</i>	<i>94,32%</i>
<i>Όχι</i>	<i>5,68%</i>
<i>Κατάταξη Ωφελειών</i>	<i>Σκορ</i>
<i>Εξοικονόμηση Χρόνου</i>	<i>5,03%</i>
<i>Μείωση γραφειοκρατίας</i>	<i>5,08%</i>
<i>Μείωση κόστους</i>	<i>4,82%</i>
<i>Αναβάθμιση ποιότητας υπηρεσιών</i>	<i>4,78%</i>
<i>Μεγαλύτερη διαφάνεια</i>	<i>4,63%</i>
<i>Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά</i>	<i>4,58%</i>

Σχήμα 12. Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;



Σχήμα 13. Κατάταξη ωφελειών

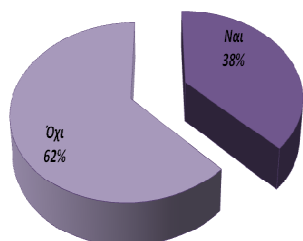


Φυσικά, η ύπαρξη οφέλους δεν αναιρεί και την ύπαρξη δυσκολιών κατά την χρήση των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον Πίνακα 4 και το Σχήμα 14, προκύπτει ότι το 37,63% των ερωτώμενων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες έχουν αντιμετωπίσει πρόβλημα κατά τη χρήση τους. Σε ποσοστό 50% αυτό εντοπίζεται στη διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας όπου φιλοξενείται η υπηρεσία ενώ με 43% και 39% ακολουθούν προβλήματα σχετικά με το περιεχόμενο, την ακρίβεια και το επίπεδο επικαιροποίησης των παρεχομένων πληροφοριών. Τέλος, σημαντικό ποσοστό χρηστών (35%) δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν δυσκολία στη χρήση των υπηρεσιών.

Πίνακας 4. Αντιμετώπιση προβλημάτων από τη Χρήση Υπηρεσιών – Κατάταξη προβλημάτων

<i>Αντιμετωπίσατε Προβλήματα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;</i>	<i>% χρηστών υπηρεσιών</i>
Ναι	37,63%
Όχι	62,37%
<i>Κατάταξη Προβλημάτων</i>	<i>Σκορ</i>
<i>Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξης)</i>	50,03%
<i>Ανακριβής και μη επικαιροποιημένες πληροφορίες</i>	43%
<i>Ελλιπής πληροφόρηση</i>	39%
<i>Δυσκολία χρήσης υπηρεσιών</i>	35%
<i>Ασφάλεια υπηρεσιών</i>	13%
<i>Άλλο</i>	10%

Σχήμα 14α. Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;



Σχήμα 14β. Κατάταξη προβλημάτων



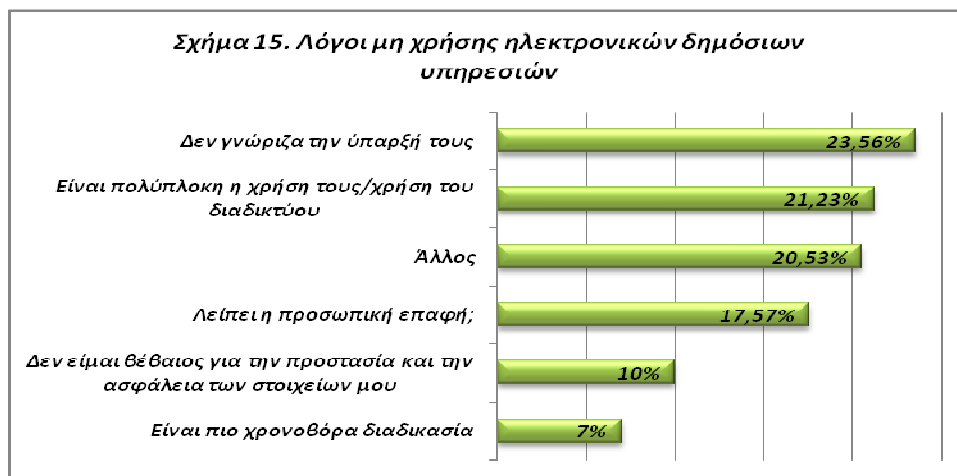
4.3.7 Μη Χρήση των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημόσιων Υπηρεσιών – Λόγοι

Όπως είδαμε παραπάνω, το 65,84% του συνόλου του δείγματος δεν έχει χρησιμοποιήσει υπηρεσίες του δημοσίου που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι λόγοι μη χρήσης τέτοιων υπηρεσιών. 1 στους 3 ερωτώμενους δηλώνει ότι ο λόγος που δεν χρησιμοποίησε έως τώρα τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι διότι *δεν γνώριζε την ύπαρξή τους*. Το 21,23% θεωρεί *περίπλοκη τη χρήση των υπηρεσιών/ του διαδικτύου* ενώ το 20,53% δηλώνει *«Άλλο λόγο (π.χ. δεν χρειάστηκε μέχρι τώρα ή δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες γενικά)»*. Ένα σημαντικό ποσοστό (17,57%) θεωρεί πως *λείπει η προσωπική επαφή*, ενώ το 10% *δεν νιώθει ασφάλεια* για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τέλος, 7% των ερωτηθέντων βρίσκει *χρονοβόρα* την διαδικασία (βλ. Πίνακα 5 και Σχήμα 15).

Τέλος, όσον αφορά τους πολίτες που προτίθενται να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης το ποσοστό ανέρχεται σε σχεδόν τους μισούς (48,89%), ενώ ένα αντίστοιχο ποσοστό (38,9%) «ίσως» χρησιμοποιήσουν τέτοιες υπηρεσίες (βλέπε Πίνακα 6 και Σχήμα 16).

Πίνακας 5. Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου

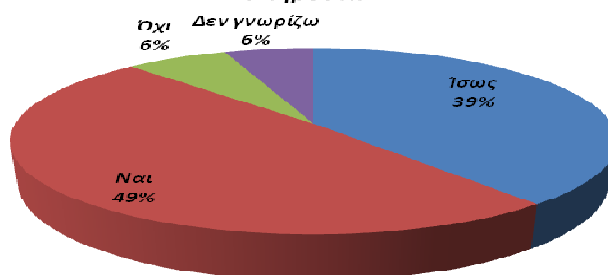
Λόγοι	Ποσοστά (%)
<i>Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία</i>	7%
<i>Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου</i>	10%
<i>Λείπει η προσωπική επαφή;</i>	17,57%
<i>Άλλος</i>	20,53%
<i>Είναι πολύπλοκη η χρήση τους/χρήση του διαδικτύου</i>	21,23%
<i>Δεν γνώριζα την ύπαρξή τους</i>	23,56%



Πίνακας 6. Πρόθεση Χρήσης

Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε κάποια/ες από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου στο μέλλον;	Ποσοστά (%)
Ίσως	38,9%
Ναι	48,9%
Όχι	6,5%
Δεν γνωρίζω	5,7%
Σύνολο	100%

Σχήμα 16. Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



4.3.8 Δημιουργούμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών – Γνώση & Βαθμός Χρήσης

Πέραν των υπηρεσιών αμιγώς δημόσιου χαρακτήρα, στόχος της παρούσας έρευνας ήταν και η μέτρηση του βαθμού γνώσης, χρήσης αλλά και της πρόθεσης χρήσης στο μέλλον μια σειράς υπαρχόντων ή προβλεπόμενων υποδομών και υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση της καθημερινής ζωής των πολιτών.

Οι υποδομές/ υπηρεσίες που επιλέχθηκαν είναι οι παρακάτω:

1. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)
2. Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα, κλπ μέσω των portals Δήμων και Περιφερειών
3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων
4. Συστήματα πληρωμής διέλευσης διοδίων
5. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις, κλπ).

Από μια πρώτη διερευνητική ερώτηση, προέκυψε ότι σχεδόν 1 στους 3 πολίτες (33%) χρησιμοποιεί τουλάχιστον μια από τις παραπάνω κατηγορίες υπηρεσιών. Με αναφορά στο σύνολο των χρηστών του διαδικτύου, το αντίστοιχο ποσοστό αγγίζει το 57%, ήτοι περισσότεροι από 1 στους 2 χρήστες.

Εξειδικεύοντας ανά κατηγορία υπηρεσιών, λαμβάνουμε τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 7. Υπηρεσίες που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών: Αναγνωρισιμότητα, χρήση, ικανοποίηση, πρόθεση χρήσης.

	Αναγνωρισιμότητα	Χρήση επί όσων γνωρίζουν %	Χρήση επί συνόλου %	Ικανοποίηση (σκορ)	Πρόθεση χρήσης %
Ασύρματα σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο	60%	62%	21%	4,2	9,3%
Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα, κλπ	37%	74%	14%	3,9	9,7%
Συστήματα πληρωμής διέλευσης διόδων	18%	15%	2,5%	3,9	10%
Εφαρμογές e-government	20%	32%	5,8%	3,9	9%
Υπηρεσίες e-tickets	58%	65%	22%	4,3	7,8%

Τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα μεταξύ των πολιτών που είναι χρήστες του διαδικτύου απολαμβάνει η «Χρήση ασύρματων σημείων ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (WiFi)» με ποσοστό 60%, ενώ από αυτούς το 62% τα χρησιμοποιεί κιόλας.

Δεύτερη σε αναγνωρισιμότητα έρχεται η υπηρεσία «Ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων για δραστηριότητες ψυχαγωγίας» με 58%, όπου και εδώ 65% αυτών έχουν κάνει χρήση της σχετικής υπηρεσίας.

Τα portals των δήμων και περιφερειών, ενώ έχουν σχετικά χαμηλή αναγνωρισιμότητα, εμφανίζουν πολύ υψηλή χρήση με 74%. Σημειωτέον, είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης μεταξύ των υπηρεσιών που εξετάστηκαν.

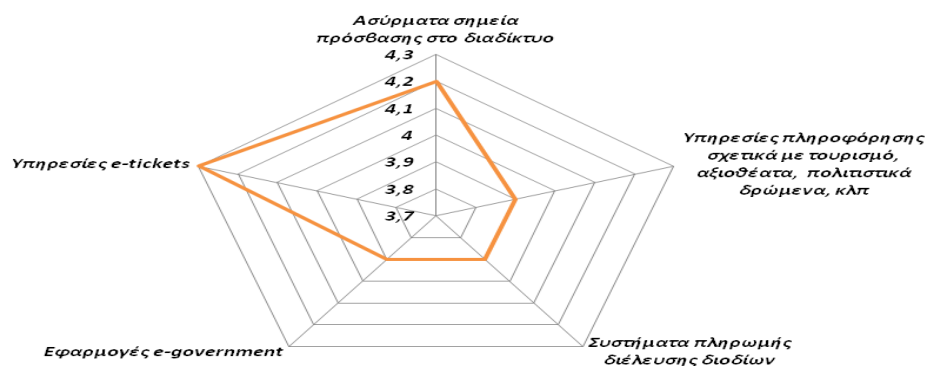
Η ηλεκτρονική δημοκρατία αφενός έχει χαμηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας (20%), αφετέρου εμφανίζουν μεγάλα ποσοστά χρήσης εντός του κοινού που τα γνωρίζει (32%). Αυτό αποτελεί και ένδειξη για την αναγκαιότητα διάδοσης των υπηρεσιών μέσω στοχευμένων ενεργειών ενημέρωσης.

Τελευταία σε αναγνωρισιμότητα και χρήση έρχεται η υπηρεσία Συστημάτων Πληρωμής διέλευσης διόδων.

Η παραπάνω κατάταξη διατηρείται και όταν αναφερόμαστε στο σύνολο των πολιτών (ανεξαρτήτως χρήσης του διαδικτύου), με τις υπηρεσίες «Ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων για δραστηριότητες ψυχαγωγίας», «wifi» και «Portal Δήμων & Περιφερειών» να παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης.

Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τις εν λόγω ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με υψηλότερο σκορ το 5 οι περισσότερες υπηρεσίες κινούνται μεταξύ 3,9-4,3 υποδηλώνοντας υψηλό βαθμό ικανοποίησης για τους χρήστες.

Σχήμα 17. Ικανοποίηση από τη χρήση υπηρεσιών εξυπηρέτησης της καθημερινής ζωής των πολιτών (σκορ)



Η υπηρεσία που έρχεται πρώτη σε «πρόθεση χρήσης» στο άμεσο μέλλον είναι τα *συστήματα πληρωμής διοδίων* (10%), ακολουθούμενα από τα *portals των δήμων και περιφερειών* (9,7%) και τα *ασύρματα δίκτυα ελεύθερης πρόσβασης-wifi* (9,3%). Όλα τα ποσοστά πρόθεσης δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, κινούμενα στην περιοχή του 8% με 10%. Το μικρότερο ποσοστό συγκεντρώνει η υπηρεσία ηλεκτρονικής κράτησης με 7,8%.

Σχήμα 18. Πρόθεση χρήσης υπηρεσιών



4.4. Συνοπτική παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε σχετικά με την ανάπτυξη και διεύθυνση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες, έχει έναν πολύ βασικό περιορισμό: έχει πραγματοποιηθεί σε ένα εθνικά πολύ περιορισμένο γεωγραφικό χώρο (Νομός Λακωνίας) με αποτέλεσμα να είναι δύσκολη η γενίκευση των αποτελεσμάτων. Παρ' όλα αυτά βλέπουμε ότι συγκλίνει σε κάποια σημεία με αποτελέσματα ερευνών ανάπτυξης, υιοθέτησης και χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης τουλάχιστον, στο σύνολο της Ελλάδας.

Ειδικότερα:

- Μεγάλο είναι το ποσοστό των πολιτών που διαθέτουν Η/Υ στο σπίτι τους (82%) και από αυτούς η πλειοψηφία (92%) έχουν πρόσβαση στο internet.
- Η συχνότητα χρήσης του διαδικτύου είναι αντιστρόφως ανάλογη με την ηλικία των χρηστών. Όσο αυξάνεται η ηλικία των χρηστών τόσο λιγότερο το χρησιμοποιούν.
- Το 37% των πολιτών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά.

- Η χρήση ηλεκτρονικά διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών γίνεται περίπου στο ίδιο ποσοστό και στα δύο φύλα (άνδρες/γυναίκες).
- Χαμηλότερη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρατηρείται στις αστικές περιοχές 30%, αφού η δια ζώσης επαφή με αυτές είναι πιο εύκολη λόγω απόστασης, ενώ προηγούνται οι ορεινές με ποσοστό 68%.
- Οι γυναίκες δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου κυρίως ή/και ενημέρωση, ενώ οι άνδρες τις χρησιμοποιούν εξίσου για ενημέρωση αλλά και ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων και συναλλαγών.
- Το 16% των χρηστών του διαδικτύου έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν ή χρησιμοποιούν τουλάχιστον 1 από τις πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα.
- Μεταξύ των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, οι περισσότεροι έχουν επισκεφθεί σελίδες του Δήμου (73%) και το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (57%), αλλά όχι εξίσου και το portal του «ΕΡΜΗ» (14%).
- Ως προς τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών (εύκολος εντοπισμός, εύκολη πρόσβαση, αισθητικά ευδιάκριτες, επικαιροποίηση πληροφοριών, επαρκής καθοδήγηση), σε γενικές γραμμές βρίσκουν σύμφωνους όλους του ερωτώμενους, με υψηλά ποσοστά θετικής αξιολόγησης.
- Ένα μεγάλο ποσοστό ερωτώμενων δεν νιώθει ασφάλεια από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου (38%).
- Η ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες κυμαίνονται σε υψηλά επίπεδα με τις απαντήσεις «Πάρα πολύ» και «Πολύ» να φτάνουν αθροιστικά το ποσοστό 72% και η αποκόμιση οφέλους από την χρήση τους το ποσοστό 94%, με υψηλότερο σκορ να συγκεντρώνει η ωφέλεια σε χρόνο.

- Μικρότερο είναι το ποσοστό (38) των χρηστών που αντιμετώπισαν πρόβλημα κατά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από αυτούς που απάντησαν αρνητικά (62%), με μεγαλύτερο πρόβλημα η αδυναμία εύρεσης ή μη ύπαρξης ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
- Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων για το ποιος είναι ο λόγος μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου είναι η άγνοια ύπαρξης τους.
- Το 39% πιστεύουν ότι θα χρησιμοποιήσουν κάποια/ες από τις διαθέσιμες υπηρεσίες στο μέλλον.
- Ποσοστό που κυμαίνεται μεταξύ 8% και περίπου 10% των συμμετεχόντων στην έρευνα απαντούν ότι προτίθενται να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα εξυπηρετούσαν την καθημερινότητά τους.

ΜΕΡΟΣ Γ΄

Κεφάλαιο 5^ο

Γενικά Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας τις 20 βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (βλ. παράρτημα Α) όπως αυτές προσφέρονται σήμερα στη χώρα μας, οι 10 από αυτές είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, ενώ οι υπόλοιπες περιορίζονται στην απλή διαδικτυακή παρουσία για τους πολίτες, παρέχοντας ωστόσο στην πλειοψηφία τους κάποια έγγραφα για μεταφόρτωση (Anthopoulos L et al, 2010).

Παρά το υψηλό επίπεδο κάποιων υπηρεσιών η Ελλάδα βρίσκεται τελευταία στην Ευρωπαϊκή κατάταξη. Οι πολιτικές που αναπτύχθηκαν στη χώρα μας και περιγράφηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο είναι πολυάριθμες. Δεν κατάφεραν όμως να ικανοποιήσουν τους αρχικούς τους στόχους.

Μια πιθανή εξήγηση της υστέρησης της χώρας μας στην ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η απροθυμία των πολιτών να τις χρησιμοποιήσουν. Σύμφωνα με την μελέτη του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας, για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (Σεπτέμβριος 2012) παρόλο που οι Έλληνες αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 93,42% έναντι 6,58% που απαντούν αρνητικά, μόλις ο ένας στους τρεις τις χρησιμοποιούν, γεγονός που θέτει υπό αμφισβήτηση την αποτελεσματικότητα των σχετικών επενδύσεων. Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν, για παράδειγμα, πληροφορίες από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (72,49%). Τα στοιχεία αυτά φανερώνουν μια αντίθεση μεταξύ της θετικής στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά, και της περιορισμένης χρήσης των υπαρχόντων υπηρεσιών από την άλλη. Σε σύγκριση και με τα αρκετά

υψηλότερα ποσοστά (88%) των χρηστών του διαδικτύου, δημιουργείται το συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών.

Προτάσεις

Δεδομένου ότι βασικό παράγοντα στη διαμόρφωση της νέας σχέσης μεταξύ Κράτους – πολίτη αποτελεί η χρήση των νέων τεχνολογιών, είναι επόμενο η επιτυχία και η ταχύτητα ενσωμάτωσής τους να εξαρτάται και από την ετοιμότητα του κοινού που καλείται να τις χρησιμοποιήσει. Επίσης πρέπει να αναφερθεί η έλλειψη υποδομών που παρέχουν δωρεάν πρόσβαση ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου σε αντιστοιχία με το υψηλό κόστος απόκτησης των απαραίτητων συστημάτων. Οι δημιουργοί και οι συντονιστές των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή και προτεραιότητα στην εφαρμογή και προώθηση αποτελεσματικής ασφάλειας, γεγονός που θα βοηθήσει στην εδραίωση της εμπιστοσύνης προς τη χρήση των συστημάτων ΤΠΕ.

Η πορεία προς την αύξηση της χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους πολίτες πρέπει να γίνει μέσα από την προώθηση μιας πιο εξωστρεφούς και διαδραστικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου οι πολίτες θα προσφέρουν τις πολύτιμες προτάσεις τους για τη δημιουργία υπηρεσιών με κέντρο τους ίδιους. Είναι απαραίτητο, δηλαδή, να καλλιεργηθεί σταδιακά μια «πελατοκεντρική» αντίληψη στη δημόσια διοίκηση.

Με τον τρόπο αυτό η χώρα μας μπορεί να αυξήσει την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει και στην περαιτέρω ανάπτυξη της χώρας.

Έμφαση πρέπει να δοθεί στην κατανόηση και στην ενθάρρυνση της χρήσης τους από τους πολίτες, έτσι ώστε η αφομοίωση των online υπηρεσιών να αυξάνεται με την ταυτόχρονη μείωση του ψηφιακού χάσματος. Ο απώτερος

στόχος είναι να αποδειχθεί η βελτίωση που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο σημαντικός ρόλος των επενδύσεων στην τεχνολογία, που συμβάλλει στην αντιμετώπιση των βραχυπρόθεσμων οικονομικών και δημοσιονομικών προκλήσεων.

Όσον αφορά τη Χώρα μας, μαζί με την αύξηση της εξοικείωσης του πληθυσμού με τις νέες τεχνολογίες παρατηρείται μια σημαντική βελτίωση της ποιότητας στις νέες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πολίτες δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από αυτές και το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα διαφαίνεται θετικό, λαμβάνοντας υπόψη τις συνεχείς προσπάθειες που καταβάλει η Δημόσια Διοίκηση για εκσυγχρονισμό της μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (π.χ. e-παράβολα, διαρκή μηχανοργάνωση υπηρεσιών και πρόσβαση και διαχείριση σε βάσεις δεδομένων προσωπικών στοιχείων των πολιτών, όπως ασφαλιστικά ταμεία, φορολογικά στοιχεία, ηλεκτρονική συνταγογράφηση κλπ).

Για ένα καλύτερο αποτέλεσμα είναι απαραίτητο να υπάρξει συνεργασία μεταξύ Κυβέρνησης και πολιτών. Η Κυβέρνηση, από την πλευρά της, οφείλει να σχεδιάσει υπηρεσίες επικεντρωμένες στις ανάγκες των πολιτών, οι οποίες θα διευκολύνουν τη ζωή τους και θα λειτουργήσουν ως εργαλεία όχι μόνο για τη διεκπεραίωση επιμέρους συναλλαγών αλλά για την επίτευξη ενός μεγαλύτερου συνόλου στόχων που όλοι μαζί θα συνθέτουν την πραγματοποίηση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής. Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας, έχει ήδη αναρτηθεί και τεθεί σε δημόσια διαβούλευση στον σύνδεσμο <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1390> και από 10.02.2014 έως και 20.02.2014 η Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προκειμένου κάθε κοινωνικός εταίρος, κάθε αρμόδιος και εμπλεκόμενος φορέας, αλλά και κάθε πολίτης, να σχολιάσει και να συμβάλλει με τις προτάσεις του, στην εκπόνηση του τελικού περιεχομένου.

Βασικοί στόχοι της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

- Η ανάκτηση της εμπιστοσύνης του πολίτη και της επιχείρησης στη Δημόσια Διοίκηση
- Η υποστήριξη της Διοικητικής Μεταρρύθμισης που πραγματοποιείται στη χώρα
- Η κατάσταση ενός διεθνώς αποδεκτού επιπέδου υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το κράτος.

Με τη διαβούλευση επιδιώκεται η εξασφάλιση της ευρύτερης δυνατής πολιτικής και κοινωνικής συναίνεσης, καθώς η ελληνική Δημόσια Διοίκηση καλείται να κάνει ένα μεγάλο άλμα ψηφιακής αναβάθμισης. Παράλληλα, η ουσιαστική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων προϋποθέτει ορθολογικότερο σχεδιασμό του νέου ΕΣΠΑ, στη βάση μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής.

Οι πολίτες από την πλευρά τους πρέπει να είναι δεκτικοί στις νέες προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν και να κατανοήσουν τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν μέσω της χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μέσω της χρήσης των υπηρεσιών και των παραγόμενων σχολίων και προτάσεών τους μπορεί να επιτευχθεί μια συνεχής ανάπτυξη στον τομέα αυτό. Προτεραιότητα για το μέλλον πρέπει να αποτελέσει η συνεχής αύξηση των απαιτήσεων σε ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς οι δυνατότητες που προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι απεριόριστες, και μαζί πρέπει να αυξηθεί και η ταχύτητα προσαρμογής της κοινωνίας στις εξελίξεις αυτές.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

Με πρότυπο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ήδη έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν επιτυχώς, στόχος πρέπει να είναι η ηλεκτρονικοποίηση του συνόλου της επικοινωνίας και των συναλλαγών των δημοσίων υπηρεσιών με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Για να πετύχει αυτή η προσπάθεια χρειάζεται εκτός από την πολιτική βούληση, η οποία πλέον λόγω μνημονίων πρέπει να θεωρείται δεδομένη, η δημιουργία κουλτούρας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον διοικητικό μηχανισμό, η ταχεία αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών και μια σειρά από απαραίτητες θεσμικές ρυθμίσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τίποτε άλλο παρά ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, ο οποίος θα συντελεσθεί, γιατί είναι κοινωνική επιταγή. Η ταχύτητα με την οποία θα την εντάξουμε στην καθημερινότητά μας θα αποτελέσει μια από τις πλέον καθοριστικές παραμέτρους για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας μας και της ίδιας μας της χώρας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Akman, I. (2004) E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. Elsevier, 4c.
- ❖ Anthopoulos L et al, Measuring E-government Adoption by Governments: The Greek Case, "Comparative E-Government", Integrated Series in Information Systems, Springer Science & Business Media, Volume 25, Part 2, σελ 353-370, 2010
- ❖ Drogkaris, P., Gritzalis, S., and Lambrinouidakis, C. (2010) Transforming the Greek e-Government towards the e-Gov 2.0 Era. EGOVIS'10 International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective, R. Wagner et al. (Eds), September 2010, Lecture Notes in Computer Science LNCS, Springer.
- ❖ Cant, J., P. And Gant, D., B. (2002) Web portal Funcionality and State government E-service. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference of System Science 2002.
- ❖ Gouscos, D. et al (2001) Planing and Implementating e-Government Service Delivery: Achievemeyns and Learning from On-line Taxation in Greece. Proceedings from 8th Panhellenic Conference of Informatics.
- ❖ Hahamis, P., Iles J. and Mike Healy, M. (2005) e-Government in Greece: opportunities for improving the effectiveness of local government.
- ❖ Moon M., J.(2002) The evolution of e-government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review (62 (4), 424-433.
- ❖ Ndou, V., D. (2004) E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countriw, 18 (1), 1-24.
- ❖ Norris, F., D. And Moon, M., J. (2005) Advancing E-Government at the Grassroot: Tortoise or Hare? Public Administration Review, 65 (1), p. 64-75.
- ❖ Ntaliani M., Karetos S., Costopoulou C., Harizanis P., Kaloudis S., Passam H., (2006) Supporting Agricultural e-Governance 2ο Εθνικό Συνέδριο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Προκλήσεις της Ψηφιακής Εποχής», Αθήνα, Μάρτιος 2006.
- ❖ Sarantis D. and Askounis D., (2010) Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in Public Administration Journal of Journal of US – China Public Administration, Mar. 2010, 7,3.
- ❖ Siau, K., and Long,Y., (2005) Synthesizing e-government stage models – a metasynthesis based on meta-ethnography approach. Industrial Management and Data Systems 105 (33) p. 443-458.

- ❖ Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., and Martakos, D., (2001) Revisiting public information management for effective e-government services. *Information Manager and Computer Security*, (Emerald Journals), 9,4, p.146-153.
- ❖ Giampouras G., M. (2006) Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρήστης διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Proceedings of the conference Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της κακοδιοίκησης και της Διαφθοράς.
- ❖ Mahaman, B.,D., Ntaliani, M., S. and Costopoulou, C., I. et al (2005) E-Government for Rural Development: Current Trends and Opportunities for Agriculture. Proceeding of the 005 EFITA/WCCA joint Congress on “IT in Agriculture”, Vila Real Portygal, July, 2005.
- ❖ Torres L., Pina V. and Royo S. (2005) E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms? Spanish National R & D Plan through research project SEJ2004-079-ECON.
- ❖ Fang, Z., 2002, E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development, *International Journal of the Computer*, vol. 10, no.2, pp.1-22.
- ❖ Godse, V. & Garg, A. 2007, From E-government to E-governance, 5th International conference on e-governance, 28-30 December, Hyderabad, India.
- ❖ Hamamis P Iles, J & Healy, M. 2005 “e-Government in Greece: Bridging the gap between need and reality”. *The electronic Journal of e-Government*, vol.3, no. 4, pp 185-192.
- ❖ Misuraca, G., 2006 “e-Governance in Africa, from theory to action: a practical-oriented research and case studies on ICTs for local governance, proceedings of the 2006 international conference on Digital government research, vol. 151, ACM, N.Y. pp 209-218.
- ❖ Riley, T., 2001 “Electronic Governance in Context” in *Electronic Governance and Electronic Democracy: Living and Working in the connected World*. Canada: The commonwealth centre for electronic governance, viewed 10 Οκτωβρίου 2013 στην ηλεκτρονική διεύθυνση “<http://www.electronicgov.net>”.
- ❖ Spremie, M. Simurica, J., Jakovie, B. & Ivanor, M., 2009 E-Government in Transition Economies, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, no. 53, pp. 518-526.
- ❖ Tambouris, E (ed) 2007 Introducing e-participation IST Network of excellence, Project FP6-2004-IST-4-027219.
- ❖ Tambouris, E. Liotas, N & Tarabanis K, 2007 A frame work for assessing eParticipation Projects and Tools HICCS, Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference of System Sciences.

❖ Visser, W & Twinomurinzi, H, (2008), E-Government & Public Service Delivery: Enabling ICT to put “People First” – A Case Study from South Africa”, Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics, vol. 6 no. 6 p. 36-41.

❖ Kettl, D., 2002, The transformation of governance John Hopkings University Press, Baltimore and London.

❖ ΣΕΠ, Δελτίο ανταγωνιστικότητα/ Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα

ΕΡΓΑΣΙΕΣ

❖ Μαράκη Μ, (Αθήνα, 2009) «ΟΤΑ και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: Παρούσα κατάσταση, προβλήματα, προοπτικές».

❖ Λιονουδάκη Ε. & Νικηφοράκη Α, (Ηράκλειο Κρήτης, 2010) «Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»

❖ Κουμιώτης Α. (Πειραιάς, 2010) «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα».

❖ Κιοσσέ Ι. Ε. (Θεσσαλονίκη, 2011) «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα. Οι επιδόσεις των χωρών».

❖ Μουλαδούζη Ανέζα (Θεσσαλονίκη 2011), «Πολιτικές Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα».

❖ Χριστοπούλου Σ. (Αθήνα 2011), Δημόσια Διαβούλευση του Διαδικτύου. Η περίπτωση της δικτυακής πλατφόρμας opengov.gr”

❖ Καραβασίλης Ι. (Θεσσαλονίκη 2012) «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ε.Ε.».

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ <http://www.ermis.gov.gr>
- ❖ <http://www.kep.gov.gr>
- ❖ <http://www.ktpe.gr>
- ❖ <http://www.digitalgreece2020.gr>
- ❖ <http://www.diavgeia.gov.gr>
- ❖ <http://www.et.diavgeia.gov.gr>
- ❖ www.observatory.gr
- ❖ <http://www.epdm.gr>

- ❖ <http://www.ydmed.gov.gr>
- ❖ <http://www.opengov.gr>
- ❖ <http://www.taxisnet.gr>
- ❖ <http://www.yap.gov.gr>
- ❖ <http://www.nomotelia.gr>
- ❖ <http://eur-lex.europa.eu>
- ❖ <http://www.infosoc.gr>
- ❖ <http://www.epe.org.gr/>
- ❖ <http://eur-lex.europa.eu>

- ❖ <http://www.consilium.europa.eu>
- ❖ <http://ec.europa.eu>
- ❖ <http://www.politeia.gov.gr>
- ❖ <http://www.espa.gr>
- ❖ <http://www.gsrt.gr>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

- ❖ Ν.3979/2011 ΦΕΚ τ. Α' 138/16.06.2011 Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και άλλες διατάξεις

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Ομάδα Εργασίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μετά από διαβούλευση, και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των κρατών – μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου του 2001, κατάλογο **20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών**, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Ο κατάλογος, ο οποίος παρατίθεται στον πίνακα που ακολουθεί, έγινε κοινά αποδεκτός, και αποτελεί έκτοτε τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των κρατών – μελών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης μεταπτυχιακής διατριβής με τίτλο «Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ. ΈΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ» με σκοπό να αναδείξει όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και σε ερευνητικό επίπεδο τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

- ⇒ Η έρευνα είναι ανώνυμη και η συμπλήρωση όλων των πεδίων είναι επιθυμητή.
⇒ Παρακαλώ επιλέξτε την απάντησή σας τσεκάροντας με ένα ✓ ή σύμφωνα με οδηγίες που δίνονται κατωτέρω.

ΒΑΣΙΚΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ			
1. Φύλο	2. Ηλικία	3. Οικογενειακή Κατάσταση	4. Τόπος Διαμονής
A. Άνδρας B. Γυναίκα	A. 16-24 B. 25-34 Γ. 35-44 Δ. 45-54 E. 55-64 ΣΤ.65-74	A. Έγγαμος/η B. Άγαμος/η Γ. Διαζευγμένος/η-χήρος/α Δ. ΔΞ/ΔΑ	A. Αστική Περιοχή B. Ημιαστική/Ορεινή περιοχή Γ. ΔΞ/ΔΑ
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ			
5. Εργάζεστε;	6. Γιατί δεν εργάζεστε;	7. Είδος απασχόλησης	8. Μορφωτικό Επίπεδο
A. ΝΑΙ B. ΟΧΙ Γ. ΔΞ/ΔΑ	A. άνεργος B. συνταξιούχος Γ. οικοκυρά Δ. φοιτητής/σπουδαστής/μαθητής E. άλλη κατηγορία Τ. ΔΞ/ΔΑ	A. Ελεύθερος Επαγγελματίας B. Υπάλληλος Δημοσίου Τομέα Γ. Υπάλληλος Ιδιωτικού Τομέα Δ. Μαθητής/σπουδαστής/φοιτητής E. Άλλο ΣΤ. ΔΞ/ΔΑ	A. Δημοτικό B. Γυμνάσιο Γ. Λύκειο Δ. ΙΕΚ/ΚΕΚ E. Απόφοιτος ΤΕΙ ΣΤ Απόφοιτος ΑΕΙ Ζ. Μεταπτυχιακό Η. Διδακτορικό Θ. ΔΞ/ΔΑ
ΧΡΗΣΗ Η/Υ και ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ			
9. Διαθέτετε Η/Υ στην οικία σας;		10. αν ναι, έχετε πρόσβαση στο Internet; (όσοι διαθέτουν Η/Υ στην οικία τους)	
A. ΝΑΙ B. ΟΧΙ Γ. ΔΞ/ΔΑ		A. ΝΑΙ B. ΟΧΙ Γ. ΔΞ/ΔΑ	
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ			
11. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο;			

<p>A. Κάθε ημέρα ή σχεδόν κάθε ημέρα</p> <p>B. Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αλλά όχι κάθε ημέρα</p> <p>Γ. Τουλάχιστον μία φορά το μήνα, αλλά όχι κάθε εβδομάδα</p> <p>Δ. Λιγότερο από μία φορά το μήνα</p> <p>Ε. Καθόλου (εγώ προσωπικά)</p> <p>ΣΤ. ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</p> <p>(Βάση: % ατόμων με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο)</p>
<p>12. Χρησιμοποιείτε Ηλεκτρονικά Διαθέσιμες Δημόσιες Υπηρεσίες;</p> <p>A. ΝΑΙ</p> <p>B. ΟΧΙ</p> <p>Γ. ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</p> <p>(Βάση: % ατόμων με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο)</p>
<p>13. Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε Ηλεκτρονικά Διαθέσιμες Δημόσιες Υπηρεσίες;</p> <p>A. Ηλεκτρονική λήψη εντύπων</p> <p>B. Υποβολή/Αποστολή συμπληρωμένων εντύπων</p> <p>Γ. Ενημέρωση/πληροφόρηση</p> <p>Δ. Και τα δύο(συναλλαγές/διεκπεραίωση-ενημέρωση)</p> <p>Ε. Τίποτα από τα παραπάνω</p> <p>ΣΤ.ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>ΒΑΣΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΛΗΡΩΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ – ΓΝΩΣΗ & ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ</p>
<p>14. Ποιες από τις κατωτέρω βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου που είναι πλήρως διαθέσιμες γνωρίζετε;</p> <p>A. Υπηρεσίες ΚΕΠ (ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών π.χ. γέννησης, γάμου μέσω της πύλης kep.gov.gr)</p> <p>B. Υπηρεσίες ΟΑΕΔ (υπηρεσία αναζήτησης εργασίας ,υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης oaed.gr)</p> <p>Γ. Υπηρεσίες Taxisnet (e-οχήματα/ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου)</p> <p>Δ. ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>15. Ποιες από τις κατωτέρω βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου που είναι πλήρως διαθέσιμες έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν;</p> <p>A. Υπηρεσίες ΚΕΠ (ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών π.χ. γέννησης,γάμου μέσω της πύλης kep.gov.gr)</p> <p>B. Υπηρεσίες ΟΑΕΔ (υπηρεσία αναζήτησης εργασίας ,υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης oaed.gr)</p> <p>Γ. Υπηρεσίες Taxisnet (e-οχήματα/ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου)</p> <p>Δ. ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΙ ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΥ – ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ & ΧΡΗΣΗΣ</p> <p>(για όσους από εσάς έχετε απαντήσει θετικά ότι κάνετε χρήση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών)</p>
<p>16. Ποιους από τους κατωτέρω ιστότοπους της δημόσιας διοίκησης γνωρίζετε;</p> <p>A. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (www.epmis.gov.gr)</p> <p>B. δικτυακός τόπος των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)</p> <p>Γ. ιστοσελίδα του Δήμου σας</p> <p>Δ. ΔΞ/ΔΑ</p>
<p>17. Σε ποιους από τους κατωτέρω ιστότοπους προβήκατε τελικά σε χρήση υπηρεσιών;</p>

<p>A. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (www.ermis.gov.gr)</p> <p>B. δικτυακός τόπος των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)</p> <p>Γ. ιστοσελίδα του Δήμου σας</p> <p>Δ. ΔΞ/ΔΑ</p>
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
18. Πόσο ικανοποιημένος είστε από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου;
<p>A. Πάρα Πολύ</p> <p>B. Πολύ</p> <p>Γ. Λίγο</p> <p>Δ. Πολύ λίγο</p> <p>E. Καθόλου</p>
19. Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου;
<p>A. ΝΑΙ</p> <p>B. ΟΧΙ</p> <p>Γ. ΔΞ/ΔΑ</p>
20. Ποια από τις κατωτέρω ωφέλειες θεωρείται για εσάς την πιο σημαντική;
<p>A. Όφελος σε χρόνο</p> <p>B. Μείωση σε γραφειοκρατία (απλούστευση διαδικασιών)</p> <p>Γ. Όφελος σε χρήμα</p> <p>Δ. Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών</p> <p>E. Μεγαλύτερη διαφάνεια</p> <p>ΣΤ. Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά</p> <p>Z. άλλο</p> <p>H. ΔΞ/ΔΑ</p>
21. Αντιμετωπίζετε προβλήματα από τη χρήση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου;
<p>A. ΝΑΙ</p> <p>B. ΟΧΙ</p> <p>Γ. ΔΞ/ΔΑ</p>
22. Ποια από τα κατωτέρω προβλήματα θεωρείται για εσάς το πιο σημαντικό;
<p>A. διαθεσιμότητα ιστοσελίδας</p> <p>B. ανακρίβεια και μη επικαιροποίηση παρεχομένων πληροφοριών</p> <p>Γ. ελλιπής πληροφόρηση</p> <p>Δ. δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών</p> <p>E. ασφάλεια χρήσης των υπηρεσιών</p> <p>ΣΤ. άλλο</p> <p>Z. ΔΞ/ΔΑ</p>
ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
23. Ποιος είναι ο λόγος που δεν χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου;
<p>A. Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία</p> <p>B. Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου</p> <p>Γ. Λείπει η προσωπική επαφή</p> <p>Δ. Είναι πολύπλοκη η χρήση τους/χρήση του διαδικτύου</p>

<p>E. Δεν γνώριζα την ύπαρξή τους</p> <p>ΣΤ. Άλλο</p> <p>Z. ΔΞ/ΔΑ</p>
ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
24. Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε κάποια/ες από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου;
<p>A. ΝΑΙ</p> <p>B. ΟΧΙ</p> <p>Γ. ΞΩΣ</p> <p>Δ. ΔΞ/ΔΑ</p>
ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (αναγνωρισιμότητα, χρήση, ικανοποίηση, πρόθεση χρήσης)
25. Ποιους από τους κατωτέρω ιστότοπους γνωρίζετε; (Για όσους έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο)
<p>A. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)</p> <p>B. υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα κλπ.</p> <p>Γ. συστήματα αυτόματης πληρωμής διέλευσης διοδίων</p> <p>Δ. εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις κλπ)</p> <p>E. υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων (e-tickets)</p> <p>ΣΤ. Κανέναν</p>
26. Ποιους από τους κατωτέρω ιστότοπους γνωρίζετε; (Για όσους δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο)
<p>A. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)</p> <p>B. υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα κλπ.</p> <p>Γ. συστήματα αυτόματης πληρωμής διέλευσης διοδίων</p> <p>Δ. εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις κλπ)</p> <p>E. υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων (e-tickets)</p> <p>ΣΤ. Κανέναν</p>
27. Σε ποιους από τους κατωτέρω ιστότοπους προβήκατε τελικά σε χρήση υπηρεσιών; (για όσους έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο)
<p>A. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)</p> <p>B. υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα κλπ.</p> <p>Γ. συστήματα αυτόματης πληρωμής διέλευσης διοδίων</p> <p>Δ. εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις κλπ)</p> <p>E. υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων (e-tickets)</p> <p>ΣΤ. Κανέναν</p>
28. Βαθμολογείτε το επίπεδο ικανοποίησής σας από τις κατωτέρω ηλεκτρονικές υπηρεσίες (για όσους έχουν κάνει χρήση κάποιων/ων απ' αυτές) από το 1=Καθόλου, 2=Πολύ λίγο, 3=Λίγο, 4=Πολύ, έως το 5=Πάρα πολύ. Σημειώστε στο τέλος της υπηρεσίας τον αριθμό που αντιστοιχεί στο βαθμό ικανοποίησής σας.
<p>A. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)</p> <p>B. υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα κλπ.</p> <p>Γ. συστήματα αυτόματης πληρωμής διέλευσης διοδίων</p> <p>Δ. εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις κλπ)</p> <p>E. υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων (e-tickets)</p>
29. Προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε κάποια από τις ανωτέρω ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- A. ΝΑΙ
- B. ΟΧΙ
- Γ.ΔΞ/ΔΑ

30. Αν απαντήσατε θετικά στην ερώτηση 29, ποιες από τις κατωτέρω ηλεκτρονικές υπηρεσίες προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε;

- A. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)
- B. υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα κλπ.
- Γ. συστήματα αυτόματης πληρωμής διέλευσης διοδίων
- Δ. εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις κλπ)
- Ε.υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων (e-tickets)

**ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ (για όσους έχουν κάνει χρήση αυτών, βλ.ερωτ. 12)**

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας τον κατάλληλο αριθμό από το 1-5 που ανταποκρίνεται στον βαθμό συμφωνίας σας με την ερώτηση.

1 = Διαφωνώ Απόλυτα	2 = Διαφωνώ	3 = Ουδέτερος	4 = Συμφωνώ	5 = Συμφωνώ Απόλυτα
---------------------	-------------	---------------	-------------	---------------------

31. Από την ηλεκτρονικά διαθέσιμη/ες υπηρεσία/ες του Δημοσίου που κάνετε χρήση βαθμολογείτε τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

<i>Χαρακτηριστικά υπηρεσιών</i>	<i>Απάντηση σύμφωνα με τον ανωτέρω βαθμό συμφωνίας/διαφωνίας</i>
<i>Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος</i>	
<i>Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες</i>	
<i>Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση</i>	
<i>Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες</i>	
<i>Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)</i>	
<i>Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;</i>	

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ